Telephone Triage and Advice - TTA

Grupo Português de Triagem

Validação como triagem primária e secundária de 5 níveis

Luís Mendes Cabral

SRPCBA

Manchester Triage Systems

Manchester Triage Systems

The Manchester Triage System is a clinical risk management tool used by clinicians worldwide to enable them to safely manage patient flow when clinical need far exceeds capacity. There are currently five MTS tools. Click below for more information about MTS or click on one of the other tools to learn more

Manchester Triage Systems

Emergency Triage

Clinical risk assessment and management tool for use in Emergency Departments and Ambulance Service face-to-face contact. Click below for more information

Emergency Triage

Telephone Triage

Clinical risk assessment and management tool for use in Ambulance Service telephone contact and other clinical telephone triage services. Click below for more information

Telephone Triage

Pre-Hospital Pathfinder

Risk assessment and management tool for use in Ambulance Service face-to-face . Click below for more information

Pre-Hospital Pathfinder

Nursing and Residential Triage

Risk assessment and management tool for use in Nursing and Residential Homes. Click below for more information

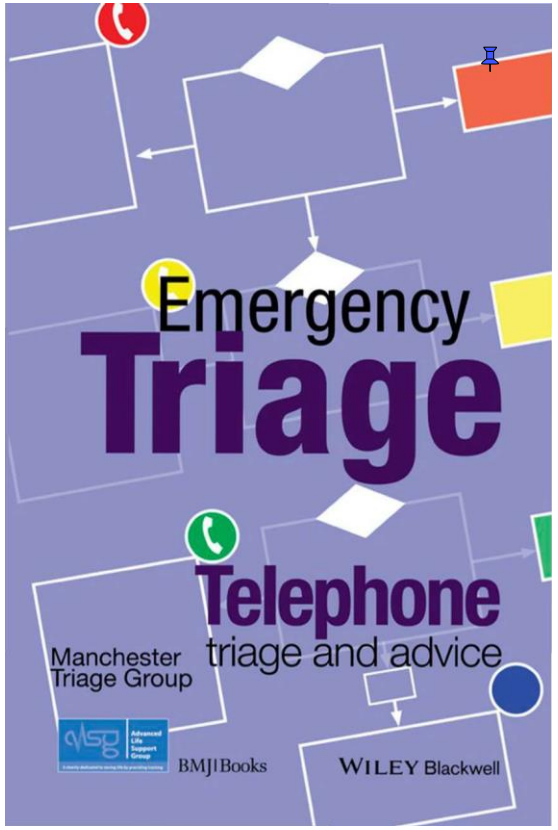
Nursing and Residential Triage

Community Triage Tool

Risk assessment and management tool for use by community assessment teams, first response assessment teams and pendant providers. Click below for more information

