

ENTREVISTA 1: DOENTES

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Ah, qual é a sua idade?

Doente: 56.

E: Estado civil?

D: Casada.

E: Área de residência?

D: Ah, Oeiras.

E: Habilitações literárias?

D: Só tenho a quarta classe.

E: Profissão?

D: Desempregada.

E: Eh, e fazia o quê?

D: Trabalhava num lar de idosos. E (...) mas agora já há seis anos que, desde que fiquei doente, nunca mais trabalhei.

E: Numero de internamentos nesta instituição?

D: Ah, três.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não conheço muito bem (...)

E: Mas já ouvi falar?

D: Já tenho ouvido falar, mas não conheço muito bem!

E: Eh, e quem é que lhe falou, da carta?

D: Fui eu que vi uns papéis lá em baixo no (...) nas consultas de endocrinologia, e despertou-me a atenção, mas nunca tentei saber mais nada sobre isso.

E: Portanto a Carta estava lá?

D: Tavam lá uns papeis, não sei se seria isso se não, mas tavam lá uns papeis a falar sobre os nossos direitos, para a gente se informar e não sei o quê (...)

E: Ah, quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Os direitos dos doentes? No meu caso? No meu caso pessoalmente, ah, não conheço nenhum (Risos). A única coisa que sei, é que eu não pago, não pago consultas (...) É o único conhecimento que eu tenho, é esse.

E: Em relação aos deveres que os profissionais têm, ah, perante si, não conhece que direitos é que tem?

D: Direitos não, eles são todos bons (Risos), nunca tive razão de queixa de nenhum, e sempre fui muito bem tratada, e portanto, acho que, é um dever deles mas qualquer das maneiras eles fazem-no (...) fui muito bem tratada, sempre.

E: Então não sente que os profissionais de saúde por vezes não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres? Sente-se bem informada?

D: Sim, sim, sim, e sempre quando eu peço alguma coisa, alguma explicação, eles dão-me sempre essa explicação (...) além de que fui muito bem tratada por eles (Risos).

E: Ah, quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Os deveres dos doentes? Não sei, sei lá, não, não sei!

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Não.

E: Eh, considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Sim, sim, sim, sim!

E: De que forma?

D: De todas as formas. São muito meigos, muito humanos e (...) tentam (...) tratar a gente o melhor que eles sabem, e podem.

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou fazer-lo?

D: Não, não, nunca! (Risos).

E: Na sua opinião, quais as consequências da falta de informação?

D: Eh, no meu caso, como só não sei quais são os direitos, sobre, os direitos que eu tenho, no meu caso, portanto, não tenho assim (...) ah, como é que eu hei-de dizer? Falta de informação, é só, só, só, é só sobre isso, que eu não, que eu desconheço completamente.

E: Portanto, há pouco quando eu lhe perguntei se eh, sentia que os profissionais não lhe davam toda a informação acerca dos seus direitos e deveres, então acha que não? se não se sente informada, sobre isso?

D: Há coisas que eu não sei mesmo, portanto essas coisas de, de saber, quais os meus direitos, e essas coisa todas, eu não sei. Eu sei que a gente tem direitos mas não sei bem quais é, não sei se serão, os profissionais, que terão esse direito, mas de qualquer das maneiras, há muita coisa que eu não sei.

E: E gostaria de ser informada?

D: Gostaria, muito até!

E: Obrigado.

D: De nada (Risos).

ENTREVISTA 2: DOENTES

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Qual é a sua idade?

Doente: 32

E: Estado civil?

D: Solteira.

E: Área de residência?

D: Eh, Lisboa, Sintra.

E: Habilitações literárias?

D: Eh, Pós-graduação (...) Pós-graduação, sim pode ser, também.

E: Em quê? Em que área?

D: Em recursos humanos.

E: Profissão?

D: Neste momento estou desempregada, mas técnica de recursos humanos.

E: Número de internamentos nesta Instituição de Saúde?

D: Eh, neste momento é o segundo.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: *Hum*, não.

E: Sente que por vezes os profissionais de saúde não lhe facilitam toda a informação acerca dos seus direitos e deveres?

D: É assim, em termos de internamento, também da pouca experiência que eu tenho, sinto que sempre me responderam a tudo aquilo que eu, que eu perguntei. Portanto, sinceramente, sinto-me elucidada.

E: E acerca dos seus direitos e deveres também?

D: Isso é que não.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Eh, serem bem tratados, terem direito a informação, eh (...)

E: Que tipo de informação?

D: Informação sobre, quer sobre o seu estado de saúde em si, eh quer sobre os seus direitos de uma forma geral e mais ampla. Portanto, enquanto, enquanto universo e enquanto doente.

E: De que forma é que adquiriu essa informação?

D: Eh, qual? A que (...)

E: Acerca dos direitos dos doentes?

D: Comunicação Social. Sinceramente nunca me debrucei, sobre um livro ou sobre um documento onde tivesse lido isso.

E: E quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Tratar bem quem trata deles, nomeadamente os enfermeiros e os médicos, eh, mostrar respeito, eh, e isso deverá andar por aí, e não muito mais, quer dizer, apesar de haver muito mais, mas eu sinceramente não conheço.

E: E acha que os cumpre?

D: Penso que sim, claro, dos pouco que sei, sei que cumpro.

E: E adquiriu essa informação como? Também através da Comunicação Social?

D: Sim, sim, nunca me foi dada, portanto nenhum documento, nenhuma brochura, eh, onde eu pudesse ler, quer os meus direitos quer os meus deveres. Senso comum, ao fim e ao cabo.

E: Sabe que existe um Gabinete de utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: O Gabinete de Utente penso que é um, um, por baixo do lar aqui do IPO, não é? No piso 0, falaram-me uma vez. E o Livrinho, sinceramente nunca o vi.

E: Não sabe para que servem?

D: Eh, quer dizer, depreendo que o Gabinete de Utente deve ser o sítio onde a pessoa vai esclarecer todo e qualquer tipo de dúvidas, neste caso do foro oncológico, no meu caso se eu lá fosse, seria para isso. O Livrinho deve ser onde está enunciado a maior parte das questões que o doente poderá, eh, poderá vir a ter, não é? As questões que poderá vir a colocar.

E: Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Eu penso que sim, quer dizer, também não os conheço todos, não é? Os direitos dos doentes, mas pela minha experiência aqui no IPO, penso que sim.

E: E verifica em que situações?

D: Eh, olhe, sempre foram muito simpáticos comigo, sempre que eu pedi uma informação nunca ma negaram, eh, muito dedicados eh, de uma forma muito geral (...)

E: Nunca apresentou nenhuma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Não, reclamação nunca apresentei, pelo contrário, da última vez que estive aqui internada, na altura da Páscoa, apresentei, portanto foi, não uma reclamação mas o contrário, uma avaliação positiva daquilo que eu tinha (...) a percepção com que eu fiquei do serviço aqui de Hematologia.

E: Na sua opinião quais são as consequências da falta de informação?

D: Eh, falta de informação não significa, portanto, eh falta da pessoa poder exercer precisamente os seus direitos ou de poder vir eh, de poder vir eh, portanto, de poder vir a exercer os seus direitos e de poder vir também a exigilos.

E: Ok, muito obrigado.

D: Se não, não se pode pedir nem exigir.

E: Obrigado.

D: De nada.

ENTREVISTA 3: DOENTES

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Qual é a sua idade?

Doente: 33.

E: Estado civil?

D: Solteira.

E: Área de residência?

D: Oeiras.

E: Habilitações literárias?

D: 12º ano.

E: Profissão?

D: Assistente de direcção.

E: Número de internamentos nesta Instituição de Saúde?

D: Este é o terceiro.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Nunca li.

E: Mas sabe que existe?

D: Não. Suponho que exista, mas tendo conhecimento, alguém me ter dito que existe, tá aqui para ler, não, sinceramente.

E: Então, sente que os profissionais por vezes não lhe facilitam toda a informação acerca dos direitos e deveres dos doentes?

D: Eu não diria bem isso, eu diria que eh, um doente quando chega a uma instituição hospitalar, quer é ter a atenção dos profissionais e acho que este tipo de questões eh, passa perfeitamente ao lado, pelo menos eu sinto assim. Eh, porque, se calhar depois também no dia a dia, eh nós não tendo conhecimento da clausula número 1, da clausula número 2, ela se calhar vai sendo passada, não temos a noção que de facto ela existe para ser transmitida, mas acaba por ir sendo transmitida, porque nós perguntamos e vocês respondem. Portanto, eu acho que é por aí.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: (Pausa) É como lhe digo, como não tenho (...) mas deduzo que seja se calhar o direito à informação, portanto, o saber o seu estado clínico, o tempo que poderá eventualmente demorar o, o internamento, o que vamos fazer a seguir,

as, no meu, neste caso em particular, as químicas administradas, o que é nos pode, eh provocar, portanto, tudo aquilo que nós eventualmente poderemos passar para nos preparar, mais que não seja psicologicamente para aguentar tudo isto.

E: Portanto essa informação eh, não adquiriu em lado nenhum? É aquilo que supõe?

D: É aquilo que eu suponho e é aquilo que de facto, nestes três internamentos tenho vindo a verificar. Portanto, eu pergunto e vocês respondem e pronto, quando acho que tou satisfeita, pronto, não pergunto mais. Tem sido assim.

E: Quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Bem, como dever eu acho que manter a ordem, quando eu digo a ordem ou seja, não dificultarmos o vosso trabalho, eh, colaborarmos convosco, até para nosso bem (...) Eu penso que é nesta linha de raciocínio, acho que é por aí (Risos).

E: E essa informação adquiriu aonde?

D: Em lado nenhum, é aquilo que eu acho (Risos).

E: E acha que os cumpre?

D: Eu acho que tento, pelo menos tento, tento.

E: Considera que os profissionais de saúde respeitam os seus direitos?

D: Considero que sim, aliás, principalmente nesta instituição, eu acho que são extremamente humanos e, são muito mais do que profissionais de saúde, são pessoas.

