

ENTREVISTA 1: MÉDICOS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Médico: 41.

E: Habilitações profissionais?

M: Licenciatura em Medicina. Ai, Licenciatura, sim profissionais, mas depois já sou assistente hospitalar, em Hematologia Clínica.

E: Era a próxima pergunta mas já está respondida. Tempo de serviço na Instituição?

M: Dois anos e meio.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

M: Dois anos e meio.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

M: Porque dentro da minha especialidade julgo que é um Serviço de referência, com uma boa qualidade de trabalho, e foi por isso que optei por vir para cá.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

M: Eh, no Hospital Egas Moniz, no Serviço de Hematologia.

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

M: Eh, mal, mas conheço.

E: Aonde é que ouviu falar?

M: Eh, durante o Curso eh, nas aulas de ética é-nos fornecida a Carta, enquanto fazemos o Juramento de Hipócrates também nos é fornecida a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes.

E: Que importância atribui a esta Carta?

M: (Pausa) É assim, eu acho que esta Carta acaba por ser inerente à nossa prática diária porque nós, à medida que actuamos, eu não sei se, talvez por trabalharmos num Serviço que eu acho que funciona bem, eh, todas as nossas atitudes e actos no, na informação dos doentes acabamos por, é fundamental que os doentes tenham conhecimento, que saibam os seus direitos e deveres, por isso, isso como acaba por ser posta na prática do dia-a-dia eu acho que, acabamos por agir de uma forma quase que inerente na nossa prática sem que tenhamos a pensar, estejamos a pensar, é a Carta, tenho que informar, tenho o dever, tenho que isto, porque como é uma prática comum nestas nossas atitudes

não, é claro que é fundamental, os doentes têm que ter conhecimento sobre os direitos, sobre os deveres, o que é que é esperado deles e o que é que é esperado de nós.

E: Valoriza então, esta informação no acolhimento que faz ao doente?

M: Valorizo e tento pô-lo em prática.

E: E de que forma é que divulga essa informação?

M: Não lhes digo, do género “Sabe que existe uma Carta de Direitos e Deveres dos Doentes?”. Não, ponho-a em prática a partir do momento em que os informo do que é que eles têm, como é que eles vão ser tratados, o que é que é suposto esperar daquele tratamento, o que é que (...) Quando os informo acerca da situação clínica, acho que acabo por pôr em prática aquilo que, eles podem esperar de mim e o que é que eu posso esperar deles em termos de colaboração e de, da relação entre nós.

E: Acha que os doentes têm conhecimento desta Carta ou que têm um conhecimento geral dos seus direitos e deveres?

M: Acho que não. (Pausa)

E: E na sua opinião, quais são os direitos mais interiorizados pelos doentes?

M: Eu julgo que, hoje em dia, os doentes já começam a perceber que têm direito à informação, que têm que ser esclarecidos acerca da sua situação clínica, e é nesse, não sei, a ideia que eu tenho é que, o direito que eles têm mais interiorizado é o direito à informação sobre a situação clínica, mas isso também é capaz de ser um (...) uma má interpretação da minha parte, eh, admito que eles tenham, pensem de outra forma, mas eu julgo que, de forma empírica que é isto, que é, que é o direito à informação sobre a situação clínica.

E: Considera que os doentes cumprem os seus deveres?

M: Considero.

E: De que forma?

M: Eh, eh, eu acho que a partir do momento em que há um respeito na relação entre os profissionais de saúde e os doentes, que há, sem que as coisas sejam muito estanques, que há um cumprimento de, daquilo que é suposto esperar dos doentes, que é a colaboração, o respeito, o entendimento nas nossas práticas, quer médicas quer de enfermagem, da mesma forma que nós interagimos, respondemos dessa forma.

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

M: (Pausa) Desligue lá que eu preciso pensar nesta.