Community Triage

Telephone Triage and Advice - TTA



Emergency Triage

Telephone triage and advice

Manchester Triage Group

EDITED BY

Janet Marsden

Mark Newton

Jill Windle

Kevin Mackway-Jones

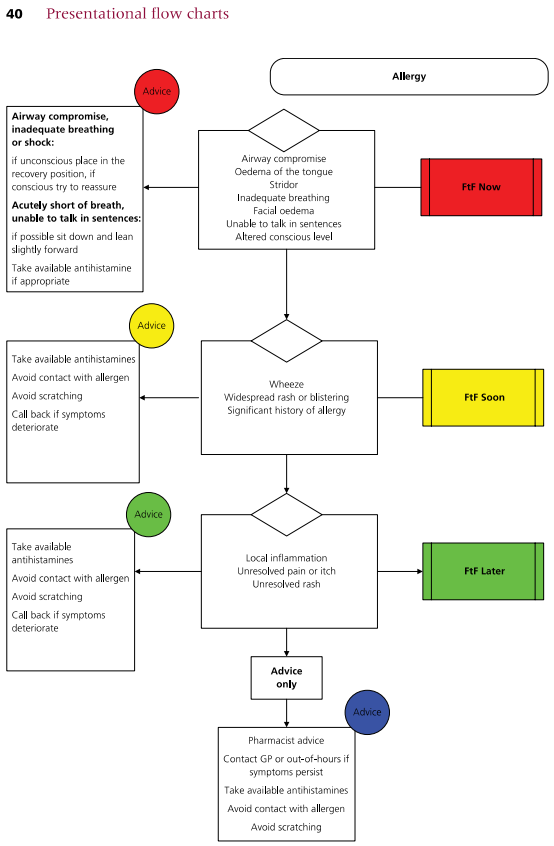
FIRST EDITION

BMJ Books

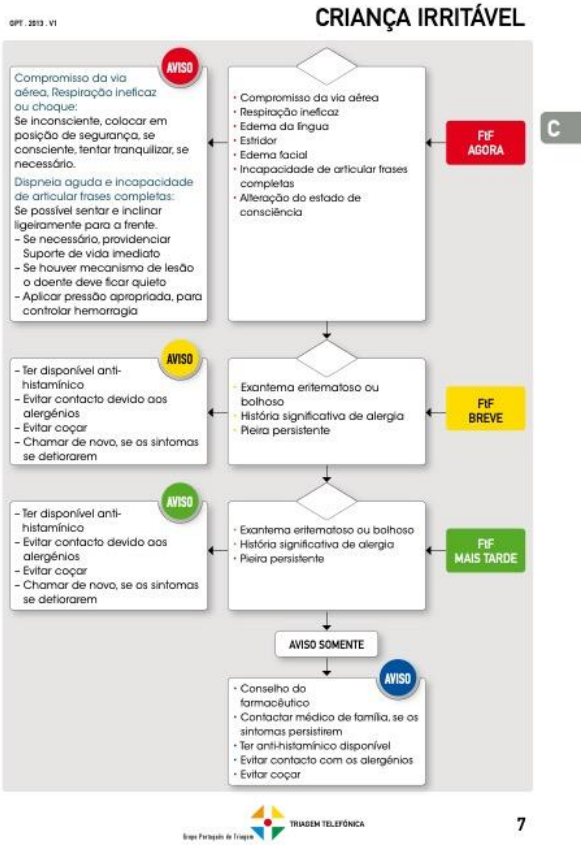
WILEY Blackwell

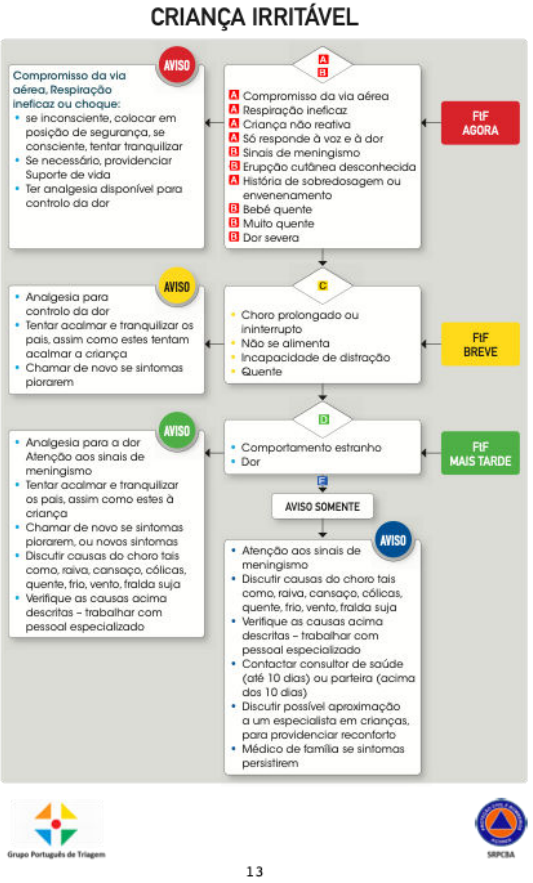
Advanced Life Support Group

A charity dedicated to saving life by providing training



Triagem telefónica - TTA

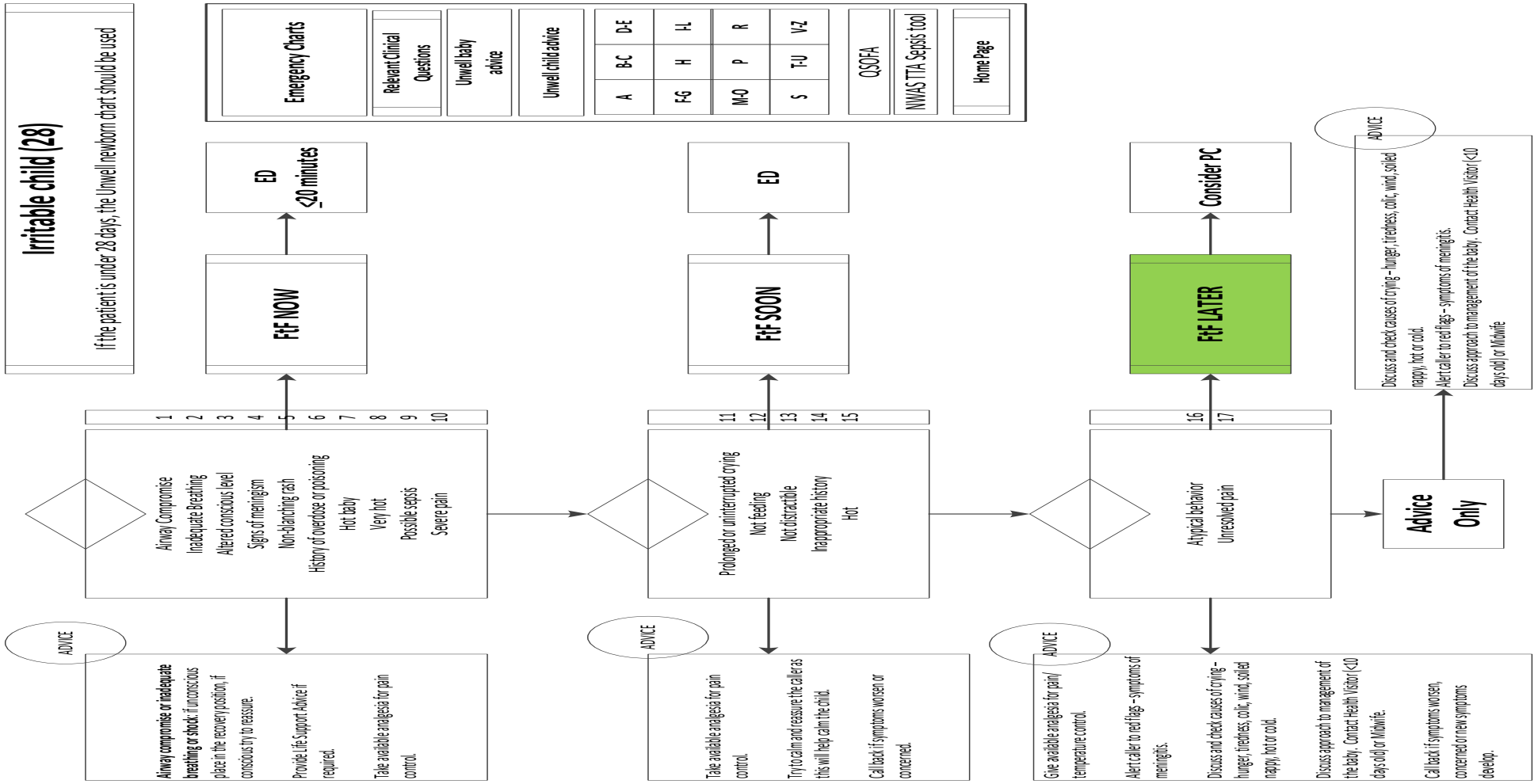




Atualizações

Edição	Data	“Update” por segurança do doente	“Update” geral	Fim do suporte
1.7	dez/22	x		Current
1.6	abr/20	x		abr/23
1.5	mar/17		x	jun/20
1.4	fev/17	x		out/17
1.3	dez/16	x		jun/17
1.2	out/16		x	abr/17
1.1	set/16		x	abr/17
1	out/15			abr/17

Telephone Triage and Advice - TTA



Triagem telefónica - TTA

12. Criança Irritável

A - Compromisso da via aérea
A - Respiração ineficaz
A - Alteração do estado de consciência
B - Sinais de meningismo
B - Erupção cutânea desconhecida
A - História de sobredosagem ou envenenamento
B - Bebé quente
B - Muito quente
B - Possível sepsis
B - Dor severa

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 → A 1 / B 2

ACONSELHAMENTO

Compromisso da via aérea, Respiração ineficaz ou choque:

Se inconsciente, colocar em PLS

Se consciente, tentar tranquilizar

Se necessário, providenciar SBV

Ter analgesia disponível para controlo da dor

C - Choro prolongado ou ininterrupto
C - Não se alimenta
C - Incapacidade de distração
C - História inapropriada
C - Quente

11 12 13 14 15 → C 3

ACONSELHAMENTO

Analgesia para controlo da dor

Tentar acalmar e tranquilizar os pais, assim como estes tentam acalmar a criança

Chamar de novo se sintomas piorarem

D - Comportamento estranho
D - Dor

16 17 → D / D 4 / D1 5 / D2 6

ACONSELHAMENTO

Analgesia para a dor

Atenção aos sinais de meningismo

Tentar acalmar e tranquilizar os pais, assim como estes à criança

Chamar de novo se sintomas piorarem, ou novos sintomas

Discutir causas do choro tais como, raiva, cansaço, cólicas, quente, frio, flatulência, fralda suja

Verifique as causas acima descritas – trabalhar com pessoal especializado

E 8 → ACONSELHAMENTO

Sistema pré-hospitalar dos Açores

2012

Timeline

20 de Outubro de 2011
Primeiro contacto MTG

