

Projecto de Resolução n.º 317/XIV/1.ª

Recomenda ao Governo a disponibilização de uma linha de contacto específica para o aconselhamento e orientação relativa ao COVID-19

O COVID-19 é o nome oficial, atribuído pela Organização Mundial da Saúde, à doença provocada por um novo coronavírus (SARS-COV-2), que pode causar infecção respiratória grave como a pneumonia.

Há um conjunto de respostas fundamentais que têm sido implementadas pelo Governo relativamente a esta problemática. Um dos aspectos imprescindíveis para lidar com este vírus é a garantia de informação credível. É essencial que todas as pessoas em Portugal possam ver esclarecidas as suas dúvidas em relação a este assunto, combatendo assim a desinformação, o medo e até o alarmismo.

No âmbito das políticas de saúde públicas, a fusão de vários serviços telefónicos de atendimento aos cidadãos deu origem a Linha Saúde 24, que, entretanto, se actualizou para linha SNS 24. Esta resposta representou uma nova era na resposta de oferta de cuidados de saúde. A Linha SNS24 constitui a primeira linha de contacto utilizada pelos cidadãos para esclarecer as suas dúvidas sobre o COVID-19 e sobre quais os procedimentos a adoptar. Mas sabemos que problemas específicos, exigem respostas específicas. Independentemente do reforço de profissionais que se possa fazer na linha SNS 24, considera-se fundamental haver uma forma de contacto directo e específico relativo ao COVID19.

De facto, no dia em que foram confirmados os dois primeiros casos de COVID-19 no país, dia 2 de Março, não foram atendidas mais de um quarto das chamadas em tempo útil, de acordo com os dados do Portal da Transparência do SNS. Nesse dia, do total de 13.532 chamadas efectuadas para o serviço, 3569 foram “abandonadas após 15 segundos”, uma designação técnica que pode significar minutos e que levou a que as pessoas desistissem, entretanto, de

esperar pelo atendimento. Do total, cerca de 9.100 chamadas foram atendidas pelos enfermeiros.

Adicionalmente, de acordo com os dados que constam do Portal de Transparência do SNS, no dia 9 de Março houve um pico no número total de chamadas. Neste dia, o número de chamadas não atendidas foi de 15.072, número muito superior ao número de chamadas atendidas que correspondem a 10.940.

Ora, se em Fevereiro eram recebidas, em média, cerca de 5 mil chamadas por dia, em Março, o número mais do que duplicou. A Linha SNS24 recebe agora, por dia, cerca de 12 mil, um número de apresenta uma tendência de crescimento devido ao aumento do número de casos confirmados por COVID-19 em Portugal.

Importa, ainda, acrescentar que a linha vocacionada para orientar os médicos de todo o país para validação de eventuais casos suspeitos, a Linha de Apoio ao Médico (LAM), não se encontra também a funcionar na sua plenitude. Na verdade, verificam-se situações em que há médicos que aguardam várias horas para serem atendidos, insistindo por diversas vezes, em muitos casos sem sucesso.

De acordo com diversas notícias divulgadas pela Comunicação Social, estão a ser desenvolvidas diligências para reforçar a resposta destas linhas, recrutando mais médicos para a LAM e mais enfermeiros para a SNS24.

Contudo, face a esta tendência de crescimento e às especificidades do COVID-19, consideramos que deve ser criada uma resposta efectiva que seja capaz de responder às necessidades actuais. Neste sentido, é fundamental a criação de uma linha de contacto específica, com carácter gratuito e pontual, destinada ao esclarecimento de dúvidas sobre o COVID-19 e sobre quais os procedimentos a adoptar. Esta permitiria libertar a Linha SNS24 para as restantes situações, que podem estar sem resposta dado ao elevado número de contactos por causa do COVID-19, informando as pessoas de forma especializada.

Outro ponto fundamental é garantir que todas as pessoas com dificuldades auditivas e surdez têm acesso a esta nova resposta. Existem níveis diferentes de dificuldade na comunidade surda, que se caracteriza por diferentes idades (jovens, seniores, etc...), níveis de escrita do português e conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa. Nesse sentido, deverão ter-se em conta estas diferenças para que todos estejam em condições de igualdade. Assim, deve ser garantido que para além de um chat em que a Pessoa Surda pode contactar através da escrita, seja também possibilitado o acesso através de videochamada/videoconferência para que esta tenha a possibilidade de comunicar através da Língua Gestual Portuguesa (LGP). Havendo estas duas possibilidades, a Pessoa Surda tem assim o direito de escolher a forma como quer contactar e que é mais acessível para a sua própria situação.

É urgente que seja assegurada a plena acessibilidade de todos aos serviços de saúde, particularmente em situações de emergência como a que vivemos actualmente, trazendo um sentimento de segurança generalizada à população.

Nestes termos, a Assembleia da República, nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição, por intermédio do presente Projecto de Resolução, recomenda ao Governo que:

- Face à necessidade urgente de prestar informação de proximidade, de descongestionar a linha SNS 24 para outros problemas de saúde que continuam a merecer atenção, e de potencialmente minimizar o impacto de uma epidemia de COVID-19 em Portugal, proceda à disponibilização de uma linha de contacto específica, pontual e gratuita, complementar à Linha SNS24, destinada ao esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre o COVID-19, de forma integrada, e encaminhando para a linha SNS 24, sempre que não se trate deste assunto, de forma a garantir sempre as respostas de saúde mais adequadas.
- Garanta o acesso a esta linha através das duas formas de comunicação adequadas para a comunidade surda; através de Chat para os que se expressam de forma escrita e videochamada/videoconferência para todos os que utilizam predominantemente a Língua Gestual Portuguesa.



Palácio de São Bento, 10 de Março de 2020.

As Deputadas e o Deputado,

André Silva

Bebiana Cunha

Cristina Rodrigues

Inês de Sousa Real