

# CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS DOENTES

## AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO

28 ABRIL | 12h às 13h

Anfiteatro do Hospital Batista de Sousa

**PARTICIPE** na promoção de uma cultura de cuidados de saúde centrados no paciente, e contribua para a prevenção de violações de direitos dos doentes.

**ADECO**  
Associação para Defesa do Consumidor

Aprovado pelo Conselho  
Nacional de Saúde  
a 20 de Dezembro de 2011



# O QUE É ?

## QUANTOS SOMOS ?

Mais de

**3 MIL**

**ASSOCIADOS**

## ÚNICA ASSOCIAÇÃO NACIONAL QUE DEFENDE OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM CABO VERDE

A missão da ADECO é lutar pelos direitos e legítimos interesses dos consumidores em geral e dos seus associados, em particular das camadas mais desfavorecidas, bem como promover a cidadania responsável e participativa, o desenvolvimento sustentável e a proteção do meio ambiente.

# *CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS DOENTES*



A Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes em Cabo Verde é uma iniciativa da ADECO, financiada pela União Europeia.

Adotada pelo Conselho Nacional de Saúde em Dezembro de 2011

A Carta é um instrumento onde encontram-se os direitos e deveres relacionados com os serviços de saúde.

A Carta reafirma os direitos humanos fundamentais na prestação dos cuidados de saúde e protege a dignidade e integridade humana, bem como o direito à autonomia.



# QUAIS SÃO OS DIREITOS QUE A CARTA ESTABELECE ?



1

# DIREITO DE NÃO SER DISCRIMINADO

**Todos os cidadãos têm direito à saúde, independentemente da sua condição social e económica e orientação sexual ou das suas convicções políticas, filosóficas e religiosas,** as quais devem ser respeitadas. Ao doente deve ser proporcionado o apoio espiritual requerido por ele ou por quem legitimamente o represente, de acordo com as suas convicções.

O apoio de familiares e amigos deve ser facilitado e incentivado.



2

## DIREITO A RECEBER CUIDADOS APROPRIADOS AO ESTADO DE SAÚDE

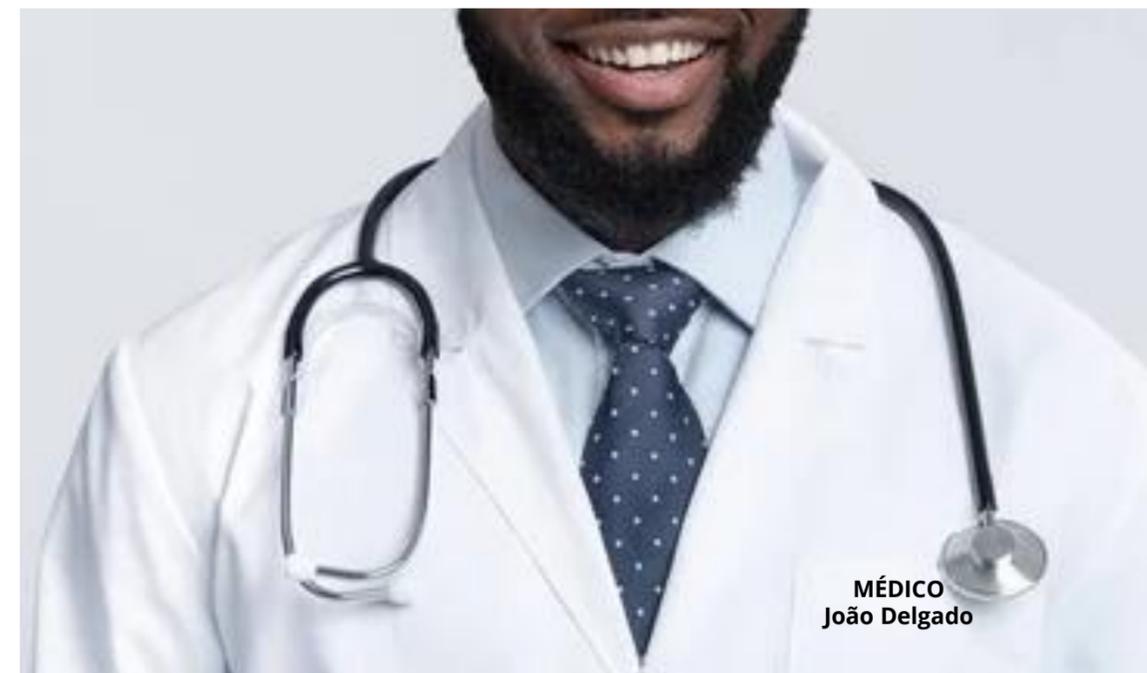
Os utentes dos serviços de saúde têm **direito a cuidados de qualidade** requeridos pela sua condição clínica, dentro dos limites impostos pela escassez de recursos humanos, técnicos e financeiros disponíveis (...)