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Já (Risos). Apresentei uma reclamação por (...) porque fizeram muito barulho de manhã, eh e nós queríamos descansar; estávamos a precisar de descansar, e de facto foi um barulho exagerado, foi a única, foi pontual, não, de resto (...)

E: E apresentou a reclamação aonde?

D: Aqui nas secretárias, fiz uma reclamação por escrito mesmo à direcção do Hospital.

E: Então sabe que existe um Gabinete do Utente ou um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Sim, sei (Risos).

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação?

D: Talvez eh, o nós poderemos usufruir de determinadas condições, se nós tivermos conhecimento poder accioná-las ou solicitá-las, eh, não lhe sei dizer

muito bem, pronto, depois a que nível mas eh, eh ao termos conhecimento de que temos alguns direitos, eh, se acharmos que de facto são uma mais valia para nós podermos pedir para os accionar, porque, nem sempre toda a gente se pode lembrar: tem direito a isto ou tem direito àquilo, não é? Portanto também é do nosso interesse querer conhecê-los, pra, para os fazer valer, sei lá.

E: Muito obrigado.

D: De nada. Obrigado eu.

ENTREVISTA 4: DOENTES

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Qual é a sua idade?

Doente: 63 anos.

E: Estado civil?

D: Casado.

E: Área de residência?

D: Na Parede, Estoril.

E: Habilitações literárias?

D: Tenho o, a Escola do Exército, Curso Superior.

E: Profissão?

D: Oficial do Exército reformado, coronel reformado.

E: Numero de internamentos nesta instituição de saúde?

D: Dois.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não conheço.

E: Sente que por vezes os eh, profissionais não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: Não acerca dos direitos e deveres mas sobre a doença, em si em particular, e sobre determinados tratamentos.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Direito à privacidade, e sobretudo à privacidade sobre a doença, não torná-la pública, e não ser usada publicamente e efectivamente o seu estado de saúde.

E: Eh, onde é que adquiriu esse conhecimento acerca dos seus direitos?

D: Bom (...) ao longo da vida, ao longo da vida. Não li nada especificamente até ao momento, nem depois de contrair a doença, mas o direito à privacidade acho que é um, direito, instituível.

E: Quais os deveres dos doentes que conhece?

D: Submeterem-se aos tratamentos todos necessários, afim de que a sua doença seja, eh, curada ou pelo menos, aliviada.

E: E onde é que adquiriu essa informação?

D: Ao longo da vida, também.

E: Acha que os cumpre?

D: Eu acho que sim, tento por cumpri-los.

E: Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Sim, considero.

E: Como? Exemplifique com situações.

D: Tentando, tentando manter a privacidade, não obstante as condições certas vezes não serem as melhores, com enfermarias comuns, tentarem sempre manter a privacidade do doente. Não vejo falarem sobre, problemas particulares dos doentes, nem sobre mortes, nem sobre eh, outras situações que possam expor o estado da doença dos doentes.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Não, não sei.

E: Então nem sabe para que servem?

D: Não sei.

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Não, nunca.

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação?

D: (Pausa) Falta de informação sobre quê?

E: Sobre os direitos e deveres, dos doentes.

D: Acho que facilitaria imenso sabermos todos exactamente em que ponto é que nós estamos, dos deveres, e das obrigações de cada um, ou da parte clínica ou da parte dos doentes, afim de que, se as regras sejam estabelecidas, haver um melhor cumprimento e não haver ultrapassagens, desse risco, dessa barreira, que efectivamente é muito útil.

E: OK. Muito obrigado.

ENTREVISTA 5: DOENTES

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Qual é a sua idade?

Doente: 39.

E: Estado Civil?

D: Casada.

E Área de residência?

D: Lisboa.

E: Habilitações literárias?

D: 12º.

E: Profissão?

D: Funcionária Pública, Tribunal de Contas.

E: Número de Internamentos nesta Instituição?

D: É a primeira vez que estou internada, há 3 semanas que estou internada, é a primeira vez.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não, não.

E: Sente que, por vezes, os profissionais de saúde não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: Eh, eh, nunca pensei nisso, eh, nunca pensei nisso, para ser sincera.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Os direitos? Olhe, que nos prestem boa assistência, quando nós vimos parar a estes sítios e, que sejamos bem tratados, os eh, acho que são os direitos que nós, que nos devem prestar e, pronto, temos esses direitos, de chegar aqui e ser, ser bem tratados porque, são doenças muito complicadas e, e acho que temos o direito de ser bem tratados. É isso, é isso, basicamente.

E: Quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Os deveres dos (...) então, cooperar com os, com os, os enfermeiros, os auxiliares e os médicos, e, não serem assim (...) cooperar, eu acho que cooperar é (...) é fundamental para que as coisas se resolvam e, e não, não (...) cooperar.

E: Acha que cumpre os seus deveres?

D: Eu acho que sim, sou uma pessoa (...) eu acho que sim, sim.

E: Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Aqui respeitam, aqui respeitam, mas já fui internada, não sei se posso dizer, Santa Maria, e não achei, eh (...) eh, eh, havendo exceções, casos pontuais, não posso por tudo também, englobar tudo, mas achei que, que merecia melhor tratamento, merecia bem melhor tratamento.

E: Eh, descreva as situações em que achou que esses direitos não foram respeitados.

D: Olhe, eh, eh (...), eu precisava de sangue, e, a senhora era estagiária, a senhora enfermeira, pendurou lá o sangue, e eu não lhe levantava a cabeça, não me punham o sangue a correr na veia, olhe, e eu tive mesmo que pedir, eu pedi para porem o sangue a correr, acho que isto é uma coisa que não, não tem cabimento. Se, pois, se estava programado tar lá, se puseram lá o sangue, era para pôr de imediato a correr. Eh, tive que ir, que chamar uma enfermeira mais, pronto, mais idosa, com uma outra, pronto, não sei, a menina foi embora e eu chamei depois, posteriormente a outra senhora e ela pôs-me o sangue a correr na veia. Olhe, não sei se estou a responder correctamente, mas é aqui que se me, por exemplo, este foi um dos casos que eu achei eh (...) pronto, acho que não, eu tinha o direito que me porem aquilo sem eu ter que pedir.

E: Chegou a apresentar reclamação?

D: Não, nunca, não, não (...), não.

E: nem nunca pensou em fazê-lo?

D: Não, não, não, não, não.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente ou um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Não sabia, não sabia.

E: Nem sabe para que servem?

D: Julgo que será para reclamar quando a pessoa não está satisfeita com as situações que ocorrem no interior do hospital.

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação?

D: Falta de informação (...) Olhe, eh, eh (...) agora, agora é que fiquei baralhada, deixe cá ver, é que a falta de informação faz com que a pessoa se sinta mais constrangida e depois não se pode movimentar tão bem. Se tiver informação, tem outras armas, se tiver informação tem outras armas. Agora, se não tem informação fica, muito dependente dos outros e pouco à vontade até para esclarecer certas coisas, pouco à vontade, eu acho.

E. OK, muito obrigada.

ENTREVISTA 6: DOENTES

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Qual é a sua idade?

Doente: Ah, 39 anos.

E: Estado civil?

D: Casada.

E: Área de residência?

D: Ah, Carnaxide, Concelho de Oeiras.

E: Habilitações literárias?

D: Bacharelato em Línguas e Turismo.

E: Profissão?

D: Agente de viagens.

E: Número de internamentos nesta Instituição de Saúde?

D: (Pausa) Ah, muitos, talvez uns doze.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: (Pausa) Ah, penso que sim, que tive ocasião de ler, sim.

E: Eh, quem é que lhe facultou a Carta?

D: Ah, penso estar a referir-me a um folheto que se encontra nas salas de espera das, ah, pras consultas.

E: É, é esse mesmo.

D: Pronto. Então estava lá e eu li.

E: Ah, sente que por vezes os profissionais não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: (Pausa) Ah, normalmente não, normalmente a informação é dada ah, penso eu, na medida certa e na hora certa. Não, talvez não quando nós queremos mas quando é oportuno pela parte das, das, dos eh, profissionais de saúde.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

E: Os direitos dos doentes? Ah (Suspiro) Ai, isso agora já é um bocado difícil dizer que eu já não me lembro. Ah, mas enfim, de serem, de nos serem prestados todos os cuidados de saúde, assistência necessária, assistência social, ah, necessária também, de transportes, etc. Ah (...) ah, alguns benefícios também em termos fiscais, sei que também faz parte portanto de ah, dos benefícios dos doentes (...) Não me recordo assim de mais nenhuma.

E: E quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Os deveres, eh (...) Bom, tanto quanto eu sei é de tentarem colaborar o mais possível com o pessoal de saúde, não é? Com os profissionais de saúde, quer os médicos, quer os enfermeiros, auxiliares, etc. Ah, para trabalharem em equipa no fundo, e juntos conseguirem atingir o objectivo a que se propõem que é no fundo curarem-se, não é? Da doença. Penso que esse é o principal dever do doente.

E: E, pensa que os cumpre?

D: Sim, sim.

Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Nesta Instituição, sim.

E: De que forma?

D: Ah, respeitando os doentes, tendo consideração, tendo muita dignidade na forma como abordam e como trabalham e vêem o doente, ah, e é no fundo é proporcionar-lhe tudo aquilo que é possível ah, aos doentes para que eles se sintam, que sintam o máximo de conforto possível apesar de todas as circunstâncias por que estão a passar.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Sei.

E: Sabe para que servem?

D: Sei.

E: Pode dizer (Risos).

D: Para apresentarmos reclamações.

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Já apresentei duas, pensei em fazer a terceira, mas não foi necessário.

E: E posso saber qual foi o motivo da reclamação?

