



O DIREITO À INFORMAÇÃO NA SAÚDE

O Direito de Pedir e Receber Informação



O QUE É O DIREITO À INFORMAÇÃO ?

O direito à informação deve ser visto como o direito do cidadão de pedir e receber informação e também como a obrigação do Estado de divulgar, de forma voluntária e proativa, todas as informações consideradas de interesse público. Este direito está previsto na Lei e no Regulamento do Direito à Informação¹.

Nas unidades sanitárias a comunidade e os utentes devem receber e têm direito de pedir informação sobre:

- Como funcionam os hospitais (por exemplo o horário das consultas, o tipo de serviços disponíveis, as regras de atendimento prioritário)
- O nome e a categoria de todos os trabalhadores de saúde que participam do seu atendimento
- Os medicamentos e serviços que devem ser gratuitos
- O seu estado de saúde e o tratamento a ser feito, numa forma e linguagem simples
- Os riscos ligados aos tratamentos (por exemplo operações ou transfusões de sangue) e o direito de dar consentimento

Em termos de medicamentos o paciente tem direito de pedir e receber informação sobre:

- O nome de cada medicamento e porque é que foi receitado
- Quando e como devem ser tomados
- Que problemas secundários podem trazer e o que fazer caso esses problemas aconteçam
- O que fazer caso o medicamento não cure a pessoa dentro do tempo esperado

Nos casos em que o paciente tem uma queixa ou reclamação, tem o direito de receber informação sobre:

- Onde apresentar as queixas
- O direito de apresentar a queixa oralmente ou por escrito (pessoalmente ou através de amigos, familiares, membros do comité, etc.)
- As medidas tomadas e o desfecho do problema apresentado

¹ Lei 34/2014 de 31 de Dezembro e Decreto 35/2015 de 31 de Dezembro



Nas unidades sanitárias os utentes devem receber e têm direito de pedir informação

QUE TIPO DE INFORMAÇÃO NÃO PODE SER DIVULGADA?

- Informação considerada como parte do segredo profissional
- Informação referente à vida privada e intimidade do paciente
- Informação relativa a um processo disciplinar ou legal

A pessoa que se recusar a fornecer informação obrigatória e/ou usar mal a informação que tem (como por exemplo divulgar o estado serológico ou outra informação referente à vida e intimidade privada de outra pessoa) está a cometer uma violação e pode ser punida (disciplinarmente ou criminalmente) nos termos da lei.

COMO PEDIR INFORMAÇÃO?

O pedido pode ser escrito, gestual ou oral (falado), e deve conter:

- O nome completo e contacto da pessoa que pede a informação
- A forma como este pretende ter a informação (se escrita ou oral)
- Os dados e detalhes da informação pretendida (deve dizer exactamente o que quer receber)
- A indicação fundamentada do motivo ou da razão do pedido

Os pedidos de informação devem ser atendidos e decididos no prazo de 21 dias.

Não se paga nada para ter informação, apenas nos casos em que seja necessário tirar cópias ou passar uma declaração autenticada ou certidão.

Os acompanhantes de pacientes bem como os seus representantes têm o mesmo direito de pedir e receber informação (por exemplo familiares, procuradores em representação dos menores ou de pessoas incapazes ou com limitações).

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, província
- Livro ou caixa de reclamações e sugestões
- Linha Verde – 84152 (âmbito nacional)
- Serviços Distritais de Saúde, Mulher e Acção Social
- Direcção Provincial de Saúde
- Inspeção Geral da Saúde
- MISAU ao nível central



Ao nível das instituições que por lei tem o papel de garantir a legalidade

- Procuradoria
- Tribunal Administrativo
- Comissão Nacional de Direitos Humanos

Ao nível da comunidade

- Comités de saúde (composto por membros da comunidade)
- Comités de cogestão e humanização (composto por provedores e membros da comunidade)

A saúde é um direito humano.
Tome acção.

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

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



Ministério da Saúde

