

BEM-VINDO

Manual da Cambridge Health Alliance para Pacientes e Famílias



SUMÁRIO

Bem-vindo	1		
Comunicação	2		
Seu quarto	3		
- Alarmes no seu quarto	3	- Prevenção de infecções	11
- Como usar o botão de chamada	3	- Segurança com medicamentos	11
- Como usar o telefone	3	- Prevenção de quedas	11
- Canais de TV	3	- Prevenção de escaras (lesões por pressão)	11
- Acesso wireless (Wi-Fi)	4	- Como solicitar ajuda	11
A equipe de cuidados	5	Sua dor	12
Cuidados espirituais	7	Procurador de cuidados de saúde	13
Alimentação no hospital	7	Direitos e responsabilidades do paciente	13
Informações sobre visitação	8	Notificação sobre práticas de privacidade	16
- Regras de visitação	8	Contas do hospital e seguro-saúde	22
- Estacionamento	8	O retorno para casa	23
- Segurança pública	8	Cuide da sua própria saúde	24
- Outras comodidades	9	Feedback e preocupações	25
• Presentes para pacientes	9	- Complementos, queixas, perguntas	25
• Farmácia da CHA	9	- Conselho Consultivo de Pacientes e Famílias	25
• Estacionamento	9	Suas perguntas	26
Seu prontuário médico e sua privacidade	10		
Sua segurança	11		



BEM-VINDO À CAMBRIDGE HEALTH ALLIANCE (CHA)

Obrigado por nos escolher para cuidar da sua saúde. Você está em boas mãos.

Este Guia irá ajudá-lo a se preparar para a sua estadia no hospital. Nele, você encontrará muitas informações úteis que o ajudarão durante o seu período de internação. Ele também possui uma seção onde você poderá registrar as suas perguntas.

Nosso compromisso com a sua saúde

Enquanto paciente da CHA, você receberá cuidados que refletem os nossos valores essenciais:

- Compaixão
- Integridade
- Respeito
- Comunidade
- Aprendizado
- Excelência

Favor nos informar caso não estejamos correspondendo às suas expectativas. Queremos que você fique saudável, seja ouvido e sinta-se amparado.

Nosso objetivo é lhe oferecer um atendimento especializado repleto de compaixão:

- Nós verificamos a sua identidade de duas maneiras antes de iniciar qualquer tratamento. Uma delas é pedindo que você confirme seu nome e sua data de nascimento. Essas perguntas serão feitas diversas vezes no decorrer da sua internação. O objetivo é garantir a sua segurança.
- Nós lavamos as mãos antes de tocarmos em você para reduzir o risco de infecção.
- Nossa equipe de enfermeiros verifica regularmente como você está (rondas intencionais) para atender a quaisquer necessidades que venham a surgir.
- Os enfermeiros encarregados se reúnem no seu quarto durante as trocas de turno (relatório de enfermagem). Nessas ocasiões, eles falam com você e entre si sobre o seu caso. Desta maneira, garantimos maior segurança nos seus cuidados e lhe damos a oportunidade de fazer perguntas.
- Nossos quartos possuem lousas brancas onde fazemos anotações sobre o seu caso, de maneira que todos os profissionais que estejam cuidando de você possam estar cientes das suas necessidades.
- O gerente de enfermagem na sua unidade o visitará durante a sua internação para ver como você está.

Obrigado mais uma vez por confiar os seus cuidados à CHA. Nós lhe desejamos muita saúde.

SEU QUARTO

Alarmes e botões de chamada

O botão de chamada lhe permite entrar em contato com a equipe de enfermagem caso você precise de ajuda. Por exemplo, você pode pressioná-lo se você precisar usar o banheiro, estiver com dor, ou não estiver se sentindo bem, ou se precisar de algo inesperado. Cuidaremos sempre para que os alarmes e botões estejam ao seu alcance e responderemos o mais rápido possível.

Seu quarto está equipado com diferentes tipos de alarmes que garantem a qualidade e segurança do seu atendimento. Entre eles estão monitores cardíacos, alarmes de cama ou bombas de infusão.

Se ninguém responder a um alarme após um breve período, favor informar um enfermeiro ou aperte o seu botão de chamada para pedir ajuda.

Para sua segurança, tome cuidado para não tocar nos equipamentos.

Telefone

O seu quarto possui um telefone que estará à sua disposição. Para fazer uma chamada local, disque 9 seguido do número desejado. Para chamadas interurbanas, disque x1000. O operador da CHA irá ajudá-lo a fazer essas chamadas.

Televisão

Você pode usar o controle remoto que fica do lado da cama para ligar a TV. Segue abaixo uma lista das emissoras disponíveis.

Emissoras de TV dos hospitais de Cambridge e de Everett

2	FOX (25)	26	NICKELODEON
3	MNT (38)	27	NICK JR
4	CW (56)	28	FREEFORM
5	ION (68)	29	E!
6	PBS (2)	30	SYFY
7	CBS (4)	31	COMEDY CENTRAL
8	ABC (5)	32	FX
9	NBC (9)	33	FXX
10	UMAS (27)	34	HISTORY
11	CNN	35	PARAMOUNT
12	TRUTV	36	WETV
13	FOX NEWS	37	TV LAND
14	ACCU	38	FOOD NETWORK
15	UNIVISION	39	ANIMAL PLANET
16	GALAVISION	40	BRAVO
17	DISCOVERY	41	CMT
18	TLC	42	MTV
19	USA	43	VH1
20	TBS	44	UPLIFT
21	TNT	45	TBN
22	AMC	46	HOPE
23	CN	47	EWTN
24	DISNEY	48	JEWISH LIFE
25	DISNEY XD	49	NESN

Acesso wireless (Wi-Fi)

A CHA possui uma rede sem fio para pacientes e visitantes chamada “CHA-Guest,” disponível em todos os quartos de pacientes. Você terá fácil acesso à internet através dessa rede.

Alguns sites são restritos. Se você precisar acessar um site específico e estiver tendo dificuldade, peça ajuda à equipe médica que o atende. Nossos técnicos de TI poderão verificar se é seguro liberar o acesso ao site em questão.

Artigos de uso pessoal e objetos de valor

Peça ajuda ao enfermeiro para guardar os seus pertences pessoais. Se possível, deixe objetos de valor ou cartões de crédito em casa. Há um cofre no hospital, caso você precise guardar quaisquer artigos especiais. Porém grandes somas em dinheiro, chaves, joias, documentos pessoais e outros objetos de valor devem ser enviados para a sua casa.

O hospital não se responsabiliza por itens roubados ou perdidos. Para garantir a segurança de artigos pessoais, siga as seguintes recomendações:

- **Óculos e aparelhos auditivos devem ser mantidos** em um estojo dentro da gaveta superior da mesa de cabeceira ou em um lugar seguro quando não os estiver usando.
- **Dentaduras devem ser armazenadas** em um recipiente próprio, dentro da gaveta superior da mesa de cabeceira ou em um lugar seguro – longe da bandeja de comida ou da roupa de cama.
- **Roupas devem ser guardadas** no armário do seu quarto, na mesa de cabeceira ou dentro da sua mala.