D: A primeira teve a ver com o mau funcionamento, a meu ver, ah, do, do sector das análises, da colheita de análises para sangue no piso de análises clínicas, não é? Ah, que estava bastante desorganizado, esperava-se imenso tempo, nós tínhamos uma marcação, e depois ficava-se imenso tempo à espera na sala e às vezes era-se atendido uma hora ou uma hora e tal depois, portanto a minha primeira reclamação foi nesse sentido e devo dizer que foi atendida, obtive resposta e a situação mudou eh, no sector das análises.

E: Foi positivo.

D: Foi positivo. Portanto, penso que para melhor porque depois deixou de haver tanta (...), há, há dias que é pior, é mais complicado mas deixou de haver aquela

persistência que era todos os dias, todos os dias. Portanto aquele tempo de espera enorme que uma pessoa ficava ali. A segunda que eu fiz por escrito. Ah, foi por, pelo motivo da limpeza das casas de banho. Que eu acho que é o grande calcanhar de Aquiles desta Instituição Hospitalar. Ah, descora-se um bocadinho, descora-se bastante digo, a limpeza das casas de banho. Ora, isto sendo um local onde há muita gente, pessoas com doenças oncológicas, em que é perigosíssimo, muitas delas têm ah, factores de imunidade muito baixos, quer, são muito susceptíveis a apanharem vírus, bactérias, etc. E. Penso que as casas de banho tinham que andar sempre, sistematicamente, a ser limpas. Há poucas para as, para a frequência das pessoas, não é? Dos acompanhantes e dos doentes. E, por conseguinte têm que se forçosamente mais limpas, senão é um risco muito grande quer para os doentes, quer até para os acompanhantes.

E: Claro. (Pausa) Na sua opinião quais são as consequências da falta de informação acerca dos direitos e deveres dos doentes?

D: Ah (...) falta de informação é sempre ah, negativa porque cria barreiras à comunicação e ao entendimento e ao bom funcionamento das Instituições, das pessoas, não é? Portanto, logo se eu não sei quais são os meus direitos nem os meus deveres, ah eu depois também não sei o que é que hei-de reivindicar, ou às vezes tou a reivindicar uma coisa para a qual, não tenho direito, não é? Portanto, eu penso que, para ah, uma boa organização e uma boa fluidez dos serviços, ah, que deve haver conhecimento de parte a parte dos direitos e deveres de cada um.

E: OK, muito obrigado pela sua colaboração.

D: Nada.

ENTREVISTA 7: DOENTES

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Doente: 33.

E: Estado civil?

D: Casada.

E: Área de residência?

D: Charneca da Caparica.

E: Habilitações literárias?

D: Licenciatura em Ciências Farmacêuticas.

E: Profissão?

D: Farmacêutica de Indústria.

E: Número de internamentos nesta Instituição?

D: Primeiro.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Sim, já a li.

E: Onde é que a leu? Como é que adquiriu esse conhecimento?

D: Aqui no IPO, quando cá vim à Consulta Externa, há uns, há uns meses, quase há um ano, em Julho do ano passado.

E: Foi alguém que lha forneceu?

D: Não, vi nos, nos placarzinhos e fui, fui tirar.

E: Na sua opinião eh, sente que os profissionais de saúde por vezes não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: Os profissionais de saúde não, porque quando nós estamos internados ou estamos em contacto com eles, fornecem-nos essas informações. Acho é que a nível geral não há essa informação, porque quando a pessoa precisa, acabamos por tê-la, agora se tivermos no dia a dia e não tivermos, não tivermos necessidade de tar dentro de um hospital, aí acho que há muito pouca informação.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Portanto, o direito à saúde grátis para toda a gente, ah, toda, todas as pessoas devem ser tratadas da mesma maneira e tratadas, tratadas com

qualquer doença que tenham, ah, eh (...) os principais no fundo são esses. É que cada um deve-se, cada pessoa tem direito a ser tratado.

E: E onde é que adquiriu esse conhecimento?

D: A nível geral (Risos), talvez no Curso, não sei (Risos). Sei que tinha uma Disciplina de Saúde Pública, mas já foi há tanto tempo.

E: Quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Portanto, é o direito de ser tratado e (...)

E: Os deveres.

D: Ah! Os deveres, desculpe. Ah, de respeitar todas as indicações médicas, e de todos os profissionais de saúde, porque senão também pode não, não, a terapêutica pode não resultar porque eles não os cumpriram, e informar os profissionais de saúde de qualquer, ah efeito adverso ou alguma coisa que lhe tenha acontecido durante o tempo que teve a fazer esse tratamento.

E: E acha que os cumpre?

D: Eu acho que sim (Risos), mas às vezes há pessoas que não, daí algumas faltas de informações que nós temos sobre medicamentos também. No entanto, eu tento cumpri-los, mas pronto, às vezes é difícil.

E: E esse conhecimento acerca dos deveres ah, também adquiriu da mesma forma que os direitos?

D: Também, ah embora o trabalho que eu tenho actualmente me dê mais conhecimento nesse sentido porque trabalho com, com dispositivos médicos e medicamentos e tenho a parte de fármaco-vigilância que é para o Infarmed que tem que se informar tudo, todos os efeitos adversos que nós temos conhecimento, tanto a nível hospitalar como a nível de farmácias. Portanto também tive mais informação sobre esse dever do, no fundo do doente, e também dos profissionais de saúde no fundo, ah, sobre essa parte, sobre a parte da informação de, das reacções adversas.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Sim, já lá fui. Ah, fui lá pouco tempo antes de ser internada, ah, fiquei a saber onde é que era, que tinha o Livro Amarelo, mas por acaso depois fui pedir informações sobre a parte de Hematologia e a senhora que lá tava, disse que tinha que fazer as perguntas depois aqui à assistente social porque ela não sabia dar-me informações, que Hematologia era muito específico.

E: Então sabe para que servem?

D: Sim, no fundo para nos dar algumas informações básicas, ah do que se pode trazer para o hospital, o que não se pode, o que se deve, etc. Ah e para nos dar as informações sobre ah, toda a parte legal, toda a parte de isenção, pedidos de isenções, de altas, de internamentos, junta médicas, pronto toda essa parte, que nós na altura não sabemos muito bem o que é que havemos de fazer.

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Não, não, também só tive internada aqui (Risos).

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação acerca dos direitos e deveres, dos doentes?

D: Acho que quanto aos direitos dos doentes e deveres no fundo e (...) é mais direitos porque acho que os doentes pensam que têm os direitos todos e depois esquecem-se que também têm os deveres do outro lado, e muitas das vezes entram em, em choque, com os direitos e deveres precisamente porque não têm informação de quais são os seus direitos e onde é que começam os deveres deles como doentes, e, e param nos direitos do (...) e entram nos direitos dos outros, a então acho que às vezes a falta de informação geral, acho que dá um pouco, pronto, os problemas que nós muitas vezes vemos no centro de saúde, eu queria, eu tinha isto, direito a isto e já não tenho, ah, e aquele tem porque é que eu não tenho? Acho que essa falta de informação acaba por muitas das vezes gerar esses problemas de conflitos, de direitos e deveres das próprias pessoas, e os doentes dos hospitais também (Risos).

E: Muito obrigado.

ENTREVISTA 8: DOENTES

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Qual é a sua idade?

Doente: 35 anos.

E: Estado Civil?

D: Casado.

E Área de residência?

D: Eh, Odivelas, Ramada.

E: Habilitações literárias?

D: 9º ano.

E: Profissão?

D: Hotelaria, encarregado de refeitório.

E: Número de Internamentos nesta Instituição?

D: Número, eh (...) são dois, sim.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não.

E: Nunca ouviu falar?

D: Já ouvi falar, mas não conheço.

E: E ouviu falar através de quem? Foi alguém que (...) Algum profissional de saúde?

D: Sim, alguém de falar com outras pessoas mas, de eu estar de fora, e ouvir a conversa mas não me aperceber do, do que estavam a falar, mas sabendo do que é que se tratava. Mas, não sei do, o que é ao certo, não sei.

E: Sente que, por vezes, os profissionais não lhe facilitam toda a informação acerca dos seus direitos e deveres?

D: Sim, sinto isso.

E: Com muita frequência?

D: Alguma frequência, sim. Porque há muita informação que não nos eh, não nos dizem e não nos facultam. É, é verdade que sinto isso.

E: OK. E quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Ah (Risos) Eh, acima de tudo, os, os nossos direitos é, é sermos tratados, acima de tudo, com, com o máximo de respeito, e cuidado, e uma grande protecção que é para isso que nós viemos para cá, nos hospitais, é para sermos

em tratados. E, e acima de tudo, esses, que é dos principais objectivos, nem sempre são os mais cumpridos, e depois há umas certas lacunas acerca disso, mas claro que objectivamente não lhe sei dizer: e este, e este é assim, e este, deve-se fazer aquilo, e este, mas acima de tudo, acho que estes são os principais e quando as pessoas vêm para cá, ou por estarem doentes, ou por estarem carentes, ou por estarem (...) em várias situações da vida, mas não estão bem e vêm para cá para serem tratados, por vezes, não, não lhes é, facultado eh, a atenção que lhes é devida, por vezes já notei isso, cá, não aqui propriamente, não tanto aqui neste hospital, aqui, graças a Deus eh, tenho sido em tratado, mas mesmo assim, até aqui também encontrei algumas lacunas.

E: E, e esse conhecimento acerca desses direitos que enumerou, eh, adquire-os de que forma?

D: Eh, de uma maneira geral (...) de uma cultura geral.

E: Senso comum?

D: Sim, de uma leitura, de uma cultura geral, não tem nada a ver não, é uma questão de informação própria não, nada de específico.

E: E quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Eh, acima de tudo, também respeitar os que estão do outro lado (Risos), porque (...) também quem está deste lado também tem que respeitar o lado de lá, o trabalho de quem está a fazer, não é? Eh, acima de tudo esse, não é? Porque (...) tanto é de um lado como doutro, as pessoas também têm que saber que do outro as pessoas tão a fazer o trabalho mas, que, têm que ser respeitadas. Que também sei que por vezes as pessoas pecam um bocado sobre isso porque pensam que as pessoas são um bocado, vem cá, e faz já e, são vários doentes, e são várias coisas e às vezes não tem que ser logo, ou não pode ser logo, e as pessoas às vezes pecam um pouco aí também, mas pronto, devemos também respeitar um bocado, quem está detrás (Risos).

