

# Guia de Cuidados em Casas de Repouso



PERGUNTAS FREQUENTES DOS RESIDENTES E SEUS FAMILIARES



DEPARTAMENTO DE SAÚDE PÚBLICA DE MASSACHUSETTS

# Acerca deste guia



No momento em que você e sua família se integram a uma casa de repouso, surgem perguntas: desde como lidar com a rotina diária a como continuar a participar nas atividades e interesses cultivados ao longo de toda a vida. Mais adiante, podem surgir situações difíceis de prever e lidar pelos residentes, por seus familiares e pelos funcionários. Esta brochura foi elaborada para fornecer informações, sugestões e recursos que ajudem a responder algumas dessas perguntas. Ela foi criada pelo Departamento de Saúde Pública de Massachusetts em parceria com o Gabinete Executivo de Massachusetts de Assuntos dos Idosos (Massachusetts Executive Office of Elder Affairs), a Associação de Massachusetts para o Cuidado dos Idosos (Massachusetts Senior Care Association), Leading Age Massachusetts, defensores dos interesses dos residentes de casas de repouso, advogados e legisladores.

**Nesta brochura, o termo “família” inclui familiares, agentes de saúde e/ou representantes legais.**

# Perguntas frequentes



## Com quem devo me contatar se tiver dúvidas ou preocupações relativas ao meu cuidado?

Se você tiver preocupações relativas ao cuidado recebido, converse primeiro com o **peçoal da casa de repouso**. Procure um funcionário em quem confia e com quem pode conversar com facilidade, como um enfermeiro de plantão ou um assistente social.

Você também pode conversar com o **administrador do estabelecimento, o diretor de enfermagem, o diretor clínico ou com o seu médico pessoal**. Esta brochura contém uma lista de contatos do seu estabelecimento.

Muitas casas de repouso têm por regra se reunir com os residentes e seus familiares pouco tempo depois de se mudarem, já que perguntas podem surgir depois de algum tempo de adaptação. Além disso, incentivamos os residentes e seus familiares a participar nas **reuniões de planejamento dos cuidados** com o pessoal da casa de repouso. Embora essas reuniões sejam realizadas cada 3 a 4 meses, você pode solicitar uma a qualquer momento.

Se depois de conversar com os funcionários você não estiver satisfeito com a resposta às suas preocupações, você pode contatar o **Defensor** (ombudsman, em inglês) nomeado para a sua casa de repouso pelo Gabinete Executivo de Assuntos dos Idosos. O defensor, que geralmente é um voluntário, ajuda a resolver os problemas entre as casas de repouso e os residentes e familiares. Esta brochura contém o nome e o número de telefone do defensor do seu estabelecimento.

Finalmente, se você tiver qualquer preocupação, pode contatar o **Departamento de Saúde Pública de**

# Perguntas frequentes

**Massachusetts (DPH em inglês)**, que vela pela qualidade e segurança dos cuidados prestados nas casas de repouso, pelo telefone 1-800-462-5540, 24 horas por dia, 7 dias por semana.



## Quem pode receber informação sobre mim e tomar decisões no meu nome?

Enquanto estiver na casa de repouso, você detém o poder de decidir pelos próprios cuidados, a não ser que haja uma determinação médica ou legal afirmando que não tem capacidade para tomar ou comunicar decisões de saúde. Familiares ou amigos podem participar, mas só se você concordar que eles tenham acesso a informações confidenciais sobre a sua saúde e que participem das reuniões de planejamento dos cuidados.



## O que acontece se eu não tiver capacidade para tomar minhas próprias decisões?

Se você não tiver capacidade para tomar ou comunicar suas próprias decisões de saúde, outra pessoa deverá tomar essas decisões em seu nome. Porém, na medida do possível, você sempre participará no processo.

Como residente de uma casa de repouso, é muito importante que preencha um documento legal simples chamado “health care proxy” (procuração legal para cuidados da saúde). Nesse documento você indica o nome de uma pessoa que conhece e em quem confia (como um familiar ou amigo) para tomar decisões de saúde em seu nome se você não for capaz de fazer isso. Essa pessoa é chamada agente de saúde. Dependendo dos problemas de saúde, você poderá ser capaz de tomar decisões em certas ocasiões, mas não em outras. Desde que seja capaz de

# Perguntas frequentes

tomar e comunicar decisões de saúde, você continua a deter o poder de decisão do seu tratamento. Se seu médico ou enfermeiro especializado determinar que você não tem a capacidade de tomar ou comunicar decisões de saúde, o seu agente de saúde passará a tomar decisões em seu nome.

