



REPÚBLICA
PORTUGUESA

GABINETE DA MINISTRA DA SAÚDE

Exma. Senhora
Dra. Catarina Gamboa
Chefe do Gabinete do Secretário de Estado
Adjunto e dos Assuntos Parlamentares
Palácio de São Bento (A.R.)
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
Ofício n.º 1884	02/07/2019	N.º: ENT.: 7967/2019 PROC. N.º: 9/2019	03/07/2019

Assunto: Pergunta n.º 2426/XIII/4.ª de 02 de julho de 2019 do Grupo Parlamentar do Partido Social Democrata (PSD) - Grave demora que se verifica no atendimento das chamadas de emergência pelo INEM

Relativamente ao assunto em epígrafe, consultado o INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P., encarrega-me a Senhora Ministra da Saúde de informar o seguinte:

O Ministério da Saúde está a par do desempenho dos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU) dos INEM.

O acompanhamento sistemático e rigoroso que o INEM realiza, numa base diária, à atividade dos CODU, permite aferir quase em tempo real, o desempenho da atividade realizada naquelas centrais médicas do Instituto.

O INEM reconheceu que, no mês de junho, existiram alguns momentos em que o elevado volume de chamadas e n.º de operadores (essencialmente constituídos por TEPH - Técnicos de Emergência Pré-Hospitalar) que foi possível ter ao serviço não permitiram que a resposta dos CODU fosse mais rápida.

O aumento dos tempos médios para atendimento das chamadas de emergência que se verificou diz respeito a períodos muito específicos de determinados dias (períodos de 30 minutos), em que a sobrecarga de chamadas impossibilitou o seu atendimento célere, dificultando o trabalho dos profissionais do INEM. Este aumento do tempo para atendimento refere-se, assim, a “picos de serviço”, situações que são absolutamente pontuais e que representam exceções àquela que é a atuação dos CODU, não podendo ser vistos como espelho do trabalho aí desenvolvido e, muito menos, resumem o seu desempenho.

1



Durante o mês de junho, a gestão das escalas foi particularmente complexa devido às férias, ao elevado n.º de feriados (incluindo os feriados dos maiores municípios) e aos cinco fins de semana completos que se verificaram. A conjugação destes fatores reduziu de forma muito significativa a disponibilidade de trabalho efetivo, que não foi possível compensar adequadamente com a realização de trabalho suplementar.

Para se poder ter uma noção, em maio houve 21 dias úteis de trabalho e, em junho, 17 dias. Esta redução de quatro dias num mês teve um impacto muito relevante em termos de horas de trabalho normal disponíveis, tornando a gestão das escalas dos CODU e dos meios muito difícil, uma vez que ocorreu durante o período normal de férias.

Os tempos médios para atendimento das chamadas de emergência têm vindo a estabilizar, rondando já os 13 segundos no mês de julho. Também neste mês, todas as chamadas que, por algum motivo, foram desligadas na origem, foram recuperadas a 100%.

Importa referir que, ainda que o tempo médio para atendimento das chamadas (medido em segundos) esteja aumentado nestes momentos, esta situação não tem reflexo significativo na assistência médica pré-hospitalar, designadamente no tempo de chegada dos meios de emergência médica às vítimas de acidente ou doença súbita. Com efeito, o tempo de resposta às ocorrências é contabilizado desde que é recebida a chamada de emergência até à chegada dos meios ao local da ocorrência. Este tempo, sobretudo nas situações mais graves, não é prejudicado de forma significativa uma vez que, logo que é recolhida informação que justifique o envio de meios, o que acontece na fase inicial da chamada, estes são imediatamente acionados mesmo que a chamada continue ativa para recolha de informação complementar ou aconselhamento por parte do operador.

Importa ainda esclarecer que, do total de chamadas recebidas por dia nos CODU, cerca de 7% dizem respeito a “não-ocorrências” de emergência médica, ou seja, situações em que o recurso ao número 112 pura e simplesmente não era necessário. Além disso, cerca de 7% das chamadas, são encaminhadas para o Centro de Contacto do SNS (SNS24), por não constituírem situações de emergência médica e que podem ser resolvidas por aquela via.

Assim sendo, um número muito significativo de chamadas recebidas nos CODU referem-se a utilizações desnecessárias do número 112, continuando a representar uma sobrecarga em termos de volume de serviço.

O objetivo do Ministério da Saúde passa naturalmente por conseguir dotar o Instituto com os recursos humanos necessários, designadamente Técnicos de Emergência Pré-Hospitalar (TEPH), previstos no seu mapa de pessoal.

A este respeito importa informar que foi autorizada a contratação 32 novos TEPH, o INEM está a realizar os procedimentos necessários para que tal se possa verificar já no próximo dia 15 de julho.



Estes profissionais estarão aptos a trabalhar nos CODU do INEM após dois meses de formação.

Tendo obtido autorização para a contratação de um total de 150 novos TEPH, o INEM está já a desenvolver todos os esforços para que o procedimento concursal para contratação de 118 novos TEPH (que acrescem aos 32 já referidos) se inicie o mais rapidamente possível.

A esta informação acresce a medida adotada na recente autorização (com efeitos a 15 de junho de 2019) do Conselho de Ministros, para aumentar em 20% o limite do pagamento do trabalho extraordinário aos operacionais do INEM, designadamente aos profissionais TEPH (que entre outras funções, garantem o atendimento das chamadas nos CODU), veio contribuir de forma positiva para equilibrar a referida gestão das escalas dos CODU para os meses de verão.

O período autorizado foi de 15 de julho a outubro de 2019, pelo que esta medida já está a ter reflexos nas escalas de trabalho do corrente mês de julho.

Com os melhores cumprimentos.

A Chefe do Gabinete

(Eva Falcão)