

Responsabilidades de paciente e cliente

Para fins de contribuir com um ambiente seguro, saudável e equitativo para a equipe de trabalho, os pacientes, os clientes e as visitas, a Fenway Health espera que pacientes, clientes e visitas não tenham nenhum comportamento perturbador, hostil ou ameaçador. Esse tipo de comportamento incômodo será tratado com rapidez e seriedade, buscando preservar a cortesia, a dignidade e o bem-estar de todos.

A Fenway Health proíbe os comportamentos a seguir:

As pessoas que apresentarem esse tipo de comportamento estarão sujeitas à expulsão do local e/ou cessação da prática clínica.

- Estar de posse de armas de fogo ou qualquer arma, exceto policial em serviço
- Intimidar ou assediar a equipe de trabalho, outros pacientes, clientes ou visitas, inclusive assédio sexual
- Ameaçar usar de violência para lesar outras pessoas ou destruir propriedade em ligação telefônica, carta, correio de voz, e-mail ou outras formas de comunicação escrita, verbal, não verbal ou eletrônica
- Agredir fisicamente a equipe de trabalho, os pacientes, os clientes ou outras visitas
- Danificar equipamento ou propriedade comercial
- Usar xingamentos, fazer comentários ou gestos pejorativos identitários, inclusive raciais, culturais, religiosos, de expressão e/ou identidade de gênero, sexualidade ou deficiência, entre outros
- Qualquer comportamento não condizente com uma cultura de respeito e segurança

Se for sujeito(a) aos comportamentos acima ou testemunhar um comportamento inadequado, comunique alguém de nossa equipe.

Escaneie o código QR para saber mais:
fenwayhealth.org/patient-rights-responsibilities.



Para garantir o melhor atendimento nas visitas, siga estas recomendações:

- Forneça informações precisas e completas sobre identidade, histórico médico, internações, medicação e atuais preocupações de saúde. Relate quaisquer alterações na saúde para os responsáveis por seu caso, assim, a equipe que estiver atendendo você conseguirá desenvolver um plano melhor para seu tratamento.
- No início de sua consulta, relate abertamente todos os problemas sobre os quais quiser conversar. Se ajudar, escreva uma lista. Assim, você e seu profissional da saúde podem definir melhor o que fazer com seu tempo e quais são suas prioridades. Pode ser que você e o profissional da saúde que estiver lhe atendendo decidam marcar outra consulta para que seu atendimento tenha o tempo e a qualidade que você merece.
- Pergunte sobre o plano de atendimento, o tratamento ou os serviços recomendados pelo profissional que lhe atender.
- Pergunte o que esperar da dor e do tratamento da dor. Converse sobre as possibilidades de aliviar a dor com a equipe de saúde e trabalhe com essa equipe para desenvolver um plano de manejo da dor. Peça soluções para aliviar a dor quando ela começar e ajude sua equipe a avaliar a dor.
- Assuma a responsabilidade por suas ações se você decidir não seguir o plano de tratamento estabelecido. Comunique quaisquer dificuldades que tiver para seguir o plano de tratamento.
- Seja cortês no uso do celular e de outros dispositivos eletrônicos. Quando for interagir com alguém de nossa equipe, guarde seus dispositivos. Deixe o celular no modo silencioso antes de guardar.
- Forneça informações financeiras precisas. Fale conosco para garantirmos que as obrigações financeiras relacionadas a seu atendimento sejam cumpridas. Se você tiver alguma dificuldade, fale conosco, para que possamos auxiliá-lo(a) nas suas necessidades. Existe possibilidade de um auxílio financeiro para pessoas qualificadas. Entre em contato conosco se tiver dúvidas sobre sua fatura:
Fatura odontológica: 617.927.6127
Fatura da farmácia da Fenway: 617.927.6330
Outras questões: 617.927.6050
- Se precisar cancelar uma consulta, entre em contato com pelo menos 24 horas de antecedência no caso de consultas clínicas, odontológicas ou optométricas e 48 horas (cerca de dois dias) de antecedência para consultas de saúde comportamental.
- Os adultos são responsáveis pelas crianças que trouxerem para o centro de saúde.



Direitos e responsabilidades de paciente e cliente

A Fenway Health respeita o direito de todos que entram por nossas portas e participam de nossos serviços. A Fenway reconhece cada paciente, cliente e membro da equipe como indivíduo com necessidades e forças únicas. Juntos, somos responsáveis por criar e preservar uma cultura de saúde, respeito, integridade, segurança e compaixão.



Nós sabemos que buscar tratamento pode ser uma experiência assustadora, dolorosa ou fragilizante, que envolve muitas emoções.

