



**PARECER CJ 50/2016**

**Sobre: Recusa de cuidados a utentes agressivos ou Agressão a Enfermeiros**

**Solicitado por: Bastonária, na sequência do pedido do membro devidamente identificado**

**I – Enquadramento**

*“Venho por este meio solicitar o vosso parecer, relativo a uma situação que neste momento está em fase de processo de inquérito.*

*O utente fez uma queixa por negligência dos cuidados de Enfermagem da USF (devidamente identificada), alegando que devido aos procedimentos desta Equipa ficou com uma lesão que o levou a um internamento hospitalar prolongado.*

*No entanto e apesar de tudo o que aconteceu, solicitou novamente os cuidados de Enfermagem da USF para continuação de tratamento da mesma lesão.*

*Neste momento, embora se encontre inscrito nesta Unidade, não tem médico nem enfermeiro de família (Médico foi embora e ainda não foi substituído) a questão é:*

- A equipa de Enfermagem é constituída por 8 elementos, sendo que 6 estavam na Unidade na altura do processo e estão a responder pelo mesmo, estes 6 Enfermeiros deverão prestar cuidados a este utente?*
- Os colegas que não integravam a Equipa na altura terão de ser eles a prestar cuidados?*

*A nossa dúvida prende-se sobretudo com o fato de não sabermos se é eticamente correto estarmos a prestar cuidados a um utente que colocou em causa os procedimentos desta mesma Equipa, à mesma lesão que ele alega ter sido agravada por esta Equipa e por outro lado não nos sentimos à vontade para prestar os cuidados em causa, uma vez que este utente na queixa que fez utilizou expressões ofensivas como: “a corja das enfermeiras” (sic) sendo que o fez inclusive nas redes sociais e nos fóruns da freguesia.*

*Agradecemos a vossa atenção, uma vez que neste momento o utente já marcou atendimento para a nossa Unidade, não querendo esta Equipa cometer nenhuma ilegalidade recusando cuidados e enviando a outra Unidade do ACES mas também sentindo que está a ser obrigada a prestar um cuidado com o qual se sente desconfortável.”*

**II – Fundamentação**

De acordo com a Carta dos Direitos dos Doentes Internados “(...) o doente tem direito (...) à continuidade de cuidados”<sup>1</sup>. O doente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, cabendo ao sistema de saúde estar organizado e articulado de modo a garantir a continuidade no tratamento.

Como enuncia a Lei de Bases da Saúde, o cliente tem o dever de, “Observar as regras sobre a organização e o funcionamento dos serviços e estabelecimentos;”<sup>2</sup>; “Colaborar com os profissionais de saúde em relação à sua própria situação;”<sup>3</sup>; “Utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas;”<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> n.º 4 da Carta dos Direitos dos Doentes Internados do Ministério da Saúde - ([http://www.ordemenfermeiros.pt/legislacao/Documents/LegislacaoSaude/Carta\\_Direitos\\_Doente\\_Internado.pdf](http://www.ordemenfermeiros.pt/legislacao/Documents/LegislacaoSaude/Carta_Direitos_Doente_Internado.pdf));

<sup>2</sup> Lei n.º 48/90, de 24 de Agosto e alterado pela Lei n.º 27/02, de 8 de Novembro, Base XIV, n.º 2, - alínea b)

<sup>3</sup> Lei n.º 48/90, de 24 de Agosto e alterado pela Lei n.º 27/02, de 8 de Novembro, Base XIV, n.º 2, - alínea c)

<sup>4</sup> Lei n.º 48/90, de 24 de Agosto e alterado pela Lei n.º 27/02, de 8 de Novembro, Base XIV, n.º 2, - alínea d)



A qual refere ainda que, "Os cidadãos são os primeiros responsáveis pela sua própria saúde, individual e colectiva, tendo o dever de a defender e promover."<sup>5</sup>.