E: Não posso. (Risos)

M: (Risos) (Pausa) Não sei, não sei o que é que lhe diga nesta. Eh, a falta de informação (...) Eu acho que os doentes, hoje em dia, só não têm a informação que não pretendem ter, porque, um doente a partir do momento em que pergunta ao médico “Explique-me lá o que é que se passa, o que é que eu tenho?”, que as pessoas explicam, não há (...) Não consigo, sinceramente, não sei o que é que, o que é que hei-de responder a esta pergunta.

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

M: Acho, acho que se respeita, eh, poderemos ter, todos nós, qualquer profissional de saúde, tentar eh, eh, responder eh, de uma forma eh, vá lá, rodear algumas questões que são menos agradáveis mas, não mas, ou, não, ser tão explícito numa tentativa de, lá está, é a verdade que o doente aguenta, e podemos dizer exactamente as mesmas coisas, se calhar, não lhes damos aquelas probabilidades, no nosso âmbito da Hematologia e da Oncologia, não temos que necessariamente dizer a todos os doentes, olhe, 50% ficam vivos, 50% morrem, não, quer dizer, temos probabilidade de resposta ao tratamento, também temos risco de morte, eh acho que, se respeita no sentido da informação, mas é o, o, o respeito no sentido que damos a informação que nós achamos que o doente tem capacidade de adquirir.

E: OK, muito obrigado.

ENTREVISTA 2: MÉDICOS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Médico: 41 anos.

E: Habilitações profissionais?

M: Médica.

E: Categoria profissional?

M: Assistente hospitalar.

E: Tempo de serviço na Instituição?

M: 14 anos.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

M: Com algumas interrupções, o mesmo.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

M: (Pausa) Porque gosto de Oncologia e de, de, de Hematologia fundamentalmente, e porque, acho que o doente hematológico é um doente um bocadinho especial. Eh, em alguns aspectos, nomeadamente, no contacto que se tem com o doente eh, e na proximidade, que acabamos por ter com ele.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

M: Eh, trabalhei em França durante cerca de 1 ano já, há 10 anos.

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

M: Sim, sumariamente.

E: De que forma é que adquiriu essa informação?

M: Por curiosidade (Risos). Aí nos prospectos que, que há por aí pendurados.

E: Que importância atribui a esta Carta?

M: Acho que é importante para as pessoas, para aquelas mais diferenciados que conhecem os seus direitos enquanto cidadãos, é importante porque acaba por sumarizar e organizar um pouco as ideias. Para os doentes menos diferenciados, porque os alerta para os seus direitos, basicamente.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que faz ao doente nesta Instituição?

M: Sim valorizo, claro.

E: De que forma é que divulga essa informação?

M: Eh, explico-lhe que, têm alguns direitos eh, que terão que ser revistos com pessoas que os conhecem muito melhor do que eu, nomeadamente a assistente

social e a enfermeira da consulta, e normalmente encaminhoo-os para essas pessoas, quando eles assim o entendem também.

E: Acha que os doentes têm um conhecimento desta Carta ou têm um conhecimento geral dos seus direitos e deveres?

M: Depende dos doentes, depende muito dos doentes. Há doentes que conhecem a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes e quando já chegam a nós já vêm muito informados, há outros doentes que desconhecem completamente até que têm direitos. Eh, também há outros que têm deveres, mas, mas depende muito dos doentes, do nível sócio-económico, sócio-cultural, eh uma série de questões que, que depende, de facto de, de (...) É muito variável.

E: E na sua opinião, quais são os direitos mais interiorizados pelos doentes?

M: (Pausa) Não faço ideia. Os direitos mais interiorizados não sei, não sei, acho que, acho que o que o doente quer basicamente ser respeitado, mas isso é o que eu acho, não é o que eu sei que eles, que eles tiram da Carta, não faço ideia. Acho que também é uma coisa muito variável, há doentes que só querem ser bem tratados, há outros que gostam de ou que pretendem ser apapricados, há outros que exigem privilégios, mas isso é, depende muito dos doentes.

