

Cartilha Médico-Hospitalar

Com vistas à assistência médico-hospitalar dos cidadãos brasileiros que estejam na Noruega, em particular, a comunidade residente, o Conselho dos Cidadãos elaborou, com o apoio da Embaixada do Brasil em Oslo, um informativo sobre o sistema de saúde local, dividido em três temas básicos:

- I- Fastlegeordning (médico de família): resume os principais aspectos de tal sistema;
- II- Honorários médicos: orientação no tocante ao custo da consulta e ao direito de ser atendido gratuitamente;
- III- Direitos do paciente;
- IV- Queixas sobre o sistema de saúde e serviços prestados.

Toda pessoa que estiver no território da Noruega, independentemente da nacionalidade ou residência, tem direito a ser atendida por qualquer estabelecimento de saúde.

Para organizar e facilitar o atendimento médico aos residentes no país foi instituído o sistema "médico de família" no ano de 2001.

I- *FASTLEGEORDNING* (MÉDICO DE FAMÍLIA)

O que é fastlegeordning ou sistema médico de família na Noruega?

Trata-se de um sistema considerado melhor e mais econômico para prestação de assistência médica em âmbito nacional, em que o paciente escolhe um médico de família, em geral e de preferência na localidade onde reside. Os pacientes registrados junto ao médico de família gozam de prioridade para o atendimento.

Por que se introduziu este sistema na Noruega em junho de 2001?

Esse sistema foi introduzido na Noruega para:

- garantir a todos os pacientes o acesso ao médico de família;
- assegurar à população amplo atendimento médico;
- criar relações duradouras entre pacientes e médicos.

O paciente é obrigado a usar o sistema de médico de família?

Não existe a obrigação de participar desse sistema. Porém, se o paciente não participar, as despesas médicas são altíssimas, e o paciente corre o risco de não ser atendido se o caso não for emergencial.

Quem é o médico de família?

O médico de família é todo médico que houver se habilitado para tal junto às autoridades norueguesas de saúde. O médico fixo ou *fastlege* é geralmente um médico de família e, em sua maioria, especialista em clínica geral. Esses médicos se

tornam especialistas após no mínimo 6 anos e meio de treinamento em hospitais, clínicas, ambulatórios e consultórios.

Existem médicos de família brasileiros na Noruega? E como encontrá-los?

Em caso de dúvidas ou necessidade contate a Dra. Marina Ferri de Barros Solheim no horário de trabalho pelo tel.: 66800646, no município de **Oppegård**.

Como escolher um médico de família?

Há várias possibilidades para escolher um médico de família. A mais fácil será via internet no sítio do "NAV": <https://tjenester.nav.no/minfastlege/innbygger/visloginside.do>. Digite sua data de nascimento com seu número de identidade (person-nr) +(e) nome completo e código postal. Depois disso, digite que você gostaria de mudar de médico de família. Escolha o médico que conste no registro por estado, cidade ou mesmo bairro. Antes de escolher um médico de família é aconselhável que você se informe com amigos, vizinhos e conhecidos, etc. sobre as referências dos médicos de família da sua área de residência ou trabalho.

Posso escolher o médico que quiser?

Sim, mas de preferência escolha um médico no seu município e/ou na área onde você reside. Em caso de necessidade de visita a doentes enfermos em casa, o médico da região tem mais facilidade em atender que o médico de fora da sua região. A experiência mostra que médicos com grandes listagens dispõem de pouco tempo em lista de espera e de que médicos bons não têm vagas em suas listas. Mas vale a pena esperar.

Posso me consultar com um outro médico de família que não seja o meu?

Se o paciente não está satisfeito com o tratamento e atenção recebidos, é direito do paciente pedir uma segunda opinião a um outro médico. Porém, é necessário que o outro médico tenha tempo disponível.

Como são as consultas com um médico de família?

Após o paciente ter escolhido um médico de família através do web site do "NAV", ou mesmo após a indicação de amigos ou conhecidos, é necessário marcar uma consulta através de suas secretárias ou enfermeiras. As consultas na Noruega são rápidas e não devem se prolongar por mais de 15 minutos.

Na Noruega é comum explicar à secretária do médico a razão da consulta para que se programe melhor sua duração e horário.

Dicas: as consultas são restritas a 2-3 pequenos problemas.

Quantas consultas por ano posso ter com meu médico de família?

O normal seria uma média de 4 consultas anuais para pessoas em bom estado de saúde. Porém, para pessoas com moléstias crônicas não há limite máximo.

O que fazer quando o meu médico de família está de férias?

