

ENTREVISTA 1: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 24.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Licenciatura em Enfermagem.

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermeira Nível 1.

E: Tempo de permanência na Instituição?

ENF: Oito meses e meio.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: Oito meses e meio.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: Ah, neste Serviço (...) não, não tive nenhuma razão especial, lá, tive opção sim, por trabalhar no IPO, porque é um hospital central, um hospital especializado na área da oncologia e como sempre gostei muito desta área, enveredei por esta, já que tive essa oportunidade. Agora, o Serviço de Hematologia não tive assim, nenhuma razão especial, nem tinha uma form, uma ideia formada acerca do que seria o Serviço de Hematologia.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Nenhuma.

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

ENF: Sim.

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

ENF: Ao longo do Curso de Licenciatura, penso que foi logo no primeiro ano que me falaram da Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes. (Pausa)

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: Muita importância porque é um documento escrito em que, em que, contém todos os direitos e deveres dos doentes, e, é uma forma deles reivindicarem, reivindicarem os direitos deles. E acho que só por aí tem uma grande importância.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que é feito ao doente?

ENF: Sim, valorizo. Sempre que posso e, dependendo, e dependendo do estado dos doentes, tento sempre informar sobre os seus direitos, mais sobre os seus direitos do que sobre os seus deveres (Risos).

E: De que forma divulga essa informação?

ENF: Eh, oralmente. Eh, se no Serviço existisse algum suporte escrito, penso que lhe daria esse suporte escrito para que eles pudessem assimilar da melhor forma. Mas, é oralmente neste Serviço.

E: Já procurou saber se existe esse suporte escrito na Instituição?

ENF: Na Instituição não, no Serviço sim, que não há. (Pausa) Actualmente (Risos).

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

ENF: Acho que têm conhecimento, um conhecimento geral sobre, os seus, seus direitos e deveres. Conhecimento da Carta, penso que não.

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

ENF: O mais interiorizado talvez seja, eh, receber a informação, o direito à privacidade e, penso que esse, acho que esses dois direitos são os que eles têm mais presentes, os outros nem tanto.

E: Considera que os doentes cumprem os seus deveres?

ENF: Sim, na grande maioria sim.

E: De que forma?

ENF: Eh, pelo seu comportamento, normalmente, quase todos os doentes eh (...) participar no seu processo de tratamento, que é um dos direitos que eles têm, colaborarem connosco no seu processo de tratamento, e eles na grande parte fazem isso, claro que depende de caso para caso, mas é basicamente isso.

E: Na sua opinião, quais são as consequências da falta de informação ao doente no que respeita aos seus direitos e deveres?

ENF: Acho que se pode eh, gerar uma perda de confiança dos doentes para connosco, se vêem que, os seus direitos não são respeitados, e acho que esse é, é a grave consequência porque não havendo confiança entre profissionais com o doente, o cuidado está posto em causa.

E: Acha que os profissionais de saúde respeitam esses direitos?

ENF: Da parte de enfermagem, penso que sim, a grande parte respeitam esse direito, na parte (...)

E: De que forma?

ENF: Eh, se atendermos todos os direitos deles, acho que se formos ver um a um, é respeitado na prática, nomeadamente, na transmissão de informação, no seu direito à privacidade, no, no respeito das, das convicções eh, espirituais, sociais, fisiológicas, acho que isso, de uma forma geral, nós respeitamos eh, o facto deles poderem recusar algum dos nossos cuidados, acho que prontos, pode-nos custar um pouco, mas acabamos sempre por respeitar. Eu acho que aquele direito que está posto mais em causa, e que se calhar não é tão respeitado, é mais o direito à informação, mais pela parte médica. Eh, noto que, há alturas em que, não é, os médicos, não é fugir, mas prontos, não respeitam tanto esse direito, não dão essa informação e eles utilizam-nos a nós como meio para obter, nomeadamente, resultados de análises, procedimentos em relação a determinados exames, divulgação da doença, tratamentos, e eu sinto que, muitas das vezes eles usam-nos como meios para obter e não questionam tão directamente o médico, e acho que esse seria o papel deles, logo à partida, informar sobre essas coisas e que muitas vezes não acontece. Pode ser falta de assimilação, se calhar eles até informam mas os doentes não assimilam e pensa que não foi informado. Se calhar também poderá ser por isso, mas noto que, por vezes, há uma falta de informação a esse nível. Basicamente isto, acho que esse, se calhar é o direito, se calhar não é tão bem cumprido, ou respeitado.

E: Obrigada, é tudo.

ENF: Obrigada eu.

ENTREVISTA 2: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 24 anos.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Enfermeira (Pausa).

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermeira Nível 1.

E: Tempo de permanência na Instituição?

ENF: Aproximadamente 3 anos.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: Aproximadamente 3 anos.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: (Pausa) O tipo de cuidados aos doentes que é prestado e experiência com, em oncologia.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Só Hospital de Dia.

E: Quanto tempo?

ENF: Um ano.

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

ENF: Não. (Pausa)

E: Eh (...) Que importância atribui a esta Carta?

ENF: (Pausa) Quer dizer, não conhecendo a Carta, não, não sei muito bem qual é a importância, mas deduzo que, pelo menos, aí esteja presente os direitos e os deveres dos doentes que, são alguns e que nós às vezes devíamos ter conhecimento, e não temos. Se calhar às vezes não, não lhes damos até conhecimento de algumas coisas que eles deviam ter direito.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que é feito aos doentes?

ENF: Sim, embora seja complicado no acolhimento ser dito alguns dos direitos e deveres aos doentes, porque já há muita informação nova dada no início.

E: E de que forma divulga essa informação?

ENF: (Pausa).

E: Relativamente aos direitos e deveres?

ENF: De que forma? Quer dizer, se calhar quando às vezes sou questionada em relação a determinadas situações é que posso esclarecer, mas normalmente, directamente não digo muito essa informação.

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

ENF: (Pausa) No início, se calhar não, mas depois, pelo menos, vão aprendendo algumas coisas em relação aos direitos, aos deveres às vezes, esquecem-se um bocadinho.

E: Então, na sua opinião, quais são os direitos que eles mais interiorizam?

