

Os direitos e obrigações dos pacientes

Portugiesisch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Gesundheit BAG



Dachverband Schweizerischer
Patientenstellen

migesplus

Prefácio

Uma relação de confiança entre paciente e médico é fundamental para um tratamento e acompanhamento bem sucedidos. É, portanto, importante que os pacientes conheçam os seus direitos e obrigações.

A brochura, que publicamos na Federação Suíça dos Serviços aos Pacientes (Patientenstellen), no âmbito do migesplus, e em conjunto com a Cruz Vermelha Suíça, deve servir-lhe de guia.

Como paciente tem direitos e obrigações, no que diz respeito ao tratamento e acompanhamento médicos.

Os direitos e deveres estão regulamentados numa série de leis, portarias e decretos

regulamentares. Deste modo, esta brochura apoia-se em leis federais e cantonais, tais como a Lei sobre Saúde, a Lei sobre a Profissão Médica, a Lei sobre a Protecção de Dados e, em especial no cantão de Zurique, a Lei sobre Pacientes que entrou em vigor em 2007.

Como paciente, nunca deve esquecer: há sempre vários métodos de tratamento e terapias que levam ao objectivo pretendido. Por isso, em muitas questões relativas a saúde e doença há margem de manobra para decisões livres. Além disso, mesmo na época dos grandes avanços da Medicina, nem tudo o que se pretende é viável.

Esta brochura responde às seguintes questões:

Sabe....

- ...qual é a situação jurídica entre si e o seu médico?
- ...qual é o direito de autodeterminação no caso de pessoas maiores e menores de idade?
- ...que, para além das suas obrigações, tem um direito de informação e esclarecimento?
- ...que o médico tem, em qualquer caso, obrigação de sigilo profissional?
- ...quando tem direito de consultar a sua documentação de paciente?
- ...que tem direito a um tratamento cuidadoso?



Índice

1.	A situação jurídica	P. 4
1.1	A situação jurídica entre paciente e médico	P. 4
1.2	A relação médico-paciente	P. 4
2.	O direito de autodeterminação dos pacientes	P. 5
2.1	Excepções ao direito de autodeterminação	P. 6
3.	O direito de autodeterminação de pacientes menores, interditos e não no uso da sua razão	P. 7
3.1	O direito de autodeterminação de menores	P. 7
4.	As obrigações dos pacientes	P. 8
5.	O direito a informações e esclarecimentos abrangentes	P. 10
6.	O direito ao sigilo	P. 11
7.	O direito a um tratamento cuidadoso	P. 12
8.	O direito de consulta da própria documentação de paciente	P. 13
9.	Os seus direitos e obrigações no hospital	P. 14



1. A situação jurídica

1.1 A situação jurídica entre paciente e médico

Sumário dos aspectos mais importantes:

- O médico é obrigado a tratar uma pessoa que esteja doente ou tenha sofrido um acidente, em caso de emergência.
- Os hospitais públicos, tais como hospitais cantonais ou municipais são obrigados, em toda a Suíça, a tratar pacientes em casos de emergência.



Base jurídica:

A situação jurídica entre o médico e o paciente fica submetida ao Direito de contratação. Encarrega o médico do seu tratamento. O contrato descreve os direitos e obrigações e entra em vigor com o consentimento em relação ao tratamento.

Observações:

- Pode escolher e mudar de médico livremente, se não tiver concluído um seguro especial, tal como o HMO ou modelo de médico de família.
- Não tem direito a ser aceite num hospital, caso pretenda ser tratado sem ser em caso de emergência.
- Se você ou o seu representante legal (p.ex. tutor) recusar um tratamento, sobre cujas

vantagens e desvantagens foi esclarecido, geralmente tem de confirmar tal com a sua assinatura. A recusa em assinar é documentada.

- O médico pode recusar ou interromper um tratamento, se tal não acarretar danos para o paciente.
- O médico decide se o tratamento deve ser efectuado no hospital.
- No caso do seguro básico, os tratamentos no hospital são apenas cobertos pelo seguro no cantão de residência.
 - Se um determinado tratamento não for efectuado no cantão de residência, terá de ser pago pelo Seguro de Saúde noutra cantão.

1.2 A relação médico-paciente

Uma relação boa e de confiança entre paciente e médico é fundamental para um tratamento

e acompanhamento bem sucedidos. Assim, a escolha do médico reveste uma grande importância.

