



THE NHS CONSTITUTION

the NHS belongs to us all

A CONSTITUIÇÃO DO NHS

O NHS pertence a todos nós.

O serviço nacional de saúde existe para melhorar a nossa saúde e bem-estar, apoiando-nos para nos mantermos física e mentalmente bem, para melhorarmos quando ficamos doentes e, quando for impossível a recuperação total, para nos mantermos o melhor que conseguirmos até ao fim das nossas vidas. O serviço trabalha nos limites da ciência, canalizando os mais elevados níveis de conhecimento e perícia humanos para salvar vidas e melhorar a saúde, e toca as nossas vidas em alturas de necessidade humana básica, em que a atenção e a compaixão são o que mais importa.

O NHS apoia-se num conjunto comum de princípios e valores que unem as comunidades e as pessoas a quem serve – os doentes e o público – assim como o seu pessoal.

Esta Constituição estabelece os **princípios** e os **valores** do NHS em Inglaterra. Estabelece os **direitos** legítimos dos doentes, do público e do pessoal, e os **compromissos** que o NHS se empenha em cumprir, assim como as **responsabilidades** que o público, os doentes e o pessoal têm uns para com os outros para assegurar que o NHS funcione com justiça e eficácia. Todos os organismos do NHS e os provedores do sector privado e terciário que oferecem serviços do NHS serão legalmente obrigados a ter em conta esta Constituição nas suas decisões e acções.

A Constituição será renovada de dez em dez anos, com o envolvimento dos doentes, do público e do pessoal. Será acompanhada por um Manual da Constituição do NHS, que será revisto no mínimo de três em três anos e definirá as actuais directrizes sobre os direitos, compromissos, deveres e responsabilidades estabelecidos pela Constituição. Estes requisitos de revisão tornar-se-ão legalmente vinculativos e assegurarão que os princípios e valores que sustentam o NHS sejam regularmente sujeitos a análise e reafirmação do compromisso. Além disso, obrigarão qualquer governo que procure alterar os princípios ou valores do NHS ou os direitos, compromissos, deveres e responsabilidades definidos nesta Constituição a engajar-se num debate pleno e transparente com o público, os doentes e o pessoal.

1. Princípios que norteiam o NHS

Sete princípios chave norteiam o NHS em tudo o que faz. Estes princípios são sustentados pelos valores fundamentais do NHS, que foram formulados a partir de discussões pormenorizadas com o pessoal, os doentes e o público. Estes valores encontram-se enunciados no final deste documento.

1. O NHS oferece um serviço abrangente e à disposição de todos independentemente do género, raça, deficiência, idade, orientação sexual, religião ou crença. Tem deveres para com cada uma das pessoas que serve e deve respeitar os seus direitos humanos. A par disto, tem um dever social mais geral de promover a igualdade através dos serviços que oferece e de prestar atenção especial aos grupos ou sectores da sociedade nos quais os melhoramentos na saúde e na esperança de vida não estão a acompanhar os do resto da população.

2. O acesso aos serviços do NHS é baseado na necessidade clínica e não na capacidade para pagar de cada pessoa. Os serviços do NHS são gratuitos, excepto em circunstâncias limitadas aprovadas pelo Parlamento.

3. O NHS aspira aos mais elevados níveis de excelência e profissionalismo – no fornecimento de cuidados de alta qualidade, seguros, eficazes e centrados na experiência do doente; no planeamento e oferta dos serviços clínicos e outros que proporciona; nas pessoas que emprega e na educação, formação e desenvolvimento que recebem; na liderança e gestão das suas organizações; e, através do seu empenhamento na inovação e na promoção e realização de investigação para melhorar a saúde e cuidados presentes e futuros da população.

4. Os serviços do NHS devem reflectir as necessidades e preferências dos doentes, das suas famílias e dos seus cuidadores. Os doentes, juntamente com as suas famílias e cuidadores, quando apropriado, participarão em, e serão consultados sobre, todas as decisões relativas aos seus cuidados e tratamento.