ENF: (Pausa) Sinceramente (...) (Pausa).

E: Não?

ENF: Não sei.

E: Considera que os doentes cumprem os seus deveres?

ENF: Às vezes.

E: De que forma?

ENF: Quer dizer, isto tudo é um bocado difícil de responder não tendo, não sabendo a Carta dos Direitos e dos Deveres, dos Doentes, mas (Pausa) Quer dizer (Suspiro).

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

ENF: (Pausa) Da falta de informação? Da falta de informação e de se calhar, às vezes, exigem determinadas (...) responsabilidades, nossas, e de outros profissionais, que não deveriam exigir, e por vezes também ao contrário, por vezes também tem direito a determinadas, explicações e, a outros, a mais coisas que não sabem, e acabam por se calhar estar pouco informados porque acham que é o, é o simples direito dele é saber aquilo e não mais.

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

ENF: (Pausa) Alguns, se calhar, em algumas situações, respeitam.

E: Em que situações?

ENF: (Pausa) Os direitos? Se calhar, às vezes, em relação ao direito, tar informado sobre a própria doença, que, também não sei muito bem até que ponto é que o doente o quer ou não, por isso também é difícil às vezes responder a isto, mas se calhar às vezes estão pouco informados em relação à doença porque, os profissionais de saúde também (...) ou não querem, aprofundar ou, ou (...) acho que não querem mesmo aprofundar e, e o doente,

também por vezes, já não sabe que tem o direito mesmo a estar informado. É mais sobre este direito, que eu noto mais alguma, alguma falta de, respeito pelo direito do doente.

E: Justificou o facto de não saber os direitos e deveres por não conhecer a Carta. Eh, nunca procurou saber ou nem sequer exist, sabia que ela existia?

ENF: Quer dizer, eu saber que existia, acabei por saber há pouco tempo por (...) acabei por saber há pouco tempo. Mas, se calhar também, acabo por, ter conhecimento de alguns direitos, de alguns deveres por conversas com outras pessoas, mas também é verdade que nunca procurei muito sobre isso.

E: Porquê? Porque não valoriza, ou porque, o tempo foi passando?

ENF: Acho que o tempo foi passando, outras prioridades vão se colocando à frente. No início, eu penso que até já pesquisei sobre isso, muito pouco. Na Carta, eu não me lembro de encontrar alguma Carta mesmo sobre os direitos e deveres, se calhar, passou-me um bocado ao lado, mas, lembro que já vi sobre deveres dos doentes, e direitos, salvo erro também, mas sinceramente não me lembro muito bem, porque acho que foi logo no início mesmo do, da actividade profissional.

E: E aonde é que viu?

ENF: Na Internet.

E: OK. Muito obrigada pela colaboração.

ENF: De nada.

ENTREVISTA 3: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 25.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Profissionais? Eh, exerço funções há dois anos e meio em Hematologia.

E: Portanto, Licenciatura em Enfermagem?

ENF: Licenciatura em Enfermagem e, meio curso de Pós-Graduação (Risos), em Enfermagem Oncológica.

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermeiro Nível 1.

E: Tempo de serviço na Instituição?

ENF: Dois anos e meio.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: Dois anos e meio.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: Não optei, fui obrigada.

E: E a vir para o IPO, também?

ENF: Não, era o que pagava melhor.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Eh, na Curiterapia, durante sete meses.

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

ENF: Conhecer, conheço. Já, já li, mas sinceramente, dizer tudo certinho, direitinho, não sei.

E: E aonde é que obteve esse conhecimento?

ENF: Eh, quando tirei o Curso de Licenciatura.

E: Foi um tema abordado?

ENF: Foi, foi um dos temas abordados, pelo menos, nas aulas de ética, talvez.

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: He, acho que é essencial pelo menos para (...) a, regulamentar um bocadinho (...) hum, direitos e deveres, não é? Estou-me a, estou a repetir, ver o que é que realmente é, mas eh, acho que salvaguarda, tanto o doente, como os profissionais de saúde, como os doentes que estão em redor, da pessoa.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que é feito aos doentes?

ENF: Eh, não. Sinceramente e infelizmente nunca me passa pela cabeça falar na Carta dos Direitos e Deveres ao doente quando, o acolho no Serviço.

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

ENF: Não, sinceramente, acho que não. Se calhar alguns, empiricamente, até podem pensar que existirá, mas poucos serão aqueles que sabem que existe tudo, legislado, e tudo (...) tudo, tudo por itens e por (...) tudo (...)

E: Especificamente quais são.

ENF: Exacto.

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

ENF: Eh, o direito de (...) de ser, cuidado de, obter resposta pra, pra a sua doença, penso eu. Ah, acho que devem pensar que têm, e que têm o direito de ser cuidados como, pessoa, a sua dignidade como pessoa, eh (...), o direito à totalidade dos tratamentos que, que estão acessíveis e que, já foram implementados depois de terem, de terem sido estudados eh (...) eh, e direito de, de acesso e (...) isso tudo. Acho que sim, são os principais.

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

ENF: Eh, não. A grande maioria esquece do dever de zelar pela própria saúde, não é? Acho que é um, um dos deveres deles, eh (...) mas se calhar também, tem a ver um bocadinho com, com a situação, o facto deles estarem deprimidos, muitos deles poderão não sentir que, que eles próprios deviam zelar pela, pela saúde deles e lutar, tal como nós lutamos, pra, pra uma melhoria de, saúde. Acho que também passa um bocadinho por aí, pelo facto deles estarem, deprimidos e por (...) Qual é a pergunta?

E: Era se considera que os doentes eh, cumprem os seus deveres?

ENF: Também não respeitam o doente do lado, que acho que é um dos deveres, eh, são muito egoístas, na maior parte deles, são bastante egoístas, só pensam no seu bem-estar e esquecem-se do bem-estar dos outros (...) eh, não, oh pá, não me lembro assim de mais nenhum dever.

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

ENF: A falta de informação leva a que eles não cumpram os, os deveres, porque se calhar, se, se houvesse uma Carta dos Direitos e Deveres como há em várias Instituições, ou folhetos como já vi noutras Instituições, distribuídos, e afixados,

se calhar lembravam um bocadinho mais daquilo que é suposto esperar deles e, que também devem esperar dos profissionais de saúde (...) esclarecia, esclarecendo assim algumas dúvidas, acho que, seria melhor para todos.

