

Proposta de CARTA DE MISSÃO

Ministério da Saúde

Serviço/Organismo: INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.

Cargo: Vogal do Conselho Diretivo do INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P.

Período da Comissão de Serviço: 2018 a 2022

1. Missão do Organismo

O INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P., é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, que prossegue as atribuições do Ministério da Saúde, sob superintendência e tutela do respetivo Ministro.

O INEM I. P., tem por missão definir, organizar, coordenar, participar e avaliar as atividades e o funcionamento de um Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM) de forma a garantir aos sinistrados ou vítimas de doença súbita a pronta e correta prestação de cuidados de saúde.

2. Principais serviços prestados

Cabe ao INEM I. P., definir, organizar e coordenar as atividades e o funcionamento do SIEM, assegurando a sua articulação com os serviços de urgência e ou emergência nos estabelecimentos de saúde. Para assegurar o cumprimento das suas atribuições, **o INEM, I.P., prestou um conjunto de serviços, que se indicam, por área de atuação/intervenção:**

➤ **Atividade dos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU)**

- Assegurar, em todo o território de Portugal continental, 24 horas por dia, o atendimento de chamadas de emergência médica encaminhadas pelo Número Europeu de emergência 112;
- Avaliar, através de um sistema de algoritmos de triagem , no mais curto espaço de tempo, os pedidos de socorro recebidos, com o objetivo de determinar os recursos necessários e adequados a cada caso;
- Aconselhar o cidadão a realizar manobras básicas de emergência, sempre que indicado;
- Selecionar e acionar os meios de emergência médica apropriados;

- Aconselhar as equipas no terreno, sempre que necessário, bem como validar protocolos de atuação a não-médicos;
- Proceder à correta referenciação do doente urgente/emergente;
- Assegurar o contacto com as unidades de saúde, preparando a receção hospitalar, tratamento urgente/emergente, com base em critérios clínicos, geográficos e de recursos da unidade de saúde de destino;
- Gerir a rede de telecomunicações de emergência;
- Promover a resposta integrada ao doente urgente/emergente.

E, ainda, serviços para atender a necessidades específicas, como:

- Prestar aconselhamento médico a situações de emergência que se verifiquem a bordo de embarcações: o CODU Mar garante os cuidados a prestar, procedimentos e terapêutica a administrar à vítima, podendo também acionar a evacuação do doente, organizar o acolhimento em terra, e encaminhá-lo para o serviço hospitalar adequado;
- Prestar aconselhamento especializado em situações de intoxicação ou exposição a tóxicos: o Centro de Informação Antivenenos (CIAV) fornece, ao público em geral ou a profissionais de saúde em particular, as indicações adequadas a cada caso com o objetivo de minimizar as consequências das intoxicações;
- Prestar apoio psicológico em emergência através do serviço do Centro de Apoio Psicológico e Intervenção em Crise (CAPIC), que intervém com os utentes em situações de crises psicológicas, comportamentos suicidas, vítimas de abusos/violência física ou sexual, entre outros.

➤ **Atividade pré-hospitalar**

- Prestação de cuidados de emergência médica em ambiente pré-hospitalar e providenciar o transporte para as unidades de saúde adequadas;
- Proceder ao adequado transporte inter-hospitalar do doente urgente/emergente.

➤ **Atividade de transporte de doentes**

- Definir os critérios e requisitos necessários ao exercício da atividade de transporte de doentes, incluindo os dos respetivos veículos, e proceder ao licenciamento desta atividade e dos veículos a ela afetos;

- Fiscalizar a atividade de transporte de doentes, sem prejuízo da competência sancionatória atribuída a outros organismos.
- **Atividade de Formação e promoção da Formação dos profissionais indispensáveis às ações de Emergência Médica bem como do público em geral**
 - Definir, planear, coordenar e certificar a formação em emergência médica;
 - Ministrar a formação em emergência médica dos elementos do SIEM, incluindo dos estabelecimentos, instituições e serviços do Serviço Nacional de Saúde (SNS);
 - Homologar os currícula dos cursos ou estágios que versem sobre emergência médica.
- **Outras atividades de planeamento, coordenação e prestação de assistência médica**
 - Situações de exceção, como sejam, a proteção e socorro a altas individualidades e planeamento civil e prevenção, contribuindo, em articulação com a Direção-Geral de Saúde (DGS), para a definição e atualização das políticas de planeamento civil de emergência na área da saúde;
 - Eventos de alto risco, através da colaboração na elaboração dos planos de emergência/catástrofe com as Administrações Regionais de Saúde (ARS), com a DGS e com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), no âmbito das respetivas leis reguladoras; orientar a atuação coordenada dos agentes de saúde nas situações de catástrofe ou calamidade, integrando a organização definida em planos de emergência/catástrofe, sem prejuízo das atribuições de outras entidades;
 - Missões internacionais: assegurar a representação internacional, no domínio das suas competências e atribuições específicas e promover a cooperação com as comunidades lusófonas, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros, sob coordenação da DGS, enquanto entidade responsável pela coordenação da atividade do Ministério da Saúde no domínio das relações internacionais.
- **Atividade de divulgação**
 - Desenvolver ações de sensibilização e informação dos cidadãos no que respeita ao INEM e ao SIEM;
 - Realização de estágios de observação nos seus meios e locais de trabalho, com vista a dar a conhecer o funcionamento do SIEM, numa perspetiva útil e pedagógica;
 - Programar ações de sensibilização, através de visitas de estudo, visando fomentar a adequada utilização dos serviços e meios de emergência médica pré-hospitalares;
 - Disponibilizar e atualizar informações na página da internet em www.inem.pt.