Também recomendamos que tenha um documento legal chamado “diretiva antecipada” para informar seus familiares e a casa de repouso sobre suas preferências de cuidado na fase final da vida. O conjunto de documentos entregue ao se inscrever na casa de repouso contém informação sobre o documento de diretivas antecipadas. Incentivamos os residentes a conversar sobre essas preferências antecipadas com seu médico, enfermeiro especializado ou assistente social.



## **Quando devem notificar, a mim ou à minha família, sobre mudanças nos meus cuidados ou no meu estado de saúde?**

Os residentes ou familiares devem ser notificados imediatamente em caso de:

- Um acidente que resulte na necessidade de intervenção médica;
- Uma mudança significativa no estado físico, mental ou psicossocial do residente; ou
- A necessidade de fazer mudanças significativas no tratamento, incluindo mudanças de medicamentos.

Se você tiver preenchido a procuração, a pessoa indicada como seu agente de saúde será o primeiro a ser notificado. Noutros casos, os residentes ou familiares geralmente indicam um membro da família para receber essa informação.



# Perguntas frequentes



## O que acontece se eu precisar ser transferido para um hospital?

Você pode precisar ser internado num hospital se tiver um problema de saúde que não pode ser tratado na casa de repouso. Nessas situações a Casa informa o residente e a família sobre a recomendação de tratamento hospitalar, conversa sobre possíveis alternativas de tratamento e, se for adequado, providencia transporte por ambulância. Em situações de emergência, um familiar pode ser informado depois da sua transferência ao hospital.

Se precisar de atendimento hospitalar, existem normas referentes à "reserva de vaga" que determinam o tempo que sua cama será reservada enquanto estiver no hospital. O regulamento sobre a "reserva de vaga" do seu estabelecimento está incluído no seu contrato. Se você tiver dúvidas sobre este regulamento, pergunte a uma assistente social no seu estabelecimento.



## O que acontece se a casa de repouso quiser me transferir para outra unidade ou estabelecimento?

Em certas circunstâncias, a casa de repouso pode transferir um residente para outro quarto ou unidade para atender melhor suas necessidades de saúde e segurança. A casa de repouso deve antes conversar sobre isso com o residente ou com um familiar, a não ser que a situação imponha um risco imediato à saúde ou segurança.

Às vezes, a casa de repouso pode precisar transferir um residente para outro estabelecimento ou dar-lhe alta de onde reside. Leis federais e estaduais permitem a transferência ou alta nas seguintes circunstâncias:

# Perguntas frequentes

- O estabelecimento não tem capacidade para lidar com as suas necessidades de saúde
- Você não precisa mais dos cuidados de uma casa de repouso
- Você coloca em perigo a saúde e segurança de outras pessoas
- Não se recebe pagamento depois de um aviso adequado e razoável
- A casa de repouso fecha.

Em qualquer um dos casos, a casa de repouso é obrigada a lhe dar aviso por escrito pelo menos 30 dias antes da transferência proposta, exceto se for residente há menos de 30 dias. O aviso por escrito deve especificar:

- As razões para a transferência
- A data em que a transferência entra em vigor
- O local para onde vai ser transferido
- Como apelar da transferência junto às agências do governo
- Nome, endereço e número de telefone do escritório local para assuntos jurídicos.

Em caso de apelação, deve-se dar entrada até 30 dias após recebimento do aviso por escrito.



## O que acontece se eu quiser um novo companheiro de quarto?

As casas de repouso fazem o possível para colocar pessoas compatíveis no mesmo quarto. Porém, se não estiver satisfeito com seu companheiro de quarto, deve informar os funcionários imediatamente. A menos que não haja vaga, os pedidos de mudança dos residentes geralmente são concedidos. Por outro lado, se a casa de repouso mudar o seu companheiro de quarto, os regulamentos emitidos pelo Procurador Geral prevêm que você seja avisado 48 horas antes, exceto em situações de emergência.