O seu médico de família está obrigado a ter um substituto na região ou nas cercanias de seu consultório durante o período de férias. Se o médico não tiver substituto, ligue no escritório do "NAV" mais próximo da sua área e reclame e/ou pergunte a quem você deve se dirigir.

O que é *fellesliste* do médico de família?

Um médico de família possui uma lista mensal onde constam todos os dados e os pacientes pertencentes à sua lista. Médicos que trabalham em centros médicos (chamados em norueguês de "gruppe praksis") geralmente têm listas de pacientes em comum com seus colegas, mas isto não é regra geral. Nesses casos, quando o paciente necessitar de uma consulta, na ausência de seu médico de família, será automaticamente encaminhado a outro médico de família do centro médico.

Encaminhamento médico e consulta a especialistas

Em geral, através do sistema de médico de família é exercida uma triagem, razão pela qual não se permite desta forma ao paciente ir diretamente a hospitais, clínicas maiores ou a especialistas. É obrigatório passar pelo médico de família para que ele encaminhe o paciente a um especialista, de acordo com a necessidade. .

Exames laboratoriais

O sistema de médico de família não permite ao paciente escolher os serviços de laboratório. O paciente deve ir ao seu médico de família e lá fazer a coleta de material, que será remetido ao laboratório.

Consulta com oftalmologista/necessidade de receita para óculos

O sistema de médico de família não permite ao paciente ir diretamente ao oftalmologista. Quando houver a necessidade de novos óculos ou lentes de contato, basta ir a uma ótica e lá encontrará um *optiker*, profissional especializado em medir refrações ópticas e confeccionar óculos. Estes profissionais tem contato direto com serviços de oftalmologia hospitalares e são treinados para diagnosticar doenças de olhos como o glaucoma e a catarata.

Dica: você pode ir a uma ótica aqui na Noruega e pedir uma receita para óculos, que geralmente custa em torno de 300 NOK. Esta receita, mesmo em norueguês, pode ser facilmente entendida por qualquer profissional em óticas brasileiras onde o paciente pode adquirir um óculos por 30% do valor que custaria aqui.

Consulta com especialista

O sistema de médico de família, em geral, não oferece a possibilidade ao paciente de dirigir-se diretamente aos especialistas sem antes ter passado por um médico de família. Os médicos de família na Noruega têm uma função muito mais ampla do que seus colegas em outros países. Estes profissionais aqui na Noruega fazem pequenas cirurgias, exames/análises clínicas em seus próprios

consultórios/laboratórios, acompanhamento pré-natal, exames ginecológicos, implantes de DIU's, endoscopias, radiografias, ultrassom, etc.

Medicamentos e farmácias

O sistema de saúde da Noruega infelizmente não obriga plantões de abertura de farmácias ou serviços odontológicos. Plantão de farmácias e dentistas só existe mesmo em cidades grandes. Além disto há também o problema de que a maioria dos medicamentos à venda nas farmácias só podem ser comprados com receitas médicas: analgésicos, pílulas anticoncepcionais, tranqüilizantes, etc. Somente alguns medicamentos podem ser comprados sem receita médica. Na farmácia, esses medicamentos encontram-se na área de acesso ao público e você pode pedir auxílio do atendente para encontrar dentre esses medicamentos o que for mais adequado ao seu caso. Os atendentes também lhe orientarão que existem medicamentos genéricos a venda no mercado, cujo preço é mais acessível.

Dica: tenha a sua "pequena farmácia" montada em casa com medicamentos como analgésicos, antiinflamatórios, antiácidos, etc.

Pronto-Socorro ou *Legevakt*. O que fazer em caso de emergência?

Em casos de emergência será necessário entrar em contato com o serviço de emergência na área onde você habita. Você terá de se informar qual o número do telefone do serviço de emergência que serve a área onde você mora. Para emergências graves, ligue para o telefone 113 para pedir socorro e a vinda de ambulância e para-médicos. Geralmente os serviços de emergência também são mantidos por médicos de família de sua área.

Dicas: não abuse deste serviço para evitar problemas futuros. Em caso de necessidade será melhor esperar o horário de abertura do consultório de seu "fastlege" e ir lá. Esperar por visita de médicos em seu lar é desaconselhável. Os médicos evitam visitas a pacientes estranhos devido também ao problema de criminalidade e violência contra este grupo de profissionais.

Se o seu caso for realmente sério e for necessário o encaminhamento para algum hospital, o próprio médico de família no plantão fará isto. Você terá o direito de escolher o hospital onde quiser ter sua internação efetuada, porém não terá a possibilidade de escolher médicos que lhe darão tratamento durante o período de internação, pois os médicos de hospitais grandes trabalham em turnos.

