



O que esperar do seu médico: um guia para pacientes

Com base em *boas práticas médicas*

General
Medical
Council

Regulating doctors
Ensuring good medical practice

Os pacientes recebem os melhores cuidados quando trabalham em parceria com os médicos.

Este guia explica como pode ajudar a criar uma parceria com o seu médico. Grande parte é apenas senso comum, mas segui-lo pode ajudá-lo a tirar o melhor partido do seu tempo com o médico.

Tem por base as normas definidas pelo General Medical Council (GMC) para os médicos nas nossas principais diretrizes sobre *boas práticas médicas*.



Os médicos devem proporcionar bons cuidados de saúde

As provas sugerem que a grande maioria dos pacientes tem uma excelente relação e uma relação de confiança com o seu médico. Com respeito e compreensão de ambos os lados, deve poder desenvolver este relacionamento. O apoio e a opinião fornecidos pelos pacientes são vitais para os médicos, na medida em que os ajudam a trabalhar eficazmente e a continuarem a melhorar os padrões de prática.

Desde o início, para lhe fornecer os melhores cuidados e tratamentos, o médico precisa de descobrir o que se passa consigo.

Eles precisam de ouvir a sua explicação sobre o porquê da sua visita e considerar as suas doenças passadas bem como o seu estado de saúde atual e o seu estilo de vida e opiniões. Quando necessário, devem fazer um exame físico.

É importante que seja o mais sincero e aberto possível. Pode achar útil tomar algumas notas antes para levar consigo, para que não se esqueça de alguma informação que possa ajudar o médico a compreender a situação.



O que é que o meu médico irá dizer-me?

Eles oferecem aconselhamento, medicamentos ou outros tratamentos baseados nos melhores indícios disponíveis. Muitos de nós acham difícil assimilar toda a informação que o nosso médico partilha connosco e é importante pedir esclarecimentos, se precisar. Particularmente, deve compreender se é necessário preparar-se para o tratamento ou para quaisquer exames e que compreenda bem as instruções para a toma de medicamentos.

Mais uma vez, pergunte ao médico caso não tenha compreendido bem algo que este tenha dito, incluindo como e quando deve tomar os medicamentos ou porque precisa de fazer exames.

Se acha que o seu médico não fez o diagnóstico correto ou não está a apresentar-lhe o melhor tratamento pode solicitar uma segunda opinião a outro médico.

Ajudar a formar estudantes e médicos

Todas as pessoas que o procuram devem apresentar-se e explicar porque se encaixam na sua equipa. Formar a próxima geração de médicos é parte essencial de qualquer sistema de saúde. Os estudantes de medicina não podem aprender tudo o que precisam de saber em livros e, por vezes, serão parte da sua equipa. Se, por algum motivo, preferir não ajudar na formação de estudantes de medicina, tem o direito de recusar.

Todas as pessoas que o procuram devem apresentar-se e explicar porque se encaixam na sua equipa.



Uma vez qualificados, os médicos submetem-se a um aprofundamento dos seus conhecimentos numa especialidade ou tornam-se médicos de clínica geral. Estes irão atender pacientes e participar no tratamento dos mesmos de um modo adequado ao respetivo nível de formação. Todos os médicos devem continuar a aprender ao longo das respetivas carreiras e manter-se a par das novidades nas respetivas áreas de atuação.

Parte importante do papel de um médico é encaminhar os pacientes para outros médicos ou profissionais de saúde. Os médicos só devem fornecer tratamentos e outros serviços se possuírem os conhecimentos e as competências relevantes para o fazerem em segurança.

Nenhum médico pode saber tudo. Frequentemente, o médico pedirá ajuda a um colega ou encaminhará o paciente para outro médico, quando o tratamento que este necessita recai fora da sua área.

Os médicos devem usar os recursos de forma responsável

Pode ajudá-los a fazerem isto tratando você mesmo de pequenas doenças e garantindo que segue as instruções de tratamento e não falta às consultas ou que as cancela antecipadamente. Por exemplo, tomar os antibióticos até ao fim mesmo quando já se sente melhor ajuda a evitar a resistência ao antibiótico que pode ser prejudicial para outros pacientes.