"As intervenções de enfermagem são realizadas com a preocupação da defesa da liberdade e da dignidade da pessoa humana e do enfermeiro."<sup>6</sup>, "São valores universais a observar na relação profissional: A igualdade; A liberdade responsável, com a capacidade de escolha, tendo em atenção o bem comum; A verdade e a justiça; A competência e o aperfeiçoamento profissional."<sup>7</sup>, "São princípios orientadores da atividade dos enfermeiros: A responsabilidade inerente ao papel assumido perante a sociedade; O respeito pelos direitos humanos (...); A excelência do exercício na profissão (...)."<sup>8</sup>. O respeito pela dignidade da pessoa humana, no âmbito da prestação de cuidados de saúde, tanto implica os enfermeiros, como os destinatários de cuidados, ou seja os clientes, familiares e amigos que acompanham o cliente.

Para os enfermeiros existe correlação entre o direito de "Usufruir de condições de trabalho que garantam o respeito pela deontologia da profissão e pelo direito dos cidadãos a cuidados de enfermagem de qualidade;"<sup>9</sup> e o dever de, quando as condições são deficientes e interferem na qualidade da prestação de cuidados, "Assegurar, por todos os meios ao seu alcance, (dependendo das suas competências pessoais e profissionais e do cargo que ocupa) as condições de trabalho que permitam exercer a profissão com dignidade e autonomia, comunicando, através das vias competentes, as deficiências que prejudiquem a qualidade de cuidados;"<sup>10</sup> e agir sempre com o máximo de qualidade que as condições permitirem.

Os enfermeiros têm o dever de "Comunicar os factos de que tenham conhecimento e possam comprometer a dignidade da profissão ou a saúde dos indivíduos ou sejam suscetíveis de violar as normas legais do exercício da profissão;"<sup>11</sup>, assim como, o direito de "Solicitar a intervenção da Ordem na defesa dos seus direitos e interesses profissionais, para garantia da sua dignidade e da qualidade dos serviços de enfermagem."<sup>12</sup>.

"O enfermeiro, no seu exercício, observa os valores humanos pelos quais se regem o indivíduo e os grupos (...):"<sup>13</sup>, mas enquanto indivíduo e membro de um grupo, espera que os seus valores sejam respeitados, o que é posto em causa quando se sente violentado no seu local de trabalho.

No entanto, o direito ao cuidado deverá estar sempre assegurado. A eventual recusa de cuidados ou a objecção de consciência por parte do enfermeiro, não pode conflitar com o legítimo "(...)direito ao cuidado(...):"<sup>14</sup> por parte do cliente, o qual deverá ser sempre salvaguardado e assegurado, pelo que em nenhuma circunstância é lícito privar o cliente de cuidados.

No direito da pessoa ao cuidado a par com os seus deveres deontológicos e profissionais, os enfermeiros devem pautar a sua atenção pela "(...) excelência do exercício (...)."<sup>15</sup>, assumem o dever de "Corresponsabilizar-se pelo atendimento do indivíduo em tempo útil, de forma a não haver atrasos no diagnóstico da doença e respetivo tratamento;"<sup>16</sup> e "Assegurar a continuidade dos cuidados, registando com rigor as observações e intervenções realizadas;"<sup>17</sup>.

A garantia de um exercício profissional seguro é o suporte fundamental para a segurança dos clientes fulcral na garantia no cumprimento de um direito a cuidados seguros. No caso relatado está em causa a ausência de um ambiente seguro para a prática dos cuidados de enfermagem num contexto em que

---

<sup>5</sup> Lei n.º 48/90, de 24 de Agosto e alterado pela Lei n.º 27/02, de 8 de Novembro, Base V, n.º 1;

<sup>6</sup> Artigo 99.º, n.º 1 do EOE aprovado pelo Decreto – Lei n.º 104/98, de 21 de Abril, alterado pela Lei n.º 156/2015 de 16 de Setembro;

<sup>7</sup> Artigo 99.º, n.º 2, alínea a), b), c) e e) do EOE;

<sup>8</sup> Artigo 99.º, n.º 3, alínea a), b) e c) do EOE;

<sup>9</sup> Artigo 96.º, n.º 2, alínea c) do EOE;

<sup>10</sup> Artigo 109.º, alínea d) do EOE;

<sup>11</sup> Artigo 97.º, n.º 1, alínea j) do EOE;

<sup>12</sup> Artigo 96.º, n.º 2, alínea i) do EOE;

<sup>13</sup> Artigo 102.º do EOE;

<sup>14</sup> Artigo 104.º do EOE;

<sup>15</sup> Artigo 99.º, n.º 3, alínea c) do EOE;

<sup>16</sup> Artigo 104.º, alínea a) do EOE;

<sup>17</sup> Artigo 104.º, alínea d) do EOE;



a instituição, deve assegurar este ambiente terapêutico seguro quer para o cliente quer para o enfermeiro. O comportamento do cliente é descrito como um eventual obstáculo a uma prática segura dos cuidados de enfermagem.