26 de Março 2012
Inicio triagem na SAGE (AMPDS)

28 de Março 2012
Início SIV S. Miguel e Terceira

17 de Maio de 2012
Visita ao INEM (TetriCosy®)

28 de Junho de 2012
Início SIV Faial

1 de Julho de 2013
Centralização das chamadas 112.pt

10 de Abril de 2013
Assinatura do contrato TTA e primeiro curso

2 de Setembro 2013
Início SIV Ribeira Grande

1 a 13 de Outubro de 2013
Formação dos operadores e supervisores TTA

1 de Dezembro de 2013
TTA Go Live

Junho de 2014
Avaliação intercalar do GPT e MTG

15 de junho de 2015
Avaliação final do projeto

Assinatura do contrato TTA

Formação de operadores e supervisores

Avaliação final do projeto

Reconhecimento internacional

112

Açores tem o melhor 112 da Europa

O Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores (SRPCBA) venceu hoje o prémio '112 Awards 2017', que distingue os melhores sistemas do número de emergência europeu.

Por Lusa
05 Abril, 2017 • 20:26

PARTILHAR
Facebook
Twitter
WhatsApp
E-mail

© Gustavo Bom / Global Imagens

"Com esta distinção, os Açores afirmam-se também internacionalmente como um destino turístico seguro", frisou o secretário regional da Saúde, Rui Luís, numa nota divulgada pelo Gabinete de Apoio à Comunicação Social do Governo Regional.

O prémio, atribuído pela EENA (European Emergency Number Association -

Anúncios Google
Enviar comentários
Anúncio? Por quê?

Timeline

13 de Setembro de 2022
Assinatura do protocolo com o GPT

2 de março de 2020
Auditoria externa GPT
Acompanhada pelo Brasil

COVID

28 de janeiro de 2020
Interesse do Brasil na TTA
Agendamento de visita e auditoria externa

10 e 11 de maio 2022
Viagem a Madrid (SUMMA 112)

2 de março de 2022
Atualização para a versão 1.6

26 de julho de 2022
E-mail a todos os utilizadores TTA

13 de setembro 2022
Auditoria externa GPT

12 de outubro de 2022
Reunião com o MTG para uma "nova" versão com 5 níveis

1 de novembro 2022
Piloto com a "nova" versão com 5 níveis "go live"

Assinatura do protocolo com o GPT

Assinatura Protocolo Triagem Telefónica e Acompanhamento (TTA) , Açores 13 Set 2022

No passado dia 13 de Setembro, foi a assinatura do novo protocolo de Triagem Telefónica e Acompanhamento (TTA), entre o Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores e o Grupo Português de Triagem. Parabéns a todos os envolvidos!