Ambras as imagens: © Crown copyright/NHS Photo Library

Os médicos devem colocar a saúde dos pacientes em primeiro lugar e assegurar-se que os cuidados que prestam são seguros e eficientes

Os médicos devem agir prontamente caso considerem que a segurança, dignidade ou conforto dos pacientes está comprometida. Diga a um médico, enfermeiro ou outro profissional se vir alguma coisa que o possa colocar a si –ou outra pessoa –em risco.

Os médicos têm de reportar quando algo corre mal com os doentes –por exemplo, quando há acidentes ou erros ou quando os pacientes sofrem efeitos secundários graves a medicamentos –de modo a que possam aprender algumas lições. Assegure-se que conta aos médicos qualquer suspeita de efeitos secundários a um medicamento que tenha tomado ou qualquer outra coisa que o preocupa.



Assegure-se que conta aos médicos qualquer suspeita de efeitos secundários a um medicamento que tenha tomado ou qualquer outra coisa que o preocupa.

Os médicos devem rever as suas próprias práticas

Todos os médicos devem fazer uma avaliação anual ao respetivo desempenho e identificar áreas nas quais possam desenvolver os seus conhecimentos. Pelo menos uma vez a cada cinco anos, os médicos devem procurar obter opiniões formais dos respetivos pacientes. Pode ajudar preenchendo questionários e fazendo-o de forma honesta e justa.

Os médicos analisam o respetivo trabalho e resultados e comparam o seu desempenho com o de outros médicos e equipas. Esta análise do seu trabalho ajuda-os a identificarem áreas onde podem melhorar. Normalmente, o seu nome e outros dados que o possam identificar não são registados nestas práticas. Mas, outras vezes, isto não pode ser feito. Pode ajudar os médicos a melhorarem o respetivo desempenho permitindo que os dados sejam usados.



Os médicos devem ser educados e simpáticos para si e para as pessoas que lhe são próximas e tratá-lo com dignidade e respeito.

O paciente também deve ser educado e mostrar respeito para com o médico.

Os médicos devem tratar os pacientes como indivíduos

Os médicos devem ouvi-lo e responder às suas perguntas e dúvidas.

Os médicos devem dar-lhe informação e aconselhamento de um modo que o paciente compreenda. Diga ao seu médico desde o início se precisa de ajuda na comunicação (por exemplo, de um intérprete de língua gestual). Peça ao seu médico para lhe explicar tudo aquilo que não compreende, incluindo jargão ou palavras técnicas.

Os médicos irão informá-lo sobre opções de tratamento disponíveis para o seu caso ou sobre a indisponibilidade de tratamento.

Eles poderão recomendar uma opção de tratamento, mas cabe-lhe a si decidir qual a opção que quer ou até se não se quer submeter a algum tratamento. Deve assegurar-se que segue as instruções sobre a toma de medicamentos ou sobre o que fazer antes de uma intervenção médica.

Os médicos devem ser educados e simpáticos para si e para as pessoas que lhe são próximas e tratá-lo com dignidade e respeito. O paciente também deve ser educado e mostrar respeito para com o médico.



Os médicos devem ser sinceros e dignos de confiança

Os médicos têm de tratar todos os seus pacientes de forma justa e sem discriminações. Se achar que há algum modo de o médico melhorar os respetivos serviços, deve dizer-lhe.

Os seus médicos irão manter os seus dados de forma segura, mas precisarão de partilhar a informação com os colegas de modo a garantir que recebe os cuidados de que precisa. Em clínica geral, por exemplo, o pessoal da receção pode tratar da repetição de receitas, de escrever cartas de referenciação e de outras tarefas para as quais necessitem ver os seus registos.

Caso tenha alguma dúvida sobre quem tem acesso aos seus registos, fale com o seu médico ou com o gerente da clínica.

