



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Gabinete do Ministro dos Assuntos Parlamentares

Ofº nº 11672/**MAP** - 19 Dezembro 08

Exma. Senhora
Secretária-Geral da
Assembleia da República
Conselheira Adelina Sá Carvalho

S/referência	S/comunicação de	N/referência	Data
		Registo nº 7925	19-12-2008

ASSUNTO: RESPOSTA REQUERIMENTO N.º 34/X (4ª) DE 29 DE OUTUBRO DE 2008, DOS SENHORES DEPUTADOS TERESA CAEIRO E HÉLDER AMARAL (CDS-PP) - RELATÓRIOS DAS AUDITORIAS AO SERVIÇO LINHA DE SAÚDE 24

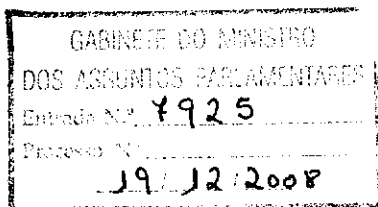
Encarrega-me o Senhor Ministro dos Assuntos Parlamentares de enviar cópia do ofício n.º 10078 de 19 de Dezembro do Gabinete da Senhora Ministra da Saúde, sobre o assunto supra mencionado.

Com os melhores cumprimentos,

Pe'l'A Chefe do Gabinete

Maria José Ribeiro

SMM



MINISTÉRIO DA SAÚDE
GABINETE DA MINISTRA

Exma. Senhora
Dra. Maria José Ribeiro
Chefe do Gabinete de Sua Excelência o
Ministro dos Assuntos Parlamentares
Palácio de S. Bento
1249-068 LISBOA

Sua referência

Sua comunicação

Nossa referência

ASSUNTO: Requerimento n.º 34/X/(4ª) – AC de 29 de Outubro de 2008 dos Senhores Deputados Teresa Caeiro e Hélder Amaral do CDS-PP - Relatórios das auditorias ao serviço Linha de Saúde 24

No sentido de habilitar os Senhores Deputados Teresa Caeiro e Hélder Amaral do CDS-PP, com a informação solicitada, cumpre-me transmitir a V. Exa. que os relatórios das auditorias feitas ao serviço da Linha de Saúde 24, são documentos técnicos internos do Ministério da Saúde, visando o acompanhamento e melhoria do serviço prestado aos cidadãos.

Do relatório podemos constatar que:

1. As alterações verificadas são consequência de acções de melhoria contínua devidamente identificadas em auditorias periódicas;
2. Não é possível constatar a ausência de formação contínua;
3. Não existem situações que possam concluir que as chamadas são transferidas para o INEM sem prévia avaliação do utente, nem tão pouco que tal procedimento estaria na base de uma imposição da chefia;
4. Os juízos de valor sobre a insatisfação da linha por parte dos utentes, não se reflectem na procura do Centro de Atendimento. A procura média das chamadas diárias tem sofrido um aumento significativo, passando de cerca de 1000 chamadas/dia para 1500 chamadas/dia, desde 20 de Setembro de 2008. Provavelmente, esta situação está relacionada com a recente campanha de divulgação da Linha de atendimento, entre 15 de Setembro e 15 de Novembro de 2008;



MINISTÉRIO DA SAÚDE

GABINETE DA MINISTRA

5. Os níveis de eficácia neste período, mantiveram-se, em média, próximos dos 95%.
6. Tendo em conta a prova colhida, não existem situações que determinem de facto e na realidade um mau desempenho da actividade e muito menos um prejuízo ou penalização para o utente.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Filomena Parra da Silva