E: Considera que, há, antes disso. Eh, cumpre, acha, considera que cumpre os deveres dos, dos doentes, os seus deveres, como doente?

D: Cumpro.

E: De que forma?

D: Porque tento não, acima de tudo, não complicar e respeitar o que me dizem, eh, respeitar o que devo fazer e, acima de tudo também ajudar o, não só a nível de doentes, mas os meus colegas todos, eles e sempre que precisam de ajuda

ou por uma campainha, ou de um, simples toalhete, ou de uma coisa, o mais simples possível, às vezes já ajuda bastante.

E: Exactamente. Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Sim, acho que sim.

E: De que forma?

D: Acho que (...) acho que sim, porque, quer dizer, tentam, tentam, ir ao encontro eh, do que nós precisamos, se nós precisamos e pedimos, principalmente aqui neste hospital, e se pedimos qualquer coisa, eles tentam logo ir buscar e ajudar-nos prontamente a fazê-lo. Portanto, aqui não tenho mesmo razão de queixa (Risos).

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Se existe um Livro Amarelo? Sim, sabia, conheço.

E: E sabe para que servem, quer o Gabinete do Utente quer o Livro Amarelo?

D: Sim, para o caso de haver o, se eu quiser fazer alguma reclamação ou se houver alguma coisa que não me satisfaça, posso preencher, sim, eu sei.

E: E já fez alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Não, não pensei em fazer. Não cheguei ainda a esse facto (Risos).

E: E, na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação ao doente acerca dos seus direitos e deveres?

D: Às vezes, se calhar, até mesmo os próprios funcionários não são alertados para tal. Eh (...), tem (...) por exemplo, um exemplo de, da segurança social, em que eu precisei de ser medicado com um medicamento caríssimo e não me foi alertado, por exemplo, que poderia, pedir aqui à assistente social, que havia uma assistente social aqui no hospital, isso era outro caso, ninguém me alertou que havia uma assistente social cá, que poderia eventualmente eh, ir ter com ela, explicar o meu caso, a ver se me poderiam ajudar se não. Portanto, não me foi posto a questão, não sei se, se o problema era da não informação dos, dos empregados, ou dos funcionários cá ou se era mais acima deles, que não lhes transmitiam isto para eles nos dizerem. Então, eu fiquei sem saber esta informação. Mais tarde, a falar com outros elementos de cá e: então porque é que não foi, eh, à, à assistente social? Ah, então, mas porque é que não foi? Ninguém me disse que eu poderia ir. Portanto, depois de eu falar, a coisa resolveu-se e, felizmente, puderam-me ajudar. Mas, uma das primeiras partes do medicamento foi paga por mim, que me custou imenso (Risos). E portanto, por

isso é que eu estava a dizer inicialmente, que há certas informações que se nos poderiam se calhar ajudar mais se nos explicarem logo o processo todo, eh, a dizer que, olhe mas há esta opção, ou há esta opção, não sei se por falta de, da informação de quem nos está a informar, ou se é mesmo por falta de conhecimento dessa pessoa quando nos está a dar essa, essa situação, se sabe que, que há esses parâmetros todos em que nós podemos resolver ou, ou ajudar a situação.

E. Muito obrigado pela sua colaboração.

ENTREVISTA 9: DOENTES

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Qual é a sua idade?

Doente: 38 anos.

E: Estado civil?

D: Casado.

E: Área residência?

D: Eh, Estremoz, Alentejo.

E: Habilitações literárias?

D: Eh, sou estudante da Faculdade de Évora no Curso de Psicologia.

E: Profissão?

D: Actualmente, doente mesmo!

E: Número de internamentos nesta Instituição de Saúde?

D: Um, há 3 meses e meio.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Eh, não tenho conhecimento muito óbvio da questão, mas sei que enquanto doente tenho alguns direitos.

E: Mas a Carta propriamente dita, nunca ouviu falar dela?

D: Não, nunca ouvi.

E: Então estava a dizer que tinha conhecimento de alguns direitos, quais são os direitos então que conhece?

D: Eh, sei que, enquanto cidadão português, com, com alguma, com algum apoio da segurança social, sei que me é facultado o direito de ser assistido eh, de forma hospitalar e cuidados de saúde.

E: OK. E onde é que adquiriu essa informação?

D: Cultura geral.

E: Sente que por vezes, os profissionais de saúde não lhe facultam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: Talvez seja uma lacuna a explorar pelo próprio doente. Normalmente só lembramos disso quando caímos nas malhas, não é?

E: E quais são os deveres que conhece?

D: Obviamente que respeitar os profissionais que tratam de nós.

E: E esse conhecimento também é de senso comum?

D: Claro, claro.

E: Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Considero que sim.

E: De que forma?

D: Com a sua dedicação, com o seu profissionalismo, embora como tudo, a sensibilidade de cada um, que de alguma forma possa reger a motivação e também a competência do próprio profissional.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo?

D: Não, penso que se esse Livro Amarelo é o livro de reclamações (...) tem-se conhecimento que existem livros em todas as dependências públicas e não só, e privadas mas, com o Livro Amarelo, só assim tão simples, não.

E: E o gabinete do utente, também não tinha conhecimento que existisse?

D: Não, mas sei que em todos estes serviços existem assistentes sociais para acompanhar os doentes.

E: Já apresentou alguma ou pensou em fazê-lo?

D: Não, mas se calhar às vezes era preciso.

E: Por que motivo, nas vezes que teve vontade de o fazer?

D: Se calhar porque não tenho temperamento para estragar a vida a ninguém.

E: Mas do que é que gostaria de ter reclamado?

D: Se calhar, às vezes, pouca sensibilidade de algumas pessoas.

E: E o que é que o levou a não o fazer?

D: Precisamente pelo que já testemunhei, às vezes os problemas são tão grandes que não há necessidade de estar a criar mais.

E: Medo de represálias?

D: Não, de maneira nenhuma, não tenho medo das palavras.

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação acerca dos direitos e deveres?

D: Na minha opinião, a falta de informação (Tosse) Perdão. Pode levar a atitudes menos positivas para os doentes, no caso de eles saberem e, portanto, agirem com determinação, se calhar poupariam alguns, alguns problemas pessoais.

D: OK, muito obrigada.

ENTREVISTA 10: DOENTES

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Doente: 40.

E: Estado civil?

D: Solteira.

E: Área de residência?

D: (Pausa) Lisboa.

E: Habilitações literárias?

D: Bacharelato.

E: Profissão?

D: Ah, Relações Públicas.

E: Número de internamentos nesta Instituição de Saúde?

D: Um.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não.

E: E nunca ouviu falar?

D: Não.

E: Sente que por vezes os profissionais de saúde não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: Sim, mas é só porque, agora fiquei a saber que isso existe, eu nem sabia.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Os direitos dos doentes que eu conheço? Eu incluída?

E: Sim.

D: Sei que existe um Livro de Reclamação aqui, hum (...) e acho que também pode-se dirigir e escrever uma carta ao serviço de saúde, presumo eu. Agora, mais não sei.

E: E esse conhecimento que me disse agora ter como é, de que forma é que o adquiriu? Alguém a informou?

D: Ah, foi porque, houve aqui um acontecimento, aqui no IPO, ah, que fizeram muito barulho de manhã e salvo erro foi uma enfermeira que disse que se podia, que existia um, um livro de reclamações, foi isso.

E: Ok. E quais os deveres dos doentes que conhece?

D: Os deveres? (PAUSA). Eu não sei quais são os deveres do doente. Eu acho que ele deve dizer o que sente, o que precisa (...) Acho que é isso.

E: E então sabe que existe um gabinete do utente e um livro amarelo? Foi isso que a enfermeira a informou da outra vez?

D: Um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo?

E: Um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo.

D: Não, só sabia que existia um livro de reclamação, mais nada.

E: Então não sabe para que servem? O Gabinete do Utente e o Livro Amarelo?

D: Não, eu presumo que o Livro Amarelo seja um livro tipo livro de reclamações, agora o outro não sei.

E: Já apresentou alguma reclamação? Dessa vez chegou a apresentar a reclamação acerca do barulho?

D: Sim.

E: Nesse livro?

D: Nesse livro.

E: Ok. (Risos)

E: Na sua opinião quais são as consequências da falta de informação ao doente acerca dos seus direitos e deveres?

D: Ah (Suspiro) (Pausa) Hum, posso pensar um bocadinho? (Risos). Os direitos e os deveres (...) Para já gostava de estar mais informada sobre o, o que é que se entende por os deveres do, do doente. Os direitos, direitos do doente (Suspiro), a mim eu, eu vem-me logo à cabeça um episódio que eu tive aqui, eu acho que especialmente aqui dentro nós não temos direito ah, por exemplo chorar, que já acho que já falei isso com, com a doutora Maria de Jesus e eu acho que isso deveria ser um direito que nós devíamos ter e, e acho que vi muitas pessoas é a chorar depois na casa de, na, nas casas de banho, pronto. Agora, mais direitos também não sei, não sei.

E: OK. Muito obrigado.

ENTREVISTA 11: DOENTES

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Idade?

Doente: 76 anos.

E: Estado civil?

D: Viúvo.

E: Área de residência?

D: Ah, Algés.

E: Habilitações literárias?

D: Licenciatura.

E: Profissão?

D: Agora reformado.

E: Número de internamentos nesta Instituição de Saúde?

D: (Pausa) Este, este é o segundo.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não.

E: Nunca ouviu falar?

D: Não.

