

Portuguese



# ***A Garantia das Fichas de Saúde***

A nossa Garantia das Fichas de Saúde  
do NHS para a Inglaterra

## Introdução

O Serviço Nacional de Saúde de Inglaterra visa oferecer-lhe cuidados de saúde da mais elevada qualidade. Visamos também reunir provas científicas que melhorem a saúde e os cuidados que prestamos através de investigação. Para tal, precisamos de manter registos sobre si, a sua saúde e os cuidados que lhe prestámos ou planeamos prestar-lhe. As fichas de saúde do NHS podem ser registos electrónicos, em papel ou de ambos os tipos e as organizações recorrem a uma combinação de práticas de trabalho e tecnologias para respeitar esta garantia.

Você tem o direito à privacidade e à confidencialidade e a esperar que o NHS conserve dados confidenciais em total segurança (Constituição do NHS para a Inglaterra, 2010). Esta garantia é o nosso compromisso de que as organizações NHS e os que oferecem cuidados em nome do NHS utilizarão os seus registos de formas que respeitem os seus direitos e promovam a sua saúde e bem-estar. O governo deixou bastante claro que os doentes terão o controlo das suas próprias fichas de saúde, começando pelo acesso aos registos em poder do seu médico de família e abrangendo os registos no poder de todos os fornecedores de serviços de saúde (Equity and Excellence: Liberating the NHS, Ministério da Saúde, 2010, parágrafo 2.11).

As pessoas que cuidam de si utilizam os seus registos para:

- servirem de base fiável para todas as decisões de saúde tomadas por si e pelos profissionais da saúde;
- lhes permitirem colaborar com os que lhe oferecem cuidados;
- lhe assegurarem cuidados seguros e eficazes; e
- colaborarem eficazmente com outras pessoas que cuidam de si.

Outras entidades poderão também precisar de utilizar registos sobre si para:

- verificar a qualidade dos cuidados (por exemplo, numa auditoria clínica);
- proteger a saúde do público em geral;
- controlar as despesas do NHS;
- gerir os serviços de saúde;
- ajudar a investigar eventuais preocupações ou reclamações que você ou a sua família tenham sobre os seus cuidados de saúde;
- ensinar profissionais de saúde; e
- ajudar na investigação.

A lei dá-lhe o direito a:

- confidencialidade nos termos do dever legal da confidencialidade;
- protecção na forma como a informação sobre si é tratada, nos termos da Lei sobre a Protecção de Dados de 1998; e
- privacidade, nos termos da Lei dos Direitos Humanos de 1998.

Estes não são “direitos absolutos”, pois muitas vezes os direitos de um indivíduo têm que ser contrabalançados com os direitos dos outros, mas oferecem-lhe uma protecção considerável.

A lei dá-lhe também o direito a:

- pedir uma cópia de todos os registos sobre si em papel ou formato electrónico (poderá ter que pagar um encargo); e
- escolher alguém para tomar decisões sobre os seus cuidados de saúde caso você fique incapacitado de o fazer (chama-se a isto um mandato de representação duradouro)

## A Garantia das Fichas de Saúde do NHS

Temos o dever de:

- manter registos exactos dos cuidados que lhe prestamos;
- manter os registos sobre si confidenciais, seguros e exactos (incluindo após a sua morte); e
- proporcionar informação num formato acessível para si (por exemplo, em letra grande se você tiver uma deficiência visual).

O pessoal do NHS que lhe fornece cuidados de saúde deve seguir as seguintes boas práticas:

- discutir e acordar consigo o que vão registar sobre si;
- dar-lhe uma cópia das cartas que escreverem sobre si; e
- mostrar-lhe o que registaram sobre si, se você o solicitar.

Caso tenha algumas preocupações sobre privacidade e confidencialidade, ou desejar saber mais sobre as providências instituídas pelas organizações locais para cumprir os compromissos da Garantia das Fichas de Saúde do NHS, consulte o seu NHS ou fornecedor de cuidados local.