# 3

## DIREITO À DIGNIDADE E A UMA ATITUDE APROPRIADA POR PARTE DOS PRESTADORES DE SAÚDE

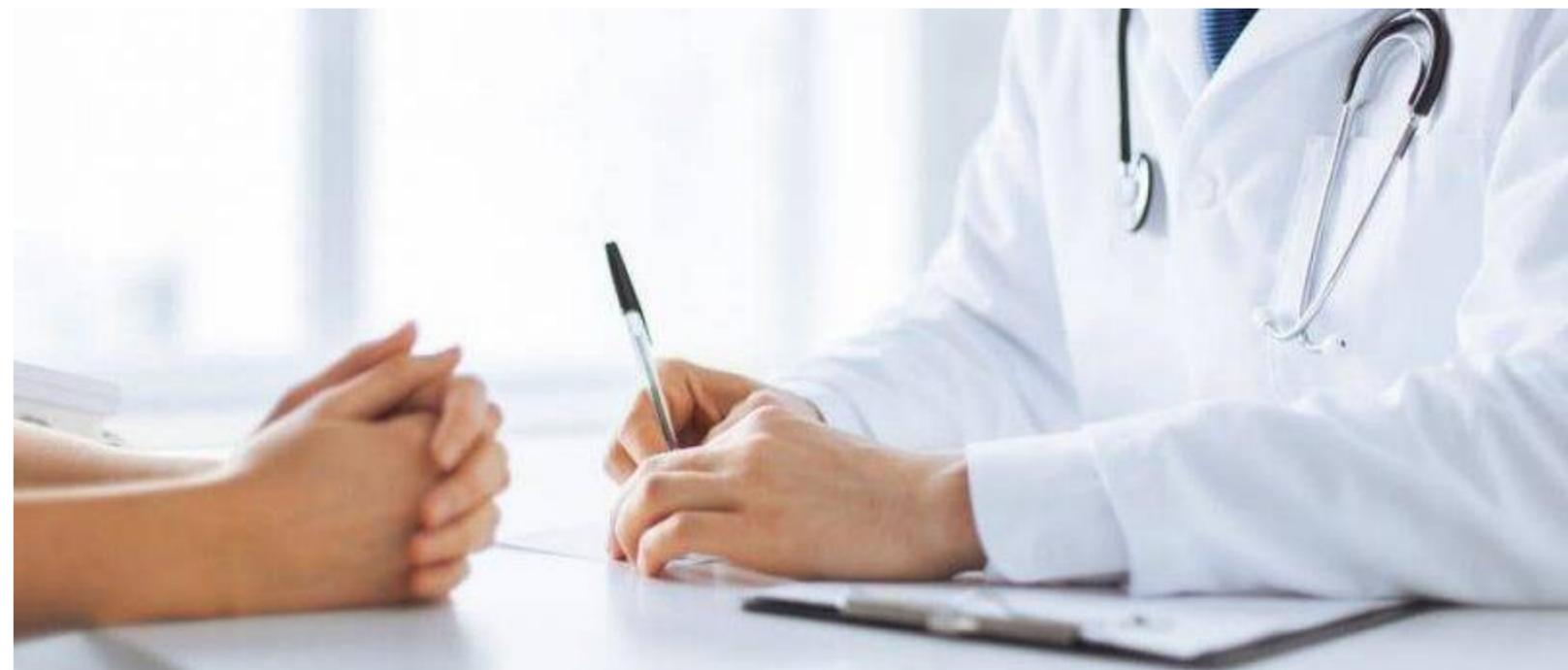
Os doentes têm **direito ao respeito pela sua dignidade** e a uma disposição positiva por parte dos profissionais da saúde que demonstre **cortesia, paciência e empatia**; além de deverem ser atendidos por profissionais claramente identificados.