E: Sente que por vezes os profissionais de saúde não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: Bom, eu não sei se são, se são meus, meus direitos. Ah, agora eu acho que o doente tem todo o direito de saber o resultado dos seus exames, o seu, o, o, o, a evolução da sua doença, o seu estado ah, o seu estado de saúde, momento, momentaneamente, quando, quando houver possibilidades de, de se fazer, eu acho que é importante o doente não andar ah, às cegas sem saber, sem saber o que tem, sem saber a evolução da doença, se bem que ah alguns doentes não, mas isso depende deles, da vontade deles, que não, não, não gostariam de saber, mas estou convencido que a generalidade dos doentes gostavam de saber a sua situação. E já agora, e eu vou, vou contar uma passagem, se me permite, que aconteceu comigo, não, há uns anos atrás, ah, um médico mandou-me fazer umas análises, umas análises e uns exames, e eu gosto de ver tudo, saber tudo, ler tudo. Portanto eu fui buscar os exames, aí abri-os todos, abri-os e

li-os. Quando fui levar os meus exames ao médico, o médico quis ralar comigo, não ralhou porque eu não deixei e disse “Sr. Doutor desculpe, o material é meu, foram pagos por mim, os exames são meus, tenho direito de os abrir e de ver”. E pronto, e é assim que eu gosto, de ver e saber tudo, tudo, tudo do que diz respeito à minha doença.

E: Em relação a esses direitos que acabou de enumerar ah, de que forma é que adquiriu esse conhecimento?

D: Não, eu não adquiri esse conhecimento, vamo lá ver, eu, isto é capaz de ser, serem uns direitos teóricos, mas para mim é meu direito implícito pois se o material é meu e é tudo meu, eu tenho (...) sou eu que entendo que tenho direito (Risos) ah, a saber (...)

E: Mas em relação aos outros que enumerou anteriormente das pessoas tarem devidamente informadas e outros, é o quê? Foi do senso comum? São direitos que acha que tem ou foi alguém que lhe informou a dizer que realmente tem esses direitos ou que leu em algum sítio?

D: Não, não, não eh, isso foi, foi, eu entendi eu que tinha esse direito, entendi eu. E pronto, e (...).

E: Então sente que os profissionais de saúde em relação aos, ah, à informação acerca dos seus direitos e deveres, não lhe costumam dar essa informação?

D: Isso depende muito, depende muito dos profissionais de saúde. Há uns que gostam, mas isso depende da maneira de ser, penso eu, da maneira de ser de cada um, há profissionais de saúde que são uns profissionais abertos, que dialogam com o doente, que, que, que, que, que, que, que, que lhe mostram os resultados dos exames, por vezes até discutem determinados pontos dos exames, ou isto é assim porque é assim, porque é assado, e outros não, lêem o papel, fecham, metem no subscrito, “o senhor agora vai fazer isto e pronto”.

E: E, quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Que?

E: Quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Os deveres dos doentes (...) Bom, os doentes também têm, também têm muitos deveres, vamos ver. Os doentes têm deveres de respeitar o, os profissionais de saúde, têm, têm o dever de cumprir com as prescrições que lhe são feitas rigorosamente. Se, enfim, se, se, ah, alguma prescrição que pode provocar qualquer, qualquer distúrbio, que ele vê que têm, que há qualquer coisa que não está bem, qualquer anomalia, tem o dever de comunicar imediatamente,

ah, essa sintomatologia, ah, enfim e (...), penso eu, que pronto são, são deveres para com os outros e até para com ele próprio, por vezes até com ele próprio, não é?

E: Exactamente (RISOS).

D: É assim (RISOS).

E: E, e onde é que adquiriu esse conhecimento acerca dos seus deveres, também da mesma forma que os direitos?

D: Da mesma forma, sou eu, eu sou assim, penso assim, e, e não foi preciso tar a ler isto ou aquilo que nunca li sobre isso, mas e a maneira que eu, de eu pensar, é a minha maneira de ser e portanto e dela não abdicó. Quer esteja escrito num papel, quer não esteja, eu não abdicó dela (Risos) (Tosse).

E: E sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Não, não.

E: Nem sabe para que servem?

D: Não, não, não sei, não sei, não sei.

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Não, aqui não, não, não, tenho sido tão bem tratado, por todo o pessoal, desde auxiliares, enfermeiros, médicos, têm sido todos com um carinho, não só para mim, para mim e para os doentes que me têm rodeado nas diversas situações, eh, eu tenho notado um carinho excepcional e uma dedicação, dedicação mesmo, isto é como um sacerdócio, mas é mesmo, é mesmo.

E: Disse que aqui não, mas noutra sítio já pensou em apresentar alguma reclamação?

D: Ora (Suspiro). É assim reclamação escrita, coisa escrita não, nunca apresentei.

E: E pensou em fazê-lo?

D: Ah, já, já. Tenho impressão que uma vez, já há muitos anos, mas não, não cheguei a fazer. Mas, posso ter manifestado o meu desagrado verbalmente por esta ou por aquela situação (...).

E: Qual foi o motivo, lembra-se?

D: Sem, sem, sem, sem ser inconveniente, valha-me Deus, pode-se dizer tudo sem se ser inconveniente, não é?

E: Hum, hum.

D: Pronto. Às tantas as pessoas julgam por ser inconvenientes, e o quanto a mim se elas são inconvenientes perdem logo a razão, não é? Mas já não me lembro mais, mais, não sei, não me lembro, olhe, não (...)

E: Não importa.

D: Se me lembrar daqui a um bocadinho, mas não me lembro, não me lembro de momento (...).

E: E na sua opinião quais são as consequências da falta de informação ao doente acerca dos seus direitos e deveres?

D: (Pausa) Ah (Suspiro). As consequências para com o doente (...) Pode ter consequências importantes, pode, pode ter, pode, porque o doente não sabe que pode ter acesso a isto ou acesso àquilo, ou, ou (...) eu não sei, não sei exteriorizar bem a minha, a minha, a minha opinião, mas eu acho que é muito importante o, o doente saber que tem o direito ou o acesso a este sitio ou àquele sitio, tem direito a este benefício ou aquele benefício, tem a obrigação de cuidar desta coisa e cuidar daquela, tem obrigação de, por exemplo vai à farmácia, vai buscar um medicamento, tem que ir no frio, tem a obrigação de devolver ah, ah, aquele, aquele, aquele meio de transporte do medicamento e, e, e agora? (Risos) E, e bem (Pausa) não sei, não sei, mas há tanta coisa, há tanta coisa, há tanta coisa que, que beneficiaria os doentes dos seus direitos. Tanta coisa mas, mas, mas escapam-me, sabe, escapam-me, são coisas que, que para determinadas pessoas surgem naturalmente e para outras pessoas menos informadas, ah, são como, como uma dádiva, quando no fundo é um direito, quando no fundo é um direito. Se as pessoas fossem devidamente informadas, que você tem direito a isto, e isto, e isto, e isto, e isto, e entretanto tem obrigação, porque não há direitos sem obrigações, tem obrigação a isto, e isto, e isto, e isto, isto. Agora, o fundamental é as pessoas serem devidamente informadas (Pausa) dos seus deveres e da suas obrigações.

E: OK, muito obrigado pela sua colaboração.

ENTREVISTA 12: DOENTES

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Doente: 41.

E: Estado Civil?

D: Casada.

E Área de residência?

D: Eh, Eh, Dafundo, Oeiras.

E: Habilitações literárias?

D: Doutoramento em Ciências Empresariais.

E: Profissão?

D: Professora Universitária.

E: Número de Internamentos nesta Instituição?

D: Este é o terceiro.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não conheço, não.

E: Nunca ouviu falar?

D: Ouvi vagamente, alguma vez, sim.

E: Aonde é que ouviu falar?

D: Eu acho que vi algum (...) nalgum placar, algum folheto, acho que foi isso.

E: E nunca lhe despertou a curiosidade para ler?

D: Li o folheto mas, a Carta completa de direitos e deveres, não. Só li aquele folheto.

E: Sente que, por vezes, os profissionais de saúde não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: (Pausa) Não sei, quer dizer, também nunca senti a necessidade de reivindicar os meus direitos, essa é a verdade. Isso nunca senti essa necessidade, senti-me sempre, bem, ou seja, não senti a falta de, de saber os direitos.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: (Pausa) O único que conheço é que a pessoa tem o direito a receber os, tratamentos, e a ser bem tratado. É o único que conheço.

E: E esse conheceu através do quê? Senso comum?

D: Do, para além do senso comum, o tal folheto que li, mas, acho que falava alguma coisa disso.

E: E quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Nenhum, não faço a mínima ideia estar doente (Risos).

E: Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Eu até tenho ficado admirada, pelo menos cá, que é o único hospital que conheço (...) bom, conheço outros de quando nasceu o meu filho e coisas assim, e realmente cá, estou muito bem impressionada no sentido do, do tratamento que recebemos, não só médico mas também humano. Nesse sentido, tenho uma opinião muito positiva (...) coisa que noutros hospitais não tinha visto isto.

E: Então, considera que eles respeitam os direitos dos doentes?

D: Não sei se os direitos, mas os doentes sim. Respeitam os doentes, isso sim. Não sei se os direitos dos doentes, não sei que não conheço muitos, mas os doentes são respeitados, isso é verdade.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Gabinete do Utente, tenho visto indicações, mas o Livro Amarelo não sei o que é.

E: Sabe para que servem?

D: O Gabinete cálculo, mas o Livro, como não conhecia, não sei.

E: E acha que é para quê?

D: Penso que será para reclamações, ou coisas parecidas, não é?

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: No IPO, nunca. Não, nunca apresentei nem pensei, nunca senti que tivesse de, fazer uma reclamação.

E: E noutra Instituição de Saúde?

D: Sim, noutra sim.

E: Pensou em fazê-lo ou chegou a fazê-lo?

D: Pensei que deveria (...) Não, não fiz nunca. Em Instituições de Saúde, nunca fiz. Já fiz reclamações noutros lugares, mas em Instituições de Saúde não. Embora, nalgumas situações que me foram relatadas, já pensei que deveria ser feita, sim, nomeadamente, nos partos.

E: Em que situações específicas é que teve essa vontade?

