

Relatório de monitorização da carta de direitos e deveres do utente

Ano 2022



A carta dos direitos e deveres do utente dos serviços de saúde deverá ser do conhecimento do público em geral, pelo que está acessível e afixada em local próprio na nossa Unidade de Saúde.

A USF Cartaxo Terra Viva compromete-se a monitorizar o cumprimento da carta dos direitos e deveres do utente, com produção de relatório anual e apresentação em reunião de equipa multiprofissional. A informação obtida através deste relatório fica igualmente disponível na pasta partilhada da USF.

O Conselho Técnico realiza auditoria anual ao cumprimento dos princípios definidos na carta, avaliando cada parâmetro e tendo por base elogios, sugestões, reclamações e ocorrências.

Com base na carta publicitada, de seguida apresentam-se os direitos do utente com respetivas anotações, quando aplicável:

ESCOLHA – A escolher a unidade de saúde, na medida dos recursos existentes e das respetivas regras de organização.

- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

CONSENTIMENTO OU RECUSA – A declarar de forma livre e esclarecida o consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados e a revogar o consentimento em qualquer momento.

- De janeiro até julho de 2022 foi verificada a existência documentada e arquivada dos consentimentos informados nos atos em que são obrigatórios. Sempre que pertinente, deverá ser facultada ao utente toda a informação que lhe permita a escolha entre duas ou mais opções para o seu problema de saúde e as respetivas vantagens e eventuais riscos inerentes à sua tomada de decisão, permitindo-lhe o direito de consentir ou recusar determinado procedimento;
- No início de 2022, foram já realizadas auditorias no âmbito dos consentimentos informados relativos à administração da VASPR e à colocação de Implanon;
- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

ADEQUAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE – A receber os cuidados de saúde que necessita num período de tempo considerado clinicamente aceitável. A receber os cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos, prestados humanamente e com respeito.

- É neste âmbito que surgem mais reclamações, nomeadamente quanto à dificuldade na marcação de consultas ou quanto ao tempo de espera para a consulta; deverá ser assegurada consulta programada ao utente em 15 dias úteis, e idealmente em 5 dias úteis. Para aumentar a acessibilidade, os horários foram adaptados com maior número de vagas para consulta aberta. Contudo, dados os poucos recursos humanos atualmente existentes nem sempre é possível satisfazer todos os pedidos, pelo que também solicitamos a compreensão dos utentes;
- Está afixada na unidade informação relativa a serviços mínimos: em Julho e Agosto de 2022, devido ao número de médicos ao serviço na USF CTV ser inferior a 50% do total, estes estão em serviços mínimos de acordo com o estipulado no regulamento interno da unidade;
- Foi realizado um elogio quanto à qualidade do atendimento do secretariado clínico e dos seguranças da unidade.

RECUSA DE FORMANDOS – A recusar a presença de formandos ou a prestação de cuidados por estes.

- Está afixada na unidade informação relativa a este direito de recusa. Sempre que tal acontece, nomeadamente no ato de efetivação da consulta ou no início da mesma, o formador responsável coordena a prestação de cuidados, sensibilizando o utente para a colaboração na formação dos novos profissionais de saúde numa próxima consulta;
- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

DADOS PESSOAIS E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA – À proteção dos dados pessoais com direito de acesso aos dados recolhidos, podendo exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações omissas. À reserva da vida privada garantindo que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades pretendidas.

- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

SIGILO DOS DADOS PESSOAIS – Ao sigilo sobre os seus dados pessoais.

- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

INFORMAÇÃO – À informação sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado. Transmitida de forma objetiva, completa e compreensível.

- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

SEGUNDA OPINIÃO – À obtenção de uma segunda opinião, interna ou externa à unidade.

- Está afixada na unidade informação relativa à possibilidade de pedir segunda opinião. Existe igualmente um formulário próprio na nossa unidade para o efeito. De janeiro a julho de 2022 não foi feito nenhum pedido de segunda opinião dentro da nossa unidade.
- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

RECLAMAR E APRESENTAR QUEIXA – A reclamar e apresentar queixa, em livro de reclamações ou de modo avulso, com direito a resposta. A agendar um contacto personalizado com o Coordenador ou em quem este delegar, para expor as suas sugestões ou reclamações.

- De janeiro até julho de 2022 foram registadas em livro próprio 8 reclamações que foram devidamente tratadas. Numa dessas reclamações há referência a dificuldade na obtenção do livro de reclamações. Sempre que for solicitado, o livro deverá ser fornecido.

CULTURA E RELIGIÃO – Ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

ASSOCIAÇÃO – A constituir associações que o representem e que defendam os seus interesses.

- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

MENORES E INCAPAZES – Os representantes legais dos menores e incapazes têm o direito de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

ACOMPANHAMENTO – A acompanhamento, desde que não comprometa as condições e requisitos técnicos dos cuidados a prestar.

- Sem elogios, sugestões, reclamações e ocorrências sobre este parâmetro.

Ainda com base na carta publicitada, de seguida apresentam-se os deveres do utente, para os quais também devem ser sensibilizados sempre que oportuno. Nomeadamente, lembrando as regras de funcionamento e circulação dentro do edifício da unidade, ou ainda sensibilizando para a redução de ruído, respeitando o próximo. O utente:

- **Deve** respeitar os direitos de outros utentes e dos profissionais da unidade;
- **Deve** respeitar as regras de organização e funcionamento da unidade;
- **Deve** colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação;
- **Deve** pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde.