

A MAIORIA DAS  
QUEIXAS É  
ARQUIVADA

*Serviço de Urgência do Hospital Central do Funchal atende  
150 mil doentes por ano e 400 por dia*

*A maior parte  
das reclama-  
ções dos uten-  
tes por suspei-  
tas de erro de  
diagnóstico  
médico resul-  
ta da tensão  
emocional do  
momento*



## Erro médico sem perdão

Rosário Martins  
rmartins@dnoticias.pt

O possível erro de diagnóstico médico num serviço de urgências, associado a um atendimento pouco cortês e a suspeitas de eventual negligência médica são situações que, de vez em quando, levam os utentes visados à denúncia pública e indignação. Na ausência de respostas consideradas verosímeis e concretas, e perante a morte inesperada de um familiar com diagnóstico prévio de normalidade, desencadeia-se um clima de revolta contra todo o sistema.

O certo é que, mesmo apesar de serem comunicados à tutela, denunciados na Comunicação Social, as reclamações perante mau atendimento e mortes repentinas e inexplicáveis não dão em nada, segundo se comenta. E se o caso desembocar em Tribunal, também aqui as críticas do corporativismo da classe médica condiciona o apuramento cabal de responsabilidades.

Do lado médico, há naturalmente um outro olhar da questão. São poucos para inúmeras solicitações; são vítimas de utentes desinformados e também mal educados; tratam de centenas de casos com êxito, mas se dois ou três não correrem bem, são sentenciados na Comunicação Social...

Confrontado com estas questões, o presidente do Serviço Regional de Saúde reage, com alguma exasperação, ao problema 'do costume'. Todavia acede comentar, dando ênfase ao facto de 'não se poder fazer apreciações generalistas sobre o atendimento e o diagnóstico feitos na urgência e não só'. A lógica do dirigente hospitalar é esta: 'O que temos que fazer é, perante situações concretas analisá-las, se for caso disso, investigá-las e abrir processo de inquérito para apurar o que se passou'.

O também médico especialista em cirurgia pediátrica salienta que 'há muitas formas de seguir um doente que vai à urgência'. Quanto ao desfecho, Filomeno Paulo Gomes não se surpreende: 'Podem morrer até a sair da urgência'. Logo, 'cada situação tem de ser avaliada caso a caso'.

As estatísticas regionais são expressivas, isto é, segundo o presidente, o serviço de urgência hospitalar atende 150 mil doentes por ano e 400 por dia. As reclamações existem, admite, 'mas não chegam, por vezes, a duas por semana. Num universo de atendimento de 400 doentes/dia, não é significativo, embora eu compreenda que tenha uma importância tremenda para quem sofre'.

Quanto à sequência dada às reclamações e respectiva conclusão, Filomeno Paulo Gomes volta a afirmar que 'é preciso avaliar caso a caso'. Não há balanços gerais quanto ao desfecho destas reclamações para evitar 'conclusões generalistas', que pecam por falta de rigor.

Em três anos de mandato, também a Ordem dos Médicos recebeu cerca de qua-

tro reclamações, que procurou resolver com a acareação (discussão de argumentos entre as partes), resolvendo-se o problema. Quando a gravidade do assunto ultrapassa as competências locais, o caso é remetido para o conselho disciplinar da Ordem.

O presidente da Ordem dos Médicos na Região resume toda esta problemática ao facto de os utentes olharem para os médicos como se estes fossem "deuses", acima de qualquer falha, com perdão apenas para outras classes profissionais. Por outro lado, lembra que a maioria das reclamações apresentadas pelos utentes à hierarquia hospitalar e/ou jornais são mais motivadas pela situação de grande tensão emocional face a acontecimentos eventualmente trágicos que tenham ocorrido recentemente. Porém, passado algum tempo de distanciamento da situação, compreendem melhor os contornos do problema sobre o qual colocam outras hipóteses de análise.

Manuel França Gomes acha curioso que, por vezes, se divulgue nos 'media' determinadas queixas, mas depois não se