E: Considera que os doentes cumprem os seus deveres?

M: Hum (...) Regra geral, sim, acho que sim. Acho que a grande maioria cumpre, pelo menos, dos meus não tenho grande razão de queixa. Há, há outros que de vez em quando fazem assim meia dúzia de disparates, mas que isto é inerente a eles, e que não são coisas importantes.

E: De que forma é que eles o cumprem?

M: Eu acho que (...), basicamente, mantendo sempre uma boa relação e respeitando, havendo um respeito mutuo, as coisas funcionam e os doentes acabam por, cumprir os seus deveres porque vêm que as outras pessoas também cumprem os seus, e portanto, a partir daí, acho que as coisas não são, não são complicadas, acho que toda a gente cumpre mais ou menos aquilo que lhe é exigido e aquilo que, tem por direito.

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

M: (Pausa) Eu acho que, há coisas muito práticas, no que diz respeito aos direitos dos doentes que se podem repercutir inclusivamente, em questões económicas, que são importantes para eles, se para uns são mais importantes

do que para outros com certeza, portanto, há essas questões que são com certeza muito importantes para alguns doentes. Depois, há outras questões que não, não têm tanta importância prática, mas que eu acho que são fundamentais, nomeadamente, no que diz respeito ao direito à informação sobre a sua situação clínica e, aí começamos a entrar por caminhos complicados, que se, que se cruza o problema do direito que o doente tem, mas, em saber, mas também o direito que ele tem em não saber se assim o entender. E portanto, tudo isto começa a ser um bocadinho dúbio e às vezes muito difícil de gerir. E tem que se ir tocando um bocadinho o ouvido, não é? Vamos atrás, vamos indo atrás daquilo que o doente quer.

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

M: (Pausa) Eu acho que sim, esforço-me para isso pelo menos (Risos). Acho que sim.

E: E de que forma é que acha que eles, o respeitam?

M: Os doentes? (Pausa) Eu acho que eles o respeitam porque tão muito a tentar sobreviver, e isso é inevitável, não é? Eh, que respeitem os seus direitos e que queiram que, de alguma forma, eh todos eles lhes sejam aplicados. Por outro lado, quanto à questão dos deveres, muitas vezes se eles não, não os cumprem, e alguns não os cumprirão em determinadas fases da sua vida aqui, eh, umas vezes será porque não os conhecem e outras vezes, porque de facto, eh, há outras prioridades e outras questões que se levantam e que as pessoas têm mesmo que tentar ultrapassar e que são muito mais prementes do que conhecer o direito, sei lá, de, de ter uns medicamentos mais baratos ou ter a participação da, da Liga ou, que também é um dos direitos que alguns dos doentes nossos têm e que não conhecem.

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

M: (Pausa) Eu acho que, está inerente à nossa prática diária, não é? (Risos) Fazermos as coisas, não tou a pensar se tou a respeitar o direito A ou o direito B, faço as coisas por, na tentativa de tratar o meu doente o melhor possível, eh, respeitando-o enquanto pessoa e enquanto doente, e a partir daí acho que se consegue chegar lá, não é? (Risos)

E: OK, muito obrigado.

M: De nada.

ENTREVISTA 3: MÉDICOS

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Idade?

Médico: 44.

E: Habilitações profissionais?

M: Eh, Especialista de Hematologia e Doutorado em Medicina, Ciências.

E: Categoria profissional?

M: Assistente hospitalar.

E: Tempo de serviço na Instituição?

M: (Pausa) 20 anos.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

M: 20 anos.

E: Motivo pelo qual trabalhou optar neste Serviço? Trabalhar?

M: Era o Serviço de, de referência nacional e eu era interno de Hematologia.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

M: Hospital Militar de Belém, e, Medicina Privada.

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

M: Conheço.

E: E de que forma é que adquiriu essa informação?

M: Eh, prospectos de divulgação que estavam aí pelo Serviço, aqui há uns anos, penso eu.