# Perguntas frequentes



**E se eu tiver perguntas sobre os meus medicamentos (incluindo os antipsicóticos), como por exemplo: por que preciso tomar este medicamento? Este medicamento vai me ajudar com quais sintomas? Quais são os potenciais efeitos colaterais?\***

Exceto em casos de emergência, os medicamentos somente são administrados com o seu consentimento, ou o do seu agente de saúde ou representante legal. Você pode pedir informação sobre os medicamentos administrados ao enfermeiro, médico ou enfermeiro especializado. Quando são utilizados de forma correta, os medicamentos podem ajudar no bem-estar dos residentes. No entanto, quando são utilizados de forma incorreta, podem comprometer o bem-estar.

Alguns especialistas recomendam usar primeiro uma abordagem não medicamentosa antes de usar os antipsicóticos.

É importante saber que um residente sempre tem o direito de recusar medicamentos antipsicóticos e outros tratamentos.

Se lhe pedirem a aprovação para o tratamento com antipsicóticos, seu ou de um familiar, estas são algumas perguntas para fazer ao enfermeiro, médico ou enfermeiro especializado:

- A equipe tentou identificar as causas do comportamento do residente antes de recomendar o medicamento?

\*Fonte: [www.nhqualitycampaign.org/files/AntipsychotFctsheetsFINAL%20508%20Compliant%2003.18.13.pdf](http://www.nhqualitycampaign.org/files/AntipsychotFctsheetsFINAL%20508%20Compliant%2003.18.13.pdf)



# Perguntas frequentes

- A equipe usou uma abordagem não medicamentosa antes (por exemplo, mudança no horário de dormir, de comer, das atividades ou na forma do pessoal interagir com o residente)?
- Como o medicamento será controlado e, se possível, diminuído?



## O que acontece se eu tiver dificuldade para comer ou beber?

A casa de repouso oferece assistência aos residentes com dificuldade para beber e comer que pode ser na forma de um auxiliar de enfermagem, fonoaudiólogo ou terapeuta ocupacional que trabalhe individualmente com o residente, ou o uso de equipamento especial para este fim.



## A quem devo perguntar sobre fisioterapia?

Fisioterapia é oferecida mediante a requisição de um médico quando ela puder melhorar o seu estado geral de saúde. Converse com o enfermeiro ou assistente social se neste momento você não estiver recebendo fisioterapia e achar que pode se beneficiar dela. Se ela não for indicada para você, outros tratamentos, como um programa de caminhada, podem ajudá-lo a se manter saudável.

# Perguntas frequentes



## Como posso evitar perder os meus pertences?

Fale com o enfermeiro ou assistente social que pode ajudá-lo a localizar seus pertences. Se não encontrar alguns artigos de vestuário, pode ser útil pedir aos funcionários para falar com o pessoal da lavanderia. Você também tem direito de ter um local seguro, com chave, para guardar seus pertences.



## Quem tem permissão para ver a minha ficha médica?

Você ou seu representante legal (ou seu agente de saúde, se for o caso) tem acesso à sua ficha médica. De uma forma geral o acesso é concedido em 24 horas após o pedido verbal ou por escrito.

Todos esses são bons tópicos que podem ser abordados na reunião com o pessoal da casa de repouso. Além disso, as agências e as organizações listadas no final desta brochura podem ajudar a encontrar os regulamentos federais e estaduais adequados relativos a essas e outras perguntas que possa ter.

Todos os regulamentos federais e estaduais que se aplicam às casas de repouso podem ser encontrados em: [www.mass.gov/dph/dhcq](http://www.mass.gov/dph/dhcq)

Para mais assistência ligue para a Divisão de Qualidade dos Cuidados de Saúde do Departamento de Saúde Pública pelo **(617) 753-8100**.

# Lista de verificação para usuários

Seguem-se documentos e regulamentos que você deve conhecer como residente ou familiar de um residente em uma casa de repouso. Se ainda não tiver recebido esses materiais, você pode pedir uma cópia na casa de repouso ou contatar uma das agências ou organizações listadas no final desta brochura.

## ❑ Contrato de admissão

As casas de repouso pedem que os consumidores assinem um contrato que estabelece os direitos e as responsabilidades do estabelecimento assim como os direitos e responsabilidades do residente e de sua família. Por ser um documento legal, recomenda-se aos consumidores que o documento seja lido por seu representante legal antes de assinar.

