31 de outubro de 2024

Prezado Senhor Davis:

Esta carta, enviada pela Steward Health Care, LLC, tem como objetivo responder à correspondência do Departamento de Saúde Pública (Department of Public Health), datada de 29 de outubro de 2024, para solicitar informações adicionais sobre o plano de encerramento do Norwood Hospital (Norwood Hospital) e dos seus satélites hospitalares licenciados localizados em Norwood e Foxboro (Norwood ou o Hospital ou Satélite). Assim, em resposta à carta do Departamento de Saúde Pública, passamos a apresentar as seguintes informações:

1. **Informações sobre a Localização e a Capacidade de Prestação de Serviços de Saúde dos Locais Alternativos de Prestação de Serviços de Saúde**: o Departamento solicitou uma avaliação abrangente da localização e da capacidade de prestação de serviços de saúde dos locais alternativos para cada um dos serviços licenciados do Hospital e das unidades satélite, incluindo a comunicação até à data referente à capacidade dos locais alternativos de prestação de cuidados de saúde. O Departamento também solicitou planos para uma comunicação contínua com os locais alternativos.

   Steward Healthcare (Cuidados de Saúde da Steward) ofereceu vários locais alternativos para a prestação continuada de cuidados de saúde aos seus doentes. Steward proporcionou as datas das próximas consultas disponíveis para os doentes de Hematologia/Oncologia que recebem cuidados de saúde na unidade Satélite de Foxboro.

   Todos os doentes receberam/irão receber cartas informando-os dos planos de encerramento contendo os locais alternativos e orientação para contactarem o seu prestador de cuidados de saúde para obterem tratamento e exames que exijam ordens clínicas e/ou aprovações adicionais.

   O hospital está encerrado há 4 anos e as unidades satélite encerrarão em 31 de outubro de 2024 para cuidados de saúde aos doentes; por conseguinte, não haverá qualquer comunicação contínua com os locais alternativos proporcionados após o encerramento.

2. **Capacidade dos Serviços de Urgência:** o Departamento solicitou uma avaliação aprofundada da capacidade dos locais alternativos de serviços de urgência e do subsequente impacto no tempo de espera por uma cama nos serviços de urgência dos hospitais alternativos.

   O Departamento de Serviços de Urgência do Hospital de Norwood está encerrado desde 28 de junho de 2020. O impacto nos hospitais alternativos foi estabelecido nessa altura, e o encerramento das unidades satélite licenciadas, que não prestam cuidados de emergência, não terá um impacto direto nos departamentos de serviços de urgência das imediações.

3. **Uma Avaliação das Necessidades de Transporte Após o Encerramento e um Plano para Satisfazer Essas Necessidades:** o Departamento solicitou informações sobre a forma como o Hospital avaliou as necessidades de transporte dos seus doentes e da comunidade, os resultados dessa avaliação, e a forma como o Hospital tenciona satisfazer essas necessidades identificadas.

   Quando estava em funcionamento, o Hospital avaliou as necessidades de transporte de cada doente na fase de admissão através de várias avaliações. Esta informação foi considerada como parte do plano de alta

multidisciplinar. A informação encontra-se atualmente disponível no registo médico eletrónico (EMR) aos prestadores de serviços de ambulatório.

Steward levou a cabo uma revisão dos recursos de transporte comunitário disponíveis para os doentes que recebem cuidados nas unidades satélite licenciadas. Steward Healthcare não tem capacidade para fornecer qualquer assistência contínua relativamente às necessidades de transporte quando as unidades Satélite cessarem as operações em 31 de outubro de 2024. Estão disponíveis informações adicionais na página inicial do hospital.

4. **Tempo de Deslocação das Ambulâncias**: O Departamento solicitou informações sobre o efeito que o encerramento terá nos períodos de tempo de deslocação das ambulâncias de e para os locais de prestação de serviços de saúde alternativos, bem como informações sobre a base destas estimativas e se estas têm em consideração o tempo que uma ambulância demora a regressar à sua área de serviço principal.

   O Departamento de Serviços de Urgência do Hospital encerrou em junho de 2020, e os encerramentos atuais envolvem doentes ambulatórios e não terão qualquer impacto no serviço de ambulâncias de locais alternativos.