## Os nossos 12 compromissos para consigo

- 1** Se nos apresentar um pedido por escrito, devemos normalmente dar-lhe acesso a tudo o que registámos sobre si. Não podemos dar-lhe informação confidencial sobre outras pessoas ou informação que um profissional de saúde considere passível de causar danos graves à sua saúde física ou mental, ou à de outra pessoa. Isto aplica-se tanto a registos em papel como electrónicos. Contudo, se nos pedir que o façamos, permitiremos que outras pessoas vejam registos de saúde sobre si.

Sempre que possível, poremos os seus registos de saúde à sua disposição, gratuitamente ou mediante o pagamento de um encargo mínimo, nos termos da lei. Caso não possa solicitar a consulta dos seus registos por escrito, ofereceremos outros meios para o fazer.

Forneceremos os dados num formato que seja acessível para si (por exemplo, em letra grande, se você tiver uma deficiência visual).

- 2** Ao oferecermos cuidados de saúde, partilhamos os seus registos com as pessoas que os proporcionam ou que verificam a qualidade dos cuidados (a não ser que tenha pedido que limitemos a forma como partilharmos os seus registos). Todos os que consultarem os seus registos, quer sejam em papel ou electrónicos, devem manter a informação confidencial.

Visaremos partilhar apenas os dados que forem necessários para as pessoas desempenharem o seu papel nos seus cuidados de saúde.

- 3** Não partilharemos dados de saúde que o identifiquem (particularmente com outras agências governamentais) por qualquer razão alheia aos seus cuidados de saúde, a não ser que:
  - você nos peça que o façamos;
  - nós o solicitemos e você nos dê autorização específica;
  - tenhamos que o fazer por lei;
  - tenhamos autorização especial para efeitos de saúde ou investigação; ou

## A Garantia das Fichas de Saúde do NHS

- tenhamos autorização especial por se considerar que os interesses públicos se revestem de maior importância que a sua confidencialidade.

Se partilharmos informação sem a sua autorização, certificar-nos-emos de que respeitamos a Lei de Protecção de Dados de 1998, o código de conduta do NHS em termos de confidencialidade e outras directrizes nacionais sobre as melhores práticas. Há mais informação sobre as directrizes actuais em: [www.dh.gov.uk/](http://www.dh.gov.uk/)

- 4 Legalmente, ninguém pode tomar decisões em seu nome sobre a partilha de dados de saúde que o identifiquem. As únicas excepções a isto são os pais ou tutores legais ou as pessoas com poderes legais para tomar decisões em nome de adultos que não consigam tomar decisões próprias ou possam constituir um risco para os outros. Você pode nomear alguém que detenha um mandato de representação duradouro para tomar decisões por si se estiver a perder a capacidade de tomar as suas próprias decisões. Você pode decidir que direitos essa pessoa tem ao tomar decisões sobre a sua ficha de saúde. Se não nomear ninguém, um profissional sénior da saúde envolvido nos seus cuidados poderá considerar que a partilha dos seus dados serve os seus melhores interesses. Esta decisão deve ter em conta os pontos de vista dos seus familiares e cuidadores e também pontos de vista que você já tenha registado. Para efeitos de investigação médica ou outros (ver a caixa na página 6), o National Information Governance Board for Health and Social Care (Conselho Nacional para a Governação da Informação na Saúde e Assistência Social) aconselha em que casos deve ser dada autorização especial para partilhar dados de saúde que possam identificar indivíduos.

## Quando poderíamos utilizar ou partilhar informação que o identifique sem lhe pedir autorização

- Por vezes temos a obrigação legal de dar informação sobre pessoas. Os exemplos incluem:
  - registo de nascimentos;
  - participação de algumas doenças infecciosas;
  - participação de baleamentos à polícia; ou
  - por ordem de um tribunal.
- Por vezes será dada autorização especial para a utilização de informação que o identifique sem o seu consentimento. Isto poderá ser para efeitos de investigação médica, manutenção de registos de doentes de cancro ou verificação da qualidade de cuidados. Esta autorização é dada pelo Secretário de Estado da Saúde após indicação do National Information Governance Board for Health and Social Care, sob condições rigorosas.
- Pode também ser concedida uma autorização especial quando o bem público se sobrepuser ao seu direito de confidencialidade. Isto é muito raro, mas pode acontecer em algumas situações, por exemplo:
  - quando tiver sido cometido um crime grave;
  - quando existirem riscos graves para o público ou o pessoal do NHS; ou
  - para proteger menores ou adultos vulneráveis, incapazes de decidir por si mesmos se a sua informação deve ser partilhada.