5. O NHS trabalha sem fronteiras organizacionais e em parceria com outras organizações no interesse dos doentes, das comunidades locais e da população em geral. O NHS é um sistema integrado de organizações e serviços unidos pelos princípios e valores agora reflectidos na Constituição. O NHS está empenhado em trabalhar juntamente com as autarquias locais e uma ampla gama de outras organizações dos sectores privado, público e terciário, a nível nacional e local, para proporcionar e implementar melhoramentos na saúde e bem-estar.

6. O NHS está empenhado em conseguir a melhor relação qualidade-custo do dinheiro dos contribuintes e a utilização mais eficaz, justa e sustentável de recursos finitos. Os fundos públicos para os cuidados de saúde serão empregues exclusivamente em benefício das pessoas que o NHS serve.

7. O NHS tem responsabilidades perante o público, as comunidades e os doentes que serve. O NHS é um serviço nacional financiado através dos impostos nacionais e é o governo que estabelece o quadro estrutural do NHS e que responde perante o Parlamento pela sua operação. Contudo, a maior parte das decisões no NHS, especialmente sobre o tratamento de indivíduos e sobre a organização pormenorizada dos serviços, são justificadamente tomadas pelo NHS local e pelos doentes, juntamente com os seus médicos. O sistema de responsabilização e prestação de contas relativamente à tomada de decisão no NHS deve ser transparente e claro para o público, os doentes e o pessoal. O governo assegurará a existência permanente de uma declaração inequívoca e actualizada sobre as responsabilidades do NHS para este efeito.

2a. Os doentes e o público – os seus direitos e os compromissos do NHS para consigo

Todos os que recorrem ao NHS devem compreender os seus direitos legais. Por esta razão, estão resumidos nesta Constituição direitos legais importantes, que se encontram explicados em mais pormenor no Manual da Constituição do NHS, que explica também o que pode fazer se lhe parecer que não recebeu aquilo que é seu por direito. Este resumo não altera o teor dos seus direitos legais.

A Constituição contém também compromissos que o NHS está empenhado em cumprir. Os compromissos são mais abrangentes e vão mais além que os seus direitos legais. Isto significa que os compromissos não são legalmente vinculativos mas representam uma promessa do NHS de proporcionar serviços de alta qualidade.

Acesso aos serviços de saúde:

Você tem o direito a receber os serviços do NHS gratuitamente, salvo algumas exceções limitadas, aprovadas pelo Parlamento.

Você tem o direito a aceder aos serviços do NHS. Não lhe será recusado esse acesso sem motivos razoáveis.

Você tem o direito a esperar que o seu NHS local avalie as necessidades de saúde da comunidade local e comisione e providencie os serviços para satisfazer essas necessidades, conforme for considerado apropriado.

Você tem o direito, em certas circunstâncias, a deslocar-se a outros países do Espaço Económico Europeu ou à Suíça para tratamento que estaria à sua disposição através do seu comissário do NHS.

Você tem o direito a não ser ilegalmente discriminado no fornecimento dos serviços do NHS, nomeadamente com base no género, raça, religião ou crença, orientação sexual, deficiência (incluindo dificuldades de aprendizagem ou doença mental) ou idade.¹

O NHS compromete-se também a:

- proporcionar acesso conveniente e fácil aos serviços dentro dos tempos de espera estipulados no Manual da Constituição do NHS (compromisso);
- tomar decisões de uma forma clara e transparente para que os doentes e o público possam compreender como os serviços são planeados e dispensados (compromisso); e a
- tornar a transição o mais suave possível para si quando for encaminhado de um serviço para outro, e a incluí-lo nas discussões relevantes (compromisso).

¹ O governo tenciona utilizar a Lei da Igualdade para ilegalizar a discriminação injustificável dos adultos baseada na idade relativamente à oferta de serviços e ao exercício das funções públicas. Sujeito a aprovação parlamentar, este direito à não discriminação estender-se-á à idade quando entrarem em vigor as disposições relevantes para o sector da saúde.

Qualidade dos cuidados e do ambiente:

Você tem o direito a ser tratado com cuidados de nível profissional por pessoal com a experiência e as qualificações apropriadas, numa organização devidamente aprovada ou registrada que ofereça os níveis de segurança e qualidade exigidos.²

Você tem o direito a esperar que as organizações do NHS monitorizem, e se esforcem por melhorar, a qualidade dos cuidados de saúde que comissionam ou oferecem.