SUA EQUIPE DE CUIDADOS

Você será atendido por muitos integrantes da equipe de saúde durante a sua permanência no hospital. Trabalhamos em equipe para garantirmos que nossos serviços sejam prestados de forma segura, eficaz e coordenada. Nós nos preocupamos com você e com a sua saúde. Segue abaixo uma lista de pessoas que podem ajudar com os seus cuidados:

Equipe de enfermagem da unidade

Gerentes de Enfermagem são enfermeiros encarregados pela gestão dos cuidados de enfermagem, da equipe e da ala onde você estará internado. Eles irão visitá-lo no decorrer da sua internação.

Auxiliares de Enfermagem trabalham com o enfermeiro para atender aos seus cuidados pessoais, tais como: tomar banho, ir ao banheiro, encontrar posição confortável sobre a cama, alimentar-se e vestir-se, medir os seus sinais vitais e a sua glicemia. Os auxiliares de enfermagem dão apoio ao enfermeiro para verificar como você está, contribuindo assim na prestação do melhor atendimento possível.

Enfermeiros Licenciados (RNs) o acompanharão durante toda a sua internação. A função deles é de coordenar os seus cuidados de modo geral. Eles terão uma relação próxima com você, buscando sempre saber o que você precisa e como poderão ajudá-lo a alcançar as suas metas de saúde. Favor consultar os seu enfermeiro se você tiver alguma dúvida sobre os seus cuidados médicos.

Os enfermeiros discutem entre si e com os seus médicos a respeito dos seus cuidados. Eles sempre o fazem quando trocam de turno. Isso se chama “relatório de turno de enfermagem”. Eles também atualizam as informações na lousa do seu quarto e ajudam você a definir metas de tratamento para o dia. Seu enfermeiro lhe fará visitas frequentes para ver como você está, mas você pode contatá-lo a qualquer momento pressionando o botão de chamada.

Secretários da Unidade cumprimentam os visitantes, atendem a campainha da chamada e os telefones e cumprem outras tarefas para manter a unidade funcionando tranquilamente. Eles usam o computador com frequência para ajudar no seu atendimento.

Médicos e outros profissionais da saúde

Hospitalistas são médicos que trabalham no hospital para cuidar de você. O hospitalista é o líder médico da sua equipe de cuidados durante a sua internação. Ele ou ela pode trabalhar em conjunto com um médico assistente ou médicos em treinamento. A equipe do seu hospitalista também manterá contato com o seu clínico geral. Dessa maneira, você irá receber cuidados coordenados durante a sua estadia e após receber alta. A maioria das pessoas precisa agendar uma consulta de acompanhamento com o clínico geral.

Médicos Assistentes e Enfermeiros Clínicos trabalham com um médico hospitalista. Eles foram treinados em sala de aula e no ambiente de trabalho por meio do atendimento direto a pacientes. Eles prestam atendimento de forma autônoma a muitos pacientes no hospital.

Residentes são médicos em treinamento. Após terminarem a faculdade de medicina, os médicos passam três anos ou mais em um programa de treinamento. Nossos residentes aqui da CHA trabalham em equipes. Médicos de primeiro ano (conhecidos como internos) são supervisionados por médicos de segundo e terceiro anos. Juntos, eles tomam decisões sobre os seus cuidados em parceria com o hospitalista sênior.

Médicos Especialistas trabalham no hospital em parceria com a equipe do hospitalista e os enfermeiros, conforme as necessidades médicas de cada paciente. Médicos especialistas recebem treinamento adicional em doenças específicas ou em determinadas partes do corpo. Um gastroenterologista, por exemplo, é especialista do estômago, intestinos e fígado. Um nefrologista é especialista dos rins. Um cardiologista é especialista do coração. Um pneumologista é especialista dos pulmões. O especialista trabalhará com a equipe do hospitalista para elaborar o melhor plano de tratamento possível para você.

Equipe clínica e de apoio

Gestores de Casos Clínicos são integrantes do corpo clínico que ajudam você e a equipe do hospital a desenvolver um plano de cuidados para após a sua liberação do hospital (plano de alta). Começamos a desenhar esse plano com você assim que você é internado no hospital ou colocado em observação.

Profissionais de Limpeza são responsáveis pela limpeza diária do seu quarto. Eles tentam manter os quartos dos pacientes limpos em todos os momentos. Se você tiver algum pedido especial, pode entrar em contato diretamente com eles.

Farmacêuticos são especialistas em medicamentos. Eles trabalham nos bastidores para garantir que você receba as doses certas dos medicamentos certos. O farmacêutico é o profissional que o atenderá se você precisar ser informado sobre um ou mais medicamentos novos.

Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais ou Fonoaudiólogos. Um fisioterapeuta ajuda você com atividades como caminhar e subir escadas. Um terapeuta ocupacional ajuda você a executar tarefas, tais como se vestir ou tomar banho ou fazer telefonemas. Um fonoaudiólogo auxilia na fala e na deglutição.

Flebotomistas são funcionários que atuam na coleta de amostras de sangue, auxiliando na realização de exames e no acompanhamento do seu estado saúde.

Nutricionistas Licenciados são especialistas da alimentação. Eles ajudam os pacientes com necessidades alimentares especiais. Caso seja necessário, eles irão lhe prestar uma visita para falar sobre o que você deve comer.

Terapeutas Respiratórios oferecem tratamento para a respiração, ajudam a controlar as taxas de oxigenação e podem lhe ensinar técnicas de respiração e falar sobre medicamentos.

Assistentes Sociais podem ajudar você e a sua família a administrarem o estresse associado a problemas médicos. Eles podem colocá-lo em contato com programas sociais que auxiliam as pessoas com problemas relacionados a alimentação, moradia, emprego e transporte. Os assistentes sociais do nosso hospital também são treinados para ajudar as pessoas que sofrem de dependência às drogas e ao álcool e as que estão se aproximando do fim da vida.

CUIDADOS ESPIRITUAIS

Seu enfermeiro pode fazer um pedido para uma consulta de natureza espiritual, caso você a solicite. Ele poderá solicitar os serviços da denominação religiosa de sua escolha.

Capela

A capela do hospital está localizada perto do saguão. Você e seus visitantes estão convidados a visitar a capela 24 horas por dia, sete dias por semana, para orações ou meditação.

ALIMENTAÇÃO NO HOSPITAL

Refeições: todos os dias, um de nossos anfitriões irá ao seu quarto para ajudá-lo a escolher suas refeições.

Máquinas de venda automática: ambos os hospitais possuem várias máquinas de venda automática; algumas delas ficam no refeitório.

Refeitório: visitantes também podem comer no refeitório do hospital. No Cambridge Hospital, o refeitório está localizado no 2º andar do edifício principal. No Everett Hospital, pegue o elevador principal até o Nível B.