Para além das circunstâncias mais excepcionais, esta autorização é dada pelo médico mais sénior responsável pela protecção da sua privacidade em cada organização de serviços ou cuidados de saúde. (Muitas vezes esta pessoa é chamada o Caldicott Guardian.)

- 5 Por vezes os seus cuidados de saúde serão proporcionados por profissionais de uma equipa que poderá incluir pessoas de outras organizações, tais como da área dos serviços sociais ou da educação. Se for este o caso, dir-lho-emos. Quando houver uma vantagem potencial para os seus cuidados se a sua informação de saúde for partilhada com organizações externas ao NHS, obteremos o seu acordo para tal antecipadamente. Se não concordar, discutiremos consigo o efeito que esta opção poderá ter nos seus cuidados e que alternativas estão ao seu dispor.
- 6 Normalmente poderá, se o desejar, limitar a partilha da quantidade de informação da sua ficha de saúde que o identifica. Para o ajudar a decidir, discutiremos consigo de que forma isto poderá afectar a nossa capacidade para lhe oferecermos cuidados ou tratamento e as alternativas ao seu dispor.
- 7 Trataremos de dar resposta, com imparcialidade e eficácia, às suas perguntas, preocupações e reclamações sobre a forma como utilizamos a informação sobre si. Todos os trusts têm um Serviço de Aconselhamento e Ligação com os Doentes (*PALS*) que pode responder a questões, encaminhar as pessoas para fontes de aconselhamento e apoio e informar como apresentar uma reclamação. Teremos um procedimento de reclamação claro. Utilizaremos aquilo que aprendermos com as suas preocupações e reclamações para melhorar os serviços.
- 8 Tomaremos as medidas apropriadas para nos assegurarmos de que a informação sobre si é exacta. Terá a oportunidade de verificar os registos sobre si e de apontar eventuais erros. Corrigiremos normalmente erros factuais. Se não estiver satisfeito com uma opinião ou um comentário que tenha sido registado, acrescentaremos os seus comentários ao registo. Se crê que está a sofrer ansiedade ou danos em consequência de informação que conste presentemente da sua ficha, pode solicitar a alteração ou apagamento desses dados.

- 9** Certificar-nos-emos, através de termos contratuais e de formação do pessoal, de que todos os funcionários que trabalham no NHS, ou em nome do NHS, compreendem o seu dever de confidencialidade, o que ele significa na prática e como se aplica a todas as partes do seu trabalho.

Todas as organizações que oferecem cuidados para ou em nome do NHS devem seguir as mesmas políticas e controlos rigorosos. Esta área é gerida através do Information Governance Framework for Health and Social Care (Quadro de Governação da Informação na Saúde e na Assistência Social) do Ministério da Saúde e através das normas individuais que constituem o Kit de Ferramentas da Governação da Informação.

- 10** Tomaremos medidas apropriadas para nos certificarmos de que mantemos os registos sobre si – tanto em papel como electrónicos – em segurança e que só os disponibilizamos às pessoas que têm o direito de os ver.

Poderá haver ocasiões em que alguém precise de consultar a informação sobre si sem que você tenha dado o seu consentimento prévio. Isto pode ser justificado, por exemplo, se você necessitar de cuidados de emergência.

- 11** Manteremos um registo nos mais recentes sistemas de registo electrónico sobre qualquer pessoa que tenha acedido a uma ficha de saúde ou acrescentado notas à mesma. Alguns dos sistemas informáticos mais antigos só registam quem acedeu a um registo se esta pessoa tiver introduzido alterações. Os registos em papel só permitem ver onde as pessoas introduziram alterações no registo, mas não quando alguém o consultou.
- 12** Se crê que os seus dados estão a ser consultados de forma inapropriada, investigaremos a situação e informá-lo-emos das conclusões.