O NHS também se compromete a:

- assegurar que os serviços são proporcionados num ambiente limpo e seguro e apropriado para a respectiva finalidade, com base nas melhores práticas nacionais (compromisso); e a
- proporcionar melhoramentos contínuos na qualidade dos serviços que lhe oferece, identificando e partilhando as melhores práticas na qualidade dos cuidados e tratamentos. (compromisso).

Tratamentos, medicamentos e programas nacionalmente aprovados:

Você tem o direito a medicamentos e tratamentos que tenham sido recomendados pelo NICE³ para utilização no NHS, se o seu médico disser que são clinicamente indicados para si.

Você tem o direito a esperar que as decisões locais sobre o financiamento de outros medicamentos e tratamentos sejam tomadas racionalmente, após considerar devidamente as provas. Se o NHS local decidir não financiar um medicamento ou tratamento que você e o seu médico considerem ser certo para si, essa decisão ser-lhe-á explicada.

Você tem o direito a receber as vacinas que o Comité Conjunto sobre Vacinação e Imunização lhe recomendar que receba no âmbito de um programa de imunização nacional do NHS.

O NHS compromete-se também a:

- proporcionar os programas de rastreio recomendados pelo Comité Nacional de Rastreio do Reino Unido (compromisso).

Respeito, consentimento e confidencialidade:

Você tem o direito a ser tratado com dignidade e respeito, de acordo com os seus direitos humanos.

Você tem o direito a aceitar ou recusar um tratamento que lhe seja oferecido e a não ser submetido a qualquer exame físico ou tratamento, a não ser que tenha dado o seu consentimento válido para o efeito. Se não tiver a capacidade para dar o seu consentimento, este deve ser obtido de uma pessoa legalmente competente para o representar, ou o tratamento tem que servir os seus melhores interesses.⁴

2 No que se refere ao controlo de infecções, a partir de 2009, alguns fornecedores do NHS seguirão um sistema de registo, que será mais amplamente aplicado a partir de 2010. Poderão ser encontrados mais pormenores no Manual da Constituição do NHS.

3 O NICE (o Instituto Nacional de Saúde e Excelência Clínica) é uma organização independente do NHS que proporciona orientação sobre medicamentos e tratamentos. "Recomendado" significa recomendado por uma avaliação de tecnologia pelo NICE. Os trusts de cuidados primários são normalmente obrigados a financiar avaliações de tecnologia pelo NICE no prazo máximo de três meses a contar da publicação da avaliação.

4 Se estiver internado num hospital ou a ser tratado sob supervisão na comunidade, nos termos da Lei da Saúde Mental de 1983, poderão aplicar-se regras diferentes ao tratamento da sua doença mental. Estas regras ser-lhe-ão explicadas na altura e poderão significar que lhe pode ser administrado tratamento para a sua doença mental, mesmo que não dê o seu consentimento.

Você tem o direito de receber antecipadamente informação sobre o tratamento que lhe for proposto, nomeadamente sobre eventuais riscos significativos e quaisquer tratamentos alternativos que possam estar disponíveis, assim como sobre os riscos envolvidos se nada for feito.

Você tem o direito à privacidade e confidencialidade e a esperar que o NHS mantenha a sua informação confidencial em segurança.

Você tem o direito a aceder aos seus registos de saúde pessoais. Estes serão sempre utilizados para gerir o seu tratamento nos seus melhores interesses.

O NHS compromete-se também a:

- partilhar consigo cartas eventualmente trocadas entre médicos sobre os seus cuidados de saúde. (compromisso).

Escolha informada:

Você tem o direito a escolher o seu centro de saúde e a ser aceite por esse centro de saúde, a não ser que existam motivos razoáveis para uma recusa, que deverão ser-lhe comunicados.

Você tem o direito a expressar a sua preferência relativamente ao médico do seu centro de saúde que deseja consultar e a que o centro de saúde tente satisfazê-la.

Você tem o direito a fazer escolhas sobre os seus cuidados pelo NHS e a informação para apoiar estas escolhas. As opções ao seu dispor mudarão com o tempo e dependerão das suas necessidades individuais. Os pormenores encontram-se no Manual da Constituição do NHS.

