

# Os direitos e deveres dos cidadãos

**D**e entre o universo de direitos dos cidadãos na área da Saúde, poder-se-iam isolar dois grandes grupos, igualmente relevantes. Por um lado, os consagrados na Constituição da República e em outros instrumentos jurídicos de direito internacional ratificados por Portugal, de onde sobressaem o direito de acesso a cuidados de saúde e de reserva de intimidade da vida privada, onde se inserem, entre outros, a informação relativa à saúde. Noutro grupo de direitos,



consignados em letra com dignidade diversa da anterior, mas não menos vinculativa, poder-se-iam apontar, na área da saúde, entre muitos outros, o de participação activa no processo de cura a que têm de sujeitar; o da escolha do médico e o do direito a uma segunda opinião sobre a sua situação clínica. Mas também há deveres, igualmente relevantes, que é esperado que os cidadãos cumpram. Entre estes, sobressai o de zelar pela sua saúde, cumprindo todas as recomendações emitidas

pelas autoridades de saúde, médicos e outros profissionais.

Na avaliação realizada no âmbito do MoniQuOr, procura-se verificar, não só o cumprimento destes direitos, como também se os responsáveis dos centros de saúde garantem aos cidadãos o acesso a informação sobre eles. Assim, o primeiro critério avaliado foi o da existência, no centro de saúde, de espaços onde se encontrem afixados os direitos e deveres dos utentes consagrados na Lei de Bases da Saúde. À semelhança do que tem acontecido em avaliações anteriores, na de 2004 os resultados nacionais são muito positivos: 152 centros de saúde com nota francamente positiva (125 a servirem, mesmo, de exemplo), contra apenas 15 onde “Direitos e Deveres dos Utes” é coisa de que não se fala nem afixa.

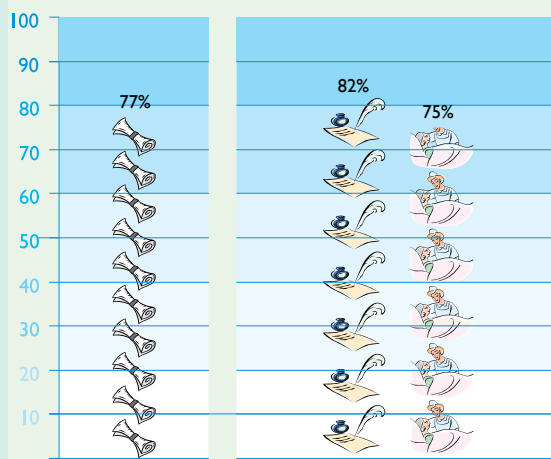
Outro aspecto relevante avaliado foi o da existência de um “Gabinete do Ute”, a funcionar... Com horário afixado. Existe!... Em 152 das unidades avaliadas (81%). Não existe de todo em apenas 13.

Bom... Direitos afixados, gabinete de utente... Mas será que existem mecanismos de tratamento das sugestões dos utentes, livro de reclamações disponível e acessível e é dada resposta a todas as reclamações, no prazo de um mês? Mais: existem orientações escritas para resolução de incidentes e acidentes, erros e queixas dos utentes?

Analisemos estes critérios, ponto por ponto: Mecanismos de tratamento das queixas e sugestões, eficientes, existem em 162 das 186 unidades avaliadas e livro de reclamações, à mão de semear, só um não o tem. Já no que toca ao tempo de resposta às reclamações apresentadas pelos utentes, em 181 das 186 unidades avaliadas não ultrapassou um mês.

Já a existência de orientações escritas sobre o modo como resolver queixas, acidentes e outros, embora não atinja resultados tão positivos quanto os alcançados pelos restantes critérios que avaliam o modo como são garantidos os direitos dos cidadãos no serviço

Avaliação das respostas



2. Direitos dos Cidadãos\*

2.1. Direitos dos cidadãos nos Serviços de Saúde\*\*

2.2. Atendimento com dignidade e privacidade\*\*

\* Média nacional ponderada dos dois parâmetros em análise – 2.1. Direitos dos cidadãos nos Serviços de Saúde; 2.2. Atendimento com dignidade e privacidade – cuja ponderação é de 24, e 76%, respectivamente

\*\* Média Simples

de saúde, a verdade é que alcançam nota muito positiva em 107 das 186 unidades avaliadas, sendo que em 67 delas, podem mesmo ser referenciadas como “Exemplo a seguir”.