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

ENF: (Pausa) Eu acho que regra geral, sim. Principalmente, neste Serviço, porque, eu até agora, é um dos poucos onde eu trabalhei, acho que sim, acho que temos em conta a pessoa que temos à frente, a sua dignidade, eh, respeitamos todos os (...) não sei especificar direito por direito, eh, mas acho que sim eh, não, não maleficência e não (...) esses todos, é por aí, não é?

E: São alguns dos princípios em que a Carta se baseia.

ENF: Eh, pronto. Eu acho que a maior parte de nós tem em conta estes princípios, não sabendo como eu, assim, dizer assim, taxativamente, acho que empiricamente, nos guiamos por eles.

E: OK, obrigada.

ENTREVISTA 4: ENFERMEIROS

(Sexo: Masculino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 32.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Eh, Curso de Licenciatura.

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermeiro Graduado.

E: Tempo de serviço na Instituição?

ENF: Eh, 9 anos e alguns meses.

E: E tempo de permanência no mesmo Serviço?

ENF: 9 anos e alguns meses (Risos).

E: Motivo pelo qual optou por trabalhar neste Serviço?

ENF: Gostava de trabalhar em Oncologia e Hematologia era a área que me interessava mais.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Só trabalhei neste Serviço.

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

ENF: Sim.

E: De que forma é que adquiriu essa informação?

ENF: Na instituição, no Serviço através de folhetos distribuídos pelo Ministério, eh, e já durante o Curso de Complemento de Formação, e antes no Curso Base, se falou da Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes.

E: E esses folhetos que foram distribuídos foi em que altura? Na altura de, da integração no Serviço ou posteriormente?

ENF: Na altura da integração no Serviço já existiam esses folhetos.

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: (Pausa) É uma Carta com algumas (...) serve para lembrar algumas coisas que são de alguma forma de senso comum, e outras para, para as pessoas interiorizarem outras coisas que até desconhecem, outros direitos e outros deveres que até desconhecem.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que é feito aos doentes?

ENF: Valorizo. Eh, até há pouco tempo eh, havia folhetos disponíveis para entregar a todos os doentes e por isso, era mais fácil fazer o acolhimento aos doentes eh, mostrando-lhes essa Carta. Nesta altura como não há, não existem esses folhetos disponíveis, podemos, valorizo de alguma forma verbalmente mas, a forma como será interiorizada não deverá ser igual.

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

ENF: Têm um conhecimento de alguns direitos e deveres, principalmente dos direitos (Risos). Da Carta, nem todos terão conhecimento (...) Como lidamos com uma população neste Serviço concretamente, com doentes habitualmente muito esclarecidos, muitos deles penso que terão conhecimento da Carta.

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

ENF: Talvez o direito à informação e, e a privacidade, acho que são talvez os, os mais interiorizados por eles.

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

ENF: (Pausa) Penso que sim, basicamente talvez na, no respeito pelo, pelo trabalho dos profissionais. Acho que talvez seja esse o dever que eles mais cumprem.

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

ENF: (Pausa) É pá, complicado. (Risos) Eh, penso que (...) muitos deles podem, desconhecem por exemplo, que tem direito a pedir uma segunda opinião e sujeitam-se a, a fazer consentimentos informados, a assinar consentimentos informados de (...) que não correspondem à realidade porque tão numa situação de desespero, entre aspas, e como não conhecem todos os seus direitos, se calhar podiam pedir uma segunda opinião, podiam ter outras coisas, que desconhecendo dessa forma ficam mais fragilizados ainda na sua situação de doença.

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

ENF: Nem sempre, mas básica (...) no geral, acho que sim, mas nem sempre.

E: De que forma?

ENF: De que forma é que não respeitam?

E: Ambas?

ENF: Respeitam porque, acho que todos conhecem a Carta e tentam dar resposta aos pontos dessa Carta. Eh, às vezes esconde-se alguma informação,

eh, pensando nós que será para maior benefício para, pra o doente não conhecer toda a informação, em relação por exemplo à privacidade acho que (...) vai-se respeitando, não na totalidade (...) Penso que é isso.

E: Ok, obrigado.

ENTREVISTA 5: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 24.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Licenciatura em Enfermagem.

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermeira

E: Nível 1?

ENF: Sim.

E: Tempo de Serviço na Instituição?

ENF: Um ano e meio.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: Um ano e meio.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: Pelos desafios em Oncologia, ah, inicialmente não tinha tido nunca qualquer contacto com, com o Serviço de Oncologia, nem nunca tinha estagiado, mas depois comecei a trabalhar aqui, ah, a conhecer este tipo de doentes, comecei a gostar e fiquei.

E: Experiência profissional em outros serviços de Oncologia?

ENF: Nunca tive nenhuma.

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

ENF: Sim, tive um primeiro contacto na escola e foi só.

E: Na instituição, desde que aqui trabalha nunca ninguém lhe abordou, sobre a Carta?

ENF: Não, nunca ninguém me mostrou a Carta.

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: Acho que é muito importante tanto para nós, profissionais de saúde, como para os doentes. Para eles, para terem, pra terem noção dos seus direitos e fazerem valer os seus direitos. Para nós, também para, de alguma forma fazermos valer os, os (...) que eles façam, que eles cumpram os seus deveres, e de alguma forma fazermos respeitar e sermos respeitados também.

E: Então valoriza esta informação no acolhimento que faz ao doente na instituição?

ENF: Ah, sim. No entanto, quando recebo um doente não, não lhe digo todos os deveres que tem e todos os direitos que tem. Obviamente, quando, só quando há alguma situação em que, por exemplo, um dever ou um direito é posto em causa, então aí, se a pessoa não souber informo-a que tem determinado dever ou que tem determinado direito, e podemos falar sobre isso.

E: E de que forma divulga essa informação?

ENF: Normalmente é só oralmente, não lhe mostro nenhum tipo de documento.

