



RÉPUBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DA SAÚDE



CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

FICHA TÉCNICA

Compropriedade Intelectual:

MISAU
Namati

Equipa Técnica:

Nadja Gomes
Ellie Feinglass
Ana Cala

Revisão Técnica:

Ussene Isse
Clemência Dgege

Desenho Gráfico:

RECONNECT – Consultoria & Serviços, LDA

Maputo, Julho de 2020

INTRODUÇÃO

A *Carta dos Direitos e Deveres do Utente*, adoptada em 2007 pelo Ministério da Saúde (MISAU), reafirma os direitos humanos fundamentais na prestação dos cuidados de saúde e protege a dignidade e integridade humana, bem como o direito à autonomia.

Esta brochura sobre a *Carta* tem o objectivo de aumentar o conhecimento dos utentes sobre os direitos e deveres. Também visa educar as comunidades sobre os meios para apresentar queixas e reclamações ligados a prestação de cuidados e serviços de saúde que incluem, por exemplo, atendimento sem cortesia, falta de confidencialidade, falta de casas de banho e cobranças ilícitas. Estas violações criam barreiras de acesso aos serviços de saúde e enfraquecem a confiança que as pessoas têm em relação ao sistema de saúde.

"A Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes é um instrumento onde encontram-se direitos e deveres relacionados com os serviços de saúde e serve como base para os utentes apresentarem queixas, reclamações e/ou sugestões."

João, trabalhador de saúde, 32 anos



QUAIS SÃO OS DIREITOS QUE A CARTA ESTABELECE?

1 O utente tem **direito a ser tratado com cortesia e respeito** pela dignidade humana. Este direito abrange também as condições das instalações e equipamentos.



“Eu cheguei a maternidade com dores fortes de parto... eu não tinha ninguém para me acompanhar. Quando dei parto, a enfermeira disse que eu devia ir buscar água no tanque de lá de trás para lavar os lençóis que sujei, que tinham sangue... Eu não estava aguentar. A enfermeira berrou... ela disse que o sangue era meu e que eu devia lavar os lençóis...”

Sofia, paciente na maternidade, 24 anos

“Fui a consulta HIV porque já não estava a me sentir bem. Quando estava na fila, uma dor de barriga começou a me atacar. O sanitário que existia - espreitando nem dava para lá entrar. Tive que correr para um lado qualquer para atrás de uma árvore só para poder me aliviar. Muita gente estava a me assistir. Essa vergonha toda foi muito transtornante para mim. Quando não tem sanitário condigno, as pessoas não se sentem à vontade. Pensam ‘deixa passar a diarreia e depois ei de ir ao hospital.’ Outros corremos o risco de perder. Preferem ficar em casa.”

Jorge, paciente em TARV, 37 anos



2 O utente tem **direito de não ser discriminado** na base do sexo ou orientação sexual; da raça ou etnia; da condição socioeconómica; da religião; da proveniência ou residência; das suas opções políticas ou ideológicas; ou da doença de que padece.



Rabia, trabalhadora de sexo, madrugou para ir a uma consulta de planeamento familiar. Para além de ter sido a última a ser atendida, a enfermeira exigiu-lhe o teste de HIV e recusou dar preservativo, alegando que “fazem tudo por dinheiro.”

3 O utente tem **direito de receber informações sobre a promoção da saúde** (prevenção de doenças, factores de risco e outros) e **cuidados de saúde** (serviços disponíveis, normas de atendimento, mecanismos de reclamação e outros).

Num centro de saúde muito movimentado a máquina de carga viral está avariada desde o início do ano. Os utentes em cuidados de HIV queixam-se de ir à unidade sanitária, gastando dinheiro e ficando muitas horas na fila sem qualquer informação. Depois de voltarem várias vezes sem fazer o teste e sem ter informação sobre as alternativas, muitos deles desistem.

4 O utente tem **direito de ser informado sobre a sua situação de saúde e de aceder aos dados registados no seu processo clínico.**

Inclui receber numa linguagem compreensível informação sobre o diagnóstico (tipo de doença), o prognóstico (evolução da doença), o tratamento recomendado e os possíveis riscos.



5 O utente tem **direito a dar ou recusar o seu consentimento** explícito antes de qualquer acto médico invasivo ou de participação em qualquer projecto de investigação ou ensaio clínico. As unidades sanitárias devem possuir formulários para registo deste consentimento informado.

Tereza, de 49 anos e com dores fortes abdominais há três dias, foi avaliada no hospital distrital e directamente encaminhada para a sala de cirurgia sem ela ou o marido receberem nenhuma informação sobre o diagnóstico ou prognóstico, nem sobre a operação a ser feita ou os riscos associados.