Alimentos trazidos de casa: favor consultar a sua equipe médica antes de trazer comida de casa. Eles lhe informarão se você possui alguma restrição alimentar, e se há pessoas na sua unidade que sofrem de algum tipo de alergia.



VISITANTES

Para proteger você e os outros pacientes, nunca permitimos a visita de pessoas com febre, resfriados, dor de garganta ou qualquer doença contagiosa.

Sobre as visitas ao Hospital

Receber visitas pode ser muito benéfico para você durante a sua internação. Você tem o direito de receber quaisquer pessoas que desejar, entre elas o seu cônjuge (seja ele(a) do mesmo sexo que você ou não), companheiro(a) doméstico(a), parceiro(a) em uma união civil, namorado(a) ou outro membro da família ou amigo(a).

Por causa da COVID-19, regras especiais de visitação podem vir a ser impostas (restringindo quem pode visitar e quando). Talvez seja exigido também que os visitantes usem máscara e permitam a medição da temperatura corporal. Por favor, pergunte ao enfermeiro sobre as regras atuais.

A saúde de nossos pacientes é a nossa principal preocupação. Para ajudar a proteger todos os nossos pacientes, por favor, certifique-se de que os seus visitantes sigam as nossas orientações:

- Os visitantes devem se vestir adequadamente. Eles devem usar camisa e calçados.
- Visitantes em quartos semiparticulares devem respeitar a presença de todos os pacientes.
- O número de visitantes e a duração das visitas podem perturbar os outros pacientes. Por favor, tenha consideração por eles.
- Os visitantes devem evitar fazer ruídos excessivos.
- Os visitantes poderão ser convidados a se retirar do quarto durante exames ou tratamentos ou quando o médico ou enfermeiro precisar ver o paciente.
- Familiares de pacientes com cirurgia marcada podem fazer perguntas sobre visitação no dia do procedimento.



Estacionamento

Há vagas disponíveis para pacientes e visitantes 24 horas por dia nas garagens do hospital. Pedimos que pacientes e visitantes não estacionem em áreas reservadas ou em vagas com designação específica.

Garagem do Cambridge Hospital: a garagem do Cambridge Hospital (no final da Camelia Ave.) está disponível, mas há um custo (no máximo US\$ 8 por visita). Visitantes que permanecerem por mais de 3 horas deverão validar o bilhete no balcão de informações do saguão principal. Depois do horário comercial, use o botão de chamada auxiliar do quiosque de estacionamento localizado no saguão principal.

Garagem do Everett Hospital: o estacionamento na garagem da Garland Street é sempre gratuito. Basta recolher um bilhete e utilizar o mesmo na saída. Visitantes que permanecerem por mais de 3 horas deverão validar o bilhete no balcão de informações do saguão principal.

Vagas nas ruas: há poucas vagas disponíveis nas cercanias de ambos os hospitais. Se os visitantes estacionarem nas ruas, é preciso que se atentem à sinalização.

Segurança pública

A CHA tem uma equipe de Segurança Pública bem treinada para garantir a segurança dos pacientes, visitantes, funcionários e as instalações da CHA. A equipe pode ser contatada pelo telefone 617-665-1850 (ou ramal 1850).

Outras comodidades

Correspondências, flores e presentes para os pacientes

Nós faremos a entrega uma vez ao dia de quaisquer correspondências que chegarem para você. Os floristas farão a entrega das flores.

Por favor, consulte o seu enfermeiro antes de solicitar a entrega de alimentos, bebidas ou outros presentes. Precisamos verificar se tais itens são permitidos. Na unidade de terapia intensiva (UTI), se informe sobre as regras referentes à entrega de presentes.

Loja de Presentes do Cambridge Hospital

Há uma Loja de Presentes no saguão principal do Cambridge Hospital. A loja tem artigos para presente, joias, revistas, cartões comemorativos, doces, produtos de higiene e lanches.

Caixa eletrônico

Há um caixa eletrônico próximo ao saguão principal do hospital. Pergunte na recepção onde fica.

Farmácia da CHA

A CHA possui uma farmácia no 2º andar do Cambridge Hospital. Ela fica aberta de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 20h00, e aos sábados e domingos, das 09h00 às 15h00. Esse horário de funcionamento pode sofrer alterações, por isso pergunte antes de ir buscar os seus medicamentos.

A Farmácia da CHA é um ótimo lugar para você obter seus medicamentos antes de deixar o hospital. Ela também oferece um serviço gratuito de entrega em domicílio. Para solicitar, basta ligar no número 617-665-1438 (unidade do Cambridge Hospital).

SEU PRONTUÁRIO MÉDICO E SUA PRIVACIDADE

Sua privacidade

A Cambridge Health Alliance protege a confidencialidade das suas informações de saúde. Para ver uma lista dos seus direitos de privacidade (lei HIPAA), consulte o Aviso sobre Práticas de Privacidade que lhe foi oferecido quando se registrou como paciente da CHA. Essa lista também pode ser encontrada no site da CHA (www.challiance.org).

Seu prontuário médico

Seu prontuário médico é confidencial. Você tem o direito de obter uma cópia do seu prontuário médico impressa em papel, em um CD ou em formato eletrônico por meio do MyChart (veja abaixo). Caso queira obter uma cópia do seu prontuário médico, ligue para o departamento de Gestão de Informações de Saúde (HIM) pelo telefone 617-381-7126.

MyChart

Todos os pacientes cadastrados que possuem um clínico geral da rede CHA podem usar o portal de informações para pacientes chamado MyChart. Esse sistema virtual seguro oferece acesso a algumas das suas informações de saúde, além de permitir que o paciente se comunique com a sua equipe médica.

Para se inscrever no MyChart, fale com o seu clínico geral ou inscreva-se on-line através do site da CHA. Você também pode ligar para o departamento de Gestão de Informações de Saúde (HIM) no telefone 617-381-7126.



SUA SEGURANÇA

Prevenção de infecções

- Sempre lave as mãos com água morna e sabão ou use álcool em gel antes e depois de tocar seus visitantes e de entrar ou sair do quarto.
- Certifique-se de que você e seu visitante lavem as mãos com água morna e sabão antes de comerem e depois de usarem o banheiro.
- O(a) enfermeiro(a) lhe dará um banho ou ducha todos os dias com um sabonete desinfetante. O banho mantém a pele limpa e reduz o risco de infecção.
- Você tem todo o direito de se manifestar! Pergunte à equipe que lhe atende se eles lavaram as mãos antes entrarem no seu quarto.

Segurança com medicamentos

- Por favor, não traga para o hospital os medicamentos que você toma em casa. Nós vamos fornecer todos os seus remédios enquanto você estiver no hospital.
- Peça para parentes ou amigos levarem os seus medicamentos de volta para a sua casa.
- Antes de um enfermeiro lhe dar um medicamento, pode perguntar:
 - Qual é o nome desse medicamento? Para que ele serve?