D: Nos partos, das pessoas, que são muito mal, atendidas, ou são, deixadas ao seu, ao seu, sei lá (Risos), ao destino de cada um, não é? Mas, são essas

situações, mas não no meu caso, que o meu filho não nasceu, cá. Portanto, não tenho, eu não tive essa experiência, mas de amigas que nasceram cá, a contarem os partos, sim, sim que considereei. De facto alguma, fez uma reclamação.

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação ao doente acerca dos seus direitos e deveres?

D: (Pausa) Obviamente, a, a consequência mais provável é que a pessoa terá direito a coisas que não usufrui, porque desconhece. (Pausa) Por exemplo, o outro dia, uma pessoa daqui, outro doente, contou-me de uma coisa que eu não fazia a mínima ideia que existia, que era um (...) uma ajuda económica para, comprar perucas e coisas, e isso não sabia que existia, e foi uma, uma doente que me contou na casa-de-banho. Portanto, são coisas que a pessoa vai sabendo porque, um fala, outro fala, mas não há, é verdade que não há uma informação, óbvia, ou assim facilmente, entregue ao doente. Então, a consequência é que haverá, haverá direitos, que tenhamos direito a coisas que não usufruímos porque não sabemos.

E. Muito obrigado pela sua colaboração.

D: Obrigada eu.

ENTREVISTA 13: DOENTES

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Idade?

Doente: 50 anos.

E: Estado Civil?

D: Casado.

E Área de residência?

D: Póvoa de Santa Iria.

E: Habilitações literárias?

D: Bacharelato em Engenharia (Risos).

E: Profissão?

D: Engenheiro.

E: Número de Internamentos nesta Instituição de Saúde?

D: Três.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não conheço.

E: Nem nunca ouviu falar?

D: Já ouvi falar.

E: E leu?

D: Não li.

E: Sente que, por vezes, os profissionais de saúde não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres.

D: Neste hospital, que foi o único hospital em que tive internado, nunca senti essa necessidade porque tenho sido sempre informado sobre aquilo que necessito, sempre.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Os direitos dos doentes que conheço, vamos lá ver (...) Os direitos dos doentes que conheço depende um bocadinho das doenças. Neste campo, que é o campo oncológico, eh, entendo que o, toda a gente, todos os doentes têm direitos mas, aqui assim, de uma forma mais especial e um bocadinho mais eh, enfim mais, mais próxima talvez, do doente e do médico, o que muitas das vezes pode não acontecer. Mas, eh, desde que o doente esteja bem esclarecido, eh,

tem de confiar no médico, acima de tudo, muito embora, a decisão final, terá que ser sempre, a decisão do doente, não é? É essa a minha opinião.

E: E em relação a esse direito que acabou de referir, ah, aonde é que adquiriu essa informação?

D: Ah, com o tempo e com a experiência que tenho tido aqui assim. Fundamentalmente, com a experiência que tenho tido aqui assim porque, às vezes não é por, por falta de vontade, já percebi isso, não é por falta de vontade ou por falta do que quer que seja, eh, às vezes a mensagem pode não passar, eh, correctamente, para o doente, e o doente fica com algumas dúvidas. E então ao ficar com essas dúvidas, só tem duas hipóteses. Ou sujeita-se, àquilo que lhe dizem para fazer desconhecendo efectivamente o que vai fazer, e corre sempre, fica sempre na dúvida, não é? Ou então procura pelos seus próprios meios, tentar saber concretamente que é que se está a passar. Por aí assim, é isso só que, que me leva a ter essa, a ter essa opinião.

E: Quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Os deveres dos doentes que conheço? Os deveres dos doentes que, que eu conheço, vamos lá ver (...) É (Suspiro) o que é que eu posso dizer dos doentes, dos deveres dos doentes? Têm que cumprir o que está estabelecido nos, nas regras hospitalares, acima de tudo, não é? Eh, tentar manter o máximo de boa relação, pelo menos tentar manter, aqui, que é aquilo que eu conheço, manter a, uma relação tão boa com os, com os profissionais quanto aquela que os profissionais mantêm, mantêm com os doentes, pelo menos segundo a minha experiência, que é ótima, não é? É ótima a relação, que se vê neste hospital, não conheço os outros como digo, mas neste hospital, é uma coisa à parte e é fora de série. Portanto, acho que também deverá haver reciprocidade, conforme existe dos profissionais para os doentes, têm que haver também reciprocidade também dos doentes para os profissionais. E portanto aí, desde que as coisas se consigam conciliar, consegue-se cumprir, tanto a parte que diz respeito ao doente como a parte que diz respeito ao profissional, e as coisas conseguem funcionar. É uma questão de bom senso.

E: E em relação a esse que também que enumerou, é quê, é senso comum? Como é que adquiriu essa informação?

D: Com a experiência de estar aqui e com o viver aqui o dia-a-dia. Fundamentalmente, isto é preciso cá estar, é preciso ver, é preciso apercebemo-nos, estarmos atentos, fundamentalmente, e sabermos como é que havemos, de

movimentarmo-nos aqui dentro. Acima de tudo, é isso: observar, ver conosco, ver com os outros, estar atentos, acima de tudo, e ter muita força de vontade.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Gabinete do Utente não sabia, o Livro Amarelo forçosamente tem que haver sempre, não é? Mas Gabinete do Utente não, não sabia, sei que tem cá uma assistente social a quem as pessoas podem recorrer enfim, se tiverem algumas dúvidas ou se tiverem alguma coisa, com quem eu já, já falei, não é? Mas pronto, o Livro Amarelo isso existe em todo o lado, e espero que, que não seja muitas vezes utilizado, eu penso que, que não devem ser, com certeza, penso eu, não sei.

E: Sabe para que servem?

D: Sei, sei para que serve. Quando a pessoa tem alguma reclamação para fazer, ou alguma coisa que não esteja, que entenda que não está bem, e que não consegue resolver de outra forma, recorre ao Livro Amarelo, não é? Pronto, que é aquilo que é normal. Embora diga que aqui, duvido que isso aconteça, mas é natural que aconteça.

E: Sente que, por vezes, os profissionais de saúde não respeitam os direitos dos doentes?

D: Nunca senti isso aqui, nem comigo nem com ninguém. Nem comigo, nem com pessoas que estejam à minha volta, antes pelo contrário.

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Neste hospital? Não, nunca.

E: Ou noutro Estabelecimento de Saúde (...)

D: Noutro Estabelecimento de Saúde, já. Noutro Estabelecimento de Saúde já, já.

E: Qual foi o motivo?

D: Eh, prepotência (...) Prepotência e abus, e aí, falta de respeito pelo doente.

E: Em que sentido?

D: Eh (...) Em que sentido? Eh (...) Olhe, talvez eh, eh (...) foi, foi um médico eh, que se recusou ah, a atender eh, eh, a minha mulher porque ela tinha um problema de ouvidos e, e que ele entendeu que, que não era uma urgência, era uma urgência, ela tava praticamente a perder os sentidos e ele mandou-a embora, numa Urgência do Hospital S. José, e mandou-a ir a um médico, a um otorrino, porque não, não teve para a estar a ver e, portanto, assim pedi o Livro Amarelo e participei.

E: Eh, na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação aos doentes acerca dos direitos e deveres dos doentes?

D: Eh, bom, eh (Suspiro) É importante que haja de facto, essa, essa, essa, essa informação porque, de certa maneira, havendo essa informação, pode colmatar situações, que à posteriori se podem levantar, e que poderiam ser evitadas de se levantar se as pessoas realmente tivessem pleno, pleno conhecimento dos direitos que, a que realmente, que lhes assistem, não é? Ora, não havendo essa informação, é normal e é natural que as coisas não corram bem, não é? Portanto, é importante de facto haver essa informação, sem dúvida nenhuma.

E. Muito obrigado pela sua colaboração.

D: De nada. Disponha sempre.

ENTREVISTA 14: DOENTES

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Idade?

Doente: 39.

E: Estado civil?

D: Solteiro.

E: Área de residência?

D: Massamá.

E: Habilitações literárias?

D: 6.º Ano antigo, o, o 2.º Ciclo.

E: Profissão?

D: Soldador.

E: Numero de internamentos nesta Instituição?

D: É a primeira vez.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não.

E: Nunca ouviu falar?

D: Não.

E: Sente que por vezes os profissionais de saúde não lhe dão toda a informação que necessita acerca dos seus direitos e deveres?

D: Até ao momento, têm-me, têm-me de, dado todos, eh, têm-me, elucidado de tudo os direitos que eu tenho.

E: E, de que forma é que eles o fazem? Oralmente ou dão-lhe alguma informação por escrito?

D: Act, act, actualmente, oralmente. Até à data. Até à data, oralmente.

E: E quem? Médicos, enfermeiros, assistente social? Quem é que lhe disponibilizou essa informação?

D: A assistente social, eh, os médicos, basicamente.

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: (Suspiro) Desconheço por completo. Que eu nunca tive assim em nenhum hospital mesmo, não tenho, nunca tive internado, portanto, desconheço os direitos que um doente tem.

E: Mas quando disse que a assistente social e os médicos lhe disponibilizavam informação acerca de todos os seus direitos, quais são então esses direitos?

D: Pronto, a assistência médica, se eh, se tenho que pagar que pagar alguma coisa se não tenho eh, pronto, tipo desses, desses, desses pequenos porm, pequenos que são grandes pormenores, não é? Eh, sei lá, não me está a ocorrer mais nada (Risos).

E: E quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: (Suspiro) (Pausa) Não conheço nenhum. Não conheço nenhum.

E: Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Eh (...) (Pausa) Eh, eh, sei lá, 50%, 60%, talvez. Eu já tive no Amadora Sintra, e tive, tenho uma má impressão daquele hospital. Quanto a este não, pelo contrário, estou muito satisfeito, a nível de todo, todo o pessoal eh, só tenho bem a dizer, tratam-me muito bem, e (...) a alimentação, a higiene, a, a amabilidade das pessoas é 100%, eu só tenho bem a dizer deste hospital.

