Guia de

Atendimento da Casa de Saúde

Perguntas frequentes relevantes feitas pelos residentes e pelas famílias

MASSACHUSETTS DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH

(Nesta publicação, o termo "família" se refere a membros da família, agentes cuidadores ou representantes legais.)

Quando você e sua família passam a fazer parte de uma comunidade da casa de saúde, provavelmente surgem algumas dúvidas. Durante a permanência na casa de saúde, às vezes também podem surgir situações difíceis para os residentes, as famílias e a equipe de enfermagem preverem ou resolverem.

Os residentes e suas famílias costumam se preocupar com as atividades da rotina diária, como horários de acordar e dormir, banho e higiene, refeições, atividades e interesses ocupacionais, e adequação do espaço de moradia ou quarto do residente. É importante que você e sua família conversem com a equipe sobre esses aspectos assim que possível para informar suas preferências em relação às rotinas.

Para ajudá-lo a entender melhor essas questões, o Massachusetts Department of Public Health, o Programa de controle de tratamentos de longo prazo (Long Term Care Ombudsman Program) da Secretaria executiva de assuntos da terceira idade de Massachusetts (Massachusetts Executive Office of Elder Affairs) e a Associação de atendimento à terceira idade de Massachusetts (Massachusetts Senior Care Association) desenvolveu esta publicação em conjunto com outros legisladores e representantes de residentes. Sugerimos que você mantenha este guia à mão e o utilize como orientação de consulta rápida para informações importantes sobre as normas e o atendimento da casa de saúde.

"Nosso objetivo é aprimorar a comunicação e fazer com que a experiência na casa de saúde seja a melhor possível para os residentes e suas famílias"

Quem devo contatar se tiver dúvidas ou preocupações sobre meu atendimento?

Se você tiver preocupações sobre o atendimento a você ou a alguém da sua família, seu primeiro contato deve ser com a equipe de atendimento da casa de saúde. Aconselhamos procurar um membro da equipe em quem você tenha mais confiança ou com quem você tenha mais facilidade de comunicação. Pode ser o enfermeiro do turno, um assistente social ou outra pessoa.

Também recomendamos que você discuta suas dúvidas ou preocupações com o administrador das instalações, o chefe dos enfermeiros, o chefe dos médicos, seu médico particular ou enfermeiro especializado. Esta publicação inclui uma lista de contatos dos profissionais da casa de saúde.

Muitas casas de saúde adotam a prática de reunir os residentes e suas famílias pouco depois da admissão de um residente, já que é mais fácil pensar em perguntas depois que a pessoa tem um tempo para se adaptar à casa de saúde. Além disso, recomendamos que os residentes e suas famílias frequentem as reuniões de planejamento de atendimento, que ocorrem pelo menos a cada trimestre. Você e sua família podem pedir uma reunião de planejamento de atendimento sempre que acharem necessário.

Se, após conversar com a equipe da casa de saúde, você achar que suas dúvidas ou preocupações não foram consideradas de modo satisfatório, você pode contatar o ombudsman da casa de saúde, determinado pela Secretaria executiva de assuntos da terceira idade (Executive Office of Elder Affairs). O ombudsman, geralmente um voluntário, ajuda a resolver problemas entre as casas de saúde

e os residentes ou suas famílias. Esta publicação informa o nome e o telefone do ombudsman das casas de saúde.
Por último, você pode contatar o Massachusetts Department of Public Health (DPH), responsável pelo monitoramento da qualidade e da segurança do atendimento da casa de saúde.

O telefone do DPH é 1-800-462-5540
(24 horas por dia, 7 dias por semana).

Quem pode receber informações e tomar decisões por mim?

A menos que um médico ou juiz determine que você não está apto a decidir ou a comunicar decisões referentes a sua saúde, você é responsável por si mesmo enquanto estiver na casa de saúde. Membros de sua família ou seus amigos podem se envolver nas decisões, mas só podem receber informações confidenciais sobre sua saúde e participar das reuniões de planejamento de atendimento se você permitir.

E se eu não puder tomar decisões sozinho?

Se você não puder decidir ou comunicar decisões referentes ao cuidado com sua saúde, deve haver alguém disponível para decidir por você, tentando envolvê-lo o máximo possível nas decisões.