O NHS compromete-se também a:

- informá-lo sobre os serviços de saúde ao seu dispor, a nível local e nacional (compromisso); e a
- oferecer-lhe informação facilmente acessível, fiável e relevante para lhe permitir participar plenamente nas decisões sobre os seus próprios cuidados de saúde e para o apoiar no processo de escolha. Isto incluirá informação sobre a qualidade dos serviços clínicos nos casos em que esteja disponível informação sólida e exacta. (compromisso)

Envolvimento nos seus cuidados de saúde e no NHS:

Você tem o direito a ser envolvido nas discussões e decisões sobre os seus cuidados de saúde e a receber informação que lhe permita fazê-lo.

Você tem o direito a participar, directamente ou através de representantes, no planeamento dos serviços de saúde, no desenvolvimento e apreciação de propostas de mudanças na forma como estes serviços são fornecidos e nas decisões a tomar que afectem o funcionamento desses serviços.

O NHS compromete-se também a:

- fornecer-lhe a informação de que necessitar para influenciar e analisar o planeamento e oferta de serviços do NHS (compromisso); e a
- trabalhar em parceria consigo e com a sua família, cuidadores e representantes (compromisso).

Reclamações e compensação:

Você tem o direito a que qualquer reclamação que fizer sobre os serviços do NHS seja eficientemente processada e devidamente investigada.

Você tem o direito a conhecer as conclusões de qualquer investigação da sua reclamação.

Você tem o direito a submeter a sua reclamação ao Provedor dos Serviços de Saúde (Health Service Ombudsman), uma entidade independente, se não estiver satisfeito com a forma como a sua reclamação foi tratada pelo NHS.

Você tem o direito a solicitar uma revisão judicial se lhe parecer que foi directamente afectado por um acto ou decisão ilegal de um órgão do NHS.

Você tem o direito a compensação se tiver sido prejudicado por um tratamento negligente.

O NHS compromete-se também a:

- assegurar que você seja tratado com cortesia e receba o apoio apropriado durante todo o processamento de qualquer reclamação que apresente; e o facto de ter reclamado não afectará negativamente o seu futuro tratamento (compromisso);
- quando ocorrerem erros, reconhecê-los, pedir desculpa, explicar o que correu mal e rectificar a situação rápida e eficazmente (compromisso); e a
- assegurar que a organização aprenda as lições decorrentes das reclamações e as utilize para melhorar os serviços do NHS (compromisso).

2b. Os doentes e o público – as suas responsabilidades

O NHS pertence a todos nós e há coisas que todos podemos fazer por nós próprios e uns pelos outros para ajudar o serviço a funcionar eficazmente e para assegurar a utilização responsável dos recursos:

Você deve reconhecer que pode dar um contributo significativo para a sua boa saúde e bem-estar e da sua família e assumir alguma responsabilidade pessoal pelos mesmos.

Você deve registar-se num centro de saúde – o ponto de acesso principal aos cuidados do NHS.

Você deve tratar o pessoal do NHS e os outros doentes com respeito e reconhecer que, se causar incómodos ou distúrbios nas instalações do NHS, poderá ser processado.

Você deve proporcionar informação exacta sobre a sua saúde, estado e situação.

Você deve comparecer às consultas ou cancelar a marcação com antecedência razoável, caso contrário, poderá comprometer os tempos máximos de espera para receber tratamento.

Você deve seguir o tratamento acordado consigo e falar com o seu médico se tiver dificuldade em fazê-lo.

Você deve participar em programas de saúde pública importantes, tais como programas de vacinação.

Você deve assegurar que as pessoas mais próximas de si sabem dos seus desejos relativamente à doação de órgãos.

Você deve dar *feedback* – tanto positivo como negativo – sobre o tratamento e os cuidados que recebeu, incluindo eventuais reacções adversas que tenha tido.

3a. Pessoal – os seus direitos e os compromissos do NHS para consigo

São o empenhamento, profissionalismo e dedicação do pessoal que trabalha para o benefício das pessoas que o NHS serve que fazem realmente a diferença. Os cuidados de alta qualidade exigem locais de trabalho de alta qualidade e comissários e fornecedores de serviços que sejam empregadores de eleição.