Não tente encontrar um médico de família quando estiver doente. Informe-se junto dos seus familiares, amigos e conhecidos; poderá assim encontrar o médico de família adequado. Anote as ideias que tem do seu médico ou do seu consultório.

Que ideias tenho do meu médico de família?

Lista de verificação:

- Prefere um médico ou uma médica?
- Com que idade aproximada?
- Ele ou ela sabe falar a sua língua?
- Tem de contar geralmente com tempos de espera?
- Como se sente no relacionamento com ele?
- Oferece visitas ao domicílio?
- Dá consultas sem marcação?
- Deve poder tratar todos os membros da família?
- Os tratamentos de Medicina Complementar (homeopatia, acupuntura, etc.) fazem parte dos métodos de tratamento? Ou o seu médico é no mínimo favorável em relação a esses métodos?
- O seu médico tem o título de médico especialista?
- Tem outras competências reconhecidas por uma Associação Profissional?
- O consultório deve ficar perto do seu local de trabalho ou de residência?
- Pode aceder com transportes públicos?
- Há parques de estacionamento?
- Pode aceder-se ao consultório em cadeira de rodas?



2. O direito de autodeterminação dos pacientes

Sumário dos aspectos mais importantes:

- Se estiver no uso da sua razão ou capaz de agir, não deve ser tratado contra a sua vontade.
- Tem o direito de recusar um tratamento, mesmo que esse seja necessário urgentemente, do ponto de vista médico.

Base jurídica:

As vacinas, testes ao VIH ou genéticos não devem ser realizados sem o seu consentimento. O consentimento relativamente ao tratamento pode ser dado de forma oral ou escrita, no caso de intervenções cirúrgicas voluntárias ou associadas a um risco elevado é, contudo, necessário um consentimento por escrito.

- Tem o direito a obter uma segunda opinião médica. Tal pode ser útil caso existam vários tratamentos para a mesma doença ou quando tiver de se decidir a favor ou contra um tratamento.



- Tem o direito de recusar exames médicos preventivos. Pondere sempre antes de um exame médico preventivo as vantagens, riscos e consequências. É também útil para uma decisão que pondere sobre o que faria no caso de um resultado desfavorável.
- Tem o direito de preencher um «testamento de paciente». Com um tal testamento pode afirmar a sua vontade no caso de já não poder falar. O testamento tem de basear-se na sua livre vontade, tem de o redigir no uso da sua razão e de o renovar ou confirmar regularmente com a sua assinatura. Não deve ter mais de dois anos no caso de uma ocorrência.

2.1 Exceções ao direito de autodeterminação

- No caso de doenças transmissíveis, os pacientes, no interesse da população devem ser isolados e obrigados a efectuar um tratamento (p.ex. no caso de tuberculose, tifo, meningite, etc.).
- O médico decide, no caso de o paciente não o poder fazer e em caso de emergência, de acordo com a vontade presumível do paciente. O médico é obrigado a tomar todas as medidas para a preservação e salvamento da vida do paciente.
- Durante uma operação, o cirurgião pode alargar o âmbito da cirurgia, caso seja necessário urgentemente (para salvar a vida do paciente) e quando na consulta de esclarecimento puder ser admitido, de forma credível, o consentimento da pessoa em questão.
- O médico tem de informar, de qualquer modo, o paciente logo que possível sobre a extensão do âmbito da cirurgia ou a acção de emergência.
- Se não for possível um esclarecimento prévio, deve ser efectuado logo que possível.



3. O direito de autodeterminação de pacientes menores, interditos e não no uso da sua razão

Sumário dos aspectos mais importantes:

- No caso de perigo grave para si mesmo ou para os outros, pode ser efectuada uma privação de liberdade contra a vontade da pessoa em questão.
- Uma privação de liberdade tem de ser sempre relativa: não deve ter lugar quando uma intervenção ligeira, p.ex. um tratamento ambulante ou um acompanhamento rigoroso puder oferecer à pessoa em questão a mesma protecção.
- Uma privação de liberdade só deve ser aplicada em última instância.
- As pessoas em questão têm a possibilidade de se opor. Cada paciente ou pessoa próxima pode solicitar, no prazo de 10 dias, uma apreciação judicial através de carta informal contra o internamento, a recusa do pedido de sultura, a retenção ou uma transferência.
- No caso de decisões importantes, a vontade presumível do paciente menor tem também de ser considerada e respeitada.
- No caso de pacientes não no uso da sua razão, os parentes próximos, familiares ou os seus representantes legais podem salvaguardar os seus direitos.
- No caso de pacientes menores ou interditos, os seus representantes legais serão também, se necessário, informados e esclarecidos sobre as formas de terapia possíveis.
- No caso de pacientes não no uso da sua razão sem representantes legais, este direito de esclarecimento cabe também às pessoas de referência.

