

# **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](http://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](http://www.mass.gov/massmedboard)**