6 O utente tem **direito à confidencialidade** de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe dizem respeito. O sigilo profissional deve ser respeitado.



“Fui tirar sangue no laboratório no centro de saúde, e quando estava sentado aí vi que deixaram vários papeis na mesa – resultados dos testes dos outros pacientes, mas nem estavam agrafados. Fiquei com receio que depois outras pessoas pudessem saber sobre os meus resultados também.”

Joaquim, paciente de 53 anos

7 O utente tem **direito à privacidade** na prestação de todo e qualquer serviço de saúde (o que significa atendimento do paciente onde outros utentes não possam ver ou ouvir e só na presença dos profissionais indispensáveis à sua execução, salvo se o utente consentir ou pedir a presença de outras pessoas).

O Centro de Saúde de Napala tem 3 salas onde oferece vários serviços ao mesmo tempo (farmácia, peso e vacinação, triagem, planeamento familiar, aconselhamento e testagem). Nos dias das enchentes, os provedores de saúde não têm outra alternativa se não atender dois utentes de uma só vez na mesma sala. O comité de saúde já apresentou a reclamação como há utentes que desistem de partilhar as suas preocupações quando estão ligadas a doenças de transmissão sexual ou outras questões íntimas.



8 O utente tem **direito à prestação de cuidados continuados e a beneficiar do sistema de referência**. Quando em uma determinada unidade sanitária não houver condições para resolver o problema de saúde dum utente ele deve ser referido para a unidade sanitária de referência e, se necessário, o seu processo deve o acompanhar para não se perder tempo e dinheiro com novos exames e diagnósticos.

9 O utente tem **direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas**, desde que elas não comportem risco grave para a sua vida.

10 O utente tem **direito a apresentar sugestões e reclamações** por si, ou por quem o representa. Existe, nos serviços de saúde, o gabinete do utente e o livro ou caixa de sugestões e reclamações. O utente tem direito de receber, sempre e em tempo útil, resposta ou informação acerca do seguimento dado às suas sugestões e queixas.



11 O utente tem **direito ao apoio familiar**, e as crianças têm direito de ser acompanhadas. As crianças até 8 anos de idade, quando necessitarem de internamento, têm direito de ser acompanhadas pelas mães, avós, ou cuidador/a, que também ficam internadas.

QUAIS SÃO OS DEVERES QUE A CARTA ESTABELECE?

- 1 O utente tem o **dever de zelar pelo seu estado** de saúde, de adoptar modos de vida saudáveis e de procurar cuidados preventivos.
- 2 O utente tem o **dever de fornecer todas as informações necessárias** aos profissionais de saúde para a obtenção de um diagnóstico correcto e tratamento adequado.
- 3 O utente tem o **dever de respeitar os direitos dos outros utentes**.
- 4 O utente tem o **dever de colaborar com os profissionais de saúde**, respeitando as indicações que lhe são recomendadas sobre o modo de vida (toma correcta dos medicamentos receitados, incluindo o pedido de esclarecimento ao provedor caso não esteja clara a informação; exercício físico regular; abstinência do tabaco e do álcool; regras dietéticas; regras de higiene; uso de preservativo, etc.).

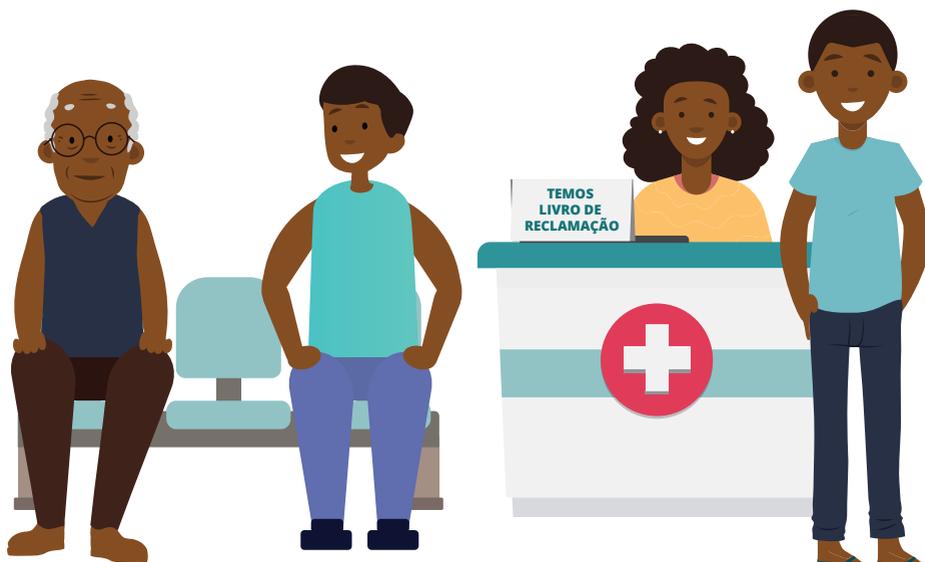


5 O utente tem o **dever de respeitar as regras de funcionamento** dos serviços de saúde. Os utentes devem fazer tudo para respeitar as regras de utilização dos serviços e os horários estabelecidos.