# 4

## DIREITO A PRIVACIDADE

A prestação de cuidados de saúde efetua-se no respeito rigoroso do direito do doente à privacidade, o que significa que **qualquer ato de diagnóstico ou terapêutico só pode ser efetuado na presença dos profissionais indispensáveis à sua execução**, salvo se o doente consentir ou pedir a presença de outros elementos.



# 5

## DIREITO AO SIGILO E À PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA

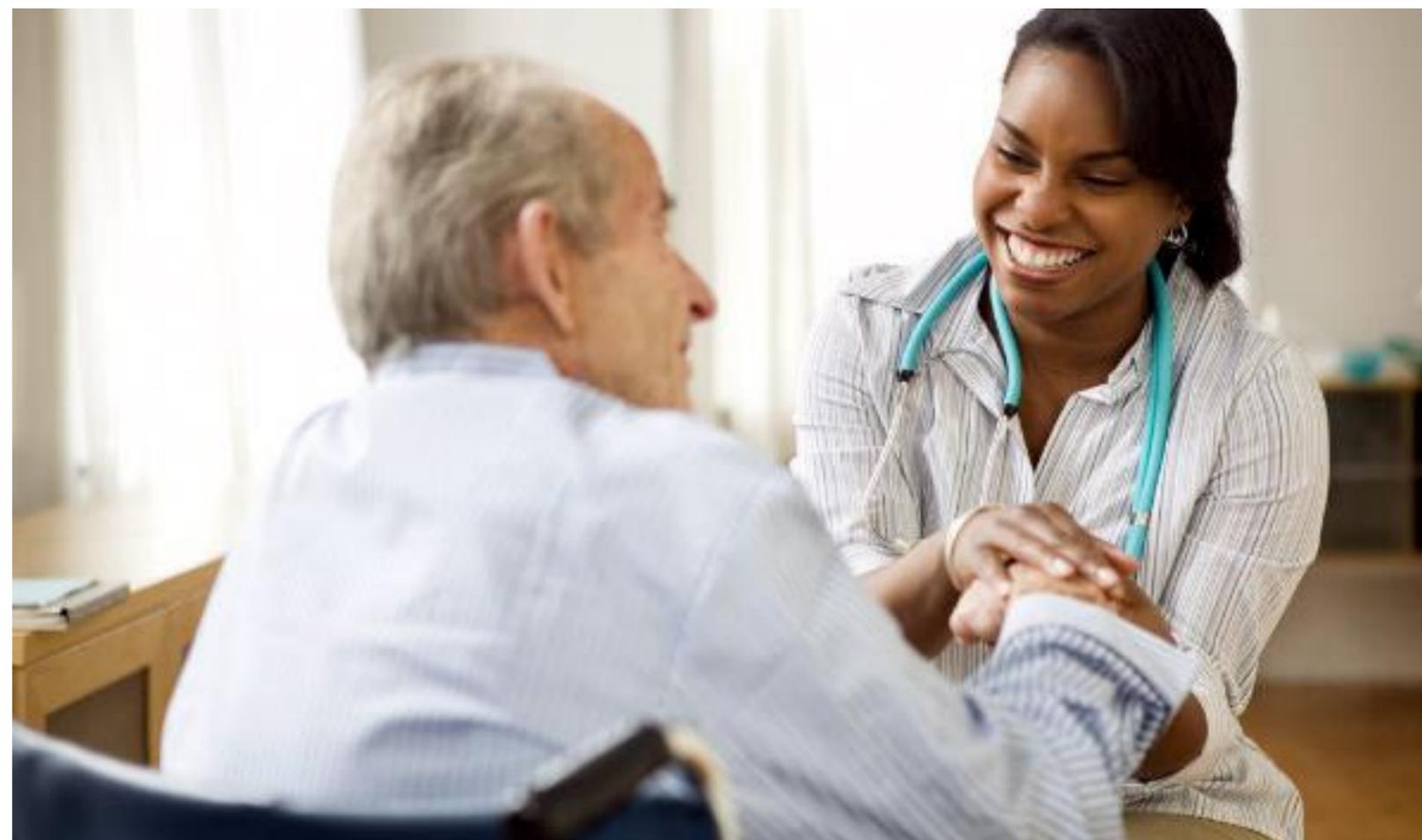
O doente tem **direito ao sigilo em relação a factos da sua vida privada e familiar** e quaisquer outros de que o pessoal da saúde tenha conhecimento no exercício das suas funções. Todas as informações referentes ao estado de saúde do doente - situação clínica, diagnóstico, tratamento e dados de carácter pessoal, são confidenciais e não podem ser revelados sem o expreso consentimento do doente.