E: E que importância atribui a esta Carta?

M: (Pausa) Ajuda a esclarecer a (...) e a inserir no contexto, principalmente os doentes eh, na fase inicial da, da referência a uma Instituição deste tipo, e acho que também tem algum um papel educativo junto do pessoal de saúde, para que, nem que seja, gerar alguma reflexão acerca dos direitos e deveres do doente.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que faz aos doentes na Instituição?

M: (Pausa) Não particularmente. Pessoalmente eu não, não lhes cito que há uma Carta de Direitos e Deveres, não os informo dos seus direitos e deveres, o que procuro é na relação médico/doente que estabeleço com eles, respeitar aquilo que é, que no fundo está implícita na constituição dessa Carta.

E: E acha que os doentes têm conhecimento desta Carta ou têm um conhecimento geral dos seus direitos e deveres?

M: Eu acho que os doentes já ganharam uma consciência que têm direitos e deveres, mas a maioria não tem uma noção muito rigorosa de quais são esses direitos e deveres. Portanto, já têm a noção de que são, peões, mas sim eh, o alvo e a razão de ser das, da existência das Instituições de Saúde, que isto lhes eh, dá alguns direitos, mais do que deveres, têm a noção de que têm direitos, talvez, se calhar, compreensivelmente não têm tanto noções de que têm deveres, mas mesmo em relação aos direitos, não têm um esclarecimento absoluto. Confundem aquilo que são genuínos direitos deles, com algumas coisas que, que não fazem qualquer sentido.

E: E na sua opinião, quais são os direitos mais interiorizados pelos doentes?

M: (Pausa) O direito a serem tratados com os melhores meios possíveis, disponíveis, eh, e o direito à informação acerca da sua situação clínica. Talvez, são estes que eles mais vezes citam como, eu tenho direito a saber ou eu tenho direito a fazer todos os tratamentos que foram considerados adequados para, para as situações deles.

E: E considera que os doentes cumprem os seus deveres?

M: (Pausa) Eu acho que, os doentes cumprem os seus deveres ou não cumprem, é muitas vezes, mais uma responsabilidade do enquadramento que lhes é dado pelo pessoal de saúde, do que por, por uma opção consciente de cumprir ou de não cumprir esses deveres. Se os doentes estiverem razoavelmente informados e relativa, e razoavelmente enquadrados em termos de equipa de saúde, o cumprimento dos seus deveres, tal como o usufruto dos seus direitos, surge naturalmente sem ser preciso, tar a reivindicar especificamente o direito número X ou o dever número Y.

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

M: (Pausa) Tornam a relação com, com as equipas de saúde mais imatura, ou seja, aquilo que eu já citei, que muitas vezes recorrem, ou que exigem, determinadas eh, determinados serviços ou determinadas condições que não são genuinamente direitos seus, eh, ou, inversamente prescindem de coisas de que deveriam prescindir, faz com que a relação seja distorcida, não obedeça a regras universais entre todos os doentes e todas as equipas que tratam deles, e portanto, acaba por ser um bocadinho disfuncionante em termos de, até da, da

forma como o doente vai percorrendo o seu percurso enquanto doente dentro das Instituições.

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

M: (Pausa) Eu quero acreditar que a grande maioria respeita. Como em todas as situações, acho que há exceções, acho que há exceções. E há exceções em todos, em todas as frentes, desde pessoal administrativo na forma como recebe os doentes, até ao pessoal das diferentes áreas técnicas, há muitos (...) a maior falha talvez seja, algum desse pessoal que lida com os doentes, não ter a consciência de que isto deve ser uma relação profissional e não uma relação pessoal. Em primeiro lugar, lembro por exemplo, médicos, e eu estou-me a lembrar de alguns que não vou dizer o nome, até porque é irrelevante aqui, eh, dizem “temos que fazer isto para educar os doentes”, “O doente não pode sair agora porque tem que ser educado e é bom que ele não se habitue. Os meus filhos quando eram pequeninos eu também os habituei a (...)”, e acho que isto, é disfuncionante em termos de respeito da relação dos direitos e deveres deles. Portanto, há que profissionalizar isso um bocado. Assumindo, ou estando implícito neste meu comentário, que profissionalização não passa por tornar as relações mais frias, mais distantes ou mais burocratizadas, tem é que ser é mais profissionais, não podem estar dependentes do estado de espírito, do ânimo ou da boa vontade de cada um de nós.

E: Muito obrigado.

.

ENTREVISTA 4: MÉDICOS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Médico: Ah, 26.

E: Habilitações profissionais?

M: Licenciatura, em Medicina.

E: Categoria profissional?

M: Interna do Complementar, de Hematologia Clínica.

E: Tempo de serviço na Instituição?

M: Ah, ainda não fez um ano, portanto, é cerca de 9 meses mais ou menos.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

M: É a mesma coisa, 9 meses.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

M: Ah, por, por um lado porque a minha opção era pela Hematologia Clínica em termos de Especialidade, ah, e porque o IPO tem um, tá, tá muito bem conceituado e é, actualmente, penso que o melhor Serviço, pelo menos em Lisboa, é aqui o Serviço de Hematologia do IPO. Portanto, foi por isso.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

M: Eh, não tenho experiência profissional, só como aluna, em estágios.

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

M: Não.

E: Nunca ouviu falar?

M: Não (Risos).

E: Eh, valoriza a informação sobre os direitos e deveres dos doentes no acolhimento que faz?

M: Claro, sempre que posso tento ter isso em consideração, apesar de realmente não ter nenhuma coisa escrita, nem nunca li nada relativamente a esse assunto.

E: E sabendo agora que existe essa Carta, atribui-lhe alguma importância?

M: Sim, até gostava de a ler (Risos).

E: Acha que os doentes têm conhecimento desta Carta ou têm um conhecimento geral dos seus direitos, e deveres?

M: Eh, não lhe sei dizer, mas eu acho que cada vez mais os doentes têm noção de que, que podem exigir mais dos Serviços de Saúde, dos médicos, dos enfermeiros, são mais, eh inter (...), interventivos neste aspecto do que eram há uns anos atrás, é a ideia que eu tenho. Agora, se eles têm mesmo acesso a essa folha, ou esse, a Carta dos Direitos, não sei (Risos).

E: Na sua opinião eh, quais são os direitos mais interiorizados pelos doentes?

M: Os direitos? (Pausa) Eh, boa pergunta! (Risos) Os direitos, serem atendidos quando, quando necessitam de alguma coisa, eh, sobretudo que o atendimento seja rápido eh, eh, mais coisas? Gostam de ser bem tratados, portanto acho que consideram isto um direito, eh, de resto, não tou assim a lembrar-me de outras coisas que eles (...) Tratamento obviamente, querem, querem ser tratados, e tem direito a isso, querem ter no fundo, querem ter disponibilidade dos Serviços de Saúde para eles. Acho que é sobretudo isso.

E: E considera que os doentes cumprem os seus deveres?

M: Nem sempre, mas penso que na maior parte das vezes sim. Às vezes, é, é preciso conversarmos um bocadinho com eles, para eles se aperceberem, mas de um modo geral, a ideia que eu tenho é que sim.

E: De que forma é que acha que eles cumprem?

M: Eh, eu acho que eles cumprem no, no que diz respeito, por exemplo, à toma de medicações que nós eh, aconselhamos, por vezes, questionam algumas coisas, que eu acho que depois de explicar, normalmente as pessoas, acabam por cumprir, eh, cumprem as consultas, portanto no fundo cumprem as coisas fundamentais do que diz respeito à sua saúde.