6 O utente tem o **dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada** e de colaborar activamente na redução de gastos desnecessários.

7 O utente tem o **dever de denunciar cobranças ilícitas e outras formas de comportamento incorrecto** por parte dos trabalhadores de saúde, tais como atrasos ou ausências regulares, tratamento rude e desumano, violações do segredo profissional e outras.

8 O utente tem o **dever de pagar taxas moderadas dentro das suas possibilidades económicas**. Em caso de pobreza extrema, o utente ficará isento do pagamento dessas taxas moderadas, e em nenhum caso podem ser recusados cuidados de urgência por falta de pagamentos das taxas moderadas.



COMO RECLAMAR E ELEMENTOS QUE DEVEM CONSTAR NUMA RECLAMAÇÃO

As reclamações ou denúncias podem ser feitas pessoalmente ou através de outras pessoas. Podem ser escritas, orais (falado) ou por meio de gestos. Para além de outros elementos, as denúncias devem conter a informação abaixo:

- Nome completo e morada do ofendido ou seu representante. Deve colocar rua, avenida, número da casa com referências que facilitam a localização (por exemplo se estão perto de uma escola, mercado dar o nome se esta representado pelo comité de saúde)
- Contacto do ofendido e número alternativo. É importante pedir para além do contacto do utente um número alternativo de um familiar, vizinho, etc.
- O endereço/local e a identificação da pessoa para quem se está a escrever (Procuradoria, unidade sanitária X, director Y)
- O assunto (exemplo: cobranças ilícitas na maternidade). Explicar detalhadamente o problema ou reclamação
- Seguidamente, passa-se a apresentar as razões por que se entende ter sido violado um direito do peticionário, que inclui os conteúdos abaixo:
 - » quem (nome do trabalhador de saúde ou autoridade se aplicável)
 - » o quê (a reclamação, violação de um direito, sugestão, elogio)
 - » quando (período, data), onde (nome da unidade sanitária, do sector, etc.)
 - » como (se possível explicar como aconteceu)
 - » porquê (incluir a possível causa do problema porque vai ajudar a juntar provas e testemunhas e encontrar uma solução)

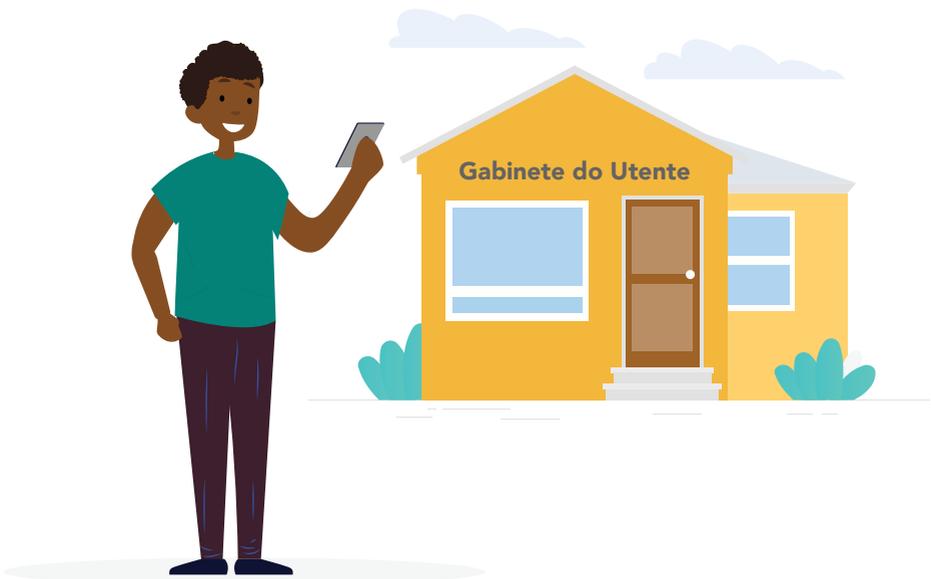
A petição deve ser assinada e deve sempre ficar-se com uma copia que comprova que o documento foi entregue. A resposta ao utente deve ser dada no prazo máximo de 30 dias.