NOTÍCIAS • PUBLICADO A 13, SETEMBRO DE 2022

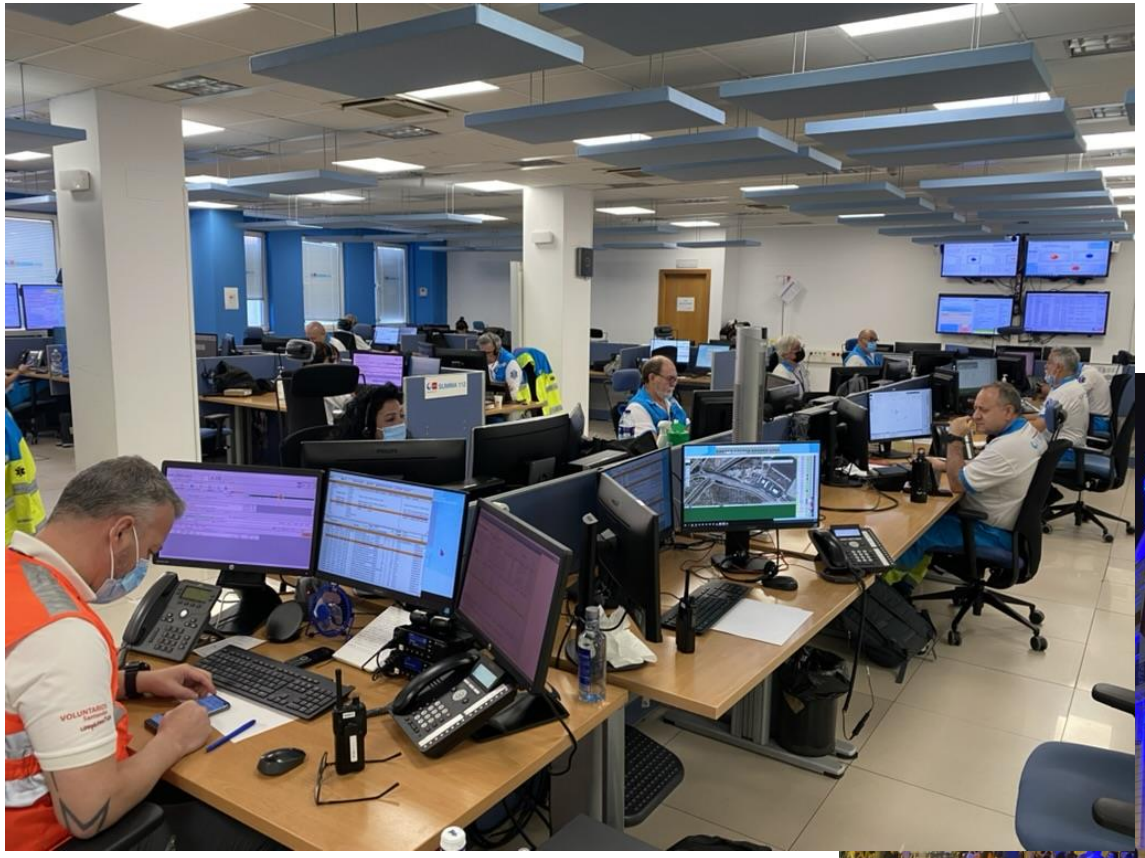
SRPCBA assinala protocolo com Grupo Português de Triagem

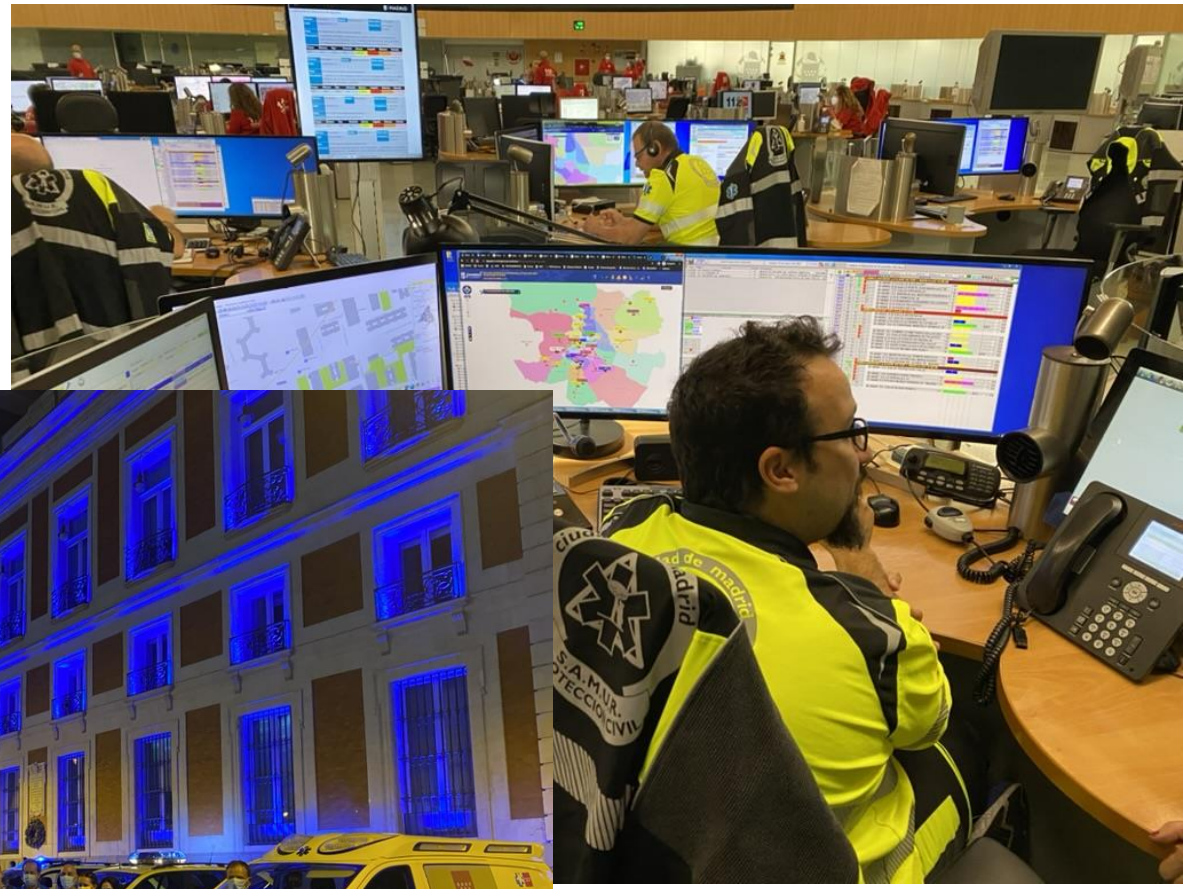
O Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores (SRPCBA) assinou esta terça-feira com o Grupo Português de Triagem de Prioridades um protocolo de forma a atualizar o Sistema de Triagem Telefónica e Aconselhamento de Manchester no Serviço de Emergência Médica, que permitirá melhorar e tornar ainda mais eficaz o auxílio aos utentes garantindo o acompanhamento através de auditorias externas. Nesse âmbito, foi realizada a primeira auditoria externa por esta entidade de forma a aferir as atuais condições e procedimentos efetuados pela Linha de Emergência Médica do SRPCBA.