E: Quando diz que, tem queixas a apresentar em relação ao Hospital Amadora Sintra, que tipo de queixas, de que forma é que achou que os seus direitos foram desrespeitados nesse Hospital?

D: Eh, muito tempo de espera, muito tempo mesmo, 12 horas à espera de uma consulta numa sala de espera, e, chegarem ao ponto de dizerem que me chamaram pelo altifalante ãh, e mentira, não me chamaram, até que depois anularam o meu pedido, a minha, a minha inscrição, obrigaram-me a fazer outra inscrição, e eu desde as quatro, isto desde as quatro da tarde até às duas da manhã, e às duas da manhã fazer nova inscrição, por causa deste, do problema que eu tive, que eu comecei a ter, não é? Que, que eu foi lá o primeiro que eu fui visto, e ver os médicos na galhofa com as enfermeiras nos corredores, “Então, hoje á noite vamos lá?”, “Vamos, vamos à disco?”, eh “Vamos jantar fora?”, e os doentes na sala de espera à espera, e eles na brincadeira. Eu só tenho, eu tenho péssimas (...) Tenho péssimo, daquele hospital, pelo amor de Deus! Eu, só eu peço a Deus não ter que lá voltar.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: Não.

E: Nem sabe para que servem?

D: Não.

E: não faz qualquer ideia?

D: (Pausa) Deve ser tipo um, um livro de reclamações.

E: Já apresentou alguma reclamação ou pensou em fazê-lo?

D: Não.

E: Nem no Hospital Amadora Sintra, chegou a pensar em fazê-lo?

D: Eh, verbal, verbalmente ameacei que ia lá chamar a televisão, mas depois não cheguei a fazer nada.

E: Motivado por esse tempo de espera?

D: Pois, eu enervei-me, estava ali tipo palhaço, e eles na brincadeira, e eu passei-me dos carros e olhe, e ameacei o médico.

E: Porque é que não (...)

D: Mas depois não cheguei a fazer queixa de ninguém!

E: Porquê?

D: Não sei. (Pausa) Não me ocorreu. Entretanto fui, fui atendido, e depois esqueci aquilo.

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação ao doente, acerca dos direitos e deveres dos doentes?

D: (Suspiro) Acho que há pouca divulgação, não sei. (Pausa) Eh, há mesmo pouca divulgação, ou as pessoas que tão nos ministérios não divulgam, os, os, os direitos que os, que os doentes têm. Porque já me ocorreu, já me aconteceu uma situação, estar no fundo de desemprego, e eu desconhecia, que eu, que eu indo ao meu médico de família, ficava, ficaria isento, de pagar consultas, de pagar medicamentos, e, só me disseram, e isso deviam-me ter dito quando eu fui ao fundo de desemprego, e à segurança social, não me disseram nada disso. A minha médica é que depois, eu peguei no assunto, e a minha médica é que me disse “Mas não, você pode tar isento, você não paga, não paga consultas, não paga nada disso, tá desempregado”.

E: Portanto as consequências da falta dessa informação, quais são, na sua opinião?

D: Eh (Suspiro). Acho que há falta de interesse das pessoas, não sei. Porque, dá-me impressão que as pessoas tão lá só por tar, por, por ganhar o dinheiro, ou seja, tão a fazer uma coisa só por interesse monetário e, eu acho que não deve ser assim. Que eu na minha profissão também tou lá para ganhar dinheiro mas gosto daquilo que faço. E, quando faço mal, sou reprimido, e tenho que voltar a fazer para fazer bem. E eu entro numa Instituição Pública qualquer, nas Finanças ou etc., e as pessoas tão, dá-me impressão, dá-me não, eu vejo que

as pessoas tão lá por tar, por obrigação, porque, para levar o dinheiro ao fim do mês, tá a perceber?

E: OK, muito obrigado.

D: De nada.

ENTREVISTA 15: DOENTES

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Idade?

Doente: 53.

E: Estado civil?

D: Divorciado.

E: Área de residência?

D: Oeiras.

E: Habilitações literárias?

D: Curso Superior, Escola Superior de Teatro e Cinema.

E: Profissão?

D: Jornalista.

E: Número de internamentos nesta Instituição?

D: Sete.

E: Conhece a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes?

D: Não tinha conhecimento da sua existência, não.

E: Nem nunca ouviu falar?

D: Não, nunca tinha ouvido falar. Acredito que seja um documento até importante e lógico de existir, mas nunca tinha ouvido falar.

E: Sente que por vezes os profissionais não lhe facilitam toda a informação que necessita acerca dos direitos e deveres dos doentes?

D: Eh, enfim, diria que a estrutura hospitalar não me mostrou o cartão, a Carta dos Direitos e Deveres do Doente, mas acho que não posso responder à pergunta que me foi feita, com uma clareza de dizer que sinto que não o fazem porque não, não estaria a corresponder àquilo que me parece que é a verdade, da minha experiência cá no Instituto Português de Oncologia, e cá neste Serviço, que é única experiência que eu tenho hospitalar, que é que isto faz-se de várias formas, uma forma podia ser obviamente, e acho que devia ser, entregar a Carta, e um certo número de materiais, até porque, não disse aqui à bocado mas depois estive a pensar nisso, é importante que, como lhe disse aqui à bocado, eh, eh, há uma percentagem grande, penso que mais de metade das, das pessoas que são hospitalizadas, que não têm a vivência social suficiente, para perceber que têm direitos e que têm deveres enquanto doentes hospitalizados.

Mas, e portanto, a entrega de uma Carta é não só uma, uma espécie de, de documento que, relaciona e institui um relacionamento, enfim, mais, mais, regular e quase mais severo entre as partes, mas sobretudo é um acto de cidadania dessas pessoas, essas pessoas percebem também numa situação delicada da sua vida que também têm direitos e também têm deveres. E se calhar não sabem, grande parte deles entra numa, numa instituição hospitalar e está desamparada, e está entregue, com o devido respeito, à bicharada, isto é, se me tratarem bem, tratam-me bem, se me tratarem mal, tratam-me mal. E, a, a Carta permite nomeadamente, dosear eh, eh, coisas que às vezes nós ouvimos e que percebemos imediatamente o que está por trás, eh está por trás um desconhecimento, enfim e a pessoa está doente, está fragilizada, mas está por trás um desconhecimento de direitos e deveres, e às vezes as pessoas reagem “Ai e tal, fui tratado assim, tratado assado” e uma pessoa está a ver a fotografia toda, e está a perceber que há acolá um exagero, que há acolá, que há acolá digamos, a reacção de quem está doente, e portanto, quem se sente fragilizado e que não percebe que está como lhe disse, num colectivo, e que tem de agir também consoante uma peça no colectivo, não é? Que não está acolá pra ser, para que sejam administrados os, eh, eh, eh, pronto, toda uma parafernália de coisas hospitalares, mas está lá também porque há uma relação de direitos e de deveres, também da parte dela. Portanto, é uma atitude de cidadania que me parece que era importante. E é importante, portanto, que a Carta, eh, funcione nesses termos. Mas eu dizia que não posso responder àquela pergunta claramente que me fez eh, dizendo que não, que não recebi uma Carta ou coisa desse género porque, a minha experiência cá destes sete internamentos, foram seis meses em que eu estive mais tempo internado do que estive fora, eh, e, e a, forma como vocês agem no vosso dia-a-dia, a relação de carinho, de respeito, mas também sabendo manter (...) pronto, vocês sabem-no, não é preciso dizer, que vocês praticam-no, não é? (Risos) E a forma como quer eh, médicos, quer enfermeiros, quer eh, auxiliares, neste Serviço onde eu estive funcionam, eh, eh, dão a conhecer pela prática, que há direitos e há deveres, não é? Agora, isso podia ser muito ajudado pelo próprio conhecimento do documento em si (Tosse).

E: Quais são os direitos dos doentes que conhece?

D: Pronto, eu diria que eh, não conhecendo de facto a Carta, os direitos que eu conheço do doente é eh, ser respeitado enquanto doente, é ser bem tratado, é ser eh, é ser acarinhado na situação em que está, enfim, pelo conjunto das

peças que envolvem um doente, eh, e, e obviamente, é ser bem, é ser tratado, é ser tratado correctamente eh, na doença, não é? Em que está. São no essencial esses os elementos que eu, que eu diria, decorrentes daquilo que eu penso, não é? Não sabendo (...) Estou com uma vontade enorme de ter a Carta do Doente, agora.

E: (Risos)

D: Eh, mas acho que estes os elementos que me parece importantes de (...) de realçar. Se calhar, se pensasse um pouco mais, pensava em mais, mas estes são essenciais.

E: De que forma é que adquiriu essa informação?

D: Eh, pelo, pelo, pelo pensamento sobre esta matéria, e pela prática que tive nestes 6 meses, não é? Eh, enfim, se já antes a pessoa pensa nestas coisas, porque acha que as pessoas têm, e eu acho que as pessoas têm direitos e têm deveres em todos os locais, não é? E não é por estarem debilitados eh, portanto, de estarem nas mãos de outros de uma forma muito especial, a pessoa está debilitada, está doente, portanto, tem que, eh, no fundo tem que eh, tem que confiar em quem está do outro lado, e portanto, não tem grandes alternativas para (...) não percebe nada das coisas, eu por exemplo sou daqueles que não quer, há uns que querem, e acho muito bem, eu nem quero saber o nome das drogas, eu sei se estão a meter-me na veia o quê da quimioterapia, o X, o Y ou o Z, não me interessa nada, eu quero é que entrem, e que façam eficazmente as coisas e confio em quem está no outro lado e não me interessa muito saber os nomes. Agora, eh, e também acho bem que haja gente que goste de saber. Nesse, de qualquer forma, nessas circunstâncias eh, eh, foi de facto de estar, enfim, da experiência acumulada, e dessa noção de que efectivamente em qualquer lado, mesmo em situação debilitada, em que uma pessoa está totalmente entregue aos outros, não qualquer capacidade nem conhecimento para poder avaliar o que quer que seja, eh, também tem direitos e deveres nestas eh, em qualquer momento da sua acção na sociedade, e portanto, se pensar um bocadinho mais chega-se à conclusão destes, não é? Estou desejando de saber quais são os que me falham da Carta, não é?

