

Novo Manual do Doente



Gloucester Family Health Center

302 Washington Street
Gloucester, MA 01930
(978) 282-8899

Horário de funcionamento: segunda a sexta entre as 8h30 e as 17h00

Horário alargado: segunda e terça até às 18h30

Salem Family Health Center

47 Congress Street
Salem, MA 01970
(978) 744-8388

Horário de funcionamento: segunda a quarta entre as 9h00 e as 21h00
quinta e sexta: entre as 9h00 e as 17h00

Student Health Center at Peabody

Memorial High School

485 Lowell Street
Peabody, MA 01960

Horário de funcionamento:
segunda-feira a sexta-feira entre as 7h00 e as 15h00 (dias letivos)

Peabody Family Health Center

89 Foster Street
Peabody, MA 01960
(978) 532-4903

Horário de funcionamento: segunda a sexta entre as 8h30 e as 17h00

Horário alargado: segunda até às 19h00

Teen Center at Salem High School

Salem High School
77 Willson Street
Salem, MA 01970
(978) 740-1220

Horário de funcionamento: segunda a sexta entre as 7h00 e as 15h00 (dias letivos)

Índice

Missão, visão e valores	3
Quem somos e quais os nossos serviços	4 e 5
Cuidados de atendimento urgente no mesmo dia, Cuidados em horário alargado	6
Cuidados de emergência e encaminhamentos	
O que trazer para a primeira consulta	7
Formulário de responsabilidade financeira do doente	8
Direitos e responsabilidades do doente, Diretrizes para dispensa de medicação prolongada do doente	9 e 10
Planos Mass Health, Children's Medical Security Plan, Health Safety Net, Connector Care	11- 13
Planos de pagamento	14
Elogios e questões	14

MISSÃO

A missão da North Shore Community Health passa por construir comunidades saudáveis, disponibilizando a todos cuidados excepcionais.

VISÃO

Pessoas saudáveis | Comunidades vibrantes

VALORES

Integridade

A integridade é o alicerce de relacionamentos saudáveis. Assumimos o compromisso para com os mais elevados padrões éticos: honestidade, justiça, respeito e lealdade. Sentimo-nos honrados e respeitosos nas relações com o próximo e esforçamo-nos por lidar honestamente, equitativamente e de modo respeitoso, ético e leal, quer estejamos de acordo ou em divergência.

Compromisso

A NSCH assume o compromisso para com a saúde e o bem-estar da sua comunidade, doentes e funcionários. Demonstramos esse compromisso através do empenho constante em conciliar as ações com a nossa missão, visão e valores.

Responsabilidade

Damos grande ênfase à nossa responsabilidade para conosco, para com os outros e a comunidade NSCH. Compreendemos as nossas funções individuais e posições de poder em relação ao modo como os outros percebem as nossas funções e ações. Somos responsáveis quando cometemos erros - reconhecendo o erro, assumindo-o, tomando as medidas corretivas e seguindo em frente. Cumprimos os nossos compromissos e resoluções.

Coragem

Encaramos a coragem como a força de carácter que suporta as nossas convicções e crenças. Ter coragem é possuir a determinação de assumir riscos e alargar as nossas condutas, ações e pensamentos para lá da nossa zona de conforto. Reconhecemos que, muitas vezes, é necessária coragem para obter consensos. A coragem é um estado de espírito para enfrentar situações adversas, difíceis e complicadas com confiança e energia positiva.

Empatia

A empatia é uma profunda estima pela situação e ponto de vista de outrem, a qual é a base para a regra de ouro e o nosso sentido intrínseco de justiça. Esforçamo-nos por demonstrar empatia nas interações com os outros e com nossos doentes.

Respeito

A NSCH manifesta a mais alta estima pelos seus doentes. Disponibilizamos cuidados que respeitam e são adequados às necessidades e valores individuais do doente. Reservamos tempo para ouvir as preocupações, compreender o que é importante e disponibilizar soluções e cuidados adequados. Concretizamos isso através da coordenação e integração de cuidados, colaboração e trabalho de equipa.

Quem somos

A North Shore Community Health é uma organização de cuidados primários que oferece cuidados de saúde abrangentes de elevada qualidade e convenientes a todos os membros das comunidades de North Shore e Cape Ann.

Quer venha aos nossos centros de saúde de Salem, Peabody, Gloucester, Salem High School ou aos nossos centros de saúde de Peabody Veterans Memorial High School, será sempre tratado/a com dignidade e respeito.

A nossa equipa diversificada e amigável fala diversos idiomas e está sempre pronta para ajudá-lo/a. Caso fale um idioma diferente do Inglês, informe a nossa equipa desse facto para que possamos ajudá-lo/a.

Serviços

Centros de saúde familiar Salem, Peabody e Gloucester:

- Médicos de clínica geral
- Médicos de medicina interna
- Dentistas
- Enfermeiros clínicos
- Médicos assistentes
- Higienistas dentários
- Saúde comportamental
- Tratamento de toxicodependências
- Cuidados em horário alargado
- Serviços laboratoriais

Como nosso doente estimado, tem o privilégio de escolher a partir da lista altamente qualificada de prestadores de cuidados. A decisão extremamente importante sobre quem cuida de si e da sua família é sua.