Estamos em crer que, no decurso do seu exercício profissional e no seu cuidar diário, o enfermeiro não pode estar sujeito a um clima de insegurança pessoal, a maus tractos, violência, ameaças ou intimidações, ou outros constrangimentos que possam violar a dignidade da profissão e do profissional. Pelo que a verificar-se, viola o direito do próprio enfermeiro em poder usufruir de condições de segurança necessárias à prestação de cuidados seguros. A não observância dos preceitos vigentes podem colocar em causa a correcta prestação dos cuidados, nos casos em que o cliente inviabilize a sua prestação, somos de parecer que justifica a recusa de cuidados por parte do enfermeiro.

A recusa de qualquer intervenção de enfermagem será legítima e encontra fundamento quando se alicerça em princípios científicos, na recusa consciente do próprio cliente, na falta de condições mínimas para uma prática segura, (por exemplo no domínio de competências próprias para a realização de uma determinada intervenção), por existir ameaça à integridade física e psíquica do enfermeiro por parte de um cliente que não corre grave risco de vida, ou na objecção de consciência.

No entanto, nos casos de alteração da consciência, de perigo para a vida ou para a manutenção da integridade física do cliente, o enfermeiro não deverá deixar de prestar os cuidados devidos.

Se os cuidados a prestar puderem ser adiados, não implicando um grave risco para a saúde do cliente, e tendo em confronto os bens jurídicos de integridade física e psíquica substancial, ou de vida do profissional de saúde, entendemos que o enfermeiro poderá recusar a prestação de cuidados, por falta de condições para o seu exercício.

### **III. Conclusão**

Os clientes e famílias têm direito a cuidados de enfermagem seguros.

O enfermeiro tem o dever de manter um padrão de conduta e de exercício profissional que garanta a segurança e a qualidade dos cuidados que presta.

Compete às instituições de saúde garantir as condições de prestação de cuidados de enfermagem de qualidade e em segurança aos clientes, garantindo a protecção dos direitos dos clientes e dos profissionais.

Esgotada a possibilidade terapêutica de lidar com situações limite e perante um perigo eminente, o enfermeiro deve afastar as pessoas que comprometem a segurança e a qualidade dos cuidados de enfermagem, recorrendo aos profissionais da segurança institucional, ou às forças policiais com o intuito de manter a ordem pública e a seguranças dos outros clientes e demais profissionais da instituição.

O enfermeiro, ao ser desrespeitado na sua dignidade profissional e pessoal, fica condicionado na sua capacidade de raciocínio clínico e na prestação de cuidados. O enfermeiro tem o direito de recusar a prestação de cuidados ao autor de tais actos, desde que praticados por clientes competentes, desde que tal recusa não apresente grave risco para a vida e para a integridade física do cliente;

O enfermeiro deverá, simultaneamente, diligenciar para que a pessoa não fique sem cuidados, comunicando pelas vias competentes e em tempo útil a sua decisão.

A existência de condições que violam os direitos profissionais dos enfermeiros poderá impossibilitar os enfermeiros de cumprir os seus deveres, legalmente consagrados, constituindo portanto, uma violação dos direitos humanos, dos direitos dos clientes e dos direitos dos cidadãos a cuidados de enfermagem de qualidade.



Quanto às expressões ofensivas “*corja das enfermeiras*”, alegadamente utilizadas na queixa, nas redes sociais e nos fóruns da freguesia, dirigidas às enfermeiras do serviço, aconselhamos as enfermeiras visadas nas alegadas ofensas, que possuindo prova testemunhal e/ou outro tipo de prova das expressões ofensivas, poderão proceder a queixa perante a autoridade policial ou judicial pelo carácter injurioso das afirmações proferidas.

Foi relator José Luís Santos.

Aprovado no plenário ordinário a 07 de Outubro de 2016.

Pe'l'O Conselho Jurisdicional  
Enf. Serafim Rebelo  
(Presidente)