Todo o pessoal deve ter empregos compensadores e satisfatórios, com a liberdade e a confiança para agir no interesse dos doentes. Para tal, os funcionários precisam de contar com a confiança e a atenção efectiva para as suas opiniões no seu local de trabalho. Devem ser tratados com respeito no trabalho; ter as ferramentas, a formação e o apoio para proporcionarem cuidados; e ter as oportunidades para se desenvolverem e progredirem.

A Constituição aplica-se a todo o pessoal, quer execute ou não trabalho clínico do NHS, e aos seus empregadores. Abrange o pessoal onde quer que trabalhe, quer em organizações públicas, privadas ou do sector terciário.

O pessoal tem **direitos legais** amplos incorporados na legislação geral do trabalho e antidiscriminação. Estes encontram-se resumidos no Manual da Constituição do NHS. Além disso, os contratos individuais de trabalho contêm termos e condições que conferem direitos adicionais ao pessoal.

Os direitos existem para ajudar a assegurar que os funcionários:

- tenham um bom ambiente de trabalho, com oportunidades de trabalho flexíveis e compatíveis com as necessidades dos doentes e com a forma como as pessoas vivem as suas vidas;
- tenham um salário e contrato-quadro justos;
- possam participar e ser representados no local de trabalho;
- tenham condições de trabalho saudáveis e seguras e um ambiente isento de perseguição, *bullying* e violência;
- sejam tratados com justiça e igualdade e sem discriminação; e

- possam apresentar uma reclamação interna e, se necessário, requerer compensação se considerarem que um dos seus direitos não foi respeitado.

Além destes direitos legais, existem diversos **compromissos** que o NHS se esforçará por cumprir. Os compromissos são mais abrangentes e vão mais além que os seus direitos legais. Isto significa que não são legalmente vinculativos mas representam um compromisso do NHS de proporcionar ambientes de trabalho de alta qualidade para o pessoal.

O NHS compromete-se a:

- proporcionar a todo o pessoal cargos e responsabilidades bem definidos e compensadores para que as equipas e os indivíduos façam a diferença para os doentes, as suas famílias e cuidadores e as comunidades. (compromisso);
- proporcionar a todos os funcionários desenvolvimento pessoal, acesso a formação apropriada para os seus cargos e apoio da chefia para alcançarem sucesso (compromisso);
- oferecer apoio e oportunidades aos funcionários para manter a sua saúde, bem-estar e segurança (compromisso); e a
- envolver os funcionários nas decisões que os afectam, a eles e aos serviços que oferecem, individualmente, através de organizações representativas e através de parcerias de trabalho locais. Todo o pessoal será encorajado a sugerir formas de oferecer serviços melhores e mais seguros aos doentes e às suas famílias (compromisso).

3b. Pessoal – as suas responsabilidades

Todo o pessoal tem responsabilidades perante o público, os seus doentes e os colegas.

Encontram-se resumidos abaixo importantes deveres legais.

Você tem o dever de aceitar responsabilidade profissional e de manter as normas da prática profissional definidas pelo órgão regulador apropriado, para a sua profissão ou cargo.

Você tem o dever de actuação responsável relativamente à sua saúde e segurança pessoal, da sua equipa e de terceiros no local de trabalho e de cooperar com os empregadores no sentido de assegurar o cumprimento dos requisitos de saúde e segurança.

Você tem o dever de agir de acordo com os termos explícitos e implícitos do seu contrato de trabalho.

Você tem o dever de não discriminar doentes ou pessoal e de respeitar a legislação sobre a igualdade de oportunidades e a igualdade e os direitos humanos.

Você tem o dever de proteger a confidencialidade da informação pessoal sob o seu controlo, a não ser que ao fazê-lo coloque alguém em perigo significativo.

Você tem o dever de ser honesto e verdadeiro ao candidatar-se a um emprego, bem como no desempenho desse emprego.

A Constituição inclui também **expectativas** que reflectem a forma como o pessoal deve desempenhar o seu papel para assegurar o sucesso do NHS e proporcionar cuidados de alta qualidade.