Prevenção de quedas

- Para evitar quedas, peça ajuda! Temos uma política de tolerância zero a quedas e trabalhamos duro para evitar tais acidentes.
- Você pode nos ajudar pedindo ajuda para levantar-se da cama ou da cadeira.
- Se você costuma usar um andador, uma bengala ou cadeira de rodas, nós providenciaremos qualquer um desses equipamentos caso você não os tenha trazido.
- Poderemos usar o alarme da cama ou da cadeira para lembrá-lo de não se levantar sem pedir ajuda.

Prevenção de escaras (lesões por pressão)

- Se você permanecer deitado na mesma posição por muito tempo, pode desenvolver escaras. Vamos ajudá-lo a mudar de posição se você não conseguir fazê-lo sozinho.
- Os enfermeiros examinarão a sua pele todos os dias para se certificarem de que você não está desenvolvendo escaras.
- Temos um Enfermeiro Licenciado Especialista em Lesões para ajudar, se necessário.

Como solicitar ajuda

- Se, em qualquer momento, você não se sentir seguro (ou se notar algo de estranho no comportamento de seu acompanhante), por favor, peça ajuda. Você pode fazer isso das seguintes maneiras:
 - pressionando o botão de chamada da enfermagem, ou
 - pressionando o botão de Código na parede, ou
 - discando x7999 no telefone no quarto e dizendo ao operador que necessita de uma resposta rápida no seu quarto (informe o número do quarto)

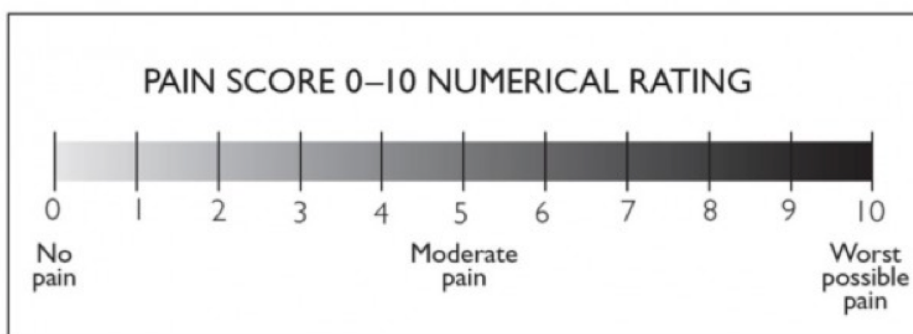
SUA DOR

Durante sua internação, talvez você sinta desconforto ou dores agudas relacionadas à sua doença ou que sejam decorrentes de uma cirurgia ou procedimento. Queremos que você fique o mais confortável possível.

Sua equipe médica lhe perguntará se você está sentindo dor e pedirá para você descrevê-la. Isso será feito no ato da internação e se repetirá várias vezes durante toda a sua internação.

Escala numérica para a dor

Você poderá expressar a intensidade da sua dor por meio de uma escala numérica que vai de 0 a 10. **Zero** (0) significa que você está sem dor e **dez** (10) significa que você está sentindo a intensidade máxima de dor:



Escala de expressões faciais para a dor

Talvez lhe peçam para escolher uma expressão facial que melhor descreva a sua dor:



Sempre que você estiver sentindo dor, nos avise e solicite um analgésico o mais rápido possível. É melhor tomar logo medicação para a dor do que esperar até que ela fique muito forte. Temos também outras maneiras não medicamentosas de fazer você se sentir melhor.

Nossa equipe o ajudará a elaborar um plano para controlar a sua dor no hospital e explicará formas seguras de tomar analgésicos que você deverá adotar depois que voltar para casa. Medidas de controle da dor farão parte do seu plano de alta.

PROCURADOR DE CUIDADOS DE SAÚDE

A Procuração para Cuidados de Saúde é um formulário pelo qual você designa uma pessoa que irá tomar decisões médicas por você caso você não se encontre em condições de fazê-lo por si mesmo. Escolha alguém que seja de sua confiança.

Caso você já tenha escolhido essa pessoa e preenchido o formulário, entregue uma cópia à equipe que o atende. Você poderá entregá-la ao seu médico, enfermeiro, gestor de caso, assistente social ou a um membro da nossa equipe de cadastro/internação. Colocaremos o documento no seu prontuário médico. Solicitamos que você preencha o formulário antes de receber alta.

Na “Pasta Pessoal do Paciente” estará inserida uma cópia em branco desse formulário. Favor pedir a seu enfermeiro que lhe dê orientações de como preencher esse documento.

SEUS DIREITOS COMO PACIENTE DA CHA

A Cambridge Health Alliance (CHA) está empenhada em proteger os seus direitos como paciente e apoia as leis e políticas de defesa de tais direitos.

- Você tem o direito de receber assistência médica que atenda aos mais altos padrões de qualidade da CHA, independentemente de sua raça, religião, país de origem, tipo de deficiência, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, idade, status militar ou da origem dos recursos que custeiam as suas despesas médicas.
- Você tem o direito de receber as visitas que você quiser, escolhidas por você (ou por sua pessoa de apoio, se for o caso) as quais podem ser um cônjuge, um companheiro(a) doméstico(a) (o que inclui parceiros domésticos do mesmo sexo) ou outro parente ou amigo(a). Você também tem o direito de anular o seu consentimento para receber tais visitantes.
- Você tem o direito de receber visitas independentemente de sua raça, religião, país de origem, tipo de deficiência, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, idade, status militar ou da origem dos recursos que custeiam as suas despesas médicas. Em certas condições clínicas, ou em situações que ofereçam risco à segurança pessoal ou patrimonial, o centro médico se reserva o direito de restringir o acesso de visitantes, quando necessário.
- Você tem o direito de receber tratamento imediato que vise salvar a sua vida em casos de emergência, independentemente da sua situação econômica ou da fonte de pagamento das despesas médicas, e que o tratamento que não sofra atrasos por questões relacionadas à fonte de pagamento.
- Você tem o direito de ser tratado com respeito e de ser chamado pelo seu nome próprio.
- Você tem o direito à privacidade, dentro das limitações de espaço do centro médico.
- Você tem o direito de solicitar e receber todas as informações necessárias ao entendimento da sua situação médica.
- Você tem o direito de conhecer a identidade e a função das pessoas envolvidas em seus cuidados.
- Você tem direito a uma explicação completa sobre qualquer estudo do qual seja convidado a participar.