6

# DIREITO À LIVRE ESCOLHA DOS PRESTADORES DE SAÚDE

Os doentes têm **direito à liberdade de escolha do prestador de cuidados de saúde**, dentro dos condicionalismos da lei e no quadro do funcionamento normal das estruturas de saúde.



7

## DIREITO À SEGUNDA OPINIÃO

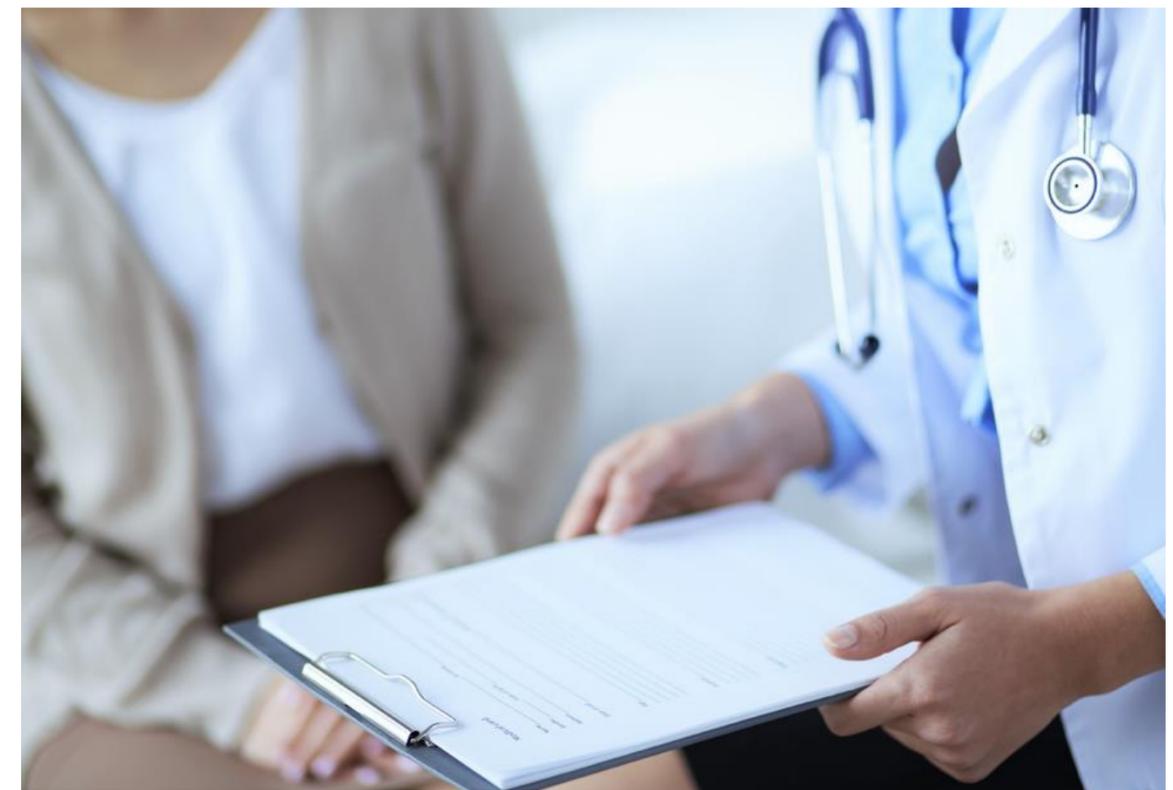
O doente tem o **direito de obter uma segunda opinião** sobre a sua situação de saúde. Este direito, que se traduz na obtenção do parecer de outro médico, permite ao doente complementar a informação sobre o seu estado de saúde, dando-lhe a **possibilidade de decidir, de forma mais esclarecida, acerca do tratamento a prosseguir.**



# 8 DIREITO À INFORMAÇÃO SOBRE O ESTADO DE SAÚDE

Estas **informações** devem ser prestadas **devendo ter sempre em conta a personalidade, o grau de instrução e as condições clínicas e psíquicas do doente**, para que possa decidir acerca desses elementos.

O doente pode desejar não ser informado do seu estado de saúde, podendo indicar, caso o entenda, quem deve receber a informação em seu lugar.