Dica:

No caso de uma privação de liberdade, é aconselhável envolver uma pessoa externa do círculo familiar, de conhecidos ou da Igreja, o médico de família e/ou um advogado.

3.1 O direito de autodeterminação de menores:

Os menores são declarados capazes de discernimento com a idade de aproximadamente 14 ou

15 anos, consoante o caso. A eles cabem os mesmos direitos que aos adultos.

No caso de menores mais jovens, a decisão cabe aos pais ou aos seus representantes legais.



Excepção:

Quando os pais de uma criança, por motivos religiosos ou outros motivos pessoais, não derem o seu consentimento em relação a um tratamento médico necessário urgentemente, o médico tem o direito de contactar as autoridades de tutela e desencadear um processo que pode retirar o poder paternal aos pais.

4. As obrigações dos pacientes:

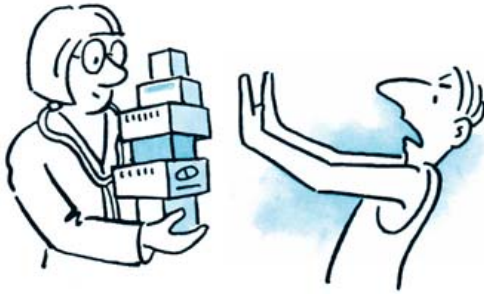
Sumário dos aspectos mais importantes:

- Obrigação de cooperação
- Obrigação de co-responsabilidade
- Obrigação de redução de danos

Base jurídica:

É obrigado a responder às perguntas do médico de forma verdadeira. Forneça todos os detalhes sobre o seu estado de saúde e indique, se possível, a causa da doença.

Caso não queira p.ex. tomar os medicamentos, fale com o médico a esse respeito.



Em relação ao seu Seguro de Saúde tem uma obrigação de redução de danos. Ou seja, é obrigado a fazer todos os possíveis para que os danos sejam reduzidos ou não tenham lugar.

O facto de descrever exactamente os seus sintomas e escutar atentamente o médico, ajuda a...

- ...compreender o seu problema
- ...a saber as causas
- ...a diagnosticar as doenças
- ...a encontrar uma terapia adequada

A consulta com o médico:

- Prepare-se para a consulta com o seu médico. Anote antes da consulta todas as perguntas que pretende colocar.
- Leve consigo uma pessoa de confiança, caso seja necessário tomar uma decisão difícil (p.ex. no caso de cancro) ou tiver de ser informado sobre um novo diagnóstico - duas pessoas ouvem melhor e de forma diferente que a pessoa directamente afectada.
- Solicite antecipadamente um intérprete, caso tenha dificuldades linguísticas.

Todos os tratamentos têm de ser discutidos, quer seja um exame, uma operação, uma quimioterapia, uma radioterapia:

- Que exames prévios ou visitas de controlo médico são necessários?
- Existem alternativas à intervenção proposta?
- Quais são os riscos e consequências possíveis?
- Que tratamentos posteriores são necessários?
- Qual o resultado previsto da operação?
- Quanto tempo demorará aproximadamente a cura, e como irá decorrer?
- Há várias opções de anestesia?



Coloque perguntas até compreender tudo:

Só se deixe operar quando, após a consulta, tiver confiança no seu cirurgião e se puder decidir pela intervenção. Pode ser conveniente obter uma segunda opinião.

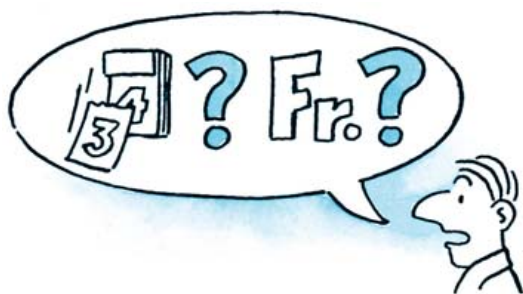
Se tiver conhecimento de outro método de operação, fale sobre ele. Se não se puder decidir pelo método proposto, deve mudar de

médico. Decida apenas sobre o procedimento subsequente quando tiver a certeza de que compreendeu tudo.

Não se precipite na sua decisão. Excepto em caso de emergência, um tratamento ou terapia não são tão urgentes que não possa dispor de um prazo de reflexão de uma noite.

5. O direito a informações e esclarecimentos abrangentes

Como paciente, só se pode decidir a favor ou contra um tratamento quando tiver sido informado de forma adequada e abrangente. Os médicos são obrigados a fornecer-lhe as informações básicas para que se possa decidir. Mesmo que tenha plena confiança no seu médico, tem de conhecer as vantagens e riscos de um tratamento.



Sumário dos aspectos mais importantes:

- Só poderá ser realizado um tratamento quando tiver sido esclarecido de forma abrangente e tiver dado o seu consentimento.
- O seu médico é obrigado a esclarecê-lo sobre o seu estado de saúde de forma adequada, objectiva e numa língua que compreenda.
- O seu médico tem de informá-lo sobre como pode contribuir pessoalmente para a cura.
- O seu médico tem de o informar sobre as várias opções de tratamento, alternativas e hipóteses de cura, riscos e efeitos laterais.
- Tem de ser informado previamente sobre eventuais custos.

Base de decisões:

Só após ter dado o seu consentimento, na sequência de um esclarecimento abrangente, se poderá efectuar o tratamento. Pode dar o seu consentimento de forma oral ou por escrito, através da assinatura de um impresso referente ao consentimento informado. Com a assinatura, confirma que está de acordo com o tratamento ou intervenção e que foi esclarecido sobre os riscos.

Não é obrigado a assinar de imediato o impresso referente ao consentimento informado; pode discutir sobre ele, colocar questões ou reflectir até ao dia seguinte. Se tiver dificuldades linguísticas, diga-o ao seu médico e solicite tradução. É possível também colocar questões posteriormente. O impresso referente ao consentimento informado não substitui as informações orais.

Observações:

- Como paciente tem o direito a não ser informado! A renúncia ao esclarecimento tem de ser firmada de forma inequívoca e geralmente por escrito. Exemplo: se, no caso de um diagnóstico de cancro não pretender saber o prognóstico do tempo de vida restante.
- Pode não ser efectuada um esclarecimento, se houver motivo para supor que este lhe poderia causar danos. Exemplo: se ainda houver dúvidas justificadas sobre um diagnóstico. Tem, contudo, de ser efectuada, caso o pretenda expressamente.
- Geralmente não há apenas um único tipo de tratamento ou uma única altura certa para a intervenção. Existem sempre vantagens e

desvantagens. É, assim, importante encontrar, de entre os tratamentos possíveis, a solução melhor e mais eficaz para a sua situação. O mesmo se aplicar à altura certa.

Dica:

É importante que, na consulta com o pessoal médico, ouça atentamente e faça todas as perguntas necessárias, até ter percebido tudo bem. Também é útil escrever anteriormente as suas questões. Decida-se sobre o procedimento subsequente apenas após ter sido esclarecido de forma abrangente.

6. O direito ao sigilo

Sumário dos aspectos mais importantes:

- Os médicos e o pessoal médico estão sujeitos ao sigilo profissional. Estão sujeitos ao dever de sigilo absoluto. Tal significa que não devem transmitir as informações sobre o paciente a terceiros (familiares, entidade patronal, seguros, etc.) sem o seu consentimento.
- Os dados recolhidos têm de estar protegidos contra consultas e processamento não autorizados.



- Pode isentar o médico e o pessoal médico do dever de sigilo através de autorização pessoal (procuração).

Excepções ao dever de sigilo médico:

- No caso de certas doenças transmissíveis, tais como a tuberculose, existe um dever de participação ao serviço médico cantonal responsável, que, por seu lado, está sujeito ao sigilo profissional.
- Em caso de morte fora do comum, lesões corporais que levem a supor um crime, e no caso de suspeita de um delito perseguido oficiosamente (maus tratos a menores, abuso sexual, lesões corporais graves, homicídio), os médicos são obrigados a participar às autoridades de acção penal.
- Para o direito de consulta dos dossiers após a morte, os familiares têm de apresentar um requerimento justificado para o levantamento do sigilo profissional junto da Direcção de Saúde do respectivo cantão.