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

ENF: Eu penso que no geral, ah, não. No geral não têm, não têm conhecimento. Ah, no entanto, penso que cada vez mais há pessoas a terem conhecimento dos seus direitos, e a reclamarem esses mesmos direitos. Em algumas situações, e mesmo no meu tempo de, de profissão já assisti ah, mais do que assisti em estágios relativamente ao meu curso. As pessoas a reclamarem mais os seus direitos.

E: E que tipo de reclamações ah, fazem?

ENF: Principalmente, relativo à questão de não serem informadas, muitas vezes, ah, a questão de serem assistidas com o máximo de condições, com, com, com várias condições que às vezes o hospital não pode oferecer, condições físicas, mesmo, por exemplo cortinas, quando às vezes não há, ah penso que as pessoas não fazem reclamações mesmo em Livro Amarelo relativamente a essas situações nunca assisti, mas reclamam connosco, profissionais de saúde, e tentam fazer valer de alguma forma os seus direitos.

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

ENF: Eu penso que os mais interiorizados são o direito à, à privacidade e o direito à informação. As pessoas estão mais preocupadas com, consigo, com saber o que têm, com saber o tipo de tratamento, já não delegam tudo no médico e o médico é o ser supremo que decide e que toma as decisões. Eu penso que as pessoas, cada vez mais, estão preocupadas em fazer valer esse direito da informação.

E: Considera que os doentes cumprem os seus deveres?

ENF: Ah, eu penso que no geral sim, no entanto, podemos assistir a algumas situações que nem sempre isso acontece, ah, como o direito, o dever por exemplo de respeitar o direito dos outros, ah, ou o dever de respeitar certas normas da Instituição. Muitas vezes não, assistimos a que isso não é respeitado.

E: De que forma é que eles não o respeitam?

ENF: Ah, o direito, o dever de respeitar o direito dos outros, muitas vezes, é as pessoas como estão mais susceptíveis e estão doentes, penso que esquecem-se que estão a partilhar um espaço comum, e então, reclamam mais se calhar a atenção só para si, ah reclamam do género que querem uma luz acesa quando a outra pessoa se calhar, ou um doente não, não, não tolera mesmo a luz acesa, e (...) pronto, é mais neste sentido, mais às vezes até de coisas físicas, já assisti a certas situações assim, porque tinha que haver uma janela aberta e outro doente não queria a janela aberta, pronto, não chegarem a um consenso e (...) e de muitas vezes não se respeitar o, os direitos dos outros. Ah, relativamente ao outro direito que eu, ao outro dever que eu tinha dito da instituição, eu penso que muitas vezes passa pelas visitas, ah, as visitas muitas vezes é que ultrapassam por exemplo a hora da visita, ah, já tivemos também alguns doentes que fumaram na Instituição, fumaram na casa de banho, às escondidas. E, quer dizer, isto não acontece no geral, mas há situações particulares em que os deveres não são de facto cumpridos.

E: E porque é que acha, ah porque eles não os conhecem ou porque não querem mesmo de todo cumpri-los? Porque acham que a condição de doente lhes permite não cumprir esses seus deveres (...)

ENF: Eu penso que muitas vezes é precisamente por aquilo que eu disse há bocado. Se calhar a pessoa está num estado, ah, ou de labilidade emocional, ou mais susceptível, que se calhar reclama mais atenção para si própria. E, e, e como estão tão susceptíveis acabam muitas vezes por, pensando mais em si próprios, ah, são, esse tipo de coisas são coisas mais secundárias, são coisas que apetece-me fazer, deixa-me lá fazer, tou doente eu permito-me isso, e, e, os outros têm que me permitir isso, tou doente. Nem sempre isto acontece, mas de facto em algumas situações já assisti isso acontecer. Penso que seja por esse motivo, não tenho a certeza.

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

ENF: Eu penso que é a mais óbvia, que é, a pessoa não conhecendo os seus direitos não pode, ah, reclamar, ou, ou, não os reclama e não os pode fazer cumprir caso eles não sejam cumpridos. Penso que é um bocadinho por aí.

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

ENF: Ah, eu penso que, que são cumpridos, mas nem sempre. Ah, o direito à informação, por exemplo, muitas vezes não é cumprido. Ah, e eu (...) no, no meu tempo de trabalho já assisti a algumas situações, e não é assim tão pouco frequente como isso, que, que se assiste a não se dar a informação que se calhar no tempo devido aos doentes, não, não tanto a nível de diagnóstico, mas mais a nível de prognóstico. Ah, é um serviço muito complicado, é um serviço que os doentes estão internados muito tempo e que depois os prognósticos normalmente também não são muito favoráveis. E então muitas vezes essa, esse dar informação é um bocadinho arrastado, ah, se calhar adiado, tenta-se dar mais tarde, ou tenta-se mesmo às vezes, ah, não dar, ou dar a um familiar e nem sempre se dar ao doente, foi algumas situações que eu assisti e que como enfermeira até me revoltaram um bocadinho, deram-me alguma sensação de (...) de impotência. Ah, e posso referir uma situação que assisti há pouco tempo em que a médica informou a família e não informou o doente, ah, referindo que para este, ah iria, por um lado iria deixá-lo mais ansioso saber, quando o doente, ah, fazia imensas perguntas e estava ansioso era por não saber, na minha opinião. E a esposa, no caso deste doente, o doente iria, ah, o prognóstico era mesmo que iria falecer e a esposa não queria dizer porque considerava que o doente, para o doente saber, ah, era não morrer em paz. E, no meio disto tudo, o doente acabou por falecer sem lhe ter sido dito o prognóstico da sua doença e que de facto estava a morrer e que de facto, ah, ele podia escolher, sei lá, podia escolher até não estar aqui, se não tivesse condições e tivesse mesmo que estar aqui podia escolher ver uma pessoa que não via há muito tempo e precisava de ver neste momento, ah, podia, havia um enorme número de coisas que a pessoa podia querer fazer e que se calhar não faz porque não sabia que estava, que o prognóstico era a morte e que teria algum, algumas semanas de vida. E este caso particular, a mim, ah, deixou-me um bocadinho com a sensação de frustração enquanto enfermeira, ah, precisamente porque à volta do doente toda a gente sabia e o doente não sabia, era o único que não sabia. E nós, como integrados numa equipa multidisciplinar, não podemos tomar a decisão sozinhos. Neste caso, a médica tomou a decisão, compactuámos com isto desde ini(...),

desde inicio, mesmo não sendo nossa vontade, mas foi isto que acabou por acontecer e o doente acabou por falecer sem saber, ah, previamente.

