COORDENAÇÃO **LUIS COSTA** | EMAIL sracores@ordemenfermeiros.pt
MANUELA DIAS | EMAIL mdias@ordemenfermeiros.pt

ordem dos enfermeiros AÇORES

A linha de emergência médica - 112

"A emergência não é um momento de escolhas, mas de decisão!"

Todas as chamadas efetuadas dentro da Região Autónoma dos Açores para o 112 são diretamente atendidas no Serviço Regional de Protecção Civil e Bombeiros dos Açores

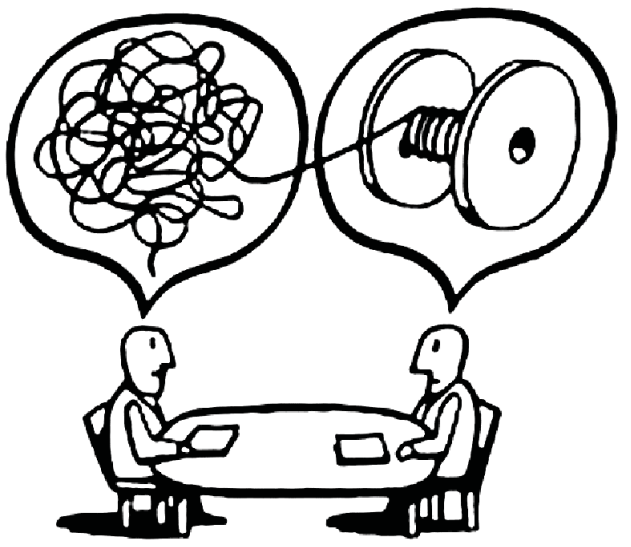
ENF. DEREK BRAGA MOURA
E ENF.ª JOANA RAPOSO CUNHA
Unidade de Saúde de Santa Maria





A Linha de Emergência Médica foi implementada na Região Autónoma dos Açores em Março de 2012. Todas as chamadas efetuadas dentro da Região Autónoma dos Açores para o 112 são diretamente atendidas no Serviço Regional de Protecção Civil e Bombeiros dos Açores (SRPCBA). A sua sede fica localizada na ilha Terceira e tem como objetivo principal atender a situações de emergência nas nove ilhas do arquipélago dos Açores. Para o seu correto funcionamento existe uma equipa multidisciplinar, devidamente instruída e preparada para os diversos contextos. A linha é responsável pelo atendimento de situações de emergência que coloquem em risco diretamente ou indiretamente a população (tais como, agressão, acidentes no trabalho, alcoolismo, doença, intoxicações, quedas, partos e incêndios), fazendo o seu devido encaminhamento.

Desde o dia 1 Janeiro de 2014, os enfermeiros da linha de emergência passaram a utilizar o Sistema de Triagem Telefónica de Manchester, que vem permitir identificar os problemas de acordo com a gravidade e estabelecer de forma sistematizada e objetiva a prioridade clínica. A chamada, numa primeira fase, é sempre atendida por um agente da PSP que encaminhará, conforme a situação, para o profissional mais adequado. Em situações de assistência pré-hospitalar, a chamada é transferida para um enfermeiro que identifica o problema e seleciona os meios mais adequados, ativando uma ambulância ou uma ambulância e a SIV em simultâneo.



SABER ESCUTAR FAZ TODA A DIFERENÇA

É crucial que a pessoa que contacta o 112 certifique-se que está em segurança e não colocar esta em risco. Seja o mais claro possível no seu discurso, de modo a quem está do outro lado da linha compreenda e envie os meios mais adequados

É crucial que a pessoa que contacta o 112 certifique-se que está em segurança e não colocar esta em risco. Seja o mais claro possível no seu discurso, de modo a quem está do outro lado da linha compreenda e envie os meios mais adequados. Portanto, deve indicar a sua localização (ou pontos de referência que facilitem a identificação do local onde se encontra), número de telefone a partir do qual está a ligar, o género e gravidade da situação, número de pessoas que necessitam ajuda (as suas idades e sexo, caso saiba), sintomas, queixas e outras alterações que observe (estado de consciência, se respira ou não, hemorragias visíveis, dor no peito, entres outras). Caso seja uma situação específica, por exemplo, um incêndio deverá referir para que se mobilize os meios necessários ao local. Em suma, durante a chamada irão ser abordados cinco pontos essenciais para desencadear o processo, nomeadamente: O quê? Onde? Como? Quando? E Quem?

Por isso, é fulcral rentabilizar o tempo em linha, porque com esta informação, serão de imediato acionados os meios necessários. Nunca desligue a chamada até ter indicação para tal!

O enfermeiro responsável pela triagem recorre a um conjunto de técnicas de comunicação que o tornam capaz de orientar e direcionar o discurso do contactante.

É de salientar a capacidade de escuta ativa, estar atento a qualquer sinal verbal ou não verbal que forneça alguma informação adicional, dado que a sua função de gestor da relação tem que ponderar e ter presente que esta postura e proximidade irá permitir recolher um conjunto de informação que irá ajudar na triagem. De referir que o enfermeiro não condiciona as respostas, mas sim direciona a conversa. Não esquecendo que uma abordagem empática irá facilitar a comunicação de ambos.

A linha de emergência fornece os meios, mas você pode fazer a diferença!◆