## ❑ Brochura dos direitos do residente

Esta brochura, disponível no Departamento de Saúde Pública, resume os direitos dos residentes de casas de repouso. Estas casas têm a obrigação de proteger e promover os direitos de todos os residentes. A versão atualizada desta brochura pode ser encontrada em: [www.mass.gov/eohhs/docs/dph/quality/hcq-circular-letters/dhcq-nursing-home-brochure.pdf](http://www.mass.gov/eohhs/docs/dph/quality/hcq-circular-letters/dhcq-nursing-home-brochure.pdf)

## ❑ Regulamentos do Procurador Geral para proteção do consumidor

Esses regulamentos, que você deve receber no momento da admissão à casa de repouso, protegem os consumidores ao enumerar as linhas gerais dos regulamentos estaduais relativos a práticas enganosas ou injustas, acesso não-discriminatório ao atendimento à saúde com qualidade, contratos de admissão, preços, direito à privacidade e outros direitos pessoais, recursos financeiros e pertences pessoais, informação e tratamento médico, e transferências e altas.

## ❑ Direito ao conselho familiar

O conselho familiar é gerido por familiares, amigos ou representantes e defensores eleitos e serve todos os residentes da casa de repouso. O estabelecimento deve considerar os pareceres e agir de acordo com os agravos

# Lista de verificação para usuários

e as recomendações do conselho referentes aos regulamentos propostos e decisões operacionais que afetem o atendimento dispensado e a qualidade de vida dos residentes. Regulamentos federais e estaduais apoiam a formação de um conselho familiar independente. No momento da admissão à casa de repouso você deve ser notificado sobre o direito de um familiar (ou representante) formar um conselho familiar. Se já existir um conselho familiar independente, você deve ser notificado sobre o contato, o dia, hora e local da reunião. Se não existir tal conselho, o defensor da casa de repouso ou os Defensores da Reforma das Casas de Repouso de Massachusetts (Massachusetts Advocates for Nursing Home Reform) podem ajudá-lo a criar um conselho familiar independente.

## ☐ Direitos de visita

É da responsabilidade da casa de repouso proteger e promover seu direito a receber visitantes e ter acesso a pessoas as 24 horas do dia. Você também tem o direito de recusar ou retirar seu consentimento a qualquer hora. Os familiares mais próximos, seu médico, e certos funcionários não estão sujeitos ao horário de visitas ou outras restrições não impostas por você, a menos que isso seja necessário para proteger a sua segurança e a dos outros residentes. Um indivíduo ou representante de uma agência que lhe preste serviços de saúde, sociais, jurídicos ou outros, tem "acesso razoável", o que significa que a casa de repouso pode determinar diretrizes relativas às circunstâncias da visita, como o local. Todas as outras pessoas estão sujeitas a "restrições razoáveis" impostas pelo estabelecimento para proteger a segurança de todos os residentes. Se a casa de repouso impuser restrições, tanto o residente como o visitante serão informados do motivo e o que precisa ser feito para a restrição ser retirada. Se você achar que a casa de repouso violou seu direito de visita ou acesso, contate o seu defensor ou o Departamento de Saúde Pública.

## ☐ Exames de saúde

Regulamentos federais e estaduais exigem que as instituições de cuidados de longo prazo forneçam a todos os residentes o atendimento e os serviços necessários para terem ou manterem o mais alto nível de bem-estar físico,

# Lista de verificação para usuários

mental e psicossocial. O Departamento de Saúde Pública compilou diretrizes clínicas para exames de saúde preventiva para os residentes em estabelecimentos de cuidados de longo prazo. Essas diretrizes incluem, entre outras: exames físicos, tratamentos dentários urgentes, preventivos e restaurativos, exames para detecção de câncer (inclusive câncer na boca), exames de audição e visão, e vacinas. A lista completa das diretrizes de manutenção da saúde a longo prazo pode ser encontrada em: [www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dph/programs/hcq/health-care-quality/healthcare-quality/health-care-facilities/long-term-care-facilities/long-term-care-facilities-circular-letters.html](http://www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dph/programs/hcq/health-care-quality/healthcare-quality/health-care-facilities/long-term-care-facilities/long-term-care-facilities-circular-letters.html) (Veja Carta Circular #11-01-543 e anexos). Se um residente não tiver meios para pagar os serviços dentários que precisa, a casa de repouso deve ajudar a encontrar recursos alternativos de financiamento ou serviços dentários alternativos.

