

Aqui damos informações por telefone

Desmistificar o habitual 'aqui não se dão informações por telefone', ouvido do outro lado da linha quando das chamadas para unidades de saúde, por algo que deveria ser, sim, 'aqui é que se dão informações por telefone', foi uma das conclusões a que terá chegado o auditório da 12.ª conferência organizada pela Ordem dos Enfermeiros, subordinada ao tema 'Informação de Saúde; cuidados, satisfação e custos', que decorreu na manhã de ontem no Hotel Four Views Monumental.

A abordagem foi feita por Sérgio Deodato, diretor da Escola de Enfermagem do ICS da Universidade Católica Portuguesa, para uma plateia, abrangente, de profissionais de saúde. Importante é saber que informação dar, num contexto muito rígido de proteção de dados, vigente naquela área. "Do outro lado poderá estar um familiar do Canadá, Venezuela... e vai ficar sem informação?", conforme questiona. Respondendo de imediato que "terá que ter acesso a essa informação", porque a saúde é uma matéria que "mexe com receios". Todavia, faz saber que esse conteúdo se deve limitar, por exemplo, a um "foi operado e correu bem" ou algo similar. Nunca, em caso algum, "informação clínica que é da exclusiva propriedade do doente".

Sérgio Deodato explicou o sigilo porque se regem os profissionais de saúde, lembrando, por exemplo, que "não há nenhuma lei que os obrigue a dar informações, que não as estritamente necessárias, à polícia". O quadro clínico de um doente "é apenas da sua posse e os profissionais de saúde são fiéis depositários dessa informação que, inclusive, não pode ser facultada aos seus familiares, caso o interessado não autorize". Deixou o exemplo de "uma avó guardou durante uma vida o segredo de ter realizado um aborto em determinada altura da sua vida e agora, só porque foi assistida por uma outra razão qualquer, esse 'segredo é desvendado. Isso nunca poderá suceder. Ninguém, poderá ter acesso ao seu ficheiro ou partilha de informação, caso ela não o autorize".

Infelizmente, constata, essas situações podem acontecer, "porque a neta é amiga da enfermeira ou por outra relação qualquer, e existem partilhas de informação indevidas". E é errado pensar que "um familiar pode evocar o direito a ser informado. É falso". A informação de saúde "é um dado intransmissível, mesmo depois da pessoa falecer".

Ou seja, "tenho que dar informação que tranquilize as pessoas", mas "a informação de saúde é partilhada apenas entre os envolvidos no plano terapêutico". E se "está na lei essa regra, é na lei também

que deverá constar as exceções e nenhum profissional de saúde pode criar a sua própria exceção".

Em tribunal sim, "com a devida autorização da ordem ou do bas-tonário, terá que dar a informação solicitada". Local em que, "apenas os padres estão protegidos pelo sigilo profissional", conforme relevou.

O seminário organizado pela Ordem dos Enfermeiros trouxe ainda até à Região a espanhola Regina Estévez Sánchez, pós-graduada em ciências de enfermagem. Veio precisamente explicar como se relacionam os três conceitos: cuidado, satisfação e custos. Humanizar os cuidados, com maior satisfação dos utentes e a forma como isso se reflete na contenção de custos, foi a matéria que explanou. **JM**