ONDE E A QUEM APRESENTAR A RECLAMAÇÃO

As denúncias podem ser apresentadas através dos contactos/locais que se seguem:

Dentro do sistema de saúde:

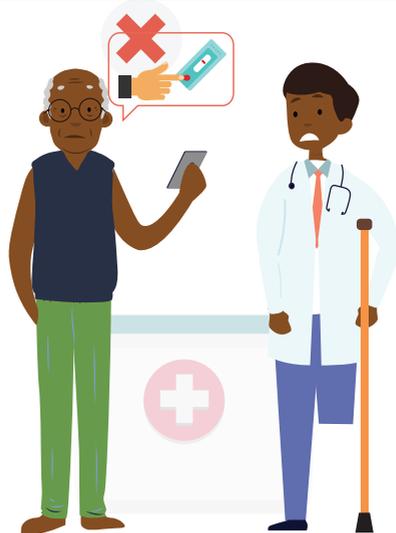
- Gabinete do utente ao nível da unidade sanitária, distrito ou província
- Comité de co-gestão e humanização (composto por trabalhadores de saúde e membros da comunidade)
- Livro ou caixa de reclamações e sugestões
- Linha verde – 84152 (âmbito nacional)
- Direcção Distrital de Saúde
- Direcção Provincial de Saúde
- Inspecção Geral da Saúde
- MISAU ao nível central



Resolução ao nível do sistema ou serviços de saúde

Esta via de resolução, também chamada de administrativa, se aplica para reclamações que não sejam graves ligadas ao sistema de saúde e que envolvam o cidadão e o trabalhador de saúde na qualidade de funcionário do Estado. Por esta via o cidadão pode fazer uma reclamação escrita ou verbal para quem violou o seu direito ou para o supervisor da pessoa que violou o direito. Seguem-se alguns exemplos de casos que podem ter esta resolução:

- » quando a casa de banho dos utentes não funciona e o defensor de saúde, em conjunto com o comité de saúde, elabora uma petição dirigida ao director da unidade sanitária.
- » situação em que há falta de privacidade porque dois serviços estão a ser oferecidos ao mesmo tempo na mesma sala. O utente pode reclamar junto do provedor para que lhe atenda noutra sala.
- » caso em que a parteira cobra “refresco” para atendimento rápido. A utente pode se queixar junto da chefe da maternidade.
- » problemas de demora no atendimento ligados aos atrasos frequentes dos provedores.



Nas instituições de justiça:

- Polícia
- Procuradoria
- Tribunal Judicial ou Administrativo
- Comissão Nacional de Direitos Humanos

Resolução ao nível das instituições formais de justiça

Os casos de violações de direito por parte de um trabalhador de saúde ou do próprio sistema de saúde que põem em risco a vida e a integridade física do utente, pela natureza criminal e pela gravidade do caso, devem ser encaminhados ao advogado ou as instituições formais de justiça. Estas violações incluem crimes de torturas, agressões físicas, violação sexual, furtos/roubo como se pode ver nos exemplos abaixo:

- » trabalhador de saúde que estando a atender assunto de problema de pele introduz dedos no órgão sexual
- » parteira que na maternidade dá bofetada a mulher que está em trabalho de parto porque diz que está a gritar muito
- » trabalhador de saúde que cobra ilicitamente família de paciente para serviços que devem ser gratuitos
- » servente que atende paciente fazendo se passar por médico ou técnico de saúde
- » farmacêutico que rouba medicamentos

Ao nível da comunidade:

- Comité de saúde (composto por membros da comunidade)
- Paralegal ou Defensor de Saúde
- Tribunal comunitário
- Líder comunitário

Resolução com recurso aos meios comunitários

Ao nível da comunidade existem várias pessoas e instituições que tem o papel de servir como elo de ligação entre a comunidade e as unidades sanitárias para facilitar o diálogo entre as partes em conflito. Também podem apoiar a comunidade na resolução dos problemas individuais e que afectam o grupo, independentemente da gravidade como nos exemplos abaixo:

- » pacientes, que tem que se deslocar para outra unidade sanitária devido a avaria da máquina de medir carga viral, recorrem ao comité de saúde para em conjunto apresentarem uma petição ao director da unidade sanitária
- » utente que desiste de fazer o teste de HIV por falta de privacidade, recorre ao defensor de saúde para apresentar a sua preocupação ao provedor de saúde







A Namati Moçambique é uma organização nacional dedicada ao empoderamento legal na área do direito à saúde.

Para mais informação: www.namati.org / namatimocambique@namati.org

A elaboração e produção deste material foi apoiada pelo Plano de Emergência do Presidente dos Estados Unidos para o Alívio do SIDA (PEPFAR), através dos Centros de Controlo e Prevenção de Doenças (CDC). O seu conteúdo é da inteira responsabilidade dos seus autores, e não representa necessariamente a visão oficial do CDC ou do Governo dos Estados Unidos