Os seus médicos devem cumprir a lei e atuar de forma honesta em questões financeiras e comerciais.

Os médicos devem ser honestos e sinceros consigo caso algo de errado ocorra com o seu tratamento. Eles explicarão o que aconteceu e, quando apropriado, pedirão desculpa.



Os médicos não devem usar a relação ou o contacto profissional que mantêm consigo para tentarem impor-lhe as suas próprias crenças nem para o levar a uma relação de cariz sexual.

Caso o comportamento do seu médico o deixe preocupado pode apresentar uma queixa. Normalmente, a queixa deve ser apresentada a nível local –na clínica ou no hospital do médico.

Se a resposta não o satisfizer, pode dar seguimento à queixa através dos canais adequados do SNS ou de organizações de pacientes como:

- Healthwatch, em Inglaterra
- Patient and Client Council, na Irlanda do Norte
- Patient Advice and Support Service, na Escócia
- Community Health Councils, no País de Gales.

Caso ainda assim não fique satisfeito pode apresentar queixa diretamente ao GMC.



Sobre o GMC

Só os médicos registados no GMC podem exercer no Reino Unido, quer como clínicos gerais, quer em hospitais do sistema público ou do setor privado.

A nossa tarefa é definir normas, supervisionar a educação e a formação de médicos e garantir que cada médico com licença para exercer medicina no Reino Unido é competente e está atualizado.

A nível local, todos os médicos têm atualmente um responsável –um médico sénior, que garante que estes cumprem as normas, incluindo a manutenção das suas competências e conhecimentos atualizados.

A confiança está no centro do relacionamento entre o médico e o paciente e, para a maioria das pessoas, isto funciona bem. Todavia, sempre que um paciente ou familiar tenha alguma dúvida ou queixa sobre a prática ou o comportamento de um médico, o caso pode ser, normalmente, tratado a nível local. Quando um médico não é seguro –e não deve trabalhar num hospital ou clínica –é quando o GMC deve intervir.

O GMC é independente do governo, mas presta conta ao Parlamento britânico. Os seus honorários provêm dos médicos que regista.

Como podemos ajudá-lo

Pode ficar a par dos padrões que esperamos dos médicos em www.gmc-uk.org/guidance.

Pode procurar informação sobre quando e onde é que o seu médico se qualificou e qual a sua especialização.

Pode ler sobre casos nos quais tivemos de intervir para proteger pacientes.

O que fazer se estiver insatisfeito com o tratamento fornecido pelo seu médico

A maioria das queixas e dos comentários podem ser resolvidos localmente. Se não souber a quem se dirigir, nós podemos ajudar. Consulte o nosso Web site em www.gmc-uk.org/patientshelp ou ligue-nos para + 44 161 923 6602.

Nota: Este guia foi preparado para pacientes –não constitui um guia formal para os médicos. Os médicos devem seguir as normas e princípios definidos nas *boas práticas médicas* e orientações de apoio.

E-mail: gmc@gmc-uk.org

Web site: www.gmc-uk.org

Telefone: **0161 923 6602**

General Medical Council, 3 Hardman Street, Manchester M3 3AW

Redes sociais

 [@gmcuk](https://twitter.com/gmcuk)

 facebook.com/gmcuk

 linkd.in/gmcuk

 youtube.com/gmcuktv

Esta informação pode ser disponibilizada em línguas e formatos alternativos. Para solicitar um formato alternativo, agradecemos que nos contacte para **0161 923 6602** ou envie email para publications@gmc-uk.org.

Publicado em Abril de 2013

© 2013 General Medical Council

O texto deste documento pode ser reproduzido sem encargos em qualquer formato ou meio desde que seja reproduzido de forma rigorosa e não em contextos enganadores. O material deve ter a menção de copyright GMC e o título do documento deve ser especificado.

A GMC é uma instituição de solidariedade registada em Inglaterra e no País de Gales (1089278) e na Escócia (SC037750)

Código: GMC/WEFYD/0413

**General
Medical
Council**

Regulating doctors
Ensuring good medical practice