5. **Um Protocolo que Especifique os Mecanismos para Manter a Continuidade de Cuidados de Saúde para os Doentes Atuais:** o Departamento solicitou informações sobre a forma como a continuidade dos cuidados será mantida para cada setor de serviços e que recursos estarão disponíveis para os doentes que necessitem de assistência imediata, e após o encerramento das unidades satélite.

   Todos os doentes e prestadores de serviços foram notificados/em vias de o ser por escrito e/ou pessoalmente. Foram feitas chamadas telefónicas para os doentes de Hematologia/Oncologia atualmente em tratamento, informando-os do encerramento planeado e das alternativas disponíveis.

   Todos os doentes de imagiologia estão a ser notificados por escrito quanto ao encerramento planeado, tendo sido aconselhados a contactar o seu PCP ou o prestador de cuidados especializados para obterem novas ordens clínicas, se indicado.

   Todos os doentes receberam a lista de Locais Alternativos para obtenção de cuidados de saúde e tratamento. Além disso, as Linhas de Assistência ao Doente permanecem em funcionamento para quaisquer esclarecimentos requeridos pelos doentes ou para assistência com alternativas.

   A Página Inicial do Hospital de Norwood dispõe de informações referentes ao Localizador de Médicos (Doctor Finder) para ajudar os doentes a encontrar o seu prestador de cuidados.

6. **Um protocolo que Descreva como os doentes na Área de Serviço do Hospital obterão os Serviços em Locais de Prestação de Serviços de Saúde Alternativos:** o Departamento solicitou informações sobre as medidas que o Hospital tomou proativamente para ajudar os doentes a obter serviços de saúde em locais alternativos de prestação de serviços de saúde, nomeadamente sobre a forma como o hospital comunicará imediatamente o apoio aos seus doentes e à comunidade, incluindo, mas não se limitando, como aceder à linha de assistência ao doente.

   Todos os doentes dos Satélites Licenciados do Hospital de Norwood receberam/irão receber cartas que descrevem o plano de encerramento, bem como informações sobre os locais alternativos para a continuidade dos cuidados. Os doentes de Hematologia/Oncologia receberam informações sobre as próximas consultas disponíveis. Os doentes de imagiologia receberam instruções para contactar o seu prestador de cuidados ou prestador especializado de cuidados de saúde para obter novas ordens clínicas, se indicado, para imagiologia ou reabilitação.

   As informações sobre a Linha de Assistência ao Doente foram incluídas nas cartas e estão disponíveis na página inicial do Hospital de Norwood.

7. **Sensibilização do Público:** o Departamento solicitou informações sobre as medidas adotadas para manter todas as partes interessadas informadas sobre os encerramentos pendentes e os recursos que lhes serão disponibilizados após o encerramento.

   Todos os doentes das Unidades Satélite Licenciadas do Hospital de Norwood receberam/irão receber cartas delineando o plano de encerramento e informações sobre os locais alternativos para a continuidade de cuidados de saúde. Os doentes de Hematologia/Oncologia receberam informações sobre as próximas consultas disponíveis. Os doentes de imagiologia receberam instruções para contactar o seu prestador ou prestador de cuidados de saúde especializado para obter novas ordens clínicas, se indicado.

   As informações da Linha de Assistência ao Doente encontravam-se incluídas nas cartas e estão disponíveis na página inicial da Hospital de Norwood.

   Além disso, o encerramento planeado foi coberto pelos meios de comunicação social e pelos jornais locais. Steward Healthcare contactou políticos e funcionários públicos locais, os EMS (Serviços Médicos de Emergência), e participou em 2 audiências públicas em 21 e 22 de outubro de 2024.

8. **Impactos no Pessoal:** o Departamento solicita informações sobre o protocolo de como e quando se realizará outra reunião do pessoal e que medidas adicionais e imediatas serão tomadas para garantir que os funcionários do Hospital obtenham as informações e o apoio de que necessitam no futuro.

   A segunda reunião realizou-se em 25 de outubro de 2024.

   Todos os sindicatos foram informados dos planos de encerramento e da data de cessação de 1 de novembro de 2024. A MassHire esteve presente no local nas Unidades Satélite na semana de 21 de outubro de 2024.