# 9

## DIREITO DE ACESSO AO PROCESSO CLÍNICO

O doente tem o **direito de tomar conhecimento dos dados registados no seu processo**, devendo esta **informação ser fornecida de forma precisa e esclarecedora**.

A omissão de alguns desses dados apenas é justificável se a sua revelação for considerada prejudicial para o doente ou se contiverem informações sobre terceiros pessoas.



10

## DIREITO AO CONSENTIMENTO

Todo o indivíduo tem **direito a participar nas decisões que digam respeito à sua saúde**; esta informação é um pré-requisito para qualquer procedimento ou tratamento, incluindo a participação na investigação científica.



11

# DIREITO À RECUSA DE CUIDADOS OU TRATAMENTO

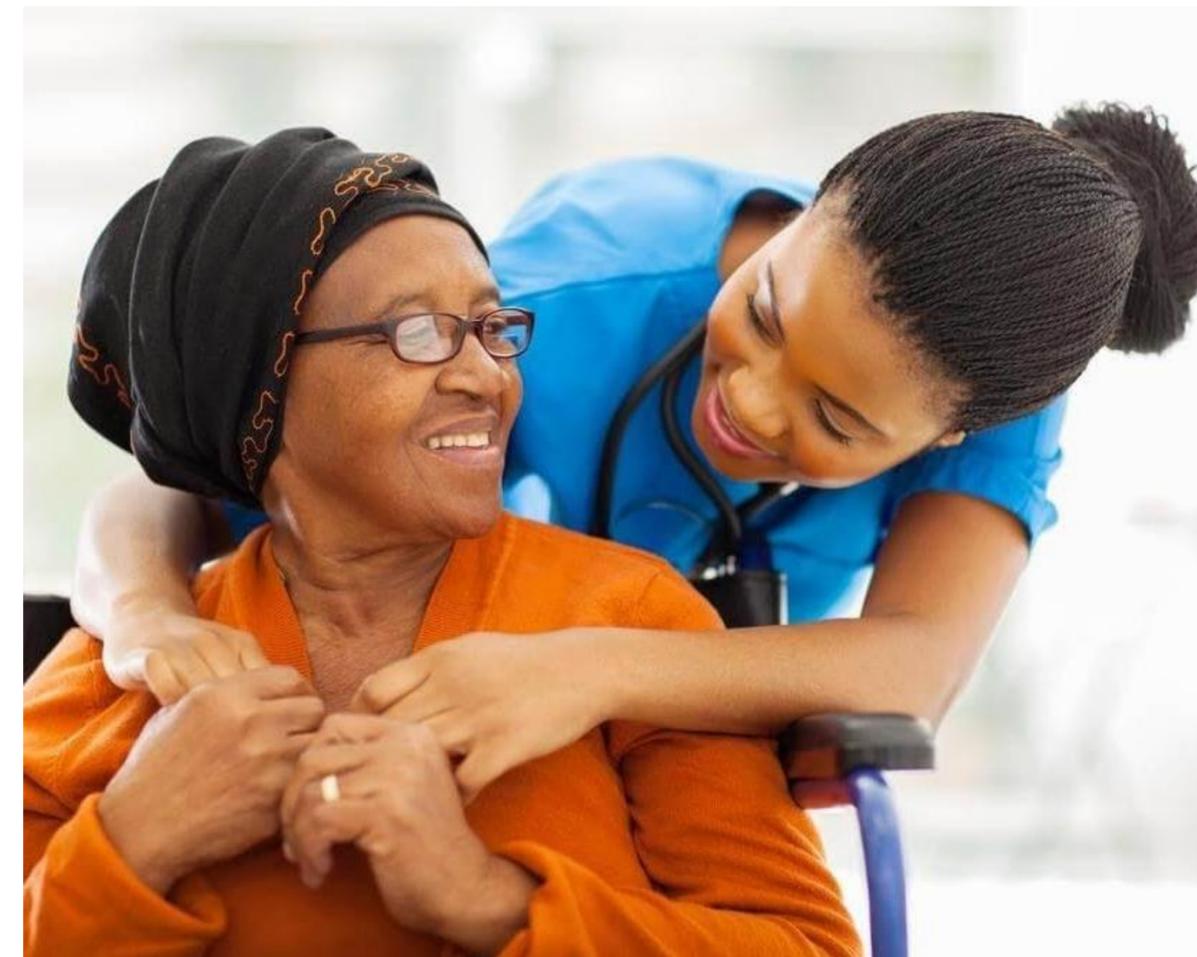
Os doentes têm o **direito de recusar a prestação de cuidados** que lhe são propostos, desde que isso não faça perigar a saúde de terceiros.



