

Massachusetts

Diretoria de Registro em Medicina

Um Guia do Consumidor para o Processo de Reclamação/Queixa

INTRODUÇÃO

Às vezes, os serviços de assistência de saúde podem não atingir as expectativas do paciente. Como consumidor, você deve saber o que você pode fazer para garantir que você receba assistência de saúde de qualidade. Isto significa saber o que fazer quando o atendimento que você recebe não é da qualidade que você merece.

Você sabia que a Diretoria de Registro em Medicina de Massachusetts é uma agência estatal que:

- Licencia médicos;
- Regulariza os médicos;
- Revisa e investiga as queixas contra os médicos, incluindo a qualidade da assistência e questões de competência?

Esse Guia foi criado para responder algumas das perguntas que você possa ter sobre o processo de reclamação/queixa. Não se pretende descrever todas as circunstâncias e resultados potenciais. Espera-se que você contactará o Conselho quando tiver preocupações legítimas sobre seu médico.

As queixas dos consumidores são fontes de informação importantes sobre a competência dos médicos e da qualidade da assistência que prestam. As queixas/reclamações também demonstram aos membros da Diretoria que os consumidores estão observando as ações que a Diretoria toma em representação do público.

Perguntas e Respostas sobre o Processo de Reclamação/Queixa

Como posso apresentar uma reclamação?

Para fazer uma reclamação contra um médico de Massachusetts, envie a reclamação eletronicamente através do site de Reclamações Online em <http://mass.gov/massmedboard/complaints>.

Também é possível enviar uma reclamação em papel. Faça o download do formulário do site do Conselho: www.mass.gov/massmedboard. Você também pode ligar para a Unidade de Proteção do Consumidor (Consumer Protection Unit) do Conselho pelo telefone (781) 876-8200 e pedir que um formulário de reclamação seja enviado a você pelo correio.

Se a fundamentação de sua reclamação referir-se a atos e omissões que ocorreram há mais de seis anos da data em que você fizer a reclamação, sua reclamação não será considerada a não ser que o Conselho ou Comitê de Reclamações determine que ela seja de “justa causa”.

Que tipo de informação eu devo enviar com minha reclamação?

Ao preencher sua reclamação, por favor seja o mais específico possível sobre o que o médico fez ou deixou de fazer que o levou a apresentar a reclamação. Certifique-se de incluir o nome completo do médico, bem como suas informações de contato. Você pode fornecer qualquer material adicional que pense ser relevante para a reclamação. Por favor não mande documentos originais, objetos, fitas, cds ou raio X.

O médico saberá que eu entrei com uma reclamação?

Sim, o médico saberá que você está reclamando.

A minha reclamação será investigada?

Todas as reclamações são inicialmente revisadas para determinar se houve uma violação da lei ou regulamento. Nem todas as denúncias serão investigadas. Por exemplo, a Diretoria não investiga disputas de pagamento. Muitas vezes o paciente fica insatisfeito com a assistência que recebeu. No entanto, um mau resultado ou comportamento rude nem sempre significa que o médico deva ser investigado ou punido.

Quanto tempo dura a investigação?

Tipicamente o processo demora de oito a dez semanas. Quando é determinado que uma reclamação merece investigação, a denúncia pode ser enviada ao médico para uma resposta. O médico é convidado a abordar as questões levantadas na denúncia e lhe é dado 30 dias para submeter uma resposta.

Dependendo da natureza da queixa, alguns casos podem ser atribuídos a uma equipe de investigação normalmente formado por um advogado e um investigador ou um enfermeiro investigador. Se isso acontecer, você será notificado que o caso será investigado. Esses casos geralmente demoram muito

mais tempo para serem investigados.

O que acontece se minha queixa não for investigada?

Se sua queixa não for investigada, você será notificado. O médico também será notificado e receberá uma cópia das informações que você forneceu à Diretoria.

O que eu posso esperar que aconteça com minha reclamação?

Depois que a investigação tenha sido concluída, as informações serão apresentadas ao Comitê de Reclamação. O Comitê de Reclamação é um subcomitê da Diretoria, consistindo de dois membros da Diretoria, sendo que um deles é médico.

O Comitê de Reclamação pode deliberar várias providências, incluindo encerrar o caso ou, encerrar o caso com uma carta resposta ao médico sobre as questões levantadas em sua reclamação.

Reclamantes e médicos serão notificados sobre a decisão do Comitê de Reclamação em fechar o caso.

O Comitê de Reclamação pode fazer uma recomendação ao plenário da Diretoria para que o médico seja disciplinado.

O que acontece se o Comitê de Reclamação recomendar disciplina?

O médico pode aceitar resolver o caso e aceitar a disciplina. O acordo de solução negociada entre o médico e a Diretoria é chamado de Ordem de Consentimento. Na Ordem de Consentimento, o médico admite que cometeu certos atos, que ele violou a lei e que ele aceita uma sanção com sua licença.

Se o médico decide contestar as acusações, pode haver uma audiência administrativa na Divisão de Recursos de Direito Administrativo.

Eu terei que depor na audiência?

No caso de uma audiência, pode ser necessário que você testemunhe. Membros da Diretoria te manterão informado durante todo o processo.

Minha reclamação é pública?

Depois da Diretoria concluir sua investigação, certamente algumas informações poderão ser disponibilizadas ao público. Todas as suas informações pessoais serão preservadas de qualquer informação pública.

Massachusetts

Diretoria de Registro em Medicina

178 Albion Street, Suite 330

Wakefield, MA 01880

Telefone: 781-876-8200

www.mass.gov/massmedboard