- Você tem o direito de deixar o centro médico, mesmo contra recomendações médicas, a menos que você seja portador de certas doenças infecciosas que possam afetar a saúde de outras pessoas ou que esteja incapacitado de zelar por sua própria segurança ou pela segurança dos outros, conforme definido por lei.
- Você tem o direito de acessar o seu prontuário médico.
- Você tem o direito de solicitar e receber informações sobre assistência financeira. Você pode pedir uma fatura contendo a discriminação de todos os serviços que você recebeu. Você também pode solicitar uma explicação sobre essa fatura. Para obter mais informações sobre assistência financeira, entre em contato com o escritório de Assistência Financeira pelo telefone 617-665-1100.
- Você tem o direito de ser informado sobre quaisquer relações financeiras ou comerciais que a CHA possua com outras instituições, no que tange aos seus cuidados ou tratamento.
- Você tem o direito de não sofrer exposição à fumaça gerada por outras pessoas. Não é permitido fumar nas instalações da CHA.
- Você, ou o seu representante legal, tem o direito de participar das decisões relacionadas à sua saúde.
- Você tem direito a que sua dor seja aferida e controlada de forma adequada.
- Você tem direito, na condição de paciente com limitada proficiência na língua inglesa, ao acesso gratuito à serviços de interpretação por meio de profissional qualificado, que o atenderá em pessoa ou por telefone, conforme o que seja mais apropriado. Se você é surdo(a) ou deficiente auditivo(a), a CHA providenciará um intérprete credenciado, que faça parte dos serviços de interpretação da CHA ou da Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos.
- Você tem o direito de ser informado sobre os canais pelos quais você poderá manifestar suas preocupações, compatilhar problemas ou reclamações sobre a qualidade do atendimento ou dos serviços recebidos e de apresentar queixa formal junto ao centro médico ou às agências reguladoras.
- Você tem o direito de satisfazer suas necessidades espirituais e culturais, dentro do limite do que a CHA oferece.
- Você tem o direito de obter uma cópia das regras e dos regulamentos da CHA que se apliquem à sua condição de paciente.
- Você tem o direito de acesso às informações sobre a CHA, como por exemplo os programas de gestão de cuidados e serviços prestados, bem como as qualificações profissionais dos integrantes da equipe de gestão de cuidados.
- Você tem o direito de ser informado sobre todos os serviços de gestão de cuidados disponíveis, mesmo que o seu plano de saúde não ofereça cobertura para determinados serviços; você tem também o direito de discutir as opções com os médicos envolvidos no seu tratamento.
- Você tem o direito de se recusar a participar ou de cancelar sua inscrição em programas e serviços oferecidos pela CHA.
- Se a sua hospitalização for para fazer cirurgia de mama, tratamento de câncer de mama ou realizar parto, você tem o direito de receber as informações pertinentes. Favor informar-se junto à sua equipe médica.

SUAS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE DA CHA

O que a Cambridge Health Alliance pede dos nossos pacientes.

- Seja proativo ao tratar de questões relacionadas à sua saúde, fornecendo informações corretas e completas sobre os seus problemas de saúde novos e antigos.
- Traga seus documentos de identificação e a documentação do seguro de saúde.
- Peça ajuda se você não entender o que lhe disserem sobre os seus cuidados.
- Entregue ao hospital uma cópia da sua Procuração para Cuidados de Saúde, caso tenha uma.
- Trate os outros com respeito.
- Cumpra as regras e os regulamentos da CHA que afetem os cuidados e a conduta do paciente; quais sejam:
 - Não Fumar
 - Não cometer atos de violência ou agressão contra qualquer paciente, visitante ou membro da equipe
 - Não portar armas de qualquer espécie nas dependências do hospital
 - Não fotografar ou filmar sem autorização prévia
 - Respeitar os direitos dos outros pacientes e dos funcionários do hospital e contribuir para manter baixos níveis de ruídos.
- Apresente as informações necessárias para a efetuação do pagamento pelos serviços médicos prestados.
- Trabalhe com os seus cuidadores para receber um tratamento eficaz e seguro para o seu problema.
- Faça o possível para seguir o seu plano de cuidados.
- Informe ao seu gestor de cuidados ou membro da equipe médica se você acha que não conseguirá seguir seu plano.
- A sua participação em um programa de gestão de cuidados requer que você colabore com o seu gestor e forneça as informações necessárias para implementar o plano de gestão.

NOTIFICAÇÃO SOBRE PRÁTICAS DE PRIVACIDADE

A Cambridge Health Alliance (CHA) atende pacientes em muitos locais em toda a cidade de Cambridge, Somerville e Região Metropolitana-Norte de Boston. Isso inclui hospitais de cuidados intensivos, o CHA Cambridge Hospital e o CHA Everett Hospital e várias unidades de atendimento ambulatorial. A CHA também oferece serviços e programas como o Departamento de Saúde Pública de Cambridge. Obtenha mais informações sobre a CHA e as nossas unidades de atendimento pelo site challiance.org.

Quando uma pessoa é atendida na CHA pela primeira vez, é gerado um prontuário médico, que pode ser em papel ou em formato eletrônico. O prontuário possui informações sobre histórico médico e/ou de saúde mental, exames, tipo de atendimento e a resposta do organismo ao tratamento. Ele também pode conter informações sensíveis, como tratamento por uso de drogas ou HIV. O prontuário médico da CHA também pode conter informações sobre cuidados recebidos de prestadores de fora do nosso sistema.

Todos os profissionais que trabalham na CHA ou que integram a equipe médica da CHA têm acesso ao seu prontuário médico, seja em papel ou eletrônico. A CHA usa o seu histórico de saúde para guiar o atendimento que você recebe na CHA. A CHA também compartilha suas informações médicas com prestadores externos que tratam você ou que participam da coordenação dos cuidados que você recebe. A CHA também pode compartilhar suas informações médicas para outros fins permitidos, como obter pagamento ou auxiliar na prestação de serviços médicos.

Alguns exemplos:

- A CHA compartilha suas informações médicas com médicos e outros

prestadores que atendem pacientes da CHA no hospital conveniado Beth Israel Deaconess Medical Center (BIDMC), ou que atendem pacientes da CHA em outras instituições, como a Partners HealthCare.

- Pacientes atendidos tanto na CHA como em outras instituições, como no BIDMC ou na Partners HealthCare, terão seus prontuários médicos disponibilizados para os seus médicos e outros prestadores através de um portal eletrônico seguro. Essa capacidade de compartilhar informações médicas permite que os envolvidos no tratamento em ambas as instituições prestem um excelente atendimento a cada paciente. Pacientes atendidos tanto na CHA como em outros hospitais de Massachusetts poderão ter seus prontuários médicos disponibilizados para médicos e outros prestadores, quer diretamente através de um link entre as instituições participantes (como o Magic Button ou CareEverywhere), quer através de um link eletrônico seguro conhecido como Massachusetts Health Information Highway.
- A CHA compartilha suas informações médicas com planos de saúde, entre eles o Commonwealth Care Alliance e o Tufts Health Together with CHA, bem como parceiros da comunidade que possam desempenhar um papel na coordenação e no aprimoramento do atendimento que você recebe dentro e fora do hospital.
- No caso dos nossos pacientes que possuem determinados planos de saúde (como o Tufts Health Plan e o Harvard Pilgrim Health Plan), a CHA trabalha em estreita colaboração com a Beth Israel Deaconess Care

Organization (BIDCO, consulte www.bidpo.org) para aprimorar seu atendimento por meio de atividades de melhoria da qualidade, do gerenciamento de acesso/utilização, gestão de contratos e finanças e gestão de casos.

