



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
衛生局
Serviços de Saúde

(Tradução)

Resposta à interpelação escrita apresentada pela Deputada à Assembleia Legislativa, Lei Cheng I

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, envio a seguinte resposta à interpelação escrita da Sr.^a Deputada Lei Cheng I, de 10 de Junho de 2022, a coberto do ofício n.º 606/E463/VII/GPAL/2022 da Assembleia Legislativa de 15 de Junho de 2022 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo a 16 de Junho de 2022:

Os Serviços de Saúde desde sempre atribuíram grande importância à proteção da violência no local de trabalho entre o pessoal médico da linha de frente, e foram introduzidas diferentes medidas tanto do pessoal médico como dos cidadãos para prevenir e reduzir a ocorrência de incidentes violentos. Entre eles, os Serviços de Saúde têm elaborado orientações relacionadas à prevenção e resposta à violência, ao apoio emocional, etc., sendo as mesmas regularmente revistas e actualizadas. De forma contínua tem sido realizados cursos de formação relativos às aptidões de recepção e comunicação habilitando o pessoal médico da linha de frente a melhor comunicar com o público e evitar conflitos verbais e até físicos. No hospital Público foi criada uma equipa com responsabilidade exclusiva para realizar regularmente avaliações de risco de violência no local de trabalho e definir medidas correspondentes.

Também foram instalados dispositivos de gravação de vídeo e SOS nos serviços de linha de frente, especialmente nos locais públicos, e foram adoptadas medidas como a alocação de mais agentes de segurança e a criação de um sistema de notificação 24 horas para lidar com as situações emergentes. Caso um funcionário sofra de um acto hostial os Serviços de Saúde prestarão



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
衛生局
Serviços de Saúde

(Tradução)

apoio no tratamento médico urgente, aconselhamento psicológico, imputação da responsabilização legal, etc. para proteger a saúde física e mental do funcionário.

Os dados estatísticos existentes demonstram que nos últimos cinco anos, houve 59 casos de violência no local de trabalho em instituições médicas públicas que requerem assistência policial, uma média de 12 casos por ano. Os Serviços de Saúde continuam atentos às estatísticas sobre violência no local de trabalho, servindo-se deles como referência para a formulação de políticas, protecção dos trabalhadores e formação de pessoal.

As pessoas que pretendam apresentar opiniões e sugestões sobre os serviços das instituições médicas públicas podem fazê-lo através do telefone, e-mail, carta ou presencialmente. Além disso, através do “Regime jurídico do erro médico” em vigor, podem ser obtidos esclarecimentos sobre o ordenamento jurídico das responsabilidades dos cidadãos, pessoal médico e instituições médicas, bem como o mecanismo de mediação de litígios, que pode ajudar a lidar com litígios causados por negligência médica, proteger os direitos e interesses de todas as partes, melhorar o relacionamento entre médicos e doentes e reduzir o risco de violência.

O Director dos Serviços de Saúde,

Lo Iek Long

01/07/2022