E: Então quando se refere à falta de informação, é relativamente ao prognóstico ou diagnóstico dos doentes?

ENF: Sim, mais relativamente ao prognóstico.

E: OK, muito obrigado pela sua colaboração.

ENTREVISTA 6: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: Eu tenho 39 anos.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Eh, tenho o Complemento, já fiz o Complemento o ano passado.

E: Categoria profissional?

ENF: Sou Enfermeira Graduada.

E: Tempo de serviço na Instituição?

ENF: Eh, 14 anos.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: 2 anos e tal.

E: Motivo pela qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: Eh (Pausa). Não foi, é um Serviço onde eu já trabalhei e, entretanto foi-me pedido pela Direcção de Enfermagem voltar a este serviço com outras funções, as não de cuidadora directa mas de, participar na gestão do serviço e foi assim que eu, não foi bem por vontade mas, teve os dois lados.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Já trabalhei na Unidade de Transplante, já trabalhei na Unidade de Cuidados Intensivos e no Ambulatório, desde a Consulta à Urgência, eu nunca trabalhei foi no Hospital de Dia, no Ambulatório nesse sector não, não trabalhei, e aqui na Hematologia.

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

ENF: Eh, conheço. Já, já, já tive até, fiz um trabalho em que tive que, coloquei como anexo isso, mas não tenho assim, presente realmente o que é que lá está escrito, mas sei que existe.

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

ENF: Eh, a Carta dos Direitos dos Doentes, havia um, um panfleto, no Serviço sobre isso. Acho que foi assim que eu adquiri. Que andei à procura, porque não foi muito fácil, não foi assim um acesso fácil, mas como, já tinha visto e não sei quê, andei à procura. Acho que foi assim.

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: (Pausa) Eu julgo que é uma forma, de alguma maneira formal ou de, de estar escrito, quais são os direitos e os deveres dos doentes, acho que é isso, basicamente.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que costumava fazer aos doentes?

ENF: (Pausa) É assim, parte-se do princípio ou, do senso, não sei. No acolhimento não estou a pensar nisso, realmente.

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

ENF: Eu acho que têm um conhecimento geral, não é bem: isto é assim, assim, assim, assim. Mas que cada vez têm mais conhecimento sobre aquilo, mais os direitos do que se calhar os deveres.

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

ENF: Eh, eu julgo que os doentes já procuram muito mais saber os direitos que têm em termos de segurança social, em termos, não sei se é isso mas, em termos de, de benefícios fiscais, eh, na aquisição de, por exemplo, de casas, de carros, como é que depois fazem com uma doença oncológica, para poderem ter alguns benefícios disso, benefícios quer dizer, eh, o direito que têm sobre isso. Eh, não sei, parece-me que é por aí.

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

ENF: (Pausa) Eu julgo que sim, também são, se calhar não conscientemente, mas se calhar acho que sim.

E: De que forma?

ENF: Pois (Risos). Eh, não sei, como é que eles cumprem.

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

ENF: Isso é como a falta de informação sobre outra coisa qualquer, não é? Se não sabem bem o que é que, quais são os direitos e os deveres, se calhar não são capazes de adquirir, algumas coisas, benefícios, como também não cumprir. Eu acho, eu acho que em relação a isso, eh, nós temos a nossa assistente social, e acho que encaminho muitas pessoas para ela que sei que é uma pessoa que tá muito, eh em termos sociais se calhar eh, muito a par dessas coisas e sabe muito bem aquilo que é e aquilo que não é, como é que se pode ajudar como é que não pode, por isso se calhar deixo um bocadinho (...) eh, não é se calhar para mim parece-me que utilizando a equipa, podemos utilizar na equipa, a equipa multidisciplinar, podemos, essa parte ser para ela, não é?

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

ENF: Eu acho que sim. De que forma?

E: De que forma? Exacto (Risos).

ENF: (Risos) Eu acho, olha, encaminhando já é de alguma maneira, o informar, o encaminhar para uma pessoa que tenha mais conhecimentos do que eu por exemplo tenho, eu acho já estamos de alguma maneira a, o, como é que eu hei-de dizer? Informar, o encaminhando, já é uma boa maneira.

E: Tá bom, obrigado.

ENF: De nada.

ENTREVISTA 7: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 22.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Licenciatura em Enfermagem.

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermagem.

E: Nível 1?

ENF: Sim.

E: Tempo de serviço na Instituição?

ENF: 5 meses.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: 5 meses.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: (Pausa) Vontade de trabalhar em Oncologia.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Não.

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

ENF: Sim.

E: De que forma adquiriu essa informação?

ENF: Na Faculdade, na Cadeira de Ética e Deontologia em Enfermagem.

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: Acho que é bastante importante e é uma forma de os doentes terem escrito quais são os seus deveres e direitos, de forma a poderem consultar e saberem aquilo que têm direito e dever, quando estão hospitalizados ou não, não é?

E: Então, valoriza esta informação no acolhimento que faz aos doentes?

ENF: (Pausa) Eh, não valorizo propriamente a carta, valorizo o que ela contém no seu global, eh, na forma de tratar o outro de uma forma (...) holística! Mas não tenho presente (...) tenho a noção da Carta mas não tenho presente os artigos cada vez que estou a acolher os doentes.

E: Ah, portanto, não divulga essa informação aos doentes?

ENF: Se eles perguntarem sim, ou se tiverem alguma duvida relativamente a um dever ou um direito que tenham, sim, claro, obviamente.

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

ENF: Alguns dos doentes mais novos, parece-me que sim. Eh, alguns nem sequer têm conhecimento que existem Gabinetes do Utente, mas, mas eh, as pessoas mais velhas noto, que os doentes mais velhos não, não têm sequer, pensam que estão aqui, estão um bocadinho à nossa mercê e que nós podemos fazer aquilo que nós quisermos.