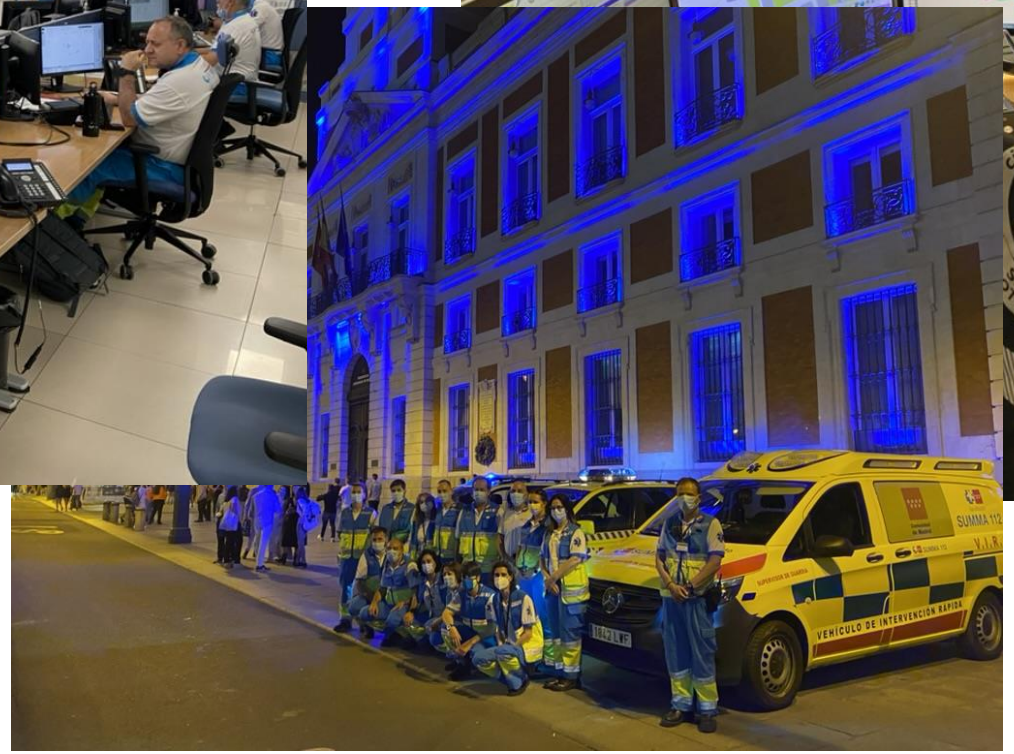
Trata-se de um importante e já testado instrumento de gestão do atendimento telefónico nas centrais de emergência médica, tendo em vista a uniformização dos procedimentos, o apoio à decisão, a rentabilização da capacidade instalada, a qualidade/adequação dos cuidados e a responsabilização, tanto de utilizadores como de profissionais, indivíduos como instituições.

Impressão | Partilhar | Partilhar | Tweetar | Partilhar

Viagem a Madrid (SUMMA 112)







Auditoria externa GPT

“Nova” versão com 5 níveis

Criança irritável - 28

PCR

A 1

Compromisso da via aérea
Respiração ineficaz
Sinais de choque
Não reativo

ACONSELHAMENTO

Não reativo e não respira: iniciar T-CPR
Não reativo mas respira: colocar em PLS
Sinais de choque: deitar no chão e levantar as pernas. Aquecer a vítima

B 2

Alteração do estado de consciência
Muito quente
Possível sepsis
Sinais de meningismo
Erupção cutânea desconhecida
História de sobredosagem ou envenenamento
Dor severa

ACONSELHAMENTO

Alteração do estado de consciência: colocar em PLS
Muito quente: paracetamol e arrefecimento
Sinais de meningismo; Erupção cutânea desconhecida; Possível sepsis: isolamento de contacto
História de sobredosagem ou envenenamento: identificar medicação e ligar para o CIAV
Dor severa: paracetamol e ibuprofeno