Quem deve cumprir as regras desta Notificação

- Todos os membros da nossa força de trabalho, incluindo médicos, enfermeiros, outros profissionais de saúde, outros funcionários e integrantes do quadro administrativo e voluntários
- Todos os integrantes da nossa equipe médica

Seus direitos

Você tem o direito de:

- Receber uma cópia impressa ou eletrônica do seu prontuário médico
- Efetuar correções no seu prontuário médico impresso ou eletrônico
- Solicitar confidencialidade na comunicação
- Solicitar restrições no compartilhamento de informações
- Obter uma lista das pessoas com as quais compartilhamos os seus dados
- Receber uma cópia desta Notificação de Privacidade
- Escolher alguém para agir em seu nome
- Fazer uma reclamação se considerar que seus direitos à privacidade foram desrespeitados

Suas escolhas

Você tem algumas opções a respeito da maneira como nós usamos e compartilhamos informações quando:

- Informamos familiares e amigos sobre a sua condição

- Fornecemos assistência em situações de catástrofes
- Incluimos você em um diretório do hospital
- Fornecemos cuidados de saúde mental
- Divulgamos nossos serviços
- Arrecadamos fundos

Nossos usos e divulgações

Podemos usar e compartilhar suas informações quando:

- Tratamos você
- Administramos nossa organização
- Cobramos pelos serviços prestados
- Melhoramos o atendimento para todos os nossos pacientes, por exemplo, por meio do ensino
- Ajudamos com questões de saúde pública e de segurança
- Realizamos pesquisas
- Cumprimos as leis
 - Respondemos a pedidos de doação de órgãos e tecidos
 - Trabalhamos com um médico legista ou um diretor funerário
 - Lidamos com a remuneração dos trabalhadores, cumprimento da lei e outras solicitações do governo
 - Respondemos a ações judiciais e processos legais

Seus direitos

Quando se trata das suas informações de saúde, você tem certos direitos.

Esta seção explica os seus direitos e algumas das nossas responsabilidades para ajudá-lo.

Receber uma cópia impressa ou eletrônica do seu prontuário médico

- Você pode pedir para ver ou receber uma cópia impressa ou eletrônica do seu prontuário médico e outras informações de saúde que tenhamos sobre você. Pergunte-nos como fazer isso.

- Forneceremos uma cópia ou um resumo das suas informações de saúde, geralmente no prazo de 30 dias a contar da sua solicitação. Talvez seja cobrada uma taxa em valor razoável, variável por custo de processamento.

Solicitar correções ao seu prontuário médico

- Você pode solicitar a correção de suas informações de saúde que estejam incorretas ou incompletas. Peça a alguém da nossa equipe para fazer isso.
- Há a possibilidade de o seu pedido ser negado; e o motivo de tal decisão lhe será enviado por escrito no prazo de 60 dias.

Solicitar comunicações confidenciais

- Você pode pedir que entremos em contato com você de um modo específico (por exemplo, pelo telefone residencial ou comercial) ou que lhe enviemos e-mails em um endereço diferente.
- Acataremos todas as solicitações consideradas razoáveis.

Solicitar restrições no compartilhamento de informações

- Você pode solicitar que não utilizemos ou compartilhem determinadas informações de saúde para o tratamento, para fins de pagamentos ou no exercício das nossas operações. Não somos obrigados a acatar a sua solicitação e poderemos negá-la caso isso venha a afetar os seus cuidados.
- Se você pagar do próprio bolso e na íntegra por um serviço ou produto médico, você pode solicitar a não divulgação dessa informação para a operadora do seu plano de saúde, de forma a viabilizar a cobertura de nossos serviços pelo plano. Acataremos a sua solicitação a menos que uma lei nos obrigue a compartilhar essa informação.

Obter uma lista das instituições/pessoas com as quais suas informações foram compartilhadas

- Você pode solicitar uma lista (relatório) de todas as ocasiões em que compartilhamos os seus dados de saúde, com quem foi feito o compartilhamento e o motivo, dentro de um período de até seis anos antes da data da solicitação
- Incluiremos todas as divulgações, exceto aquelas sobre tratamento, pagamento, operações de serviços de saúde e algumas outras divulgações (quaisquer que você tenha solicitado). Forneceremos um relatório gratuito por ano. Cópias adicionais dentro do prazo de 12 meses poderão ser emitidas mediante o pagamento de taxa razoável, baseada nos custos.

Receber uma cópia desta notificação de privacidade

Você pode solicitar uma cópia impressa deste documento a qualquer momento, mesmo que já tenha concordado em recebê-lo por via eletrônica. A cópia impressa lhe será fornecida imediatamente.

Escolher alguém para agir em seu nome

- Se você tiver escolhido alguém como seu procurador de saúde, representante legal para questões médicas ou se alguém possuir guarda legal sobre você, essa pessoa poderá exercer os seus direitos e fazer escolhas sobre as suas informações de saúde.
- Tomaremos os devidos cuidados para nos certificarmos de que tal pessoa tenha essa autoridade e possa agir em seu nome antes de tomarmos qualquer medida.

Fazer uma reclamação se considerar que seus direitos foram desrespeitados

- Você pode fazer uma reclamação se acreditar que desrespeitamos os seus direitos. Para isso, contate o nosso Escritório de Relacionamento com o Paciente pelo telefone (617) 665-1398.
- Você pode fazer uma reclamação junto ao Departamento de Saúde e Serviços Humanos para os Direitos Civis dos EUA, enviando uma carta para o endereço 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, ou ligando para 1-877-696-6775, ou visitando www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.
- Não tomaremos quaisquer medidas retaliatórias por você ter apresentado uma queixa.

Suas escolhas

Para certos tipos de informação de saúde, você pode escolher o que você aceita que seja compartilhado. Fale conosco caso você tenha uma preferência específica de como você gostaria que fossem compartilhadas as suas informações pessoais nos cenários abaixo. Diga-nos o que deseja e seguiremos as suas instruções.

Em tais casos, você tem o direito e a escolha de solicitar que:

- Compartilhemos informações com seus familiares, amigos próximos ou outros envolvidos nos seus cuidados
- Compartilhemos informações no contexto de ações de resposta a catástrofes
- Adicionemos as suas informações a um diretório do hospital

Se você estiver incapacitado de nos informar a sua preferência – se estiver inconsciente, por exemplo – talvez divulguemos a suas informações assim mesmo, se acreditarmos ser o melhor para você. O mesmo poderá ser feito caso seja necessário reduzir uma ameaça grave e iminente para a saúde ou a segurança pública.

Nos seguintes casos, jamais compartilhamos suas informações, a menos que você autorize por escrito:

- Para fins de marketing
- Venda de seus dados pessoais
- Compartilhamento da maioria das informações contidas em relatórios de psicoterapia

No caso de campanhas de arrecadação de fundos:

- Há a possibilidade de entrarmos em contato com você durante campanhas de arrecadação de fundos. Caso não tenha interesse em participar, basta solicitar que não entremos em contato novamente.