ENF: Então aqueles que conhecem, quais são os direitos que eles, acha, que eles têm mais interiorizados?

ENF: A, o direito (...) a recusar um tratamento ou recusar uma medicação, eh, a recusar um exame de diagnóstico (...) Penso que será os direitos que eles têm mais noção, de resto, os outros não (...)

E: Considera que os doentes cumprem os seus deveres?

ENF: (Pausa) Alguns, sim. Depende das pessoas.

E. De que forma? Em que situações?

ENF: Eh, por exemplo, não incomodar (...) respeitar as regras da instituição, alguns respeitam outros não, é óbvio, eh, não incomodar por exemplo, os outros doentes, respeitar a privacidade dos outros doentes, bem como tem que se respeitar as deles, que é um direito deles (...) mais ou menos dentro (...) e cumprindo a terapêutica que nós administramos, alguns também não, recusam (...)

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

ENF: A, para mim uma das principais consequências, é o abuso muitas vezes por parte dos profissionais de saúde relativamente aos próprios doentes, pois já vi coisas dentro do género de, ou faz isto ou então (...), quando muitas vezes a, o doente tem o direito de recusar e de ter respostas alternativas àquilo que irá, que poderá recusar fazer, por exemplo, um exame de diagnóstico, às vezes há alternativas e no entanto, muitas vezes os profissionais de saúde quase que exigem que a pessoa faça e que, não dão alternativas. É aquilo e pronto, tem que ser.

E: Então a, na sequencia dessa resposta considera que os profissionais de saúde nem sempre respeitam os direitos dos doentes?

ENF: Não, penso que nem sempre respeitam os direitos dos doentes, de maneira nenhuma.

E: Mais nessas situações que já referiu?

ENF: Sim.

E: OK, muito obrigado.

ENF: De nada.

ENTREVISTA 8: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 24.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Curso de Licenciatura em Enfermagem e tou no momento a frequentar o 3º Curso de Pós-graduação em Enfermagem Oncológica.

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermeiro Nível 1.

E: Tempo de serviço na Instituição?

ENF: Dois anos e meio.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: Dois anos e meio.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: Porque, sempre gostei da área da Oncologia e especificamente da, da Hematologia porque tive uma experiência pessoal de um amigo meu, com uma doença hemato-oncológica e ficou-me o bichinho. Acompanhei-o durante algum tempo, ele acabou por falecer, mas ficou-me o gosto por esta área, e tive a oportunidade de no Curso por fazer um estágio no Serviço, gostei imenso e acho que é uma área onde (...) o enfermeiro pode desempenhar um bom trabalho, e é uma área em constante evolução e que, é uma área que, que me apraz interesse pessoal e profissional porque acho que posso crescer.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Na (...) A experiência profissional que tive em outros Serviços de Oncologia foi enquanto aluna de enfermagem e agora enquanto aluna da Pós-graduação. Passei por cirurgia, já passei por alguns Serviços de (...) em que o doente está o ambulatório, como Hospitais de Dia mas, experiência profissional propriamente dita, só em Hematologia.

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

ENF: Conheço, tive contacto com ela através do Curso, no Curso de Base não me lembro de ter abordado, porque também nessa altura a nossa preocupação com essas coisas não era assim muita. Agora no curso de Pós-graduação não abordei a, enquanto, sendo parte do currículo, mas houve uns trabalhos que nós

fizemos no âmbito de Ética, e um grupo abordou a Carta e através (...) e foi nesse momento que tive mais contacto com ela. Tive também contacto com ela num trabalho que tive que fazer em que a nível da, do site da DGC, DGS, que contactei com ela, e já vi em placares às vezes nos Centros de Saúde ou coisas assim.

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: É assim, como em tudo em Portugal, eu acho que a Carta é importante, mas nós portugueses somos muito bons em tudo que é legislar, acho que nós temos as melhores leis do país, do mundo, da Europa e (...) só que depois a aplicabilidade das coisas é que nem, nem sempre é melhor, acho que não tem uma grande visibilidade, quer nos profissionais de saúde e na, na minha perspectiva se calhar também nos doentes, isso não sei, mas a nós profissionais não nos chega muito o que é Carta do, do dos Direitos e Deveres dos Doentes.

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

ENF: Não. Não porque não faz parte da (...) nós temos o, o Guia do Acolhimento aos Doentes e isso assim nós distribuímos, mas a Carta dos Direitos e Deveres não.

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

ENF: (Pausa) Se calhar através da Comunicação Social ou mesmo no âmbito, as pessoas já viram afixadas num placar de algum Hospital, de algum Serviço a que se dirigiram, podem já ter visto a Carta afixada. Acho que têm a ideia de que existe, agora não sei se as pessoas sabem se ela é aplicada ou não. Em relação ao facto de as pessoas saberem que têm direitos, eu acho que cada vez mais as pessoas sabem que têm direitos, e as pessoas começam a ter um grande conhecimento acerca da sua saúde e, requerem especialmente o direito que têm à informação. A nível dos deveres (...) acho que cada vez mais as pessoas pedem, pedem, pedem e não dão, eh reivindicam os seus direitos, às vezes não sendo conscientemente, as pessoas reivindicam-nos mas depois esquecem-se um bocadinho que têm deveres, especialmente algumas vezes deveres em colaborar. Nos doentes, a quem eu geralmente presto cuidados, acho que as pessoas colaboram bastante, apesar de haver algumas pessoas que exigem e esquecem-se que também têm que colaborar.

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

ENF: Direito à informação, acho que as pessoas cada vez mais estão, estão cientes de (...) do direito à informação, eh, do direito a, ser bem cuidadas, as pessoas começam a saber o que é prestarem bons cuidados de saúde, o que é terem enfermeiros junto de si, o que é ter as pessoas atentas. Eu lembro-me de uma situação, eh, de uma senhora, quando houve essa história dos (...) de substituírem os enfermeiros por auxiliares de acção médica ou coisa semelhante, que as pessoas ficam muito assustadas porque começam a reconhecer que as pessoas têm o direito a cuidados de saúde diferenciados e especializados. Agora mais não, sei porque também não me lembro muito bem já do que é que consta a Carta.