Base jurídica:

O sigilo profissional aplica-se também em relação a todos os médicos ou pessoal médico de outras secções, que não participem directamente no tratamento e, assim, não tenham qualquer interesse profissional.

O médico que efectue o tratamento anterior e posterior bem como outras pessoas que prossigam o tratamento podem ser informadas atempadamente sobre o estado de saúde e outras acções necessárias, caso o paciente não se oponha a tal.

Alguns dados médicos podem ser utilizados para fins de investigação, se a pessoa em questão o permitir expressamente e os dados forem transmitidos de forma anónima. São, porém, permitidas lições clínicas e visitas pelo

pessoal médico, desde que estas sejam no interesse do tratamento.

Na prática:

O pessoal médico não pode recusar informações aos familiares mais próximos, caso suponha que o paciente daria o seu consentimento a uma informação, mas já não está em condições de o fazer.

7. O direito a um tratamento cuidadoso

Sumário dos aspectos mais importantes:

- Tem direito ao melhor acompanhamento possível e a um tratamento cuidadoso.
- Se não houver perspectivas de cura, pode exigir do tratamento que este alivie as dores e sofrimento e melhore a qualidade de vida.
- Os tratamentos orientam-se pelos princípios humanistas, pelo que deve ser respeitada sobretudo a dignidade do ser humano.
- Os exames e tratamentos orientam-se pelas normas reconhecidas da Medicina e pelo estado actual dos conhecimentos médicos. Pressupõe-se o aperfeiçoamento profissional regular para tal necessário na respectiva área de especialidade e informações obtidas através da literatura da especialidade. Os diplomas podem ser vistos no consultório.
- O equipamento e aparelhos técnicos, tais como de ultra-som, têm de ser sujeitos a manutenção e ser assegurada uma operação tecnicamente correcta.

Base jurídica:

O médico tem um dever de diligência abrangente em todas as áreas da acção médica. Nem todas as complicações ou riscos de um tratamento constituem uma infracção do dever de diligência. Tal aplica-se também a um decurso fatal de uma doença. Cada caso é um caso. Se tiver a impressão de que foi vítima de uma infracção do dever de diligência, recomenda-se um aconselhamento atempado junto de uma entidade especializada. Se pedir responsabilidades por um dano, tem de se ter em atenção vários prazos de prescrição e de caducidade.

Observação:

Os medicamentos e tratamentos novos não são necessariamente melhores ou mais adequados do que os existentes. Seja crítico em relação às promessas publicitárias. Um método de tratamento comprovado só deve ser substituído



se os novos forem comprovadamente mais eficazes ou associados a menos efeitos laterais. Deve, de qualquer modo, discutir sobre uma eventual mudança de medicamentos com o seu médico ou farmacêutico.

Princípio básico:

O médico não pode resolver todos os problemas e nem todas as doenças têm cura. Não há um direito de cura!

8. O direito de consulta da própria documentação de paciente

Sumário dos aspectos mais importantes:

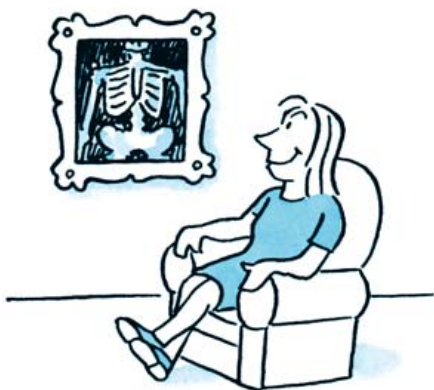
- O médico é obrigado a documentar os seguintes dados de forma contínua:
 - estado de saúde
 - sintomas descritos
 - o diagnóstico corroborado
 - tratamentos prescritos
 - resultados dos tratamentos, outros exames, intervenções, análises laboratoriais, radiografias, etc.
 - dados cronológicos sobre o início e final do tratamento
 - data das consultas
 - médicos para que o paciente foi remetido
- Tem o direito de consultar a sua documentação de paciente e obter cópias da mesma.
- Fazem parte da documentação de paciente, para além dos relatórios de decurso de tratamento e de alta, formulários referentes ao consentimento informado, relatórios de operações, protocolos de anestesia, geralmente também apontamentos manuscritos, a menos que tenham sido efectuados apenas como conjecturas do médico.