Nossos usos e divulgações

De que maneira normalmente usamos ou compartilhamos suas informações de saúde?

Nós normalmente usamos ou compartilhamos suas informações de saúde das seguintes maneiras.

No seu tratamento

Poderemos usar suas informações de saúde e compartilhá-las com outros profissionais que o estejam tratando, incluindo profissionais em outras instituições onde você esteja recebendo tratamento.

Exemplos:

- *Um médico que está tratando de uma lesão sua pergunta a outro médico sobre o seu estado de saúde geral ou acessa o seu prontuário eletrônico para se familiarizar com o seu histórico de saúde.*
- *Se você passou por uma hospitalização, poderemos compartilhar informações com o seu clínico geral ou outra instituição, tal como um lar para idosos, de forma a planejar os seus cuidados para após você receber alta do hospital.*

Na administração da nossa instituição

Suas informações de saúde poderão ser utilizadas e divulgadas com o intuito de administrarmos melhor nosso centro médico, aprimorarmos a qualidade do seu atendimento e contatá-lo quando necessário.

Exemplos:

- *Usamos suas informações de saúde para gerenciarmos o seu tratamento e os serviços prestados a você.*
- *Usamos informações de saúde para treinamento e capacitação de médicos ou outros profissionais e estudantes da área médica.*
- *Usamos informações de saúde para monitorarmos a qualidade dos cuidados e para fazermos melhorias, quando necessário.*
- *Usamos informações de saúde para cumprirmos os padrões estabelecidos por agências regulatórias, como a Comissão Conjunta, o Departamento de Saúde Pública de Massachusetts, o Medicare ou o Medicaid.*

Na cobrança pelos serviços prestados

Poderemos usar e compartilhar suas informações de saúde para cobrarmos e recebermos pagamentos das operadoras de planos de saúde ou outras entidades.

Exemplo:

Compartilhamos suas informações para o seu convênio de saúde para que eles paguem pelos serviços que lhe foram prestados.

De que outras maneiras usamos ou compartilhamos suas informações de saúde?

Somos autorizados ou obrigados a compartilhar suas informações de outras maneiras – normalmente de maneiras que contribuam para o bem comum, como a saúde pública e pesquisas. Temos que

satisfazer muitas condições da legislação antes de podermos compartilhar suas informações para esses fins.

Para obter mais informações, acesse:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

No auxílio a questões de saúde pública e de segurança

Poderemos compartilhar suas informações de saúde em determinadas situações, como:

- Prevenção de doenças
- Auxílio a processos de recall de produtos
- Divulgação de reações adversas a medicamentos
- Denúncias a suspeitas de abuso, negligência ou violência doméstica
- Prevenção ou redução de ameaças graves à saúde ou à segurança de qualquer pessoa
- Atendimento a solicitações legais por parte de agentes da lei, como por exemplo, em ações de identificação ou localização de pessoa desaparecida, suspeito ou fugitivo.

Na realização de pesquisas

Poderemos usar ou compartilhar suas informações para pesquisas na área da saúde.

No cumprimento das leis

Compartilharemos informações sobre você se as leis estaduais ou federais assim o exigirem, entre elas o Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA, caso queiram verificar se estamos cumprindo a legislação federal de privacidade.

Na resposta a pedidos de doação de órgãos e tecidos

Poderemos compartilhar suas informações de saúde com organizações que atuam na busca e obtenção de órgãos.

No trabalho junto a médicos legistas ou diretores funerários.

Poderemos compartilhar informações de saúde com um médico forense, médico legista ou diretor funerário quando uma pessoa falecer.

No tratamento de questões relativas à remuneração dos trabalhadores, cumprimento da lei e outras solicitações do governo

Poderemos usar ou compartilhar suas informações de saúde:

- Para pedidos de indenização de trabalhadores
- Para fins de cumprimento da lei ou junto a uma autoridade policial
- Com agências de supervisão de saúde para atividades autorizadas por lei
- Para funções especiais do governo, como militares, de segurança nacional e serviços de proteção presidencial

Na resposta a ações judiciais e processos legais

Poderemos compartilhar suas informações de saúde em resposta a uma ordem judicial ou administrativa, ou em resposta a uma intimação.

Nossas responsabilidades

- Somos obrigados por lei a mantermos a privacidade e a segurança das suas informações de saúde protegidas.
- Você será informado imediatamente se ocorrer uma violação que possa ter comprometido a privacidade ou a segurança das suas informações.

- Devemos seguir as obrigações e as práticas de privacidade descritas neste aviso e fornecer-lhe uma cópia.
- Não usaremos nem compartilharemos as suas informações de outras maneiras que não as descritas aqui, a menos que você nos autorize por escrito a fazê-lo. Se nos autorizar a fazê-lo, poderá mudar de ideia a qualquer momento. Informe-nos por escrito caso mude de ideia.

Para obter mais informações, consulte:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Alterações aos Termos deste Aviso

Poderemos alterar os termos deste aviso, e as alterações serão válidas para todas as informações que temos sobre você. O novo aviso será disponibilizado em nosso escritório e em nosso site mediante solicitação.

Contatos

- Diretor(a) de Privacidade da CHA. Ligue para 617-591-4820 ou escreva para CHA Privacy Office, 1493 Cambridge Street, Cambridge, MA, 02139.
- Relacionamento com o Paciente da CHA. Ligue para 617-665-1398 ou envie um e-mail para patientrelations@challiance.org
- Para recursos à Risk-Bearing Provider Organization. Entre em contato com o Escritório de Proteção do Paciente de MA. Ligue para 800-436-7757. Visite www.mass.gov/hpc/opp. Envie um e-mail para HPC-OPP@mass.gov

CONTAS DO HOSPITAL E SEGURO-SAÚDE

Você deve se manter informado sobre o seu plano de saúde. Isso o ajudará a entender as nossas cobranças, as taxas e quaisquer custos pelos quais você possa ser responsável.

Se tivermos alguma pergunta sobre o seu seguro, um representante do nosso Departamento de Serviços Financeiros ao Paciente entrará em contato com você ou com alguém da sua família enquanto você estiver aqui. Talvez necessitemos de informações para processar os seus pedidos de cobertura.

Se você tiver seguro de saúde

Precisaremos de uma cópia da sua carteira de identidade. Talvez seja necessário também a apresentação de formulários de seguro do seu empregador ou da companhia de seguros. Você deverá designar os benefícios do seu plano de saúde diretamente ao hospital.

Se você for membro de um HMO ou PPO

Seu plano poderá ter requisitos especiais, como a necessidade de segunda opinião para cirurgias ou autorização para determinados exames ou procedimentos.