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

M: O que acontece quando as pessoas não devidamente informadas é que, por vezes, aparecem nas urgências mais doentes do que podiam tar, porque se calhar se estivessem alertados para determinados problemas, não deixavam as coisas chegar a um ponto tão extremo, em que muitas vezes nem têm salvação, não é? Quando cá chegam. E penso que é sobretudo isso, ah, acho que a ignorância de tudo que diz respeito à doença e aos direitos, muitas vezes leva exactamente a que a vida seja posta em risco, ou que a qualidade de vida seja posta em risco.

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

M: (Pausa) Eh, eu acho que depende do sítio onde tamos a falar. Em relação ao IPO, em particular, eu acho que há muito essa tendência, quer os auxiliares de acção médica, quer os enfermeiros, quer os médicos, terem os cuidados com os doentes, que eu, sinceramente, até hoje não vi noutros hospitais, e até os doentes referem, que não há outro hospital igual. Portanto, neste sentido, penso que sim, claro que as coisas não são perfeitas, claro que, há, há erros, e, às vezes, as pessoas estão sobrecarregadas de trabalho e podem, interferir em alguma coisa que o doente não, não goste e que seja um direito dele, mas penso que, as coisas são feitas com algum cuidado neste hospital. Infelizmente, noutras Instituições, penso que os direitos dos doentes são completamente postos à parte, e, e são uma nítida falta de respeito pelo doente, na minha opinião.

E: Em que circunstâncias?

M: Tudo, desde uma ida à urgência por um motivo que o médico, na altura, ache que, por exemplo, não é, não é devido. Porque, os nossos Serviços de Centro de Saúde são o que são, neste momento não dão resposta a todos os doentes, eh, os doentes acabam por recorrer mais à urgência do que deviam, e muitas vezes os médicos são brutos eh, falam mal ao doente, acabam por não o ver, eh, decentemente, ou fazem-no esperar mais tempo por isso. E não devia ser o doente a ser castigado nessa situação, todo o sistema é que tem que mudar relativamente a isso. E mesmo em termos de internamento, eh, penso que existe muitos sítios em que os doentes são um bocadinho negligenciados. Como, como há bocadinho disse, penso que não é o caso do IPO, pelo menos do Serviço, onde eu trabalho, mas de qualquer maneira, já vi isso em muitos sítios.

E: OK; muito obrigado.

M: De nada (Risos).

.

ENTREVISTA 5: MÉDICOS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Médico: Tenho 43 anos.

E: Habilitações profissionais?

M: Sou médica, formada em 1987 com Especialidade em Hematologia Clínica que terminei em 95 e Doutorada em 96.

E: Categoria Profissional?

M: Sou assistente hospitalar graduada do Serviço de Hematologia do IP, do IPO de Lisboa.

E: Tempo de serviço na Instituição?

M: Eh, comecei a trabalhar no IPO em 1990, na altura em que comecei o internato de Hematologia, tendo estado fora entre, 92 e 90, início de 92 e final de 94, durante 3 anos, depois vim terminar o internato. Trabalhei sempre nesta Instituição até à data actual de 2006.

E: Então, tempo de permanência no actual Serviço?

M: Hum são praticamente 13 anos, mais coisa menos coisa (Risos).

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

M: Ah, optei por realizar aqui o internato de Hematologia por ser o Serviço de Hematologia na cidade de Lisboa que melhor correspondia às minhas expectativas de formação, e em permanecer no Serviço, depois de ter feito formação também noutros locais, por gostar do tipo de prática do Serviço de Hematologia que se faz neste serviço; por ser a minha área preferida e em me permitir combinar projectos de investigação clínica e investigação laboratorial e cuidados directos aos doentes.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

M: Em outros serviços de oncologia não tenho experiências, experiência profissional no país. Eh, permaneci 3 anos nos Estados Unidos onde tive algumas experiências em Serviços de Hemato-oncologia, ou seja, Oncologia e Hematologia um pouco misturados, eh em dois hospitais diferentes.

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

M: Conheço a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes, sim.

E: De que forma é que adquiriu essa informação?