Base jurídica:

A documentação de paciente pode ser efectuada de forma escrita ou electrónica. Tem de ser conservada no mínimo 10 anos após a realização do último tratamento. Tem de se garantir, em qualquer altura, que os registos e os documentos são autênticos. O médico é obrigado a conceder ao paciente o direito de consulta dos dossiers e a mostrar o dossier de paciente e a prestar-lhe contas, como mandante. Pode solicitar correcções dos documentos.

Importante:

Tem direito ao seu dossier de paciente.



9. Os seus direitos e obrigações no hospital

Sumário dos aspectos mais importantes:

- Você e os seus familiares, se necessário também o seu representante, devem ser instruídos de forma compreensível sobre a rotina da instituição em que é tratado e acompanhado.
- Devem ser-lhe comunicados os nomes e função das pessoas que o tratam e acompanham.



- Tem de observar o regulamento interno e ter em consideração os outros pacientes.

Base jurídica:

Pode exigir que as conversas com o médico responsável e com o pessoal de enfermagem tenham lugar fora do alcance de terceiros. Se pretender, pode efectuar conversas confidenciais com os seus familiares e conhecidos bem como com os seus médicos de família. Além disso, pode exigir que as opções de visita sejam limitadas. Tem o direito de acompanhamento espiritual.



Locais onde pode efectuar reclamações / Centros de aconselhamento para pacientes:

Dachverband Schweizerische
Patientenstellen, Hofwiesenstrasse 3,
8042 Zürich, Tel.-Nr. 044 361 92 56

Patientenstelle ZH, Hofwiesenstrasse 3,
8042 Zürich

Patientenstelle AG/SO, Bachstrasse 15,
Postfach 3534, 5001 Aarau

Patientenstelle Basel, Hebelstrasse 53,
Postfach, 4002 Basel

Patientenstelle Ostschweiz, Zürcher-
strasse 194a, 8510 Frauenfeld

Patientenstelle Westschweiz, rte de la
Fonderie 2, 1700 Fribourg

Patientenstelle Zentralschweiz, St. Karli-
Quai 12, Postfach, 6000 Luzern 5

Patientenstelle Tessin, Via Visconti 1,
casella postale 1077, 6500 Bellinzona

Impressum:

Redaktion: Dachverband Schweizerischer
Patientenstellen (DVSP)
Auflage: 5'000 Exemplare
Gestaltung: W. & M. Pfenninger Illustration/
Grafik/Werbung Zürich
ALSCHER TEXT & DESIGN, Interlaken
Druck: Ropress Druckerei, Zürich
Erscheinungsjahr: 2008
Copyright DVSP 2008

Apoio técnico e financeiro:

migesplus

Die Broschüren sind mit finanzieller und fachlicher Unterstützung durch migesplus im Rahmen der Bundesstrategie „Migration und Gesundheit 2008 - 2013“ entstanden.

migesplus
Schweizerisches Rotes Kreuz
Departement Gesundheit und Integration
Gesundheitsförderung
Werkstrasse 18
CH-3084 Wabern

Diese Broschüre ist in den folgenden Sprachen erhältlich:

Albanisch, Portugiesisch, Serbisch/Kroatisch/
Bosnisch, Spanisch, Türkisch

Bestellungen:
Dachverband Schweizerischer Patientenstellen
(DVSP)
Hofwiesenstrasse 3
Postfach
8042 Zürich
Tel.: 044 361 92 56
Email: info@patientenstelle.ch

Esta brochura responde às seguintes questões:

Sabe...

- ...qual é a situação jurídica entre si e o seu médico?
- ...qual é o direito de autodeterminação no caso de pessoas maiores e menores de idade?
- ...que, para além das suas obrigações, tem um direito de informação e esclarecimento?
- ...que o médico tem, em qualquer caso, obrigação de sigilo profissional?
- ...quando tem direito de consultar a sua documentação de paciente?
- ...que tem direito a um tratamento cuidadoso?



Diese Broschüre ist in den folgenden Sprachen erhältlich:
Albanisch, Portugiesisch, Serbisch/Kroatisch/Bosnisch, Spanisch, Türkisch