Como trocar o médico de família?

Lembre-se que todo paciente só pode mudar o médico de família no máximo de seis em 6 meses. A forma mais fácil de fazer isso é via internet: <https://tjenester.nav.no/minfastlege/innbygger/visloginside.do>

II-HONORÁRIOS MÉDICOS

É mais caro ir ao médico de família?

Não. É realmente mais barato do que em clínicas privadas, pois os serviços médicos na Noruega têm preços indexados para pacientes residentes no país e registrados no serviço de saúde pública.

Qual é o preço normal da consulta ao médico de família?

A consulta no período diurno (das 08:00 às 16:00 horas) com o médico de família custa 130 NOK mais 30 NOK se o médico for especialista. Se forem solicitados exames de laboratório, isso acrescenta mais 47 NOK por exame de laboratório, acrescido esse valor do eventual custo eventual com material usado. Existe também uma taxa facultativa a ser acrescida de 50 NOK no caso de envio de receitas, requisições, encaminhamentos a outros serviços médicos, instituições, fisioterapeutas, radiologistas, etc.

O que é *frikort* ou cartão gratuito?

O paciente pode solicitar ao "NAV" local o seu "frikort" ou cartão gratuito após ter pagado mais de 1665 NOK durante o período de 01.01 até 31.12, de cada ano. Nesse valor de 1665 NOK estão inclusas as despesas com médicos, psicólogos, transporte e medicamentos prescritos com receita azul.

Todas as despesas com médicos, psicólogos ou transporte a serviços médico-hospitalares (ônibus e táxis) têm que ser registradas em um cartão que é fornecido pelos médicos, farmácias, hospitais, policlínicas e psicólogos no início de cada ano. Peça às farmácias, médicos, serviço de radiografia e psicólogos que registrem no cartão cada gasto que você teve durante um determinado ano, de forma que você possa pedir o reembolso quando verificar que já ultrapassou o limite de 1665 NOK. Todo ano aumenta o teto máximo para a obtenção do *frikort*. O valor de 1665 NOK vale para o ano de 2007. O reembolso deve ser pedido antes que o ano termine.

É sempre bom informar que, de posse do *frikort*, isto lhe dará o direito de usar os serviços médicos gratuitamente. Mas o *frikort* não cobre todas as despesas e algumas coisas têm que ser pagas à parte tais como ataduras, remédios receitados pelo médico com receita comum e não receita azul, vacinas, etc.

Direito ao atendimento gratuito

Além do chamado *frikort*, existem algumas condições que dão direito ao atendimento gratuito:

- crianças até 12 anos
- gestantes
- acidentes de trabalho
- acidentes na escola/pré-escola
- pacientes que estejam prestando serviço militar
- exames e tratamentos de doenças sexualmente transmissíveis
- exames e tratamentos de doenças sob especial vigilância, como por exemplo, tuberculose.

III - DIREITOS DO PACIENTE

Quais são os meus principais direitos como paciente?

Os seus principais direitos como paciente são:

- direito de obter auxílio necessário à saúde.
- direito de escolher hospital.
- direito de ser avaliado clinicamente dentro de um determinado prazo.
- direito de receber tratamento.
- direito à informação.
- direito de reclamar da avaliação médica.

Tenho direito de obter auxílio necessário à saúde?

Na legislação norueguesa, o paciente tem direito ao auxílio de profissionais da área médica e outras áreas da saúde junto ao serviço médico-hospitalar e de serviço de especialistas em caso de:

- risco de piora do prognóstico com relação à duração de vida ou se houver risco de redução da qualidade de vida.
- possibilidade de melhora após o auxílio médico.
- custo-benefício superior aos efeitos do tratamento.

Tenho direito de escolher o hospital onde desejo ser tratado?

Todos os pacientes que são enviados aos serviços especializados em hospitais têm o direito de escolher o hospital para o qual deseja ser enviado. Este direito inclui todos os tratamentos, consultas, exames, inclusive na área de psiquiatria infanto-juvenil, mas exclui os casos de emergências.

Onde posso receber tratamento?

O direito de escolha de hospitais abrange todos os hospitais públicos, centros distritais de psiquiatria e também os hospitais e clínicas particulares que possuem convênio com a província ou governo.

Nos casos em que não haja tratamento adequado para o caso específico na Noruega, é possível receber o tratamento em outro país. Nestes casos o paciente tem o direito de ser tratado em países no exterior com as despesas pagas pelo governo norueguês (*helseforetak*).