Se concluirmos que alguém acedeu deliberadamente a registos sobre si, sem autorização ou sem uma boa razão, dir-lho-emos e tomaremos medidas. Estas podem incluir sanções disciplinares, nomeadamente a rescisão de um contrato, o despedimento de um funcionário ou a instauração de um processo-crime.

## A Garantia das Fichas de Saúde do NHS

## Seis coisas que pode fazer para nos ajudar

- a.** Ajude-nos a assegurar a sua correcta identificação, informando-nos quando mudar de morada ou de nome e tomando nota do seu número único de utente do NHS.
- b.** Diga-nos se alguma da informação que consta da sua ficha estiver errada.
- c.** Permita-nos partilhar tanta informação sobre si quanta for necessária para lhe oferecermos cuidados de saúde.
- d.** Se tiver decidido limitar a quantidade de informação presente na sua ficha de saúde electrónica que partilhamos com terceiros e mudar de ideias, por favor comunique-nos. Tentaremos sempre oferecer-lhe os melhores cuidados possíveis, mas lembre-se de que, limitando a informação que podemos partilhar, poderá dificultar-nos essa tarefa.
- e.** Recomendamos que apenas permita que terceiros – seguradoras, mutuantes hipotecários, empregadores, advogados – examinem os seus dados se tiver a certeza de que isto é necessário para as suas finalidades. Pense cuidadosamente a quem dá essa autorização e porquê. Tente limitar-lhes o acesso àquilo que necessitam de saber e nada mais.
- f.** Pode acontecer, em determinada altura, pedirmos a sua autorização para utilizarmos dados dos seus registos a partir dos quais pudesse ser identificado para uma investigação importante. Por favor dê-nos a sua autorização, a não ser que tenha fortes motivos para não querer que utilizemos os seus dados desta forma.

## Para pais e jovens

### Introdução

As fichas de saúde são importantes para o bem-estar das crianças e jovens. É importante para os pais estarem informados sobre a saúde dos seus filhos. Os pais incluem os pais biológicos e qualquer pessoa a quem o tribunal tenha conferido a responsabilidade parental por uma criança.

À medida que crescem, as crianças tornam-se mais capazes de tomar decisões por si próprias e devem ser ajudadas a fazê-lo e a envolverem-se nos seus próprios cuidados de saúde, sempre que possível. Pode obter um folheto ilustrado sobre fichas de saúde para crianças mais pequenas em [www.nigb.nhs.uk](http://www.nigb.nhs.uk)

### Pais

Se tiver filhos, estará autorizado a consultar a ficha de saúde do seu filho ou a receber uma cópia da mesma, se a solicitar. Se o seu filho conseguir compreender e tomar decisões, pediremos o acordo dele primeiro. A ficha de saúde do seu filho incluirá provavelmente alguma informação sobre si. Pediremos a sua autorização antes de mostrar estes dados ao seu filho e você poderá também decidir ocultá-los dele.

### Jovens

Se fores jovem e tiveres a capacidade para compreender e tomar decisões por ti próprio, terás o direito de ver a tua ficha de saúde ou de pedir uma cópia da mesma.

Podes pedir a alguém que te ofereça cuidados de saúde que não partilhe informação com os teus pais. Podemos concordar em fazê-lo, a não ser que tal te coloque em risco ou te prejudique. Discutiremos esta questão contigo e tentaremos chegar a um acordo.

## **Pais e jovens**

Encorajá-lo-emos, e ao seu filho, a que tomem decisões conjuntamente sobre a ficha de saúde. Se discordarem sobre quem pode ou não ver a ficha de saúde, o seu hospital ou consultório do médico de família aconselhar-se-á com o Caldicott Guardian, que é o responsável por proteger a privacidade dos doentes.

## **Partilha de informação**

Quando for melhor para os cuidados do seu filho partilhar informação de saúde com pessoas não directamente envolvidas no tratamento dele ou não pertencentes ao NHS (tais como os serviços sociais ou de educação), pediremos habitualmente a sua autorização ou a do seu filho, antes de o fazermos. Se você ou o seu filho não concordarem, discutiremos consigo ou com o seu filho os efeitos que isto poderá ter nos cuidados dele e que alternativas existem.