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

ENF: Ah (...) em relação ao cumprimento dos deveres (...) eu acho que, como já referi anteriormente, acho que as pessoas cumprem mais os deveres relacionados com a colaboração nos cuidados, com, com o cumprimento da terapêutica. E acho que também, não sendo uma cult (...), não sendo a cultura da saúde e da doença muito desenvolvida em Portugal, acho que as pessoas não, não estão muito alertadas para certos, para o auto-cuidado, que, acho que os deveres estão intrínsecos à boa educação e ao bom senso das pessoas, acho que, as pessoas (...) os deveres que têm acho que estão relacionadas com a sua educação, não directamente só com o facto de estarem doentes e por isso terem direitos e terem deveres.

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

ENF: Eu acho que a insegurança, a ansiedade, acho que as pessoas cada vez mais têm direito a serem informados acerca daquilo que têm direito e não descurando também aquilo que é seu dever, porque acho que nós cada vez mais, quando começamos a dar importância a essas coisas, eu tenho direito a, eu tenho direito a, e esquecemo-nos da parte eu devia de fazer ou eu tenho o dever de, mas acho que, a falta de informação pode ser geradora de ansiedade e às vezes de maus cuidados, porque as pessoas têm que saber que têm direito, quer mesmo a reclamar e, têm direito a cuidados de saúde e em algumas situações, especialmente as pessoas menos informadas acerca dos seus direitos, acabam por ser, por vezes sujeitos a maus-tratos e não sabem reivindicar os bons cuidados.

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

ENF: (Pausa) De uma forma geral, acho que os direitos dos doentes eh são, são respeitados, nomeadamente o respeito da privacidade, de autonomia, apesar de eu achar que os profissionais de saúde ainda se acham em algumas situações donos dos doentes e esquecem-se que as pessoas são pessoas em dignidade e são pessoas que têm direito a escolher e acho que é aí, às vezes os profissionais de saúde têm dificuldade em aceitar a escolha do outro.

E: OK, muito obrigado.

ENF: De nada.

ENTREVISTA 9: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 37.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Licenciatura em Enfermagem.

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermeira Graduada.

E: Tempo de serviço na Instituição?

ENF: 6 anos.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: 6 anos.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: Eh (...) (Pausa) (Risos) Agora tá boa! Eh, pela especificidade do Serviço.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Nenhuma.

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

ENF: Sim.

E: De que forma é que adquiriu essa informação?

ENF: Ainda no Curso Geral.

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: (Pausa) A que ela tem, nada mais do que isso. Portanto acho que é uma Carta que os doentes devem (...) eh, ter conhecimento de, dos seus direitos, bem dos seus deveres eh, todos os profissionais.

E: Valoriza esta informação no acolhimento que é feito aos doentes, na Instituição?

ENF: Sim, sim, valorizo sempre.

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

ENF: Aconselhando os doentes muitas vezes e orientando para algumas eh, coisas que possam, vir a ser úteis para eles.

E: Não lhes fornece a Carta?

ENF: Não, não temos aqui disponível.

E: Mas fala-lhes da sua existência?

ENF: Sim, sim.

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

ENF: A maioria, eu acho que tem, estão bastante, bem informados.

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

ENF: O direito à assistência, o direito à saúde (...) gra, de graça, portanto, sem terem que pagar, o direito a terem opinião, o direito a, a terem informação sobre a sua situação. Acho que é essencialmente isto.

E: Considera que os doentes cumprem os seus deveres?

ENF: Eh, nem sempre, talvez por causa da situação da, de doença em si, de revolta, nem sempre às vezes, misturam um bocadinho os deveres com os direitos ou os direitos com os deveres, e nem sempre conseguem fazer, a diferença.

E: Em que situações?

ENF: Em situações de algumas exigências, eh (...) que eh, por vezes um bocado abusivas, não propositadamente, mas por acharem que estão, eh no direito de exigirem.

E: Que exigências é que eles fazem nesse caso?

ENF: (Pausa) Eh (...) Eh, não sei, às vezes algumas exigências com a medicação, para levarem para casa, outros, algumas exigências em termos de, cuidados, de, de de técnicas, não é bem técnicas, de material físico, também acham que devem de ter, ou levar para casa ou (...) Algumas situações destas.

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

ENF: Quais são as (...) consequências?

E: Consequências da falta de informação.

ENF: Um doente bem informado, é sempre um doente que colabora mais (...) eh, seja sobre, sobre aquilo, seja sobre que assunto for. Um doente que não está informado é sempre um doente que reage, eh (...) pior a alguma (...) proposta que se lhe faça, ou alguma (...) coisa que se lhe, perante alguma coisa que seja, que seja exposto, seja exposto. Portanto, fica sempre, há sempre menos colaboração do doente.

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

ENF: Acho que de uma maneira geral, sim.

E: De que forma?

ENF: (Pausa) Eh (...) eu acho que passa muito pelo eh, ah (...) pela comunicação que aqui se estabelece com o doente, e, que aí, apercebem-se, pronto de, das necessidades que os doentes têm e dos direitos que lhe, podem facilitar, e que podem ajudar eh, assim como também os advertem dos deveres, muitas vezes, que possam, que têm de ter também, não é?

E: OK, obrigado pela sua colaboração.

ENTREVISTA 10: ENFERMEIROS

(Sexo: Feminino)

Entrevistador: Idade?

Enfermeiro: 33.

E: Habilitações profissionais?

ENF: Habilitações profissionais? Então, Curso de Enfermagem, 12º e fiz, isto pode-se responder já?

E: Pode.

ENF: E fiz o Complemento o ano passado, a Licenciatura.

E: Categoria profissional?

ENF: Enfermeira Graduada.

E: Tempo de serviço na Instituição?

ENF: 10, 10 anos.

E: Tempo de permanência no actual Serviço?

ENF: 10.

E: Motivo pelo qual optou em trabalhar neste Serviço?

ENF: Pá, o primeiro motivo foi o, o vínculo, à função pública, pronto, depois acabou por, por ser uma opção continuar.

E: Experiência profissional em outros Serviços de Oncologia?

