



Projecto de Resolução n.º 329/XIV/1.^a

Recomenda ao Governo a disponibilização de uma aplicação móvel COVID-19 e de uma aplicação móvel SNS 24

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. No passado dia 11 de Março de 2020, devido ao elevado número de países afectados a Organização Mundial de Saúde, após ter, num primeiro momento, decretado uma emergência de saúde pública, caracterizou a disseminação do vírus como uma pandemia.

Face a esta situação excepcional, 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. As normas não vinham e eram os médicos que tentavam fazer o melhor que sabiam. Estes médicos tem que ser poupados, tem que saber que o que dizem tem suporte administrativo e legal.

De acordo com informação do Governo 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 de forma rápida e eficiente às necessidades actuais. Neste sentido é fundamental a criação de uma aplicação móvel específica, online, com carácter gratuito e pontual, que estando associada à Linha SNS 24, seja especificamente destinada ao esclarecimento de dúvidas sobre o COVID-19 e sobre quais os procedimentos a adoptar. Esta solução, complementada com outras, 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 e célere. Já começam a aparecer no mercado aplicações (apps) e empresas a dar informação aos cidadãos, o que é compreensível mas é importante que esta linha seja nacional, com informação protocolada, e fidedigna. Algumas empresas por falta de resposta estão a tentar dar resposta a clientes (por ex seguradoras ou clinicas) através de administrativos.

Em paralelo, seria importante que o Governo tomasse as diligências necessárias para que, ultrapassado o actual período de contingências, fosse criado uma aplicação móvel associada à Linha SNS 24 e que desempenhasse funções similares às da linha telefónica, mas num suporte digital.

Sublinhe-se que a utilização de serviços online no âmbito do Serviço Nacional de Saúde e da Administração Pública em geral, tem tido excelentes resultados nos últimos anos, contribuindo para uma desburocratização, agilização e maior eficácia da actividade administrativa. No quadro actual é urgente assegurar a plena acessibilidade de todos aos serviços de saúde, particularmente em situações de emergência como a que vivemos actualmente, pelo que um dos caminhos para que tal seja garantido poderá ser a replicação destas soluções de sucesso adoptadas no quadro da Administração Pública no plano da Linha SNS 24.

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 criação e disponibilização de uma aplicação móvel de contacto, pontual e gratuita, destinada ao esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre o COVID-19, de forma integrada, e que encaminhe para a linha SNS 24, sempre que não se trate deste assunto, de forma a garantir as respostas de saúde mais ágeis e adequadas;
- tome as diligências necessárias à criação de uma aplicação móvel SNS 24, que desempenhe em suporte digital funções similares às da linha SNS 24 já existente por via telefónica.

Palácio de São Bento, 20 de Março de 2020.

As Deputadas e o Deputado,

André Silva

Bebiana Cunha

Cristina Rodrigues

Inês de Sousa Real