Por vezes, temos efectivamente que partilhar informação com ou sem a sua autorização ou do seu filho, tal como ilustrado na página 6. Isto aplica-se em particular quando existe uma preocupação relativamente à segurança ou bem-estar do menor e pedir autorização possa colocá-lo em risco.

## A Ficha Resumida de Saúde

A sua Ficha Resumida de Saúde contém informação da ficha do seu médico de família, tal como a medicação que está a tomar, as alergias de que sofre e eventuais reacções adversas que tenha tido a medicação tomada. Pode também incluir outra informação que você concordou deveria ser acrescentada. Isto significa que, se precisar de cuidados de emergência, em qualquer local de Inglaterra, o pessoal que lhos prestar disporá dos dados mais actualizados.

Pediremos a sua autorização se necessitarmos de consultar informação na sua Ficha Resumida de Saúde. Caso isto não seja possível, por exemplo, se você estiver inconsciente, faremos uma nota na sua ficha e informá-lo-emos normalmente.

Dir-lhe-emos quando vamos introduzir as Fichas Resumidas de Saúde na sua área. Antes de criarmos uma Ficha Resumida de Saúde para si, você poderá decidir se quer ou não ter uma.

Pode mudar de ideias em qualquer altura:

- Se decidir não ter uma Ficha Resumida de Saúde e depois mudar de ideias, poderemos ainda criar uma para si.
- Se, depois de termos criado uma Ficha Resumida de Saúde para si, decidir que não a quer, asseguraremos que o pessoal de saúde que tente consultar a sua Ficha Resumida de Saúde não o consiga fazer. Só permitiremos de novo a consulta da sua Ficha Resumida de Saúde se a pessoa que a quiser consultar o pedir por escrito e exames prévios tiverem indicado essa necessidade.
- Pode pedir que a sua ficha seja apagada, mas isso pode não ser possível se a ficha já tiver sido utilizada para lhe prestar cuidados.

Se tiver uma Ficha Resumida de Saúde, poderá consultá-la em qualquer altura, gratuitamente, num website seguro chamado "HealthSpace" ([www.healthspace.nhs.uk](http://www.healthspace.nhs.uk)). Tem que se registar para utilizar o HealthSpace, de forma a mantê-lo o mais seguro possível.

## A Garantia das Fichas de Saúde do NHS

## Como nos certificamos da segurança e confidencialidade da sua ficha de saúde electrónica?

As organizações NHS e os fornecedores de cuidados de saúde da sua área têm formas diferentes de proteger a privacidade e a confidencialidade. Se tiver alguma preocupação relativamente a este ponto ou quiser saber mais, informe-se sobre as provisões locais quanto a esta matéria. Estes são alguns dos métodos utilizados:

- **Smartcards** – Qualquer funcionário com acesso a sistemas nacionais que contenham informação de saúde necessitará de ter um Smartcard, assim como um nome de utilizador e uma senha. Muitos sistemas locais estão também a começar a utilizar Smartcards. Alguns sistemas nacionais de informação demográfica e alguns sistemas locais apenas requerem um nome de utilizador e uma senha para acesso, mas existem também restrições rigorosas para manter o mais elevado nível de segurança.
- **Registo de autorização de acesso** – Tem que haver uma boa razão (por exemplo, ter que fornecer-lhe cuidados de saúde) para alguém poder aceder à informação na sua ficha. Se alguém não o tratar habitualmente, por exemplo se for a um consultório médico diferente, fora do horário normal, pedir-lhe-ão autorização para ver a sua Ficha Resumida de Saúde ou a ficha do seu médico de família, se a mesma estiver disponível.
- **Controlo de acessos** – O Smartcard contém também informação sobre a pessoa para quem foi emitido. O nível de dados clínicos a que cada pessoa pode aceder depende do cargo que desempenha.
- **Pistas de auditoria** – Está disponível uma pista de auditoria nos mais recentes sistemas de registos electrónicos. Esta mostra quem acedeu a um registo e se foram introduzidas algumas alterações e quais. A pista de auditoria de alguns sistemas de registos electrónicos mais antigos poderá mostrar quem acedeu a um registo apenas se tiverem sido efectuadas alterações.