M: Essa informação adquirir, penso que através dos meios de divulgação que estão à nossa disposição no hospital, embora não sejam muitos, mas apesar de tudo existem algumas formas de divulgação afixadas com os quais nós vamos tendo contacto, portanto foi sobretudo através dessa, dessa forma de publicação, divulgação dentro do hospital.

E: Que importância atribui a esta Carta?

M: Ham eu penso que esta Carta não tem um impacto significativo na percepção nossa de profissionais, como profissionais de saúde, sobre os direitos e os deveres do doente, talvez porque a, a divulgação que é feita não seja feita directamente para nós e suponho, embora falo sem conhecimento, que não é feita directamente aos doentes. Não sei se alguma, algum método de transmitir directamente aos doentes a existência dessa Carta e divulgar essa Carta. Por isso penso que provavelmente a Carta não tem o impacto que poderia eventualmente ter se fosse divulgada de outra maneira.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que faz aos doentes na Instituição?

M: Eu penso que valorizo certamente, na medida em que a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes é uma, ah o conteúdo dessa Carta, é um conteúdo ao qual eu sou sensível, ou seja, é um conteúdo que me parece fazer sentido, que eu entendo bem e por isso na minha prática do dia a dia, quando acolho os doentes, quando os observo pela primeira vez e no meu contacto prolongado com eles, porque muitos dos doentes que acabamos por observar aqui são doentes crónicos, valorizo certamente o conteúdo dessa Carta. Eventualmente não, a forma no sentido de não transmitir directamente aos doentes a forma, da maneira como ela está verbalizada na Carta.

E: Acha que os doentes têm conhecimento desta Carta ou que têm um conhecimento geral dos seus direitos e deveres?

M: Eu penso que os doentes não têm, na maior parte dos casos, conhecimento desta Carta. Em relação aos seus direitos e deveres, eu penso que os doentes têm uma boa consciência dos seus direitos. Eh, aqui no Instituto Português de Oncologia eu penso que de uma maneira geral os doentes também têm uma consciência bastante razoável dos seus deveres, na medida em que têm a percepção do que é que é a vivência diária da prática assistencial aqui no Instituto e se apercebem que se não colaborarem com a sua capacidade e com a sua, da maneira como podem, provavelmente não atingiremos o objectivo

comum. Portanto, penso que cumprem e que têm a percepção de que têm deveres a cumprir também, e não só direitos.

E: Na sua opinião, quais são os direitos mais interiorizados pelos doentes?

M: Eu penso que os doentes, o direito mais interiori, os direitos mais interiorizados por eles são o direito à assistência médica, o direito a uma assistência atempada e não a tempos excessivamente prolongados de espera, eh, penso que não exigem particularmente uma assistência personalizada, embora eu acho que isso seja um componente muito importante da nossa assistência, eh e penso que valorizam muito o facto de serem tratados de uma forma muito carinhosa aqui no Instituto. Não sei se eles consideram que isso é um dever para eles, mas sei que o valorizam. Outras das coisas que eu penso que valorizam muito aqui, é os tempos prolongados das visitas, eles conseguem ter um acompanhamento com os familiares que é normalmente muito mais prolongados do que na maioria dos hospitais, e na medida em que de facto um hospital relativamente pequeno, conhecer bem a orgânica interna do hospital, e os serviços que os faz sentir-se mais familiarizados com o ambiente e menos estranhos. Eu penso que eles valorizam bastante eh, esse aspecto embora não sejam exactamente direitos, mas são o direito a que o doente tem sentir-se confortável e fami, familiarizado com os meios de diagnóstico, os exames que realiza e com, enfim, com a pratica do dia a dia.

E: E considera que os doentes cumprem os seus deveres?

M: Globalmente, considero que sim.

E: De que forma?