# 12 DIREITO A RECEBER CUIDADOS CONTINUADOS

---

O doente tem o **direito de obter dos diversos níveis de prestação de cuidados uma resposta pronta e eficiente**, que lhe proporcione o necessário acompanhamento. Ao doente e sua família são proporcionados os conhecimentos e as informações essenciais aos cuidados que o doente deve continuar a receber no seu domicílio. Quando necessário, e se possível, deverão ser postos à sua disposição cuidados domiciliários ou comunitários.



13

## DIREITO AO RESPEITO PELO TEMPO

O doente tem o **direito à marcação da sua consulta**, ou tratamento, dentro de um **período de tempo rápido e pré-determinado**, tendo em conta as limitações do sistema.

A **marcação das consultas** deve ser feita de modo **escalonado**, para que no dia do atendimento o **doente seja atendido** tanto quanto possível **à hora marcada**, minimizando, assim a perda do seu tempo, desgaste físico e psicológico.



14

# DIREITO A NÃO SOFRER DOR OU SOFRIMENTO DESNECESSÁRIOS

O doente tem o **direito a não ser sujeito a dores ou sofrimento desnecessários**, em cada fase da sua doença.



15

# DIREITO À SEGURANÇA E COMPENSAÇÃO

O doente tem o **direito de acesso a serviços de saúde e tratamentos com elevados padrões de segurança, não devendo sofrer danos** pelo mau funcionamento dos serviços, nem por erros ou negligência. Quando sofrer tais danos, tem o **direito de receber compensação** suficiente dentro de um curto e razoável período de tempo.



16

# DIREITO A APRESENTAR SUGESTÕES, QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Através dos canais disponibilizados pelas Autoridades Sanitárias, os doentes têm **direito a apresentar**, individual ou colectivamente, **petições, sugestões, reclamações ou queixas** sobre a organização e o funcionamento dos serviços de saúde; e de **ter as suas queixas atendidas prontamente e de maneira equitativa**.

O doente terá sempre de **receber, em tempo útil, resposta** ou informação acerca do seguimento dado às suas sugestões e queixas.



# ONDE APRESENTAR RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS ?



## DENTRO DO SISTEMA DE SAÚDE

Livro de Reclamações



**262 64 10**

## AUTORIDADE RESPONSÁVEL

ERIS-Entidade Reguladora  
Independente da Saúde



**973 32 30**

## ORGANIZAÇÕES SOCIEDADE CIVIL

ADECO-Associação para  
Defesa do Consumidor



# QUAIS SÃO OS DEVERES QUE A CARTA ESTABELECE?





# DEVERES DO DOENTE (1)

Abster-se de atitudes, comportamentos e hábitos que ponham em risco a sua própria saúde ou a de terceiros

Contribuir para a melhoria, ao seu alcance, das condições de saúde familiar e ambiental

Colaborar com os profissionais da saúde, nomeadamente respeitando as recomendações que são feitas e fornecendo todas as informações necessárias para a obtenção de um diagnóstico correcto e um tratamento adequado

Respeitar os direitos dos outros utentes



## DEVERES DO DOENTE (2)

Respeitar o pessoal de saúde e as regras de funcionamento das instituições, honrando as marcações das consultas e informando tão cedo quanto possível, se estiver impossibilitado de comparecer.

Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e responsável, colaborar na redução de gastos desnecessários e compartilhar nos custos da saúde, de acordo com as suas possibilidades.

Não pedir ou pressionar os profissionais da saúde para que forneçam documentos e informações que não correspondam à realidade dos factos.

**INSTITUIÇÕES CENTRADAS NO**



**CONSUMIDOR /**



**PACIENTE**



**OBRIGADA**

**ENDEREÇO SEDE**

Bairro Holanda, Monte Sossego  
São Vicente

**TELEFONE**

232 70 33  
973 32 30

**E-MAIL**

[informacaoadeco@gmail.com](mailto:informacaoadeco@gmail.com)

**SITE**

[www.adeco.cv](http://www.adeco.cv)