(TRADUÇÃO)

# INTERPELAÇÃO ESCRITA

## Reforçar os critérios de triagem nas urgências e a divulgação de informações, promovendo o desenvolvimento de alta qualidade dos serviços de saúde em Macau

Os serviços de urgência constituem uma linha de defesa importante para salvaguardar a vida e a saúde dos residentes. Recentemente, recebi reflexões de cidadãos, afirmando que, no momento da consulta, é difícil obter com precisão o nível de triagem a que pertencem e o tempo de espera previsto. Os critérios de triagem variam entre as diferentes instituições de saúde, o que dificulta a comparação por parte dos cidadãos, sendo esta situação digna de atenção.

Alguns cidadãos relataram que, após a triagem nos serviços de urgência, foram classificados como sendo de 3. ° nível (pré-urgência), verificando-se uma discrepância entre o tempo de espera indicado na nota de triagem entregue no local e o tempo de espera de referência divulgado pelos Serviços de Saúde, o que dificultou a avaliação correcta do respectivo posicionamento na fila de espera. Além disso, os critérios de triagem nos serviços de urgência das diferentes instituições médicas em Macau não estão uniformizados. Após uma pesquisa, verifiquei o seguinte: o Centro Hospitalar Conde de São Januário adopta um sistema de triagem de quatro níveis, sendo que os casos de 3.° nível devem ser atendidos no prazo de 120 minutos; o Hospital Kiang Wu implementa um sistema de triagem de cinco níveis; e o Centro Médico de Macau do *Peking Union Medical College Hospital* adopta uma triagem de quatro níveis, na qual os doentes classificados como sendo de Nível IV (pouco/não urgente) devem ser

atendidos num prazo compreendido entre 60 a 240 minutos. Os cidadãos encontram dificuldades em comparar as informações entre as diferentes instituições e não conseguem avaliar com precisão o tempo de espera razoável para a sua condição clínica.

Notei que, em resposta a uma interpelação oral na Assembleia Legislativa, a Secretária para os Assuntos Sociais e Cultura declarou, há algum tempo, que os Serviços de Saúde estão a coordenar-se com a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, com o plano de lançar o serviço "Consulta Fácil" na aplicação da "Conta Única", o que inclui a criação de um acesso rápido a informações sobre tempos de espera, o aperfeiçoamento da interface de exibição de informações e a disponibilização de dados sobre o nível de afluência em diferentes períodos, com base em estatísticas anteriores de atendimento nas urgências, a fim de orientar os residentes a organizarem racionalmente o seu tempo de consulta. Foi igualmente referido que os Serviços de Saúde já estabeleceram um sistema electrónico de monitorização e alerta para acompanhar, em tempo real, o número de utentes nas urgências, o tempo médio de espera e o número de pessoas em observação hospitalar. No primeiro semestre de 2026, o tempo médio de espera ao longo do dia no serviço de urgências para adultos do Centro Hospitalar Conde de São Januário foi de cinquenta e quatro minutos, representando uma diminuição de dez por cento em relação ao período homólogo do ano anterior; a proporção de esperas superiores a duas horas foi de 7,8 por cento, registando uma nova redução face aos 10,6 por cento verificados no período homólogo do ano anterior. As medidas acima referidas demonstram a importância atribuída pelo Governo da RAEM aos serviços de urgência.

Com vista a melhorar a divulgação de informações sobre a triagem dos

serviços de urgência de Macau e a elevar a experiência dos residentes no acesso aos cuidados de saúde, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Actualmente, as descrições dos níveis de triagem nas urgências e dos tempos de espera variam entre as diferentes instituições médicas em Macau, o que dificulta aos cidadãos a comparação dos critérios de triagem aplicados por entidades distintas. O domínio claro, por parte dos cidadãos, dos critérios de triagem constitui a base para estabelecer a confiança nos serviços de urgência. As autoridades tencionam, tomando como referência a prática das autoridades hospitalares de Hong Kong, que adoptam um padrão unificado de triagem em cinco níveis para todo o território, estudar a unificação do regime de triagem nas urgências das instituições públicas de saúde em Macau, bem como divulgar, através do sítio electrónico oficial, da aplicação móvel e dos locais de atendimento nas urgências, informações unificadas e claras sobre os tempos de espera, de modo a que os cidadãos possam obter informações consistentes ao serem atendidos em qualquer instituição?

2. Segundo as informações apresentadas, as autoridades estão a planear lançar o serviço "Consulta Fácil" na aplicação da "Conta Única". Gostaria de saber se, ao promover este serviço, as autoridades considerarão estudar ulteriormente a optimização da forma de exibição das informações sobre tempos de espera nos serviços de urgência incluídas no serviço "Consulta Fácil", bem como integrar informações em tempo real sobre tempos de espera de mais instituições de saúde privadas, a fim de proporcionar aos residentes opções de consulta médica mais abrangentes e permitir que os cidadãos, após serem triados, possam conhecer com maior clareza a situação de espera?

3. Os cidadãos relatam que, após a triagem de utentes, a situação real de espera diverge dos tempos de espera de referência divulgados. A transparência da informação relativa aos serviços de urgência influencia directamente as escolhas dos residentes no que respeita ao atendimento médico e à eficácia da triagem. Com base no sistema electrónico de monitorização e alerta prévio existente, tencionam as autoridades estudar a optimização das modalidades de divulgação de informações, nomeadamente, fornecendo aos cidadãos indicações mais claras e recomendações de triagem quando se preveja um prolongamento do tempo de espera?

16 de Outubro de 2026

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

**Wong Chon Kit**