Sabemos também que muitas pessoas têm dificuldade para receber um tratamento competente e respeitoso por causa de questões identitárias e/ou circunstâncias de vida. Buscamos acolher essas verdades e garantir que todos(as) na Fenway Health se sintam bem-vindos(as), seguros(as) e respeitados(as).

Esta declaração descreve seus direitos e responsabilidades de paciente ou cliente da Fenway Health e orienta o que fazer caso tenha questões com seu atendimento ou sua experiência.

Direitos de paciente e cliente

Todos os pacientes e clientes têm direito de:

- receber o melhor atendimento dentro das exigências mais estritas da Fenway Health, independentemente de raça, cor, religião, nacionalidade, ancestralidade, cidadania, idade, sexo, gênero, orientação sexual, identificação de gênero, estado civil, deficiência física ou mental, situação de veterano ou militar, gravidez, informações genéticas ou quaisquer outros estados ou características protegidas na legislação vigente ou fonte do pagamento pelo atendimento;
- receber respeito por seus valores, crenças e preferências culturais, psicossociais, espirituais e pessoais;
- ter privacidade durante o atendimento médico (dentro da capacidade do centro de saúde), inclusive confidencialidade legal de todos os registros e comunicações;
- receber avaliação e tratamento da dor devidos;
- estar envolvido(a) em todos os aspectos do tratamento, e, quando cabível, a família, guardião legal ou agente de saúde podem participar das decisões de tratamento;
- consentir, de forma livre e esclarecida, com o tratamento;
- ter pronto acesso a tratamentos, visando preservar a vida em uma emergência, sem discriminação por estado econômico ou fonte do pagamento e sem postergar o tratamento para discutir questões de pagamento, exceto se postergar o tratamento não apresentar risco à vida;
- recusar ser examinado(a), observado(a) ou tratado(a) por alunos ou outras pessoas da equipe da Fenway, desde que a recusa não prejudique seu acesso ao devido tratamento;
- recusar a participação em pesquisas e recusar qualquer tratamento ou exame que tenha fins meramente educativos ou informativos (em vez de terapêuticos);
- ter acesso a intérpretes sem custo algum;
- estar envolvido(a) na resolução de conflitos atinentes ao tratamento;
- saber o nome e a especialidade em que os membros da equipe de saúde são formados;
- receber pronta e devida resposta a todas as solicitações razoáveis (dentro da capacidade do centro de saúde);
- entender as relações entre a Fenway e outras instituições que participam de seu tratamento;
- ter acesso às normas que descrevem sua conduta como paciente;

- receber informações sobre as possibilidades cabíveis de auxílio financeiro, inclusive tabelas de preço e atendimento gratuito;
- ter acesso ao seu prontuário e receber uma cópia dele, segundo o previsto em lei (a cópia pode não ser gratuita);
- receber uma cópia de qualquer fatura enviada a terceiros pela Fenway atinente a seu tratamento;
- ter acesso a informações completas sobre todos os tratamentos alternativos efetivos, caso seu quadro clínico seja de câncer de mama;
- receber informações por escrito sobre contracepção de emergência ou a oferta e a efetiva distribuição de contracepção de emergência, em caso de estupro ou sexo sem proteção e possibilidade de gravidez;
- mediante solicitação, receber uma cópia da Lei Geral de Massachusetts dos Direitos do Paciente: Capítulo 111, Seção 70E

Questões de Tratamento ou Serviços (tradução livre de “Massachusetts General Laws of Patients’ Rights: Chapter 111, Section 70E, Concerns Regarding Care or Services”)

É seu direito, paciente ou cliente da Fenway Health, ter acesso a informações sobre como ser auxiliado com questões ou queixas sobre a qualidade do atendimento ou serviço recebido.

Caso tenha questões, problemas ou queixas sobre a qualidade desse atendimento ou serviço, recomendamos que fale com as pessoas diretamente envolvidas em seu tratamento. Se não ficar satisfeito(a) com a resolução da questão, ou se quiser ajuda, o especialista em relações com pacientes pode auxiliar na resolução do problema. Para falar com esse especialista, entre em contato por telefone: **617.927.6178**. Também é possível enviar feedback ou reclamações online no site [Fenwayhealth.org](https://www.fenwayhealth.org) ou no site [SidneyBorum.org](https://www.sidneyborum.org), na opção “Give Us Your Feedback” (queremos seu feedback), no canto inferior esquerdo da página.

Se, ainda assim, essas opções não tiverem resolvido seus problemas, entre em contato com alguma destas agências se tiver questões sobre a segurança e a qualidade do atendimento:

Massachusetts Department of Public Health
Division of Health Care Quality
99 Chauncy Street, 2nd Floor, Boston MA, 02111
1.800.462.5540

Joint Commission Office of Quality Monitoring
One Renaissance Blvd, Oakbrook, IL 60181
1.800.994.6610