

# “O serviço de urgência 24 horas foi criado a pensar nos poveiros”

Eufémia Ribeiro, directora clínica da Clipóvoa, e António Furtado, Director do Atendimento Urgente, defendem que o serviço nocturno de urgência do estabelecimento, implementado desde Fevereiro, dá uma resposta eficaz, e financeiramente em conta, para os poveiros e habitantes das localidades vizinhas

**Que medidas desenvolveu a Clipóvoa, nestes últimos tempos, para ter uma relação de proximidade com os poveiros?**

Eufémia Ribeiro - Em primeiro lugar nós queremos ter uma medicina séria e de qualidade, são dois aspectos que desde sempre temos conseguido. Deste modo, estamos a conseguir, cada vez mais, cativar clientes da Póvoa, apesar da maioria ainda ser de fora do concelho. Temos feito, na cidade, várias iniciativas de promoção e educação para a saúde, e a Câmara Municipal tem sido um parceiro excelente. Temos vindo a recrutar profissionais de alta competência, além dos que cá estavam, e que fazem uma medicina séria.

António Furtado - Sou poveiro, e por achar que posso ser útil aos poveiros escolhi a Clipóvoa para exercer a minha actividade particular. Penso que a credibilidade, confiança, empenho juntos dos pacientes, demora a construir, mas temos conseguido. Termos aberto a urgência 24 horas é mais um serviço que oferecemos aos poveiros, e especialmente dedicado a eles. O caminho que traçamos em relação à Póvoa e às cidades vizinhas está ser bem percorrido, as pessoas tem saído com um grau de satisfação elevado.

**Que valências engloba a urgência de 24 horas na Clipóvoa?**

AF - O sistema é termos a porta aberta 24 horas, com uma equipa, em presença física, na área da clínica geral e anestesia, além de termos colegas de várias especialidades, desde pediatria, medicina interna, cirurgia etc., à chamada, que podem ser accionados a qualquer hora para prestar o serviço.

**Qual é o tempo de espera?**

ER - Durante a noite não existe, durante o dia procuramos que o tempo de espera não seja mais de uma hora para as situações simples. Para as situações que sejam mais complicadas ou potencialmente graves, o tempo de espera é zero. Temos um sistema de ava-



Eufémia Ribeiro e António Furtado

liação que nos permita aferirmos os problemas.

**Subsiste a ideia de que há diferenças entre o público e o privado em termos de medicina, isso é real?**

ER - Trabalhei 20 anos no sector público, e temos muitos colegas que trabalham nessas duas vertentes. Se respondesse sim ou não à sua pergunta, era um disparate. Há públicos bons e maus e privados bons e maus. Isto é como qualquer outro ramo actividade, existem bons e maus profissionais. Este tipo de discussão tem piorado o sector da saúde em Portugal, desfocando do aspecto mais importante que é o facto dos estabelecimentos de saúde públicos e privados dever operar em complementaridade. A saúde de boa qualidade, quando é feita de forma preventiva, é barata. O que é caro são os maus serviços. Além disso, no sector privado, é muito mais rápido o tempo que demora a entrar na porta a ter serem prestados os cuidados que pretende

e precisa.

AF - Trabalho nos dois lados, e o que posso dizer é que a grande diferença pode estar na organização. A organização dos hospitais públicos é muito deficitária, e torna-se, por isso, menos eficaz. Apesar do meu empenho no trabalho ser igual nos dois lados, consigo, aqui na Clipóvoa, ter uma produção de trabalho mais elevada do que no hospital público onde exerço, devido à organização mais leve. No sector privado, para eu prestar uma consulta, a qualquer dia e hora da semana, só é preciso duas coisas: A minha disponibilidade e a disponibilidade do paciente. No sector público, por exemplo, só o posso fazer, oficialmente, à quarta-feira, no período a que me está destinado para consulta externa, e, mesmo assim, tenho de ver vaga. Daí as pessoas recorrem às urgências e depois o sistema ficar lotado.

**Mas relativamente ao preço do serviço, no privado será mais caro...**

ER - Há o preço que o cliente paga e o que ele custa, são duas coisas distintas. Se for um doente com o sistema da ADSE, terá um serviços mais barato connosco, do que o Estado, devido às taxas moderadoras do público. Se tiver um seguro de saúde às vezes nem paga nada no privado. Isso é o preço para o cliente. Mas, depois, há o preço de quanto fica ao Estado, e a todos nós, a sua ida ao público. Por isso, globalmente, uma vinda à Clipóvoa, ficará sempre mais barato. A maioria das pessoas não tem ideia dos custos da saúde. Uma consulta normal, com ADSE, custa na Clipóvoa 3 euros. Uma ida ao Centro de Saúde, só por falar com o enfermeiro e pedir uma receita, o utente paga 5 euros. E se esse doente precisar de ir ao hospital fica mais caro. Isto, obviamente sem estar a falar dos doentes do Serviço Nacional de Saúde isentos. Mesmo para as pessoas que não tem ADSE nem seguros de saúde nem estão isentas, temos pacotes fechados com pre-

ços socialmente aceitáveis.

**Relativamente às urgências tem aumentado o número de doentes?**

ER - O serviço nocturno não rentável para Clipóvoa, dá-nos prejuízo, pois temos dois a três doentes por noite, para um médico de clínica geral, um internista e um anestesista, que ganham à hora. Se fosse administrador já tinha dito que não era viável. Mas queremos abrir as portas para esta zona, dando a possibilidade de todos poderem cá vir. Continuamos insistir neste serviço, porque não queremos que os nossos clientes quando precisam de cá vir tenham de ir a outro lado.

AF - É mais um passo na obtenção da confiança plena dos nossos serviços. As pessoas sabem que se precisarem estamos abertos para os receber e resolver os problemas. Até dia 1 Fevereiro essas pessoas tinha de resolver esses problemas noutra hospital e só depois serem transferidos para cá. Apesar de não ser rentável é uma mais valia

**Que objectivos tem traçado a Clipóvoa para o futuro?**

ER - A filosofia do nosso grupo é fazer da melhor forma aquilo que fazemos melhor. Depois, termos uma abrangência total de segurança para os nossos clientes, independentemente de eles poderem vir até nós e serem transferidos para os hospitais do Estado, em situações mais graves. No futuro queremos ampliar o leque de clientes e manter uma boa estrutura. Manter este serviço é um desafio que vamos continuar a fazer.

AF - O problema da qualidade é mantê-la, não podemos atingir um bom patamar e depois descançar. Ao Clipóvoa está apta a receber qualquer tipo de doente, e com a garantia do que o seu atendimento vai ser feito ao nível do que melhor se faz no país e na Europa. Isso é garantido. Mesmo que haja alguma coisa que não possamos fazer aqui, iremos reencaminhar para o local certo, porque os hospitais não podem ter todo o tipo de valências. **V.T./J.P.G.**