### Dignidade e privacidade

A situação de doença gera nos utentes um sem fim de sentimentos dolorosos, dúvidas e

	Direitos dos Cidadãos (%)
ARS Alentejo	73
ARS Algarve	72
ARS Centro	83
ARS Lisboa e Vale do Tejo	78
ARS Norte	73
Perfil Nacional	77

	Direitos dos Cidadãos (%)
SRS Aveiro	80
SRS Beja	70
SRS Braga	69
SRS Bragança	81
SRS Castelo Branco	81
SRS Coimbra	86
SRS Évora	72
SRS Faro	72
SRS Guarda	85
SRS Leiria	72
SRS Lisboa	79
SRS Portalegre	74
SRS Porto	73
SRS Santarém	75
SRS Setúbal	77
SRS Viana do Castelo	81
SRS Vila Real	81
SRS Viseu	88

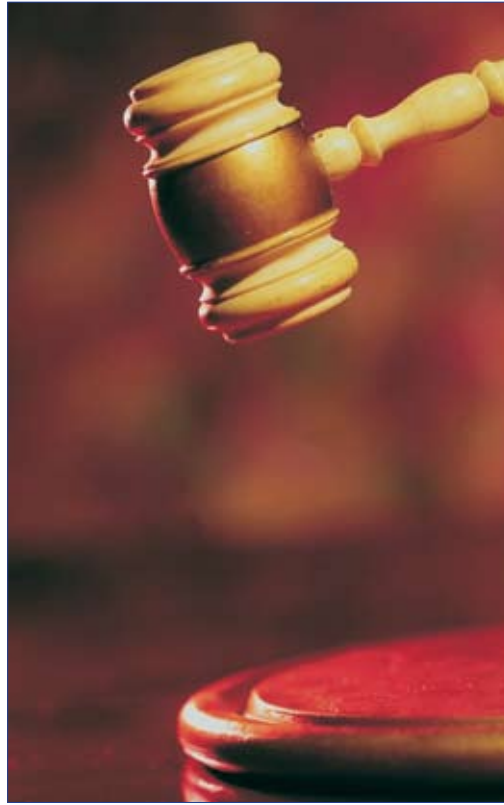
Evolução Nacional	Direitos dos cidadãos
Auto-avaliação 1998	71
Auto-avaliação 1999	79
Avaliação Cruzada 1999	81
Auto-avaliação 2000	80
Auto-avaliação 2004	77

insegurança que importa atenuar. Desde logo, através da realização do direito de livre escolha do médico, de acordo com a preferência do cidadão, que poderá alicerçar-se numa relação de confiança previamente estabelecida. É evidente que a escassez de recursos humanos na Saúde,

nem sempre permite a realização deste direito. Ainda assim, o cumprimento deste critério assume importância num contexto de avaliação da qualidade organizacional de uma unidade de saúde. Na avaliação 2004, questionados os centros de saúde sobre o cumprimento deste critério, apurou-se que em 143 (de um total de 186) o utente pode, de facto, escolher o médico, contra apenas 10 centros de saúde, onde a vontade do doente não é, de todo, tida em conta.

Outro aspecto importante, quer para a satisfação dos utentes, quer para a eficácia dos cuidados (adesão às recomendações médicas, entre outras) é o da possibilidade de o utente poder, se assim o entender, mudar de médico. Os resultados da Auto-Avaliação do Moni-QuOr, mostram que este direito, consagrado na carta de direitos e deveres dos utentes, não é assegurado, de todo, em três centros de saúde... E cumprido sem restrições em 164. Da análise dos resultados da Auto-Avaliação 2004, resulta claro que os critérios de avaliação dos direitos das pessoas são os que atingem valores mais elevados, situando-se o perfil nacional nos 82%.

De facto, revelam os inquéritos feitos aos cidadãos, na maioria dos centros de saúde para além de os utentes poderem escolher



e terem possibilidade de mudar de médico, vigora o princípio do consentimento informado, o de aceitar, ou não, participar em trabalhos de investigação ou ainda o respeito pela natureza confidencial de todos os detalhes médicos e pessoais que cheguem ao conhecimento dos profissionais em

razão do exercício das suas funções. A existência de protocolos de acompanhamento de doentes terminais, completam a lista de direitos que na maioria dos centros de saúde são cumpridos escrupulosamente pelos profissionais.

### Melhor e Pior Perfil