ENF: Eh, sim, sim. Eh, pois (Risos) 6 meses (Risos) fora daqui, 6 meses.

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

ENF: Sim.

E: E aonde é que adquiriu essa informação?

ENF: Na escola. Na escola.

E: Que importância atribui a esta Carta?

ENF: Eu atribuo muita importância, desde que ela fosse divulgada, e que toda a gente soubesse realmente o que é que aquilo consta porque, acho que não é do domínio de todas as pessoas, dos profissionais e dos doentes. Mas acho que sim.

E: Mas porque é que considera importante?

ENF: Porque as pessoas têm que saber que têm direitos porque, por exemplo, pode haver rotinas, regras de alguma forma impostas pelos serviços e pelas pessoas, e que as pessoas eh, sejam levadas a esquecer-se que também têm

direitos, e que também têm deveres, e que têm (...) que podem exigir determinadas coisas que lhe podem ser impostas, como uma, como uma realidade que não é, não é? As pessoas têm direito à sua, à sua privacidade, a optarem aquela, pela parte, religiosa ou não, pronto, e esse tipo de coisas assim, que são, que eu acho que são primordiais.

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

ENF: Eu acho que sim, acho que sim.

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

ENF: Eu acho que tento (...) de alguma forma, no acolhimento, mostrar que as pessoas têm direito, nem que seja à opção e a mostrarem-nos aquilo que (...) que se tiverem vontade de optar por alguma coisa que seja dela, que são seres únicos, que nós não, que não é por, por exemplo, por toda, por nós não lhes dizermos que as coisas têm aquele, daquela forma, que a pessoa tem que se esquecer que tem valores, que tem, que tem (...) que é uma pessoa lá fora, não é? Não é por entrar no hospital que passa a funcionar de acordo com a Instituição.

E: Portanto, transmite essa informação oralmente?

ENF: Sim, oralmente, oralmente. Aliás, oralmente porque havia uns, uns, um género, de uns, de uns livrinhos aonde havia mesmo os direitos e deveres dos doentes, mas eu não sei aonde é que anda, agora.

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

ENF: Não, acho que todos não, todos não. Acho que é, é quase como os enfermeiros também, nós também somos pessoas, também não sabemos, eles pelo mesmo motivo também não sabem.

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

ENF: (Pausa) Sei lá (...) Que eles interiorizaram?

E: Ah, ah. Que habitualmente eles têm mais conhecimento?

ENF: Eu acho que é terem direito a terem visitas. (Pausa) Eh, independentemente de, se calhar, haver algumas limitações por, pela condição física do doente, nomeadamente aqui, pela neutropénia, eh, eu acho que as pessoas valorizam sempre que isso é um direito e que, não há, às vezes são um bocado intransigentes, e entendem que realmente, que não se tá a privar deles poderem ter realmente as visitas, mas que não entendem que terá de ser

limitado ou faseadas as visitas. Mas acho que essencialmente, acho que é esse que eles fazem valer, mais. Não é às vezes, por exemplo, se calhar a informação, estarem informados, saberem os resultados dos exames, porque podem-nos pedir, e saberem e, acho que é mais nas visitas, acho que é mais nas visitas.

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

ENF: (Pausa) (Risos) É pá, não sei (Pausa). Não sei, acho que não é muito linear, sempre, sempre, não. Mas tenho alguma dificuldade em, em identificar que, foi isso que perguntastes, não é? O que é que eles não cumprem, sinceramente (...) O que é que eles não cumprem? (Pausa) É pá, não sei, sinceramente, não sei.

E: E quando eles cumprem, de que forma é que acha que eles estão a cumprir?

ENF: (Pausa) Os deveres?

E: Sim, em que situações?

ENF: É pá, agora tenho que pensar (Risos). Eh (...) (Pausa) Pára aí pá, se não agora estou aqui a pensar e isto não (...) Não dá para parar? Ai não dá para parar, então pera lá. (Risos) Como é que eles ãh? Como é que é? ãh? Como é que eles cumprem os seus deveres? Pá, sei lá. (Pausa) Não sei se se pode ir por aí mas eu acho que eles respeitam-se, aqui principalmente nas enfermarias, acho que grande parte deles respeita, eles próprios respeitam uns aos outros, por exemplo, respeitam a privacidade dos outros eh, de alguma forma. Quando é as visitas, quando tá tudo misturado, eu acho que é mais confuso, mas eu acho que respeitam os outros, respeitam alguma privacidade dos, dos outros, sabem partilhar, quer dizer, eu acho que são as regras básicas da, da vida em comum, não é? Quando partilham o espaço, acho que, que acho que sim, por aí, mas tenho alguma dificuldade em identificar.

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

ENF: (Pausa) Eu acho que uma pessoa pouco informada é uma pessoa pouco participativa. E, e ele, e acho que para se melhorar os cuidados que prestamos e a maneira como a pessoa pode participar no processo eh, eh, se não tiver informada não (...) não se melhora, nem por, nem na parte deles nem na nossa porque nós também, quer dizer estas, eu também falo por mim, provavelmente, se calhar, se, se conseguisse identificar facilmente, que deveres é que eles deveriam ter, que cumprem ou não cumprem, se calhar também conseguia

prestar melhores cuidados, não é? Eu acho que é por aí, pessoas menos informadas são menos participativas e menos (...) e acho que os cuidados ficam prejudicados.

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

ENF: (Risos) Os profissionais ou, ou nós? Nós aqui?

E: Os profissionais de saúde em geral.

ENF: Eu acho que, acho que isso é uma característica, eu acho que, quase todas as, não, acho que não posso dizer que não, que não respeitam, podíamos respeitar mais, mas eu acho que é muito, eu acho que é quase cem por cento. Eu acho que nós, pelo menos aqui, eh, podemos se calhar não conseguir identificar todos os direitos dos doentes, mas eu acho que na relação, no acolhimento, no dia-a-dia, nos cuidados de enfermagem, eu acho que nós respeitamos, a pessoa acima de tudo. E se respeitamos a pessoa, acho que temos a respeitar os direitos deles, como doentes e como pessoas.

E: OK, muito obrigado.

ENF: De nada.