E: E quais são os deveres dos doentes que conhece?

D: Eh, exactamente também pela mesma forma, pronto, pela forma, pela experiência de vida, eh, isso é uma coisa que nós habitualmente não pensamos nos deveres, sobretudo do doente que, até porque é a pessoa que está frágil,

que está acolá eh, para ser tratado, para ser, para estar envolvido por todo, por toda a estrutura que, que o acolhe, e não pensa nos deveres, e de facto, existem deveres. Eh, existe um dever sobretudo porque ele faz parte de um colectivo. Mesmo que esteja sozinho, mesmo que não esteja numa sala com mais pessoas, mesmo que estivesse sozinho num, num quarto, ele tem que interagir com as pessoas que estão, com os enfermeiros, com os auxiliares, com os médicos, e portanto, ele tem deveres. Ou seja, tem não só aqueles deveres obviamente de, de tomar aquilo que lhes entregam não sei quantos eh, eh, mas deveres de relacionamento, também e sobretudo, perceber que mesmo estando fragilizado, mesmo estando doente, e mesmo sendo o centro das atenções, porque num hospital, o centro das atenções são os doentes, ele, ele não está sozinho, ou, não está (...) mesmo que estivesse numa clínica, não estava sozinho, muito menos numa estrutura hospitalar pública, e portanto, as coisas não podem decorrer todas no umbigo dele, não é? Portanto, e certamente que as pessoas que estão a tratar têm eh, a lógica, e a, a consciência e, a capacidade de saber eh, prioridades, e portanto, a pessoa tem que estar atenta a essas questões. Portanto, também o dever aqui de colaborar e o dever de perceber que eh, eles têm que, que, que (...) os profissionais sabem o essencial daquilo que estão a fazer (Tosse). Penso que estes são os deveres que me parece que são aqueles que, que aparecem, de maior da minha observação das outras pessoas e da minha própria reacção, eventualmente.

E: Sabe que existe um Gabinete do Utente e um Livro Amarelo nesta Instituição?

D: O Livro Amarelo não, o Gabinete do Utente sabia que existia eh, aliás tá, como dizia, muito bem (...) há boa informação sobre isso, nomeadamente, com alguns prospectos e até com sinalética, sei lá ir se preciso, não precisei, mas sei lá ir.

E: E sabe para que servem?

D: Eh, não sei com grande pormenor mas sei de algumas coisas eh, eh, do apoio, digamos, psicológico, sobretudo a um doente nestas circunstâncias de oncologia, eh, eh, questões oncológicas, também daqueles apoios mais (...), também, também são daqueles apoios psicológicos (Tosse), também foi aqui que tossi há bocado, curioso (Risos) eh, que são por exemplo, as questões que têm a ver com, com o seu aspecto físico, com o seu, com serviços de apoio a esse nível, cabeleireiro, etc., etc. Não conheço mais, adivinho que certamente haverá mais, mas não conheço mais, não (...) Sei por exemplo, adivinho que

também há outros serviços, nomeadamente pelos prospectos que existem, alguns deram-me informações que eu não, não conhecia eh, alguma curiosa até, como por exemplo aquilo dos impostos, não sei quê (...) claro que eu não tinha a mínima ideia que isso era assim, aqui há uns dias peguei num prospecto e percebi três ou quatro regalias que são (...) e que os doentes geralmente não sabem que têm.

E: Considera que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes?

D: Eh, como disse, a minha experiência é cá, eh, não tenho problemas em dizer que respeitam escrupulosamente, e eh, e esta é uma, daqui, deste Serviço (Tosse), adivinho que há Serviços e que há pessoas que não, porque em todas as estruturas sociais há gente que funciona com dignidade profissional e há gente que, que enfim, e admito até que há pessoas que funcionem durante uma vida inteira com uma dignidade enorme e que há um dia que tenham um dia não, aliás, eu sempre disse a brincar mas a sério, do vosso Serviço e da vossa, desta experiência que tive convosco, que foi uma experiência que me, que me espantou, e disse aqui há pouco uma coisa que é, entendo que vocês não fazem mais do que o vosso dever profissional, mas fazer o vosso dever da maneira como vocês fazem é de facto uma coisa que, que nos deixa, que a mim me deixou eh, profundamente satisfeito, por olhar para profissionais como vocês são, ainda por cima são equipas bastante novas (...) de enfermagem, bastante novas, e pessoas com uma, com uma, com uma perspectiva profissional de uma grande maturidade, e isso direi sempre em todo o lado, e tava (...) enfim, isto foi uma reacção que tive no primeiro internamento, o primeiro internamento foram uns seis dias, mas depois tive seis meses de internamento e não mudei em nada (...) não “Ah, sim, mas (...)” porque não é fácil, não foi nada fácil encontrar eh, não é, não vejo estes seis meses, a radiografia destes seis meses, e não vejo eh, momentos em que “Áh pronto, descaiu ali” de facto não, e depois disso, costumo dizer a brincar mas a sério, sobretudo vocês que geralmente são enfermeiras, a maior parte são raparigas, são mulheres eh, e digo que nem se nota aquele momento do mês em que as mulheres estão mais fragilizadas porque têm o período, não sei quê, a gente sabe que isso tem influência, e não se nota nada, quer dizer, é de facto uma coisa bastante impressionante. Portanto, a esse nível, penso que é o respeito profundo, não é? Eh, também me parece que eh, que vocês vêm para este Serviço, não sei se é do Curso ou do Serviço em si, especialmente, que trata de alguma coisa em especial, nesse

sentido, mas eh, também eh, digamos que, direi que há uma coisa muito importante para os direitos e deveres, dos doentes, que é saber pô-los digamos, no seu lugar, e isso vocês fazem de uma forma eh, com uma subtilidade, com uma delicadeza, e com um saber fazer que, que, que (...) sublime, porque foi muito (...) penso que é raro em qualquer profissão encontrar, porque a gente geralmente reage, quando tem direitos também, não é? Reage em relação à agressão a esses direitos, às vezes, com um bocado de (...) e aqui de facto não deve ser, e vocês fazem isso sem, sem passar por essa, por essa agressividade maior que pode acontecer eventualmente, (Tosse), E eu assisti a várias situações em que apetecia dar uma paulada no rabo das pessoas, não é? Eh, assisti a situações dessas, pessoas mais delicadas, mais fininhas, pessoas que, com algumas solidões, que para além da doença tem algumas solidões, e que portanto reagem, já nem sabem o que é uma situação de, de carinho onde, e portanto, às vezes reagem, até, até a uma reacção vossa de carinho, reagem mal e tal, reagem, reagem, não é mal, despropositadamente, não é? E às vezes a pessoa tá do outro lado, sabe e diz “É pá!”, apercebe-se que são questões de solidão, muito longas, é quase outra doença em cima da doença, e acho que vocês neste trabalho são profissionais que respeitam profundamente os direitos dos doentes.

E: Já apresentou alguma reclamação (Tosse do doente) ou pensou em fazê-lo?

D: Depois de dizer isto, como é evidente, não apresentei nenhuma reclamação.

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação aos doentes acerca dos seus direitos e deveres?

D: Eu antes de dizer isso, queria dizer que, digo isto tudo e sou capaz de levantar pá, duas páginas, obviamente, de coisas que não estão extraordinariamente bem neste Serviço, como em todos os Serviços acontece, não é? Isso é evidente, não é? Eh, mas são questões, isto não é dizer “Ai está claro, está emocionado, porque passou por uma situação delicada na vida e nunca teve problemas de ansiedade”. Não, é de facto um lugar razoavelmente considerado profissional, mas é um lugar essencialmente *Cool*, sou capaz de, de, de (...) ajudar entre aspas o director do Serviço apresentando duas páginas, duas páginas talvez não tanto, mas sim, apresentando uma série número de questões que poderiam melhorar cá dentro, que não é da vossa responsabilidade, é da estrutura em si, não é, não tem a ver com aquilo que estamos aqui a falar directamente. Mas isto só para dizer que isto não é, “ai que,

que ficou, ficou ai emocionado, que foi bem tratado, que tem uma relação enfim, fácil com as pessoas e portanto isso facilitou tudo”. Sim, tudo isto é verdade mas isso não tem nada a ver com um, um, uma pessoa que esteja com os olhos um bocado nebulados por qualquer razão, não, é de facto uma visão fria e um olhar frio sobre as questões. Em relação ao que, que acaba de perguntar que é, desculpe lá (...)

E: Que é: considera, quais são (Tosse do doente) as consequências da falta de informação aos doentes acerca dos direitos e deveres?

D: (Tosse) Há pois, pois. Para já, aquela questão da cidadania, que me parece importante. O doente, portanto, que é o cidadão, perceber que mesmo nestas circunstâncias limite da sua vida, e da sua experiência de relacionamento social, tem direitos e tem deveres. Tem sempre deveres, sempre deveres, porque estão em sociedade também cá dentro, isso é muito importante e penso que isto se calhar era das coisas mais importante de se divulgar na Carta. Segundo, fazer divulgar a Carta permite a clarificação de um certo número de questões no que diz respeito ao trabalho dos profissionais e à sua relação com o doente. Portanto, o doente percebe que há balizas, que há (...) também me parece importante. Eh, outras questões que me parecem importantes acerca disto, é que e, esta informação eh, permite ao doente ter uma arma também, porque se há Serviços que funcionam bem, se calhar há Serviços que funcionam menos bem e há situações em que as coisas não são boas, e é importante que o doente saiba que tem eh, à sua disponibilidade, um utensílio obviamente perceber se está a canalizar bem a sua opinião sobre uma situação ou se não está a fazer uma boa opinião. Penso que isso é importante.

E: OK, muito obrigado.

D: De nada!