Por isso é muito importante que todos os residentes da casa de saúde preencham um documento simples com valor jurídico denominado “representante de saúde”, nomeando alguém conhecido e de confiança (como um membro da família ou amigo) para tomar decisões referentes ao cuidado com sua saúde se você não puder tomá-las. A pessoa responsável pelas decisões é chamada de agente cuidador. Dependendo de certas condições de saúde, você pode estar apto a tomar decisões em determinados momentos, mas não em outros. Desde que você esteja apto a decidir e comunicar decisões referentes ao cuidado com sua saúde,

você permanecerá responsável por decisões sobre sua saúde. Se seu médico ou enfermeiro especializado determinar que você não é capaz de decidir ou comunicar decisões referentes ao cuidado com sua saúde, seu agente cuidador designado decidirá por você.

Recomendamos também que todos os moradores da casa de saúde façam um documento com valor jurídico chamado "orientação sobre o que fazer", que permite que todos os membros da família e a casa de saúde saibam suas preferências em relação a medidas referentes a situações de fim da vida. Informações sobre a "orientação sobre o que fazer" são fornecidas no pacote de admissão e podem ser discutidas com seu médico, enfermeiro especializado ou assistente social.

Quando eu (ou minha família) devo ser notificado sobre mudanças nos procedimentos de cuidado ou problemas de saúde?

Os residentes ou familiares devem ser notificados imediatamente se:

1. houver um acidente que cause um ferimento que possa exigir intervenção médica
2. houver uma mudança significativa no estado físico, mental ou social do residente, ou
3. houver necessidade de alteração significativa no tratamento (inclusive mudanças na medicação).

Se você tiver preenchido um formulário nomeando um representante para decisões referentes a sua saúde, a pessoa escolhida por você como agente cuidador será contatada primeiro. Em outros casos, os residentes ou seus familiares geralmente identificam alguém da família para receber essas informações. Esse membro da família poderá notificar outros familiares.

E se eu precisar ser transferido para um hospital?

Os residentes da casa de saúde podem precisar ser hospitalizados periodicamente se surgir uma situação médica que não possa ser administrada pela casa de saúde. Nessas situações, a casa de saúde permitirá que você e sua família saibam que o atendimento hospitalar está sendo recomendado, discutam as possíveis alternativas à hospitalização e providenciem seu transporte de ambulância para o hospital, se apropriado. Em situações de emergência, a notificação à família pode ocorrer após você ser transportado para o hospital.

Quando você precisar de atendimento hospitalar, considere que há políticas de reserva de leitos que definem por quanto tempo seu leito na casa de saúde permanecerá reservado enquanto você estiver no hospital. Informações sobre a política de reserva de leitos de sua casa de saúde estão disponíveis no contrato de admissão assinado quando você entrou na casa de saúde. Se você tiver dúvidas sobre essa política, a melhor pessoa para respondê-las é o assistente social.

E se a casa de saúde quiser me transferir para outra unidade ou casa de saúde?

Em certas circunstâncias, uma casa de saúde pode transferir um residente para outro quarto ou unidade para atender melhor às necessidades de saúde ou segurança do residente ou, ainda, dar alta ao residente. A casa de saúde deve discutir isso antecipadamente com você ou um membro da sua família, a menos que a situação ofereça risco iminente para a saúde ou segurança. A legislação

estadual e federal lista os seguintes motivos que permitem a transferência ou alta do paciente:

- **Não é possível atender às suas necessidades de saúde nas instalações da casa de saúde**
- **Você não precisa mais do atendimento da casa de saúde**
- **Você ameaça a saúde ou a segurança de outras pessoas**
- **O pagamento não foi recebido após comunicações razoáveis e apropriadas**
- **A casa de saúde será fechada.**

Em todos os casos, é obrigatório que a casa de saúde avise por escrito no mínimo 30 dias antes da transferência proposta, exceto se você estiver na casa de saúde há menos de 30 dias. Além dos motivos especificados para a transferência, a data em que ela ocorrerá e o local para onde você será transferido, o aviso deverá incluir informações sobre como interpor um recurso aos órgãos governamentais contra a transferência, o nome, o endereço e o telefone do escritório local de serviços jurídicos. É importante que o recurso seja interposto até 30 dias após o recebimento do aviso.

E se eu quiser um novo acompanhante?