## ❑ Procuração legal ao agente de saúde

Recomenda-se que todos os residentes das casas de repouso façam uma procuração indicando uma pessoa (seja um familiar ou amigo) que possa agir em seu nome quando não puderem mais tomar ou comunicar suas decisões de saúde. A casa de repouso pode fornecer uma cópia da procuração e instruções para preenchimento. É importante que o estabelecimento tenha uma cópia da sua procuração depois de preenchida.

## ❑ Formulário para diretiva antecipada

Recomenda-se que todos os residentes das casas de repouso preencham o formulário chamado diretiva antecipada, para documentar o que desejam que seja feito no período final de suas vidas, caso venham a estar em fase terminal e incapazes de se comunicar. Para mais informação e para obter uma cópia do formulário de diretiva antecipada de Massachusetts, visite o website do Contato com Organizações que Prestam Assistência a Doentes Terminais e Cuidados Paliativos nos Estados Unidos em [www.caringinfo.org](http://www.caringinfo.org). É importante que o estabelecimento tenha uma cópia do formulário de desejos antecipados depois de preenchido.



## ☐ Requisitos de privacidade

A Lei federal de Responsabilidade e Portabilidade dos Seguros de Saúde (HIPPA, em inglês) protege a privacidade e o sigilo da informação médica pessoal. Em geral, as casas de repouso não podem compartilhar informação pessoal de saúde, exceto para prestar atendimento médico, cobrar e receber pagamento das seguradoras de saúde, ou para melhorar a qualidade dos serviços ou treinar seus funcionários. Para mais informação sobre HIPPA, visite o website sobre a privacidade da informação de saúde do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos em: [www.hhs.gov/ocr/privacy](http://www.hhs.gov/ocr/privacy).

# Recursos

A informação fornecida nesta brochura é apenas para fins informativos e não deve ser usada como documento jurídico.

**Departamento de Saúde Pública de Massachusetts  
(Massachusetts Department of Public Health)  
Divisão de Qualidade do Atendimento à Saúde  
(Division of Health Care Quality)**

67 Forest Street • Marlborough, MA 01752  
617-753-8000 ou 1-800-462-5540

[www.mass.gov/dph](http://www.mass.gov/dph)

**Associação de Massachusetts para o  
Cuidado dos Idosos  
(Massachusetts Senior Care Association)**

2310 Washington Street, Suite 300  
Newton Lower Falls, MA 02462  
617-558-0202 ou 1-800-CARE-FOR  
[www.maseniorcare.org](http://www.maseniorcare.org)

**Gabinete Executivo de Massachusetts para  
Assuntos dos Idosos  
(MA Executive Office of Elder Affairs)**

**Programa do Defensor da  
Assistência a Longo Prazo  
(Long Term Care Ombudsman Program)**  
One Ashburton Place • Boston, MA 02108  
617-727-7750 ou 1-800-243-4636  
[www.mass.gov/elders](http://www.mass.gov/elders)

**Leading Age Massachusetts**

246 Walnut Street  
Suite 203  
Boston, MA 02460  
617-244-2999  
[www.leadingagemass.org](http://www.leadingagemass.org)

**Gabinete Executivo de Saúde e Serviços  
Humanos em Massachusetts  
(MA Executive Office of Health and  
Human Services)**

**Divisão da Assistência Médica  
(Division of Medical Assistance)**  
One Ashburton Place, 11th Floor  
Boston, MA 02108  
617-573-1770  
[www.mass.gov/mashealth](http://www.mass.gov/mashealth)

**Gabinete do Procurador Geral  
(Office of the Attorney General)  
Divisão de Proteção ao Consumidor  
(Consumer Protection Division)**

One Ashburton Place • Boston, MA 02108  
617-727-2200  
[www.mass.gov/ago](http://www.mass.gov/ago)

**Defensores da Reforma das Casas de  
Repouso de Massachusetts  
(Massachusetts Advocates for  
Nursing Home Reform)**

PO Box 560224 • Medford, MA 02156  
1-800-988-4450  
[www.manhr.org](http://www.manhr.org)