Limite de risco

C 3/7

Não se alimenta
Quente
Inconsolável pelos pais
Choro prolongado ou ininterrupto
História inapropriada
Dor moderada

ACONSELHAMENTO

Não se alimenta; Choro prolongado ou ininterrupto; Inconsolável pelos pais: Manter hidratação com fluídos claros
Quente: paracetamol
História inapropriada: despistar maus tratos (enviar polícia)
Dor moderada: paracetamol ou ibuprofeno

ENCAMINHAMENTO

Interrogar sobre transporte alternativo
Ligar de novo se sintomas piorarem ou se novos sintomas

D 4/7

Febre persistente
Comportamento estranho na criança
Dor persistente
Problema recente

ACONSELHAMENTO

Febre persistente: rever horário e dose dos antipiréticos
Comportamento estranho na criança: despistar maus tratos (enviar polícia)
Dor persistente: confirmar o horário e dose da analgesia

ENCAMINHAMENTO

Interrogar sobre transporte alternativo
Ligar de novo se sintomas piorarem ou se novos sintomas

E 5/6

ACONSELHAMENTO

Manter hidratação com fluídos claros
Alertar contactante para sinais de meningismo
Discutir causas do choro tais como, raiva, cansaço, cólicas, quente, frio, flatulência, fralda suja

ENCAMINHAMENTO

Propor a marcação de uma consulta para médico de família

Timeline

16 de novembro 2022
Reunião com o MTG
“no go”

17 de março de 2023
Primeira proposta “oficial”
com 5 níveis

14 de Dezembro de 2023
Proposta final oficial com 5
níveis e Pilot Site Terms of
Engagement

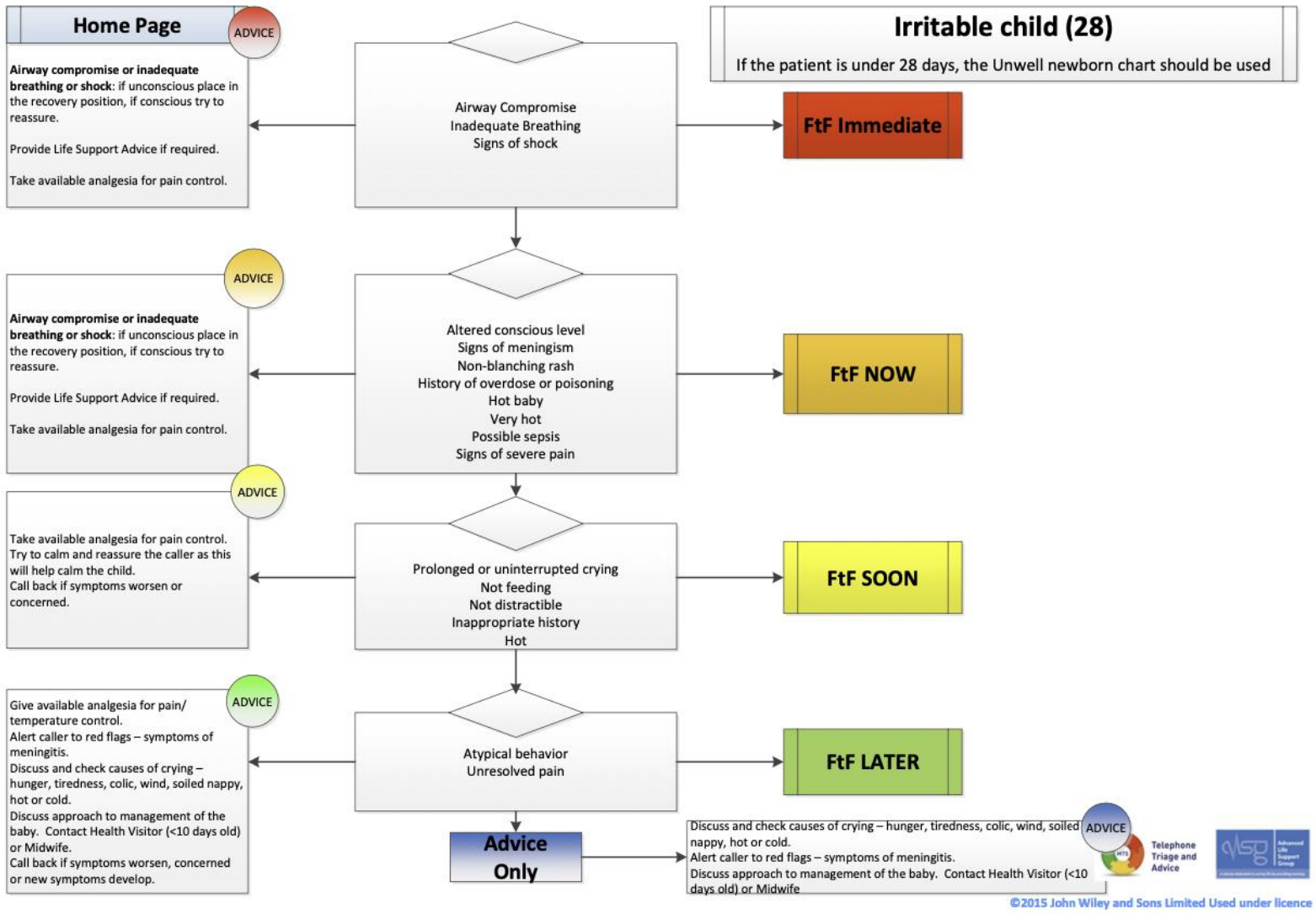
15 de dezembro 2023
Adaptação do sistema
informático