As casas de saúde atuam da melhor forma para atribuir o acompanhante adequado a cada residente Entretanto, se você não estiver satisfeito com seu acompanhante, deve avisar imediatamente à equipe da casa de saúde. A menos que a casa de saúde esteja 100% ocupada, com frequência é possível atender às solicitações de mudança feitas pelos residentes. As normas da Procuradoria geral exigem um aviso 48 horas antes da troca de um acompanhante, exceto em situações de emergência.

Outras perguntas frequentes

Os residentes costumam perguntar:

1. **E se eu tiver dúvidas sobre medicações?** Exceto em situações de emergência, medicações são administradas apenas com seu consentimento ou com o consentimento de seu agente cuidador ou representante legal. Você pode pedir informações ao enfermeiro, ao médico ou ao enfermeiro especializado sobre as medicações administradas.
2. **E se eu não tiver certeza sobre se estou comendo e bebendo como deveria?** A casa de saúde ajuda os residentes com dificuldades para comer e beber. Esse auxílio pode incluir o trabalho de assistentes de enfermagem, terapeutas ocupacionais ou fonoaudiólogos com os residentes e o uso de equipamentos ou dispositivos de auxílio especial. A equipe pode responder a perguntas e fornecer informações sobre como você está se saindo nessas atividades.
3. **A quem posso perguntar sobre fisioterapia?** Um médico pode recomendar um tratamento fisioterápico quando indicado para melhorar suas condições físicas. Se você não estiver fazendo um tratamento fisioterápico, mas achar que isso pode ser útil, converse com seu enfermeiro ou assistente social. Programas de caminhadas frequentes e outros cuidados necessários também podem ser fornecidos para manter suas condições físicas e prevenir ou reduzir dificuldades motoras.
4. **E se eu não conseguir localizar algum dos meus pertences?** Você tem direito a uma área segura (trancada) para manter seus objetos de valor. A equipe da casa de saúde pode ajudar, perguntando a funcionários da lavanderia sobre peças de roupas que não estiverem sendo localizadas.
5. **Quem tem permissão para ver meus registros médicos?** Você e seu representante legal têm permissão para ver seus registros médicos. Mediante solicitação oral ou escrita, geralmente o acesso é permitido em 24 horas.

Todos esses assuntos podem ser tratados quando você conversar com a equipe da casa de saúde. Além disso, os órgãos e as organizações listados no fim desta publicação podem ajudá-lo a identificar as normas federais ou estaduais apropriadas referentes a essas e outras dúvidas que você tenha.

Se quiser consultá-las por conta própria, você encontrará as normas federais e estaduais referentes às casas de saúde em: http://www.mass.gov/dph/dhcq.

Para obter ajuda na localização desses links, ligue para: **Divisão Qualidade da saúde (Health Care Quality) do MA DPH - (617) 753-8100**

LISTA DE CONSULTA DO CONSUMIDOR

Veja a seguir os documentos e as normas de que você deve estar ciente como consumidor dos serviços prestados por casas de saúde. Se ainda não tiver recebido esse material, você poderá pedir uma cópia à casa de saúde ou contatar um dos órgãos ou organizações listados no fim desta publicação.

Contrato de admissão – A maioria das casas de saúde pede que os consumidores assinem um contrato de admissão que estabelece os direitos e responsabilidades da casa de saúde, assim como os direitos e responsabilidades do residente e de sua família. Como este é um documento com valor jurídico, recomendamos que os consumidores peçam que o contrato seja analisado por um representante legal antes de assiná-lo.

Documento dos direitos do residente – Este documento, disponível na Divisão de assistência médica (Division of Medical Assistance) da Secretaria executiva de saúde e serviços sociais de Massachusetts (Massachusetts Executive Office of Health and Human Services), resume os direitos dos residentes das casas de saúde. As casas de saúde têm a obrigação de proteger e promover os direitos de todos os residentes.

Normas da Procuradoria geral para proteção ao consumidor – Essas normas, que você deve ter recebido ao ser admitido na casa de saúde, protegem os consumidores informando as exigências estaduais relativas a práticas ou atos de má fé, acesso sem discriminação ao atendimento de qualidade, contratos de admissão, taxas, direitos individuais e outros direitos à privacidade, pertences e fundos pessoais, informações e tratamentos médicos, além de altas e transferências de instituições.