Quais são os meus direitos de ser avaliado clinicamente e quais são os prazos para isso?

Todos pacientes enviados a hospitais têm o direito de ter o seu caso avaliado no prazo de 30 dias. Após esta avaliação, o grau de urgência do caso será avaliado e um prazo máximo será estipulado para que a assistência seja prestada. O prazo máximo oferecido ao paciente só poderá ser modificado em dois casos:

- se a situação de saúde do paciente for mais alarmante do que o previsto;
- se o paciente já foi tratado em uma instituição sem resultados e se faz necessário sua transferência para outra instituição.

Quais são os meus direito de receber tratamento?

O paciente que tem necessidade de recorrer a especialistas, clínicas ou hospitais, mas que não tem direito adquirido ao tratamento ou auxílio médico, também deverá ter a possibilidade ou a oferta de ajuda dentro de prazos estipulados. Os direitos de reclamação também deverão ser esclarecidos e quais serão as conseqüências se os prazos não forem cumpridos. Estas informações deverão ser dadas ao paciente de forma clara para que ele tenha conhecimento de seus direitos.

Quais são os meus direitos de reclamar da avaliação médica?

O paciente tem direito de reclamar da avaliação médica. Isto abrange os seguintes itens:

- se o paciente tem direito ou não de obter auxílio médico;
- se o paciente teve o prazo dado e cumprido em relação ao auxílio necessário à saúde.

IV.- QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Para quem devo me queixar quando o meu médico de família não me tratou bem ou cometeu um grave erro médico?

Queixas escritas e bem fundamentadas devem ser enviadas ao *Fylkeslegen* (médico da província) de sua província, com cópia para o médico chefe do seu município (*Kommunelege I*).

Contatar um advogado norueguês contribuirá para que a reclamação seja feita da melhor forma possível. Se a sua renda familiar for baixa, você terá, eventualmente, direito à justiça gratuita. Porém, se você ou alguém da sua família ganha mais do que 230.000 NOK por ano, talvez o advogado não possa pedir ao *Fylkesmann* para lhe atender gratuitamente e você deverá pagar por esses serviços advocatícios.

No Município de Oslo e também em outros centros grandes existe o serviço de assistência jurídica gratuita, que se chama *frirettshjelp*. Em alguns casos existe também um ônibus com estudantes de direito que atendem gratuitamente a população.

Veja na internet *Juss Buss* (ônibus com estudantes de direito) ou no sítio *Advokathjelperdeg*: <http://www.advokatenhjelperdeg.no/JusLenker/29800>.

Quais são as instâncias para reclamações?

As reclamações são feitas ao *Helsetilsynet* (Comissão de Saúde Norueguesa). É o *Helsetilsynet* que deverá receber as reclamações se os direitos estabelecidos por lei não forem observados.

O paciente também tem direito de reclamar para o *Fylkeslege* (que é o representante do *Helsetilsynet* na província) ou para o *Pasientombudet*, em *ny norsk*, ou *Pasientombudet*, em *bokmål* (www.pasientombudet.no).

Informações mais detalhadas acerca desse assunto podem ser obtidas no endereço www.pasientombudet.no. Ou, em inglês:

http://www.shdir.no/pasientombudet/what_can_your_patient_ombudsman_do_for_you_47760

Se o caso for de reclamações ou queixas sobre tratamento recebido em países do exterior (nos casos em que a Noruega não tinha competência para oferecer o tratamento), as reclamações devem ser dirigidas à Previdência Norueguesa ("NAV"): *Rikstrygdeverket*.

Dica: Consulte a página do *Helsetilsynet* na internet www.helsetilsynet.no. Essa página funciona em várias línguas e tem inclusive uma página em português. Em português, o endereço é: http://www.helsetilsynet.no/templates/ArticleWithLinks_8309.aspx

O endereço do sítio com amplas orientações sobre a organização dos serviços de saúde na Noruega, em inglês, é: http://www.helsetilsynet.no/templates/ArticleWithLinks_5520.aspx

Você que saber mais?

Veja o sítio www.sykehusvalg.net ou telefone gratuitamente para a linha gratuita "escolha livre de hospitais" 800 41 004

FONTES CONSULTADAS:

Revista Helse Vest Eit magasin frå Helse Vest
Helse Vest RHF. Stavanger

Aviso importante: A cartilha contém as informações mais atualizadas possíveis. No entanto, estas informações devem ser utilizadas pelo leitor a título de orientação, uma vez que estão sujeitas a alterações. Aconselha-se consultar as autoridades locais.