Você deve se certificar de que os requisitos do seu plano sejam cumpridos. Caso contrário, talvez você tenha que arcar com a totalidade ou por parte dos custos dos serviços que receber no hospital. Alguns médicos talvez não façam parte da rede de cobertura do seu plano de saúde, portanto os serviços deles talvez não sejam cobertos.

Se você recebe cobertura pelo Medicare/Medicaid

Caso você receba cobertura pelo Medicare, precisaremos de uma cópia do seu cartão Medicare para verificarmos seu status e processarmos o seu pedido junto à administradora. Esteja ciente de que o Medicare não paga por alguns produtos e serviços, como cirurgia estética, alguns procedimentos cirúrgicos odontológicos, artigos de conforto pessoal, audiometrias e outros. Você também é responsável pelo pagamento das franquias e coparticipações.

Caso você receba cobertura pelo Medicaid, precisaremos de uma cópia do seu cartão Medicaid. O Medicaid também limita o valor pago por alguns serviços e itens. O Medicaid não paga pelo custo de um quarto privado, a menos que haja necessidade médica.

Se você não tiver seguro de saúde

Um representante da nossa Equipe de Assistência Financeira poderá ajudá-lo a solicitar um seguro de saúde gratuito ou de baixo custo subsidiado pelo estado. Entre eles estão o MassHealth, o Commonwealth Care ou o Health Safety Net. Ele irá lhe explicar as opções e ajudá-lo a preencher os formulários. Entre em contato pelo número 617-665-1100.

Veja mais informações sobre assistência financeira em nosso site: **challiance.org**

Sua conta do hospital

A CHA enviará as cobranças para a operadora do seu plano de saúde e fará o possível para garantir que o seu pedido seja processado rapidamente. A CHA não recusará ou atrasará cuidados considerados medicamente necessários por conta de considerações relativas à sua capacidade de pagar por eles.

Lembre-se: sua apólice é um contrato entre você e a sua companhia de seguro. Dependendo do seu convênio e do status do seu seguro de saúde, talvez você tenha que arcar com valores de coparticipação, franquias ou outros custos. Você tem a responsabilidade final de efetuar o pagamento da sua conta hospitalar. Temos várias opções disponíveis para ajudá-lo a pagar a sua conta caso necessite.

O RETORNO PARA CASA

Você receberá um resumo de alta hospitalar e um plano de cuidados antes de ser liberado.

AEm preparação à sua liberação, o enfermeiro lhe entregará um resumo das informações de alta que incluirá a sua lista de medicamentos, o seu plano de cuidados pós-hospitalares e quaisquer visitas de acompanhamento com seus médicos.

O enfermeiro irá revisar junto com você as informações contidas nesses documentos. Aproveite esta oportunidade para esclarecer suas dúvidas. Tome nota, se necessário, do número de telefone para você ligar caso tenha dúvidas futuras.

Se precisar do serviço de visita de enfermeiras, home care ou equipamentos especiais para ajudá-lo a recuperar-se, conte com a ajuda do seu gerente de caso.

Talvez você receba também um questionário após a sua visita.

Por favor, reserve um tempo para responder ao questionário e avaliar os nossos serviços. Sua opinião é importante para nós.



CUIDE DA SUA PRÓPRIA SAÚDE

Quando as pessoas cuidam ativamente de si, se tornam mais capazes de melhorar a sua saúde.

Durante o seu período de internação, peça à sua equipe de atendimento para ajudá-lo a responder as perguntas abaixo e escreva as suas respostas nos espaços em branco. A resposta correta a essas perguntas o ajudará a cuidar melhor da sua saúde em casa.

Eu estou aqui no hospital porque:

Estou tomando alguns medicamentos novos. Meus novos medicamentos são:

Pergunte se você tiver dúvidas sobre os seus medicamentos.

Quando eu voltar para casa, precisarei cuidar da minha alimentação. Especificamente, vou precisar:

Diga se você tiver perguntas para o(a) nutricionista.

Preciso de ajuda para cuidar da minha segurança e mobilidade dentro de casa.

Perguntas para o(a) fisioterapeuta/terapeuta ocupacional ou gerente de caso:

Terei algumas consultas médicas importantes em breve:

Quando eu sair do hospital, deverei me preocupar com:

FEEDBACK E PREOCUPAÇÕES

Questionários para o paciente

Se você receber um questionário com perguntas sobre o período em que esteve internado, favor respondê-lo. Diga-nos o que correu bem e em que pontos podemos melhorar. Os questionários são enviados por correio ou por e-mail. Todas as respostas são confidenciais.

Conselho Consultivo de Pacientes e Famílias

A CHA possui um Conselho Consultivo de Pacientes e Famílias que nos ajuda a planejar, executar e avaliar nossos serviços. O grupo se reúne todos os meses para dar feedback com o objetivo de melhorar a experiência geral dos nossos pacientes. Caso queira saber mais sobre esse grupo, visite nosso site: challiance.org.

Outros comentários

Caso queira agradecer à equipe da CHA ou se tiver alguma dúvida sobre os seus cuidados e tratamentos, entre em contato conosco.

Fale com o escritório de Relacionamento com o Paciente da CHA:

Por telefone: 617-665-1398

Por correspondência: 1493 Cambridge Street, Cambridge, MA 02139

Por fax: 617-591-4490

On-line: visite www.challiance.org e clique em “Contact Us” (Fale conosco)

E-mail: patientrelations@challiance.org

Queixas de direitos civis

Fale com o Escritório de Direitos Civis

Por correspondência: 200 Independence Avenue, SW Room 509F,
HHH Building, Washington, D.C. 20201

Telefone: 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

On-line: <https://ocrporhhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Queixa formal

Você tem o direito de apresentar uma queixa formal junto ao:

Departamento de Saúde Pública de Massachusetts – Gabinete de Segurança e Qualidade dos Serviços de Saúde

67 Forest Street, Marlborough, MA 01752

Telefone: 617-753-8000

Conselho de Registro em Medicina de Massachusetts

200 Harvard Mill Square, Wakefield, MA 01880

Telefone: 781-876-8200

Escritório da Comissão Conjunta de Qualidade e Segurança do Paciente

Por correspondência: One Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

On-line: www.jointcommission.org. Use o link “Report a Safety Event”

(Denunciar um evento de violação de políticas de segurança) Fax: 630-792-5636

Se você tiver alguma reclamação referente a restrições em processos de encaminhamento médico ou outras possíveis restrições à prestação de serviços de saúde, tais como recusas ou restrições a encaminhamentos para profissionais não afiliados à CHA, recusas ou restrições à natureza ou intensidade de algum tratamento ou serviço, além de recusas ou restrições ao acesso em tempo hábil a tratamentos ou serviços, entre em contato com o escritório de Relacionamento com o Paciente da CHA, supracitado. Você também tem o direito de solicitar um parecer externo, por meio do Escritório de Proteção do Paciente.

Escritório de Proteção do Paciente da Comissão de Políticas de Saúde

50 Milk Street, 8º Andar, Boston, MA 02109
(800) 436-7757

OUTRAS PERGUNTAS
