



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

GABINETE DA MINISTRA DA SAÚDE

Exma. Senhora
Dra. Catarina Gamboa
Chefe do Gabinete do Secretário de
Estado
dos Assuntos Parlamentares
Palácio de São Bento (A.R.)

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
Ofício nº. 1732	15/05/2020	Nº: ENT.: 6995/2020 PROC. Nº: 11/2020 040.05.03/2020	22/05/2020

Assunto: Pergunta n.º 2280/XIV/1.ª de 15 de maio de 2020 do Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda (BE) - Planos e medidas existentes na unidade de saúde para prevenir e combater a violência sobre profissionais - Agrupamento de Centros de Saúde Amadora

Relativamente ao assunto em epígrafe, consultada a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, E.P.E. (ARSLVT), encarrega-me a Senhora Ministra da Saúde de informar o seguinte:

O Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) Amadora participou, no ano de 2019, no Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública (SIIGeP) - Projetos Experimentais de Inovação, com aprovação favorável para os 2 projetos apresentados. Assim, para além de algumas medidas já implementadas em algumas unidades funcionais, o ACES Amadora deu continuidade em 2019 à implementação de medidas que visam minimizar o risco de violência contra profissionais, criando circuitos e procedimentos para o efeito. Por conseguinte, existe no ACES Amadora a implementação de medidas que visam melhorar a segurança e a proteção dos profissionais no âmbito da violência, tendo algumas unidades funcionais plano de segurança interno.

Foram implementadas/em implementação várias medidas relativas a situações de violência sobre profissionais e entre profissionais, entre as quais se destacam:

- a) Reorganização dos espaços nas salas de espera;
- b) Atualização da sinalética;



- c) Comunicação - Informação aos Utentes;
- d) Monitores com informação para sala espera da unidade;
- e) Reorganização de placards informativos;
- f) Quiosque de Gestão de atendimento - secretariado e chamada de utentes;
- g) Fluxo de doentes - definição de circuitos - utilização de linhas orientadoras no solo para as salas de espera de acordo com as diferentes áreas profissionais;
- h) Utilização da ferramenta Spark (comunicação interna entre profissionais);
- i) Reorganização de gabinetes (salvaguardar a segurança do profissional);
- j) Reorganização do espaço interior dos balcões de atendimento;
- k) Criação da “Equipa de Intervenção Rápida” na Unidade Funcional;
- l) Ação de formação aos profissionais das Unidades Funcionais e Equipa de Segurança - Comunicação, Gestão de Conflitos, Competências Relacionais e Gestão de Risco;
- m) Com apoio dos órgãos de comunicação locais e outros parceiros da comunidade identificados, divulgação de informação (Vídeos e/ou folhetos ou cartazes) à população sobre Direitos e Deveres do Utente;
- n) Proposta de criação da figura “vítima de violência profissional”, a ser apresentada superiormente;
- o) Incentivo à Notificação.

Existe, no ACES Amadora, o levantamento de riscos sócio-ocupacionais a que estão sujeitos os profissionais de saúde, sendo avaliado o risco de acordo com a tipologia de Unidade Funcional (USF vs. UCSP). Encontra-se em fase de projeto a avaliação do risco pelo serviço de saúde ocupacional.

Nas unidades funcionais onde tecnicamente a central telefónica o permita, foi instalado o denominado “Botão de Alerta”. Nas restantes unidades onde tecnicamente esta solução não é possível, foi efetuado um levantamento da necessidade desta atualização, para posterior aquisição.

No ACES Amadora é divulgada informação por e-mail a todos os profissionais, encontrando em fase de projeto a divulgação da informação na Intranet ACES Amadora, acessível a todos os profissionais, bem como a divulgação de informação (vídeos e/ou folhetos ou cartazes) à população sobre direitos e deveres dos utentes.



REPÚBLICA
PORTUGUESA

GABINETE DA MINISTRA DA SAÚDE

Os serviços centrais da ARSLVT, através do Gabinete Jurídico e do Cidadão, dão apoio jurídico direto aos profissionais vítimas de violência. Em termos de cuidados de saúde, os mesmos são garantidos na unidade funcional onde ocorreu o episódio e, em caso de maior gravidade, encaminhado para o serviço de urgência hospitalar.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Eva Falcão

(Eva Falcão)