



DOUTOR URGÊNCIA

QUANDO A MEDICINA VAI AO ENCONTRO DO PACIENTE

WHEN HEALTHCARE MEETS THE PATIENT



TEXTO TEXT:
HERMENEGILDO
LANGA
FOTO PHOTO:
JÚLIO MARCOS

O serviço de saúde ao domicílio em Moçambique não é, ainda, tão comum quanto noutros países. A clínica Doutor Urgência é, até aqui, a única iniciativa existente. À revista *Índico*, Jean Jacques Léandri, Administrador Executivo do Doutor Urgência, na companhia da Dra. Sheila Mazuze, Médica de Clínica Geral e Directora Clínica, contam com detalhes como este serviço entrará em Moçambique.

O QUE É E COMO SURGE A INICIATIVA DOUTOR URGÊNCIA?

Somos uma empresa especializada em assistência médica domiciliária, atendemos na casa do paciente, na rua, no emprego, no restaurante. Onde seja necessário nós prestamos os nossos serviços. E, dependendo do tráfego rodoviário, chegamos ao nosso cliente em, no máximo, uma hora. Contudo, o nosso trabalho é mesmo a prestação de assistência médica, garantindo os primeiros socorros, sobretudo, ao domicílio.

HÁ QUANTO TEMPO A CLÍNICA DOUTOR URGÊNCIA EXISTE EM MOÇAMBIQUE?

Estamos no mercado moçambicano desde Agosto de 2019. A iniciativa surge da necessidade de oferecer aos nossos clientes e ao público, no geral, um serviço de atendimento ao domicílio, que é uma novidade para os moçambicanos, facilitando, dessa forma, a vida de muitos e evitando que se desloquem ao hospital quando se pode evitar.

QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DOUTOR URGÊNCIA DESDE O SEU SURGIMENTO NO MERCADO MOÇAMBICANO?

Fazemos consultas de clínica geral, mas também fazemos consultas de especialidade, como, por exemplo, pediatria, cardiologia, dermatologia, psicologia clínica, psiquiatria e fisioterapia, serviços de enfermagem, de aptidão física, assistência de saúde mental 24h, 7 dias por semana, tudo isto ao domicílio.

Além das consultas domiciliárias, temos disponíveis serviços laboratoriais, onde a colheita de sangue para análises é feita ao domicílio; o laboratório é que vai ter com o paciente. Para este caso, há uma necessidade de agendamento por parte do paciente, já que o nosso serviço é de 24 horas.

OS VOSSOS SERVIÇOS SÃO PRESTADOS A NÍVEL NACIONAL?

Por enquanto, atendemos pacientes residentes na cidade de Maputo e uma parte da província de Maputo (município de Boane). Em breve, vamos abrir um consultório na cidade de Pemba, província do Cabo Delgado, e no Essuatíni (antiga Suazilândia).

COMO OLHAM PARA O VOSSO SERVIÇO EM TERMOS DE ACEITABILIDADE, UMA VEZ QUE A MAIOR PARTE DA POPULAÇÃO MOÇAMBICANO ESTÁ AINDA HABITUADA A SE DIRIGIR AO HOSPITAL E NÃO O INVERSO?

Para o público estrangeiro residente em Moçambique, este tipo de serviço não é algo novo, pois estão acostumados a tê-lo nos seus países de

A home health service in Mozambique is not yet as common as it is in other countries. The Doutor Urgência clinic is, so far, the only existing initiative. To *Índico Magazine*, Jean Jacques Léandri, Executive Director of Doutor Urgência, in the company of Dr. Sheila Mazuze, General Practice Physician and Clinical Director, provide details on how this service entered Mozambique.

WHAT IS THE DOUTOR URGÊNCIA INITIATIVE AND HOW DID IT COME ABOUT?

We are a company specialising in home medical care, we provide care at the patient's home, whether on the street, at work or in a restaurant, where necessary, we provide our services. And, depending on road traffic, we reach our customer in a maximum of one hour. However, our job is really to provide medical assistance, guaranteeing first aid, especially at home.

HOW LONG HAS THE DOUTOR URGÊNCIA CLINIC BEEN IN MOZAMBIQUE?

We have been in the Mozambican market since August 2019. The initiative arises from the need to offer our customers and the public, in general, a home care service, which is new to Mozambicans, thus making many lives easier and preventing them from going to the hospital when they can avoid it.

WHAT ARE THE SERVICES PROVIDED BY DOUTOR URGÊNCIA SINCE ITS INCEPTION IN THE MOZAMBICAN MARKET?

We do general practice consultations, but we also do specialty consultations, such as pediatrics, cardiology, dermatology, clinical psychology, psychiatry and physiotherapy, nursing services, physical fitness exams, 24/7 mental health assistance, all of this at home.

In addition to home consultations, we have laboratory services available, where blood collection for analysis is done at home. The laboratory will travel to the patient. In this case, there is a need for an appointment by the patient, since our service works 24 hours a day.

ARE YOUR SERVICES PROVIDED NATIONALLY?

For the time being, we serve patients residing in the city of Maputo and a part of the province of Maputo (municipality of Boane). Soon we will open an office in the city of Pemba, Cabo Delgado province and in Eswatini (formerly Swaziland).

HOW DO YOU SEE YOUR SERVICE IN TERMS OF ACCEPTABILITY, GIVEN THAT MOST OF THE MOZAMBICAN POPULATION IS STILL USED TO GOING TO THE HOSPITAL AND NOT THE OTHER WAY AROUND?