Direitos a conselho de família – Observe que membros da família (ou representantes) de residentes têm o direito de criar um Conselho de família, o que deve ser fornecido quando você é admitido. As normas federais e do estado de MA preveem Conselhos familiares independentes (administrados por familiares, amigos ou representantes dos residentes) para defender os direitos de todos os residentes de uma casa de saúde. Se houver um Conselho de família, as informações de contato e o dia, hora e local de reunião também devem ser fornecidos quando você é admitido. Se não houver um conselho, o ombudsman da casa de saúde ou os representantes do estado de MA para a reforma das casas de saúde poderão ajudá-lo criar um conselho de família independente.

Representante de saúde – Recomendamos que todos os residentes de casas de saúde preencham um formulário de representante de saúde que identifique alguém (um membro da família ou amigo) para agir em seu nome se você não estiver mais apto a decidir ou comunicar decisões referentes ao cuidado com sua saúde. A casa de saúde pode fornecer a você uma cópia do formulário e das instruções para preenchê-lo. É importante que você forneça à casa de saúde uma cópia do formulário preenchido indicando seu representante.

Formulário de orientação sobre o que fazer – Também recomendamos que todos os residentes preencham uma orientação que documente como você gostaria de agir em situações de fim da vida caso você venha a ter uma doença terminal ou não possa falar ou se comunicar. Para mais informações e obtenção de uma cópia

do formulário de orientação sobre o que fazer, visite o site Caring Connections, um programa da National Hospice and Palliative Care Organization (NHPCO), em www.caringinfo.org. É importante que você forneça à casa de saúde uma cópia do formulário preenchido indicando suas orientações sobre como proceder.

Direitos de privacidade – A lei federal Health Insurance Portability and Accountability (HIPAA) protege a privacidade e a confidencialidade das informações pessoais sobre saúde. Em princípio, as casas de saúde são proibidas de divulgar informações pessoais sobre saúde, exceto com o objetivo de fornecer serviços e tratamentos de saúde, cobrar e receber pagamentos de seguradoras de saúde, aprimorar a qualidade do atendimento ou fornecer treinamento aos funcionários. Para obter mais informações sobre a lei HIPAA, visite o site sobre privacidade das informações de saúde do Departamento de saúde e serviços sociais (Department of Health and Human Services) dos EUA em: www.hhs.gov/ocr/privacy.

As informações fornecidas nesta publicação têm propósito exclusivamente informativo e não devem ser consideradas como substituição das orientações legais.

LISTA DE RECURSOS

Massachusetts Department of Public Health
Division of Health Care Quality
99 Chauncy Street
Boston, MA 02111
617-753-8000 ou 1-800-462-5540
www.mass.gov/dph

MA Executive Office of Elder Affairs Long Term Care Ombudsman Program
One Ashburton Place
Boston, MA 02108
617-727-7750 ou 1-800-882-2003
www.mass.gov/elders

Massachusetts Aging Services Association
180 Wells Avenue
Suite 105
Newton, MA 02459
617-244-2999
www.massaging.org

Continua no verso

Massachusetts Department of Public Health

Continuação da página anterior

Office of the Attorney General
Consumer Protection Division
One Ashburton Place
Boston, MA 02108
617-727-2200
www.mass.gov/ago

Massachusetts Advocates for Nursing Home Reform
POB 560224
Medford, MA 02156
800-988-4450
www.manhr.org

Massachusetts Executive Office of Health and Human Services
Division of Medical Assistance
One Ashburton Place
Boston, MA 02108
617-573-1770
www.mass.gov/masshealth

Massachusetts Senior Care Association
2310 Washington Street
Newton Lower Falls, MA 02462
617-558-0202 ou 1-800-CARE-FOR
www.maseniorcare.org

Contribuíram para esta publicação os seguintes órgãos:

- **Department of Public Health (Departamento de saúde pública), Divisão Qualidade da saúde (Health Care Quality)**
- **Secretaria executiva de saúde e serviços sociais (Executive Office of Health and Human Services), escritório do ombudsman**
- **Associação de serviços de terceira idade (MassAging, Aging Services Association) de Massachusetts**
- **Associação de atendimento à terceira idade (Massachusetts Senior Care Association) de Massachusetts**

MASSACHUSETTS SENIOR CARE ASSOCIATION

MassAging
Massachusetts Aging Services Association
Not-for-Profit Providers. Caring is our bottom line.