3. Objetivos a atingir

Os Objetivos Estratégicos para o período **2018 / 2022** foram pensados tendo em conta as diversas vertentes, para a concretização das Orientações Estratégicas do Ministério da Saúde, do Plano Estratégico do INEM para o período 2017/2049 e, ainda, as necessidades de melhoria identificadas na área de atuação da emergência médica:

- 1. Prosseguir a implementação e qualificação da rede de emergência médica pré-hospitalar, no sentido de melhorar a resposta do Sistema Integrado de Emergência Médica em todo o território de Portugal continental, tendo como requisito essencial a qualidade enquanto instrumento de melhoria contínua (Peso – 30%).**
- 2. Assegurar o planeamento, coordenação e certificação da formação em emergência médica dos elementos do Sistema Integrado de Emergência Médica, de forma a aumentar a capacitação dos profissionais de saúde e dos(as) cidadãos(ãs) em geral, nesta matéria (Peso – 10%).**
- 3. Garantir a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do Sistema Integrado de Emergência Médica, de forma a obter o maior retorno em ganhos em saúde e valor económico e social com os recursos disponíveis (Peso – 20%).**
- 4. Melhorar o *empowerment* do(a) cidadão(ã), divulgando indicadores de desempenho e informação que o(a) capacite a participar ativamente na gestão da sua saúde, de forma transparente e acessível (Peso - 10%).**
- 5. Otimizar recursos logísticos, focando-se na sua atividade core, obtendo ganhos de eficiência e redução de custos de exploração (Peso - 20%).**
- 6. Implementar instrumentos de Gestão da Qualidade, de modo a promover a garantir a segurança aos(às) cidadãos(ãs) (Peso – 10%).**

Assim, para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, foram definidos os objetivos operacionais específicos para cada uma das áreas estratégicas bem como as respetivas metas de concretização (indicadores) e sua calendarização.

Os objetivos e correspondentes metas poderão ser objeto de ajustamento, em Plano de Atividades/Quadro de Avaliação e responsabilização (QUAR), de acordo com as orientações estratégicas que venham a ser emanadas.

Objetivo Estratégico nº 1 – 30%

Prosseguir a implementação e qualificação da rede de emergência médica pré-hospitalar

Peso do Objetivo Estratégico	Objetivo Estratégico	Peso do Objetivo Específico	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2018	2019	2020	2021	2022
30%	Prosseguir a implementação e qualificação da rede de emergência médica pré-hospitalar	40%	Implementar no terreno uma rede nacional de veículos de emergência, adaptada às características/necessidades das diferentes regiões do País	% de Execução anual do Plano de da Rede de Meios de Emergência Médica, aprovado pela tutela	Abertura de 25 meios		100%	Eficiência	5 SIV	5 AEM	5 AEM	5 MEM	5 AEM
		40%	Melhorar o desempenho dos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU), que permitam assegurar maior rapidez na assistência e maior qualidade nos serviços prestados	% de acionamentos de ambulâncias SIV e SBV com tempo de resposta, desde o acionamento à chegada ao local, em tempo ≤ a 19 minutos	100%		50%	Eficácia	80%	85%	90%	95%	100%
				% de acionamentos ambulâncias AEM com tempo de resposta, desde o acionamento à chegada ao local, em tempo ≤ a 15 minutos, em situações graves	100%		50%	Eficácia	80%	85%	90%	95%	100%
		10%	Implementar uma plataforma eletrónica eficaz conducente à eliminação dos circuitos em papel	% de Meios de Emergência Médica com Sistema de Registo Clínico Eletrónico	100%		100%	Eficácia	50%	75%	100%		
10%	Consolidar as Carreiras Especiais existentes	Obter aprovação de proposta de integração e desenvolvimento da Carreira Médica no INEM		Até 2020		100%	Eficácia		X	X			

Objetivo Estratégico nº 2 - 10%

Assegurar o planeamento, a coordenação e certificação da formação em emergência médica dos elementos do Sistema Integrado de Emergência Médica