9. **Plano de Comunicação para os Doentes:** o Departamento solicitou informações adicionais sobre se/quando estas cartas foram enviadas, cópias do modelo de carta para cada carta enviada aos doentes, o número atual da linha de assistência ao doente e durante quanto tempo a linha de assistência ao doente estará disponível.

   O Hospital está a disponibilizar cópias de todas as cartas enviadas/que estão a ser enviadas aos doentes. O número da Linha de Assistência ao Doente é 617-789-2228. Uma análise do volume da Linha de Assistência ao Doente revelou um uso mínimo entre as horas 7:00 - 8:00 horas da manhã e entre as 17:00 – 19:00 (5:00 - 7:00PM) de forma consistente. As horas de maior volume verificaram-se ser entre as 10:00 e as 14:00 horas (10:00 AM e 2:00 PM), pelo que, a partir de 4 de novembro, a Linha de Assistência ao Doente estará disponível das 8:00 às 17:00 horas (8:00 AM às 5:00 PM). A Linha de Assistência ao Doente manter-se-á em vigor até ao final do ano.

10. **Fases e Prazos Previstos, e Comunicação Pós-Encerramento:** o Departamento solicitou informação sobre as fases e prazos previstos para o encerramento total e a desativação do Hospital parcialmente concluído e dos seus quatro (4) satélites após 5 de novembro de 2024. Paralelamente, o Departamento solicita a informação quanto a um ponto de contacto no Hospital e no Steward Health Care após 5 de novembro de 2024.

    Todos os serviços de cuidados ao doente nos satélites hospitalares licenciados terminarão no dia 31 de outubro de 2024. Prevê-se que a desativação dos locais fique concluída até 30 de novembro de 2024.

    O ponto de contacto:

    Octavio Diaz, MD (Doutor em Medicina), CMO (Diretor de Marketing)
    Steward Healthcare, LLC.
    1900 N. Peart St. Ste. 2400
    Dallas TX 75201

11. **Preservação das Competências Culturais:** o Departamento incumbe o Hospital de apresentar um plano para a preservação das competências culturais nos cuidados, incluindo a amplitude dos serviços de tradução atualmente prestados aos doentes do Hospital e dos seus satélites hospitalares, bem como em todos os locais alternativos de prestação dos serviços identificados.

    Os locais hospitalares alternativos participam todos no Projeto de Equidade em Saúde (Health Equity Project) a nível estatal. Além disso, estes locais proporcionam acesso a serviços de intérprete e outras acessibilidades 24 horas por dia/7 dias por semana para doentes com deficiências auditivas ou visuais, bem como a doentes não fluentes em inglês. Estes serviços são fornecidos sem custos para os doentes e para aqueles que comunicam em nome de um doente.
    Os sítios Web da Shields MRI e da Rayus indicam a disponibilidade de serviços de intérprete para doentes que não falam inglês.
    A disponibilidade de serviços de intérprete é variável nos outros centros de imagiologia e reabilitação independentes/privados.

12. **Informações Adicionais**: o Departamento solicitou o nome e as informações de contacto abaixo indicados:

    Fornecedor de registos médicos
    O fornecedor de registos médicos é a Healthcare Data Management Solutions — MRO Corp.
    Sede da empresa
    1000 Madison Ave. Suite 100
    Norristown, PA 19403
    (610) 994-7500

    Fornecedor de conservação de registos dos funcionários
    O plano consiste em conservar os registos dos funcionários na ACCESS - uma empresa de conservação e recuperação de registos situada em:
    249 North Street
    Danvers MA 01923

    Plano para a Farmácia situada em 70 Walnut Street, Foxborough
    A notificação prévia de 14 dias, tal como aconselhado pela DEA, foi enviada ao gabinete da divisão da DEA (Administração para o Controlo de Drogas), bem como ao Programa de Controlo de Drogas de Massachusetts, e ao Conselho de Farmácia de Massachusetts. A unidade de Foxboro nunca armazenou qualquer substância controlada. Por conseguinte, os problemas com substâncias controladas não são um problema.

cc: A. Sousa, DPH (Departamento de Saúde Pública)
J. Bernice, DPH (Departamento de Saúde Pública)
K. Fillo, DPH (Departamento de Saúde Pública)
J. Gagne, DPH (Departamento de Saúde Pública)
M. Callahan, DPH (Departamento de Saúde Pública)
R. Rodman, Husch Blackwell (Escritório de Advocacia