For the foreign public residing in Mozambique, this type of service is not something new, as they are used to having them in their countries of origin. However, for us Mozambicans, it is something new. Even so, we

origem. Entretanto, para nós moçambicanos, é sim uma novidade, mesmo assim não temos razões de queixas até agora. Estamos a ter uma boa aceitação, mormente, na cidade de Maputo onde actuamos agora, onde as pessoas encontram refúgio para as longas filas de espera nos hospitais, para além da deslocação às clínicas, além da possibilidade de uso eficiente do seguro de saúde.

ISSO PARA DIZER QUE O MAIOR NÚMERO DE PESSOAS QUE PROCURAM PELOS VOSSOS SERVIÇOS SÃO DE NACIONALIDADE ESTRANGEIRA?

Diria que não. Todos procuram o serviço de atendimento ao domicílio. Estamos a falar de pessoas de diferentes classes sociais, desde a básica, a média até à alta.

Em relação aos preços, a maioria dos nossos clientes usa seguro de saúde, então os preços que aplicamos são praticamente aqueles que já existem na praça. Claro, não atendemos somente a pessoas que têm seguro de saúde, atendemos as pessoas sem seguro de saúde também. Seguimos todos os protocolos médicos necessários, tal como o hospital ou a clínica.

Além da consulta, prescrevemos e fazemos a entrega da medicação, caso a Doutor Urgência não tenha uma determinada medicação, fazemos de tudo para que a mesma chegue ao paciente.

QUANTOS CLIENTES SÃO ATENDIDOS PELO DOUTOR URGÊNCIA EM MÉDIA DIÁRIA?

Atendemos por dia uma média de 20 pacientes. Normalmente, o número de pacientes sobe muito

have experienced good feedback so far. We are witnessing good acceptance, especially in the city of Maputo where we now operate, where people find refuge from the long waiting lines in hospitals, in addition to going to clinics, in addition to the possibility of an efficient use of health insurance.

IS THAT TO SAY THAT THE LARGEST NUMBER OF PEOPLE LOOKING FOR YOUR SERVICES ARE OF FOREIGN NATIONALITY?

I would say no. Everyone seeks a home service. We are talking about people from different social classes, from lower, middle to upper.

Regarding prices, most of our customers use health insurance, so the prices we apply are practically those that already exist in the market. Of course, we don't just serve people who have health insurance, we serve people without health insurance as well. We follow all necessary medical protocols, just like the hospital or clinic.

In addition to the consultation, we prescribe and deliver medication. If Doutor Urgência doesn't have a certain medication, we do everything to ensure that it reaches the patient.

HOW MANY CLIENTS ARE SERVED BY DOUTOR URGÊNCIA ON AVERAGE EVERY DAY?

We serve an average of 20 patients per day. Typically, the number of patients rises a lot during weather transition periods. Home consultations account for 50% of Doutor Urgência's activity. We also provide First Aid training and physical fitness exams for companies and we are currently launching a



Além da consulta, prescrevemos e fazemos a entrega da medicação.

In addition to the consultation, we prescribe and deliver medication. "



durante os períodos de transição de estações do tempo. As consultas ao domicílio correspondem a 50% da actividade da Doutor Urgência, fazemos também treinamento de primeiros socorros e exames de aptidão física para as empresas e lançámos um serviço muito requisitado pelas empresas, a assistência psicológica para os colaboradores das mesmas.

O DOUTOR URGÊNCIA SURTIU EM 2019, ANTES DA COVID-19. ISSO NÃO TERÁ COMPROMETIDO DE CERTA FORMA A ACEITAÇÃO DOS VOSSOS SERVIÇOS NO MERCADO MOÇAMBICANO DURANTE A PANDEMIA?

A pandemia de Covid-19 não nos criou nenhum entrave porque muitas pessoas ficaram com receio de ir até às unidades sanitárias, pois havia muito pânico por ser uma nova doença. Pelo contrário, tivemos um aumento de trabalho e tivemos que nos adaptar a essa nova realidade.

E PERSPECTIVAS PARA O FUTURO?

Queremos expandir os nossos serviços para todo o território nacional e incrementar mais serviços específicos. Portanto, o nosso objectivo é conseguir prestar os serviços de saúde ao domicílio de sul a norte do país e garantir maior satisfação dos nossos clientes.

Em breve, teremos um serviço de evacuação médica, cuja base será instalada na cidade de Pemba. Através desses serviços vamos poder fazer evacuações para outros locais. 🇸🇰

service that is much sought after by companies, psychological assistance for their employees.

DOUTOR URGÊNCIA APPEARED IN 2019, BEFORE THE COVID-19 PANDEMIC. HAS THIS NOT SOMEHOW COMPROMISED THE ACCEPTANCE OF YOUR SERVICES IN THE MOZAMBICAN MARKET DURING THE PANDEMIC?

The Covid-19 pandemic did not create any obstacles for us because many people were afraid to go to health facilities, because there was a lot of panic since it was a new disease. On the contrary, we had an increase in work and we had to adapt to this new reality.

AND PROSPECTS FOR THE FUTURE?

We want to expand our services to the entire national territory and increase more specific services. Therefore, our objective is to be able to provide home health services from the south to the north of the country and guarantee greater satisfaction for our customers.

Soon, we will have a medical evacuation service, whose base will be set up in the city of Pemba. Through these services we will be able to carry out evacuations to other locations. 🇸🇰



Queremos expandir os nossos serviços para todo o território nacional e incrementar mais serviços específicos.

We want to expand our services to the entire national territory and increase more specific services. 🇸🇰