M: Eh, eu penso que os doentes são relativamente pouco exigentes, por exemplo na pontualidade que é uma coisa que nós raramente lhes conseguimos oferecer; no encurtamento dos tempos de espera e, e apresentam uma compreensão bastante grande em relação às deficiências orgânicas internas do hospital, eh, penso que os doentes respeitam o trabalho dos profissionais de saúde, não é nada frequente aqui no hospital encontrar doentes que não demonstrem respeito, às vezes, infelizmente, os familiares não têm a mesma atitude mas, é provavelmente, porque não se sentem doentes e não recebem directamente os cuidados das equipas de trabalho. Na maneira global, acho que os doentes cumprem muito bem os seus deveres.

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

M: Eu penso que evidentemente, que se os doentes tivessem uma informação melhor acerca dos seus direitos e deveres, provavelmente conseguiríamos todos um funcionamento comum, os doentes e os médicos naturalmente, conseguiríamos todos um, um funcionamento comum mais produtivo. E apesar de tudo, e mesmo no desconhecimento formal da Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes, eu acho que regularmente, a maior parte dos profissionais que eu vejo trabalhar à minha volta, trabalham, tendo interiorizado o conceito de que os doentes têm direitos e que os doentes têm deveres, e também tendo obviamente interiorizado o conceito que eles próprios têm direitos e deveres. Por isso, penso que embora muitas vezes a informação não esteja talvez muito divulgada, acho que os conceitos estão interiorizados.

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

M: De uma maneira geral e num ambiente de trabalho em que eu estou, eu penso que os profissionais de saúde respeitam os direitos dos doentes, sim. Eh, nem sempre as nossas condições de trabalho são as ideais e por isso nem sempre proporcionamos ao doente exactamente tudo aquilo que nós achamos, que lhe deveríamos proporcionar. Apesar de tudo, eu vejo bastante cuidado por parte das pessoas que lidam com os doentes, em justificar as situações em que não cumprem exactamente aquilo que pensam ser, ou dever ser os direitos dos doentes. Eu diria que globalmente eh, acho que a qualidade dos serviços prestados é muito boa e que os direitos dos doentes são respeitados na esmagadora maioria dos casos, acho que sim. Pontualmente, evidente que há casos em que há falhas e também há sempre situações, por motivos circunstanciais, em que as pessoas não conseguem dar exactamente aquilo que é preciso e que é pedido pelos doentes.

E: Quais são as principais falhas nesses casos?

M: Eu penso que nós temos algumas falhas em termos de disponibilidade para estar e conversar com os doentes. Apesar de tudo, todas as pessoas que eu vejo, quer das equipas médicas quer das equipas de enfermagem, fazem um esforço grande para disponibilizar, nem que sejam 3 minutos ou 4 do seu tempo a dar uma explicação, a atender um telefonema eh, inclusivamente, às vezes atender doentes que nunca viram na vida e que estão à procura de um, de alguém que está noutra pavilhão, noutra sítio qualquer, eh, mas apesar de tudo, os doentes precisam talvez um pouco mais da nossa disponibilidade. Acho que a organização dos serviços não é perfeita, e que às vezes os doentes consomem

muito tempo em permanências muito prolongados no hospital que talvez pudessem ser um bocadinho reduzidas, acho que o espaço físico não é perfeito também, que não temos condições ideais para receber grande quantidade de doentes, que temos, o que faz obviamente com que as condições de acolhimento sejam menos confortáveis do que seria desejável, penso que as condições de internamento também não são ideais, sobretudo as condições de higiene e penso, que os doentes, condições de higiene no sentido, não é que não haja uma preocupação com a higiene, é no sentido de, do número de casas de banho e disponibilidade de espaço para que os doentes, ou de privacidade a nível das enfermarias, eh, penso que não são as ideais e que era muito importante melhorarmos esse componente, do ponto de vista, porque os doentes têm direito de sentir-se confortáveis, e têm o direito a não se sentirem confortáveis numa enfermaria de 5 ou 6 pessoas, eu compreendo perfeitamente, se fosse no meu caso, se calhar, não sentia.

E: OK, muito obrigado.