Você deve procurar:

- manter as mais rigorosas normas de cuidados e serviço, assumindo não só a responsabilidade pelos cuidados que proporciona pessoalmente como também pelo seu contributo mais geral para os objectivos da sua equipa e do NHS no seu todo;
- aproveitar as oportunidades de formação e desenvolvimento que lhe sejam oferecidas, ultrapassando os requisitos legais na matéria para o seu cargo;
- desempenhar o seu papel no melhoramento sustentável dos serviços, trabalhando em parceria com os doentes, o público e as comunidades;
- ser aberto com os doentes, as suas famílias, cuidadores ou representantes, mesmo que algo tenha corrido mal; e encorajar e escutar *feedback* e responder a preocupações prontamente e com um espírito de cooperação. Você deve procurar contribuir para um clima que permita ouvir a verdade e encorajar o alertar para erros e a aprendizagem das lições decorrentes; e
- encarar os serviços que oferece do ponto de vista do doente e envolver os doentes, as suas famílias e os cuidadores nos serviços que oferece, trabalhando com eles, as suas comunidades e outras organizações e esclarecendo quem é responsável pelos seus cuidados.

Valores do NHS

Os doentes, o público e os funcionários ajudaram a desenvolver esta expressão de valores que inspiram paixão no NHS e o deverão guiar no século XXI. As organizações desenvolverão e reverão individualmente os seus próprios valores, adaptados às suas necessidades locais. Os valores do NHS proporcionam terreno comum para a cooperação para alcançar aspirações partilhadas.

Respeito e dignidade. Valorizamos cada pessoa enquanto indivíduo, respeitamos as suas aspirações e compromissos na vida e procuramos compreender as suas prioridades, necessidades, capacidades e limites. Levamos a sério o que os outros têm a dizer. Somos honestos sobre o nosso ponto de vista e o que podemos ou não fazer.

Empenhamento na qualidade de cuidados. Conquistamos a confiança que em nós depositam, insistindo na qualidade e esforçando-nos por preencher os requisitos básicos em todos os casos: segurança, confidencialidade, integridade profissional e de gestão, responsabilidade, serviço fiável e boa comunicação. Acolhemos bem o *feedback*, aprendemos com os nossos erros e consolidamos os nossos sucessos.

Compaixão. Respondemos com humanidade e empatia à dor, angústia, ansiedade ou necessidade de cada pessoa. Descobrimos as coisas que podemos fazer, por mais pequenas que sejam, para dar conforto e aliviar o sofrimento. Fazemos tempo para aqueles a quem servimos e com quem trabalhamos, sem esperar que nos peçam, mas simplesmente porque nos preocupamos.

Melhorando vidas. Esforçamo-nos por melhorar a saúde e o bem-estar das pessoas, bem como a sua experiência nos contactos com o NHS. Valorizamos a excelência e o profissionalismo, onde quer que os encontremos – tanto na prática médica e na inovação e melhoramentos dos serviços como nas coisas do dia-a-dia que tornam a vida das pessoas mais agradável.

Trabalhando em equipa pelo bem dos doentes. Colocamos sempre os doentes em primeiro lugar em tudo o que fazemos, colaborando com o pessoal, os doentes, os cuidadores, as famílias, as comunidades e os profissionais de fora do NHS. Para nós as necessidades dos doentes e das comunidades superam as fronteiras organizacionais.

Todos são importantes. Servimo-nos dos nossos recursos para o benefício de toda a comunidade e certificamo-nos de que ninguém é excluído ou fica para trás. Aceitamos que algumas pessoas necessitam de mais ajuda, que é necessário tomar decisões difíceis e que, quando desperdiçamos recursos, desperdiçamos oportunidades de outras pessoas. Reconhecemos que todos temos um papel a desempenhar para melhorar a nossa saúde e a das nossas comunidades.

Este folheto é uma tradução do original em língua inglesa, que pode ser consultado em www.dh.gov.uk/nhsconstitution. Embora tenhamos envidado os máximos esforços para assegurar a consistência, caso se verifique alguma ambiguidade, a versão em língua inglesa prevalecerá.