- **Controles de privacidade adicionais** – Muitos dos sistemas de registos electrónicos mais recentes podem restringir o acesso a partes dos seus registos que você não queira partilhar. Isto é por vezes referido como “vedar” a informação. O seu médico poderá recusar permitir-lhe vedar alguma informação se isto não for do interesse público, por exemplo informação sobre uma doença infecciosa ou outras situações em que existam riscos para terceiros. Alguns sistemas permitem aos profissionais que o tratam ver a sua informação vedada num caso de emergência, se não puder dar o consentimento na altura e o médico considerar que tal é justificado, enquanto que outros sistemas não o permitem. Por isso, é importante que compreenda as possíveis implicações de quaisquer controlos de privacidade adicionais que estejam disponíveis antes de solicitar a sua aplicação.
- **Consentimento** – Todos têm uma Ficha Completa de Saúde, mas você pode decidir se deseja ou não ter uma Ficha Resumida de Saúde. Pedir a sua autorização para partilhar informação é uma das formas como protegemos a sua privacidade. Faremos isto pedindo-lhe que:
  - nos informe caso não deseje que criemos uma Ficha Resumida de Saúde para si.
  - decida se deseja partilhar a informação contida na sua Ficha Completa de Saúde e na sua Ficha Resumida de Saúde; e
  - decida se algumas das entradas na sua Ficha Completa de Saúde são tão sensíveis que você deseja ter mais controlo sobre quem as pode ver.

## Como reclamar

Se, na sua opinião, não estivermos a cumprir os compromissos contidos na Garantia das Fichas de Saúde do NHS, deve informar-nos. Escreva para a organização NHS ou o médico de família responsável. Quando receberem a sua reclamação, esta será investigada e você receberá uma resposta.

Pode falar com o Serviço de Aconselhamento e Ligação com os Doentes (*PALS*) do seu consórcio hospitalar ou Primary Care Trust (*PCT*) e pedir-lhes informação e ajuda. Eles poderão dar uma resposta imediata às suas preocupações, ou indicar-lhe em pormenor como levar o caso para a frente.

Ou contacte o NHS Direct, pelo telefone 0845 4647, para se informar sobre como apresentar uma reclamação.

Pode solicitar mais informação sobre os seus direitos, nos termos da lei sobre a Protecção de Dados, escrevendo para:

The Information Commissioner's Office  
Wycliffe House  
Water Lane  
Wilmslow  
Cheshire SK9 5AF

Tel: [01625 545 745](tel:01625545745).

Linha de ajuda do Comissariado de Informação: [08456 30 60 60](tel:08456306060)

Website: [www.ico.gov.uk](http://www.ico.gov.uk)

Pode obter mais informação sobre o National Information Governance Board for Health and Social Care (*NIGB*) no respectivo website:

[www.nigb.nhs.uk](http://www.nigb.nhs.uk)

A Garantia das Fichas de Saúde do NHS para a Inglaterra foi publicada pela primeira vez em Maio de 2005 pelo Care Record Development Board (*CRDB*) e tem sido revista e emendada anualmente pelo *NIGB*, desde que o *CRDB* fechou em 2007. Esta é a versão 5. A Garantia das Fichas de Saúde do NHS está disponível não só em inglês como em várias outras línguas e pode ser descarregada do website [www.nigb.nhs.uk](http://www.nigb.nhs.uk)

O National Information Governance Board for Health and Social Care agradece a todos os que ajudaram a rever esta versão da Garantia.

Pode encontrar mais informação sobre o *NIGB* no seu website [www.nigb.nhs.uk](http://www.nigb.nhs.uk) ou contactando este organismo:

- pelo e-mail [nigb@nhs.net](mailto:nigb@nhs.net);
- pelo telefone 0207 633 7052; ou
- escrevendo para:

The National Information Governance Board for Health  
and Social Care  
7th Floor  
New King's Beam House  
22 Upper Ground  
London SE1 9BW.

Pode pedir cópias impressas da Garantia das Fichas de Saúde do NHS para a Inglaterra através do sistema de pedido de publicações on-line em: [www.orderline.dh.gov.uk/ecom\\_dh/public/home.jsf](http://www.orderline.dh.gov.uk/ecom_dh/public/home.jsf)