1 de abril de 2024
Inicio do projeto piloto
com 5 níveis

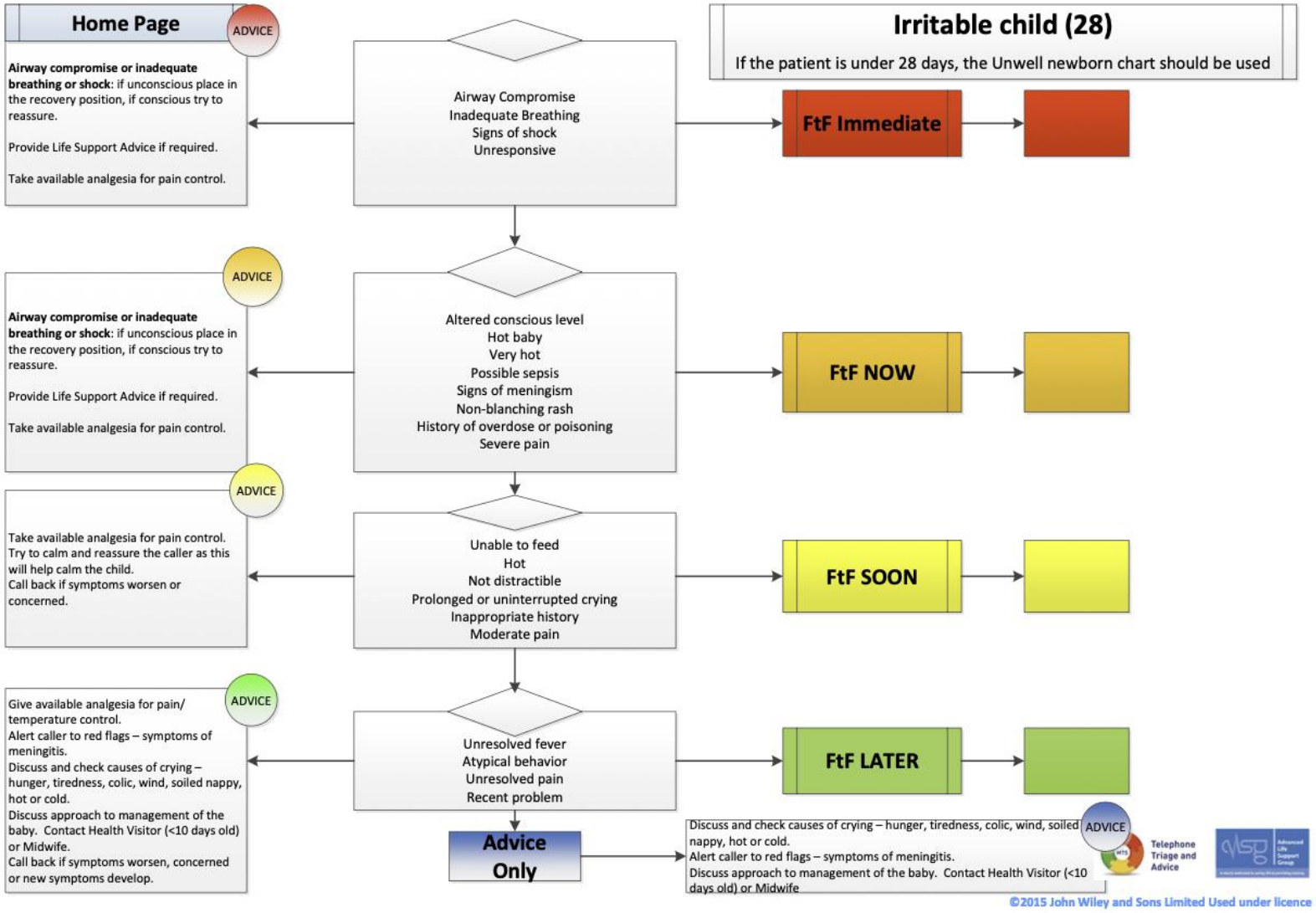
20 de novembro de 2024
Primeiro relatório de
avaliação 5 níveis

?

Primeira proposta oficial com 5 níveis



Proposta final oficial com 5 níveis



Pilot Site Terms of Engagement

Manchester Triage System

Advanced Life Support Group

Telephone Triage and Advice 5-tier tool pilot and service evaluation

Pilot Site Terms of Engagement

Overview of project

The Manchester Triage Group (MTG) has worked with members of the International Reference Group (IRG) to develop of a 5-tier Telephone Triage and Advice (TTA) tool. This tool will now undergo service evaluation.

All pilot evaluation sites must review and sign a copy of this agreement to confirm they understand the status of the project, and that they agree to take part in the implementation and evaluation of the new tool.

No financial contribution will be given by MTG to any pilot sites.

During the evaluation of the tool MTG commits to:

- Provide governance of the continued development of the tool
- Provide guidance, oversight, and scrutiny of all elements of the service evaluation
- Oversee the analysis of the data gathered to evaluate the new service

Status of the tool, pilot sites, and local evaluation leads

The 5-tier TTA tool has been developed from the most up-to-date version of the widely used, MTG approved 4-tier tool. The 5-tier pilot schemes will undertake service evaluations of the 5-tier tool.

