



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

## INTERPELAÇÃO ESCRITA

### Os serviços de urgência de Macau

Segundo os dados da Direcção dos Serviços de Estatística e Censos, em 2022, o número de utentes dos serviços de urgência desceu para 373 mil, portanto, uma diminuição anual de 4,2%, no entanto, registou-se um aumento de 3% e 2,6% dos utentes de idade inferior a 15 anos e dos de idade igual ou superior a 65 anos, que atingiram 96 507 e 71 932, respectivamente. Mais, nos últimos três anos, o número total tem sido superior a 350 mil, o que espelha a necessidade de melhorar constantemente os serviços de urgência.

Com vista a uma melhoria gradual dos serviços de urgência, o Centro Hospitalar Conde de São Januário (CHCSJ), por exemplo, adoptou um regime de triagem de quatro níveis e criou, em 2023, um sistema de alerta e monitorização digital que em tempo real vigila o número de pacientes nos serviços de urgência do CHCSJ, a média do tempo de espera e o número dos pacientes em observação médica. Se o tempo de espera nos serviços de urgência ultrapassar 120 minutos e se a taxa de utilização das respectivas camas atingir o nível de alerta, o director e os subdirectores dos Serviços de Saúde e o director do CHCSJ recebem notificações nos seus telemóveis, para mobilizarem, de imediato, recursos humanos e camas, reduzindo assim o tempo de espera dos residentes. Segundo as autoridades, todos os dias há cerca de 700 pessoas na fila de espera para os serviços de urgência, e o tempo de espera é, em média, inferior a 30 minutos para os casos urgentes e entre 60 e 90 minutos para os



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

casos não-urgentes. Na época de pico da gripe, o número de utentes nos serviços de urgência pode chegar a 1300 por dia, e a média do tempo de espera mantém-se em duas horas, um trabalho merecedor de reconhecimento.

Contudo, relativamente ao referido sistema com diversos níveis adoptado para os serviços de urgência, como as clínicas que prestam serviços nocturnos fecham geralmente às dez da noite, se os cidadãos, nos casos não-urgentes, precisarem de consultas, só podem dirigir-se aos serviços de urgência dos hospitais públicos, com excepção das poucas instituições médicas que funcionam de madrugada ou durante toda a noite. Assim, o tempo de espera é longo, porque há menos pessoal médico e de enfermagem nos serviços de urgência nocturnos, ao que acresce ainda a imperfeição dos mecanismos de triagem de pacientes, situações que põem em causa o tratamento atempado dos pacientes com doenças graves e urgentes. Nestes termos, regista-se, no seio do respectivo sector, a expectativa de as autoridades ponderarem sobre o reforço da sua colaboração com as instituições privadas, no sentido de assegurarem consultas durante toda a noite através da aquisição de serviços. No caso de se confirmar que o caso não é urgente, o paciente pode então ser encaminhado para as instituições médicas abrangidas por essa colaboração, localizadas nas proximidades e adequadas para o efeito, por forma a aliviar a pressão dos serviços de urgência nocturnos nos hospitais públicos. Espera-se também que se estude a possibilidade de aproveitar a Conta Única para desenvolver um sistema de marcação prévia *online* para os serviços de urgência e serviços automáticos para fazer fila, a fim de reforçar a boa experiência dos pacientes em relação aos serviços de saúde.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

A par disso, face à rápida resposta e à elevada eficiência dos tratamentos que são exigidas nos serviços de urgência, o pessoal médico e de enfermagem facilmente sente cansaço e nervosismo, entre outros problemas, devido a diversos factores, tais como o grande volume de trabalho, a pressão do tempo, a urgência da missão, etc. Tomando como referência a colaboração que vários hospitais do Interior da China estabelecem com os grupos de voluntários, face às características dos hospitais que são, entre outras, o elevado volume de consultas externas e o grande número de pacientes que precisam de fazer marcação, efectuar pagamentos ou pedir informações, são então destacados voluntários para prestarem diversos serviços nos hospitais, tais como orientações sobre as consultas, manutenção da ordem, esclarecimentos e consulta de informações, recolha de opiniões, etc., assumindo um papel importante no desenvolvimento dos serviços nos hospitais.

Pelo exposto, interpelo sobre o seguinte:

1. De facto, em comparação com o passado, registaram-se algumas melhorias no que respeita ao tempo de espera nos serviços de urgência de Macau, no entanto, se os cidadãos precisarem de consultas de madrugada, só podem ir aos serviços de urgência dos hospitais públicos e às poucas instituições médicas privadas que prestam serviços durante toda a noite, o que acaba por resultar em pressão para os serviços de urgência. As autoridades conhecem o número de utentes que vão aos serviços nocturnos de consulta nas instituições médicas privadas? E sabem quais são os serviços a que recorrem? As autoridades devem reforçar a colaboração com as instituições privadas para assegurar consultas durante toda a noite através da aquisição de



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

serviços, com vista a assegurar que os casos não-urgentes, devidamente confirmados, possam ser encaminhados e distribuídos pelas instituições médicas adequadas e localizadas nas proximidades, aliviando assim a pressão nos serviços de urgência dos hospitais. Vão ponderar fazê-lo?

2. A fim de poupar tempo aos pacientes que ficam à espera *in loco* e diminuir os encargos do pessoal médico e de enfermagem, as autoridades devem estudar a exploração de um sistema de marcação prévia *online* para os serviços de urgência, e a formação de filas de forma automática através da Conta Única, por forma a promover a digitalização dos serviços de urgência de Macau. Vão fazê-lo?
3. Face à pressão que o pessoal médico e de enfermagem sente no seu trabalho, há quem entenda que se pode tomar como referência a prática dos hospitais do Interior da China, ou seja, aumentar a formação de voluntários. Deve estudar-se a criação de cursos de formação para as organizações de voluntários locais, para que sejam prestados aos pacientes diversos serviços de apoio, por exemplo, na inscrição, acompanhamento nas consultas, esclarecimentos, etc., com o objectivo de aumentar os serviços de diagnóstico e tratamento nas instituições médicas. Qual é a posição das autoridades em relação a isto?

26 de Abril de 2024

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,**

**Si Ka Lon**