Peso do Obejtivo Estratégico	Objetivo Estratégico	Peso do Objetivo Específico	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2018	2019	2020	2021	2022
10%	Assegurar o planeamento, a coordenação e a certificação da formação em emergência médica dos elementos do Sistema Integrado de Emergência Médica	40%	Otimizar e ampliar a rede de formação em emergência médica certificada pelo INEM, permitindo um crescimento exponencial do número de pessoas formadas e uma maior sustentabilidade do SIEM	N.º de Entidades acreditadas para a realização de ações de formação em emergência médica	50		40%	Eficácia	10	10	10	10	10
				Implementar em articulação com o Ministério da Educação, um Modelo de formação em SBV nas escolas	2018		20%	Eficácia	X				
				N.º elementos formados em SBV, por <i>mass training</i>	50.000		20%	Eficácia	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
				N.º de novos formadores formados pelo INEM na área da Emergência Médica	10.000		20%	Eficiência	200	200	200	200	200
		30%	Garantir a qualidade da formação em Emergência Médica pelas entidades Acreditada	% de novas entidades acreditadas a quem são realizadas auditorias, no primeiro ano após a concessão da acreditação	95%		100%	Eficiência	85%	90%	92%	94%	95%
		30%	Garantir a qualidade da formação em Emergência Médica ministrada pelos Centros de Formação do INEM	N.º de auditorias realizadas a ações de formação ministradas pelos Centros de Formação do INEM	85%		100%	Eficácia	60%	70%	75%	80%	85%

Objetivo Estratégico nº 3 - 20%

Garantir a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do Sistema Integrado de Emergência Médica

Peso do Objetivo Estratégico	Objetivo Estratégico	Peso do Objetivo Específico	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2018	2019	2020	2021	2022
20%	Garantir a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do Sistema Integrado de Emergência Médica	50%	Melhorar o desempenho económico-financeiro, e controlar a execução orçamental	Rever o modelo de financiamento dos Postos de Emergência Médica (PEM)	Até 2020		60%	Eficiência	X	X	X		
				Aumentar as receitas em prestações de serviços	25%		40%	Eficácia	7%	7%	4%	4%	3%
		50%	Melhorar a articulação com os parceiros do SIEM por forma a garantir o processamento mais rigoroso dos pagamentos	Reduzir o custo médio anual com reparações e manutenções, por viatura da frota INEM, em 5% relativamente ao ano anterior	25%		60%	Eficácia	5%	5%	5%	5%	5%
				Desmaterialização do Portal do SIEM (Sistema Integrado de Emergência Médica)	Até 2019		40%	Eficácia	X	X			

Objetivo Estratégico nº 4 – 10%

Melhorar o *empowerment* do(a) cidadão(ã), divulgando indicadores de desempenho e informação

Peso do Objetivo Estratégico	Objetivo Estratégico	Peso do Objetivo Específico	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2018	2019	2020	2021	2022
10%	Melhorar o <i>empowerment</i> do(a) cidadão(ã), divulgando indicadores de desempenho e informação	30%	Melhorar o <i>empowerment</i> do cidadão(ã) e entidades através da disponibilização online no Portal da Transparência do SNS de informação na área de emergência médica	N.º de novos indicadores disponibilizados/melhorados Anualmente no Portal da Transparência	10		100%	Qualidade	2	2	2	2	2
		30%	Melhorar o tratamento e a resposta às reclamações	Percentagem de reclamações respondidas no prazo de 15 dias úteis	75%		100%	Qualidade	75%	75%	75%	75%	75%
		20%	Melhorar a participação na gestão da sua saúde	N.º de associações de utentes que participam ativamente na vida do INEM através de grupos de trabalho	10		100%	Eficácia	2	2	2	2	2
		20%	Desenvolver projetos em parceria internacional	N.º de participações em projetos de parcerias Internacionais	10		100%	Eficácia	2	2	2	2	2

Objetivo Estratégico nº 5 – 20%

Otimizar recursos logísticos

Peso do Objetivo Estratégico	Objetivo Estratégico	Peso do Objetivo Específico	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2018	2019	2020	2021	2022
20%	Otimizar recursos logísticos	35%	Otimizar a gestão de recursos logísticos	Renovar 40% da atual Frota Própria do INEM (incluindo PEM) afetos à Emergência Pré-Hospitalar até 2022	40%		100%	Eficiência	5%	10%	10%	10%	5%
		35%	Estabelecimento de novas parcerias/revisão das existentes para gestão otimizada de recurso	Rever a rede de parceiros do SIEM, concluindo a rede de implementação de PEM e Reservas (e eliminando os NINEM)	Até 2021		100%	Eficácia	X	X	X	X	
		30%	Melhorar o desempenho dos meios aéreos afetos à Emergência Médica	Reduzir o dispositivo do Serviço de Helicópteros de Emergência Médica para 4 (quatro), garantindo o seu funcionamento durante todo o ano.	2018		100%	Eficácia	X				