The first pilot sites will be the Azores and Norway. Initial data collection will span the period from 3 months pre-implementation to 3 months post-implementation. Once this initial data has been analysed and any necessary modifications have been made, second phase pilot sites will be established in Madeira, Madrid, Curitiba and at site(s) yet to be identified in the UK. The sites currently involved in phases 1 and 2, and the named local lead clinicians are listed in the table:

Country/Site	Lead	Phase
Azores	Luis Cabral	Phase 1
Norway	Germar Schneider	Phase 1
Madeira	Paulo Freitas	Phase 2
Madrid	Zita Quintela	Phase 2
Curitiba Brazil	Carminha Rausch	Phase 2
UK	Steph Allmark	Phase 2

Manchester Triage System

Advanced Life Support Group

Telephone Triage and Advice 5-tier tool pilot and service evaluation

Evaluation Criteria

During the evaluation of the tool, pilot sites will commit to:

- Collecting and sharing three months pre-implementation data (where the site has been using 4-tier TTA). Pre-implementation data should cover months -3 to 0.
- Undertaking a thorough local risk assessment prior to implementation of the 5-tier tool.
- Implementing the 5-tier system using an appropriate and approved teaching course
- Collecting 3 sets of monthly post implementation data, which will be submitted every 3 months for a year. To be submitted after months 3, 6, 9 and 12 by the agreed dates shown below:

Evaluation Criteria Part One

Criteria	Hypothesis	Monthly measures	Monthly outcomes
Accuracy	The accuracy of clinicians using the 5-tier TTA tool is as good as or better than their accuracy when using the 4-tier tool	Random sample of calls (5-10 per user) to be assessed by two independent expert users for selection of chart used, discriminator used, priority assigned and outcome using the current TTA audit process	% correct chart selected % correct discriminator collected % correct priority selected Triage spectrum
Useability	The useability of the 5-tier TTA tool is as good as, or better than, the useability of the 4-tier tool	Monthly survey of all users to include questions and measures regarding usability	Qualitative quotes Overall useability rated on 100mm useability scale
Inter-rater reliability	The inter-rater reliability of clinicians using the 5-tier TTA tool is as good as, or better than, the inter-rater reliability of clinicians using the 4-tier tool	10 multi assessor live calls per site each month	Kappa score
Conformity	The conformity of decisions about transportation of high priority patients identified by the 5-tier tool is as good as, or better than, when using the 4-tier tool	Proportion of patients identified as red priority who are conveyed to hospital using the highest priority ambulance response	% patients conveyed to hospital using the highest priority ambulance response

Manchester Triage System

Advanced Life Support Group

Serious Incidents	The number of serious incidents reported when using the 5-tier TTA tool is similar to, or lower than, the number reported when using the 4-tier tool	A count of serious incident reports related to the triage system by month.	Count of serious incidents

It may be necessary to gather and analyse additional data if safety or effectiveness issues arise (for example if there are issues in the performance of new discriminators).

Data collection submission dates (To be agreed)

Data set	Time period audited	Submission date by..
Pre-implementation data (4 tier TTA)	-3 – 0 months	January 1st 2024
Post implementation Audit set 1	1, 2 & 3 months	19th April 2024
Audit set 2	4, 5 & 6 months	19th July 2024
Audit set 3	7,8 & 9 months	18th October 2024
Audit set 4	10, 11 & 12 months	17th January 2025

Resultados – conformidade

	Vermelho	Laranja	Amarelo	Verde	Azul	Branco	MT - Morto	RV - Recusa da Vítima	Unidade de destino sem triagem	Sem informação recebida	SV - Sem Vítima	Sem dados
P1 (vermelho)	140	439	365	78	3		107	42	130	29	19	18
P2 (laranja)	47	1694	3303	1083	27	5	25	276	668	114	70	107
P3 (amarelo)	11	394	2571	1170	26	4	2	158	463	69	39	83
P4 (verde)	2	105	601	710	19	12		35	219	41	29	38

Conclusões

- Realizar a triagem primária com uma ferramenta de 5 níveis, num Serviço Emergência Médica, é intuitivo e o mais adequado:
  - Vermelho – 8 minutos
  - Laranja – 18 minutos
  - Amarelo – 60 minutos
  - Verde – 180 minutos
  - Azul – aconselhamento

Conclusões

- A correspondência entre o resultado da triagem telefónica com a triagem no serviço de urgência é menos concordante que o esperado:
  - Dificuldade em avaliar por telefone.
  - Atendimento das equipas pré-hospitalares.
  - Tempo entre as duas triagens.
  - Discriminadores respiratórios não avaliados por telefone.

Conclusões

- A inclusão do discriminador “não reativo” é importante:
  - 10º discriminador mais utilizado
  - Número significativo de mortes pré-hospitalares.
  - Número significativo de vítimas classificadas como alto risco no hospital.
- O discriminador “mecanismo de lesão” deve subir uma categoria.
- O discriminador “Dor precordial” pode permanecer na prioridade laranja.

Conclusões

- Portugal
  - O modelo de 5 níveis é adequado, seguro e fiável para a triagem primária das chamadas telefónicas nos serviços de emergência médica.

- Noruega
  - “The norwegian workplace experiences the 5 tier TTA as safe and userfriendly. It makes it much easier to identify citical ill patients in need for emergency care. The red priority identifies only ciritical emergencies.”

Futuro

- Fase 2 do piloto
  - Madeira
  - Brasil (Curitiba)
  - Reino Unido?

- Validar o sistema em contexto não urgente

- Estudar o efeito de encaminhamentos alternativos
  - Consulta no dia seguinte
  - Videoconsulta
  - Cuidados domiciliários

Grupo Português de Triagem

Luis Mendes Cabral

Luis.M.Cabral@azores.gov.pt