



PARECER CJ 40 / 2008

SOBRE: OBRIGATORIEDADE DE RESPOSTA A RECLAMAÇÃO DE UTENTE

1 - A questão colocada

O membro supracitado expõe à Ordem dos Enfermeiros a seguinte dúvida: «Sou Enf.º no Serviço de Urgência e a Sra. Enf.ª Chefe recebeu uma reclamação de um utente sobre um telemóvel que terá desaparecido na triagem onde eu me encontrava, a qual depois dirigiu para mim. (...) A minha dúvida é ter de ser eu a responder à reclamação e não a Enf.ª Chefe, (...) uma vez que a reclamação não vem dirigida especificamente à minha pessoa e tão somente efectuei a pré triagem ao reclamante?».

2 – Fundamentação

2.1- Por resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, publicada no *Diário da República*, de 28 de Novembro, foi normalizada a obrigatoriedade da existência de livro de reclamações em todos os organismos da Administração Pública.

O livro de reclamações foi posteriormente criado e regulamentado pela Portaria n.º 355/97, de 28 de Maio.

O seu âmbito abrange todas as unidades de saúde tuteladas pelo Ministério da Saúde e deve estar disponível em todos os locais onde seja efectuado atendimento público.

Desta forma qualquer utente das unidades prestadoras de cuidados que, durante o seu processo de atendimento, se sinta prejudicado ou descontente com alguma situação ocorrida, tem a possibilidade de o registar formalmente, dirigindo essa comunicação escrita às entidades competentes.

2.2 – Após recepção da participação escrita, deverá a mesma ser analisada pelo instrutor responsável nomeado pela instituição. Este poderá, caso a caso, remeter para os responsáveis hierárquicos dos sujeitos alvo de participação, a fim de esclarecerem o facto relatado elaborando a devida resposta. Pretende-se que a situação seja analisada objectivamente, dando oportunidade às partes de serem ouvidas e poderem exercer a sua defesa se for esse o caso.

2.3- No caso em apreço, o membro relata que lhe foi solicitada esclarecimento pelo superior hierárquico directo sobre os factos ocorridos. A ser assim e conforme ao Artigo 79º do Estatuto da Ordem dos Enfermeiros - Código Deontológico, o enfermeiro «responsabiliza-se pelas decisões que toma e pelos actos que pratica ou delega». Embora não directamente relacionado com a prática de cuidados, todas as decisões que são tomadas pelo profissional no âmbito do seu exercício estão sujeitas à sua responsabilidade e responsabilização. Logo o pedido de esclarecimento por parte da superior hierárquica deverá ser entendido como parte do processo de audição que se vai desenvolver.

2.4- O enfermeiro deverá participar nos procedimentos que tenham por objectivo analisar reclamações das pessoas, nomeadamente quando está em causa a protecção dos seus direitos. Todavia, deverá ponderar a informação a fornecer, no sentido de manter o sigilo profissional, nos termos do artigo 85º do Estatuto da Ordem dos Enfermeiros -Código Deontológico.

2.5- Mas essa solicitação escrita ao interveniente não deve ser assumida como a resposta definitiva ao ocorrido. Na verdade, impõe-se por respeito a quem elabora a reclamação e fundamentalmente pela procura da verdade dos factos, que o auditor seja neutro e esteja acima de qualquer envolvimento no processo. Ora não



parece crível, que o membro envolvido directa ou indirectamente no episódio relatado, seja ele mesmo o responsável pela resposta à reclamação.

3 – Conclusão

Tendo em atenção o exposto, o Conselho Jurisdiccional considera que:

3.1 - As unidades de saúde abrangidas pela obrigatoriedade de possuírem livro de reclamações, deverão atempadamente normalizar procedimentos relativamente ao processo de audição de factos tendentes ao apuramento de responsabilidades, ao nível de quem está habilitado e é responsável pelo apuramento dos mesmos.

3.2 – O enfermeiro assume o dever de colaborar nos procedimentos que visem apurar responsabilidades individuais e institucionais face à protecção dos direitos das pessoas, devendo contudo manter o sigilo a que está obrigado.

Foi relator António Malha.

Discutido e aprovado por unanimidade em reunião plenária de 2 de Setembro de 2008.

pl' O Presidente do CJ

Enf.º Sérgio Deodato
(presidente)