Objetivo Estratégico nº 6 – 10%

Implementar instrumentos de Gestão da Qualidade

Peso do Objetivo Estratégico	Objetivo Estratégico	Peso do Objetivo Específico	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2018	2019	2020	2021	2022
10%	Implementar os instrumentos de Gestão da Qualidade	30%	Dar continuidade e consolidar os processos de Certificação nas áreas de suporte, pelas normas de qualidade	Obter a certificação do Sistema de Gestão da Formação profissional pela NP 4512	Até 2019		50%	Qualidade	X	X			
				Obter a Certificação do Sistema de Gestão Ambiental, pela ISSO 14001	Até 2021		50%	Qualidade			X	X	
		40%	Dar continuidade e consolidar ao processo de Acreditação do CODU e Meios	Cumprir todos os <i>standards</i> do Grupo I do Programa de Acreditação CODU/Meios	2018		40%	Qualidade	X				
				Obtenção do Nível Ótimo de Acreditação do CODU e Meios	Até 2020		60%	Qualidade		X	X		
		30%	Promover a segurança dos cidadãos, através da realização de auditorias	Auditar a atividade dos meios de emergência e a execução dos respetivos protocolos	2		50%	Eficácia		X		X	
				Auditar a triagem de prioridades nos Serviços de Urgência dos utentes referenciados pelos CODU do INEM	3		50%	Eficácia	X		X		X

4. Recursos necessários

Para a concretização dos objetivos propostos, o INEM conta com os Recursos Humanos, Financeiros, Patrimoniais, Logísticos e Tecnológicos necessários à melhoria da qualidade dos serviços de emergência médica prestados, numa lógica de ganhos de eficiência e eficácia.

- **Recursos Humanos**

Os objetivos propostos, serão alcançados com os recursos humanos previstos anualmente nos Mapas de Pessoal bem como os dos parceiros do Sistema Integrado de Emergência Médica, com quem o INEM estabeleça protocolos.

- **Recursos Financeiros**

Os Recursos Financeiros do INEM têm como principal fonte de financiamento a percentagem de 2,5% aplicada aos prémios ou contribuições relativos a contratos de seguros no ramo “Vida” e nos ramos “Doença”, “Acidentes”, “Veículos Terrestres” e “responsabilidade Cívilde Veículos Terrestres a Motor”.

O INEM deverá ter em conta as perspetivas de evolução dos prémios ou contribuições, assim como deverá continuar a implementar mecanismos que permitam otimizar o valor das suas fontes de financiamento, designadamente através de prestações de serviços e de candidaturas a fundos comunitários.

- **Recursos Patrimoniais**

O INEM dará continuidade à otimização da ocupação recursos patrimoniais disponíveis, melhorando a eficiência dos mesmos e ajustando à localização geográfica e ao estado de conservação do cada imóvel.

- **Recursos Logísticos**

Para cumprimento das suas obrigações no âmbito do SIEM, o INEM tem à sua disposição diversos meios de atuação no terreno, que se baseiam numa solução de complementaridade entre os vários meios de emergência médica. O INEM terá em conta a implementação de um plano plurianual de renovação da sua frota de viaturas para além da reorganização do Serviço de Helicópteros de Emergência Médica.

- **Recursos Tecnológicos**

O INEM dispõe de recursos Tecnológicos, de Informação e Comunicação quer numa vertente operacional, quer de apoio à gestão que, face à crescente atividade de emergência médica e à evolução do próprio sistema carecem de melhorias, designadamente ao nível da interoperabilidade dos sistemas.

5. Princípios orientadores de conduta ética profissional e pessoal

Os princípios orientadores e as referências do Código de Conduta do Ministério da Saúde aprovado pelo Despacho n.º 9456-C/2014, de 21 de julho constituem um instrumento de realização da visão e missão das entidades que se inserem no sector e visam, também, a melhoria contínua da qualidade das entidades, tendo como objetivo maior o reforço das garantias de proteção dos utilizadores dos serviços prestados.

O dirigente deverá garantir o cumprimento dos princípios estabelecidas no Código de Ética dos Profissionais do INEM, designadamente a prossecução do interesse público, o cumprimento da legalidade, a isenção e imparcialidade, a igualdade, a integridade, a dedicação, a competência, o respeito, a continuidade e a adaptabilidade.

O exercício do cargo deverá, ainda, pautar-se pela observância dos padrões de conduta estabelecidos no código de conduta aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2016, 21 de setembro, nomeadamente, probidade, honestidade, urbanidade, respeito interinstitucional e garantia de confidencialidade quanto aos assuntos reservados dos quais tome conhecimento no exercício do cargo.