Centros de Saúde Salem Teen e Peabody Student:

A North Shore Community Health, as cidades de Salem e os distritos escolares de Peabody efetuaram uma parceria para disponibilizar acesso conveniente a cuidados de saúde para os seus filhos.

Os serviços incluem:

- Check-ups gerais
- Vacinações
- Exames físicos
- Assistência na doença
- Saúde comportamental
- Problemas de saúde confidenciais relativos aos adolescentes

É importante saber o seguinte:

- O centro de saúde Salem Teen Health Center no Salem High e o centro de saúde Student Health Center no Veterans Memorial High School, em Peabody, disponibilizarão serviços aos seus filhos, quer estes tenham ou não cobertura de cuidados de saúde.
- Se, neste momento, os seus filhos possuírem seguro, não é necessário copagamento e seremos nós o operador do serviço.
- Se os seus filhos não possuírem seguro, auxiliaremos a determinar a sua elegibilidade para o plano de segurança médica de crianças (Children's Medical Security Plan). (Para mais informações sobre o Children's Medical Security Plan, consulte a página 11.)

Consultas para o mesmo dia

A NSCH empenha-se arduamente para observá-lo/a quando necessita ser visto/a. Se estiver doente, estão disponíveis consultas para o mesmo dia.

Cuidados através de atendimento telefónico em horário alargado

Após o encerramento do centro de saúde, tem acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana para falar e ser aconselhado/a por um prestador de cuidados de saúde. Se tiver uma emergência médica ou psiquiátrica, ligue para o 911. Se tiver um assunto urgente que queira discutir com um prestador de cuidados de saúde, telefone para o número habitual para entrar em contacto com o nosso consultório e alguém do serviço de atendimento enviará uma mensagem para o prestador de cuidados de saúde que estiver de serviço.

Quando deve dirigir-se ao serviço de urgências

Se você ou um membro da sua família considerar que está perante uma emergência médica ou psiquiátrica, deve ligar o 911 e dirigir-se ao serviço de urgências mais próximo.

Encaminhamentos

Quando o cuidado específico para si ou para a sua família não estiver disponível num dos centros de serviço da North Shore Community Health (NSCH), o seu prestador de cuidados de saúde dará início ao encaminhamento para um especialista. A nossa equipa de encaminhamento terá todo o gosto em marcar estas consultas por si e enviar-lhe-á uma carta com a data da consulta, hora e as informações de contacto do especialista. Por vezes, pode solicitar cuidados junto de um especialista ou hospital sem que o seu prestador de cuidados NSCH saiba. No caso de ter consultado um especialista ou de ter-se deslocado a um hospital sem que o seu prestador de cuidados NSCH saiba, telefone para o nosso consultório e avise-nos para que possamos manter um registo completo dos seus cuidados.

O que trazer para a primeira consulta:

Identificação com fotografia

Cartão do seguro de saúde

Esta é a identificação mais útil que deve trazer. Se não possuir o cartão do seguro, em vez deste, traga:

Nome da companhia de seguros

Nome da pessoa detentora da apólice de seguro (o “subscriber”)

Na primeira vez que nos visitar, iremos fazer cópias de tudo mencionado acima e mantê-las em arquivo. Se não possuir seguro de saúde, os nossos coordenadores de “Assistência e Inscrição” terão todo o gosto em se reunir consigo e auxiliá-lo/a com a sua inscrição de seguro. Telefone para agendar uma reunião.

Formulário de responsabilidade financeira do doente

Aquando da chegada para a sua primeira consulta, ser-lhe-á solicitado que assine o nosso formulário de responsabilidade financeira do doente (disponibilizamos aqui um exemplo para sua análise)

Formulário de responsabilidade financeira do doente

A North Shore Community Health disponibiliza cuidados de qualidade e económicos, sem discriminação, independentemente da capacidade financeira do doente. Na North Shore Community Health ninguém terá acesso recusado aos serviços. Leia este formulário, pergunte-nos qualquer dúvida que possa ter e assine no espaço indicado. Ser-lhe-á fornecida uma cópia mediante solicitação.

Doentes sem seguro. Somos um programa de cuidados de saúde financiados pelo governo federal que, por sua vez, nos permite oferecer aos doentes uma vasta gama de serviços através do programa de descontos com taxas escalonadas. Oferecemos descontos com taxas escalonadas a todos os indivíduos com base no rendimento anual e no agregado familiar para os serviços prestados pela NSCH.

Seguro. É sua responsabilidade ter conhecimento do seu plano de benefício e cobertura específicos. A sua apólice de seguro de saúde é um contrato entre si e a sua companhia de seguros. Sendo um serviço que lhe é prestado, a North Shore Community Health irá enviar o pedido de pagamento à sua companhia de seguros de saúde. Ao trabalharmos em conjunto, podemos minimizar mal-entendidos, atrasos de pagamento e custos de faturação. Para podermos ter a informação correta sobre o seguro, traga o seu cartão de seguro para a sua consulta. **É responsável por quaisquer encargos não cobertos pelo seu plano de benefícios.**

Copagamentos e franquias. Todos os copagamentos e franquias devem ser pagos no momento do serviço prestado. Este acordo faz parte do seu contrato com a sua companhia de seguros. Aceitamos dinheiro, cheques pessoais, Visa, MasterCard e American Express.

Alterações de cobertura. Se o seu seguro for alterado, informe-nos antes da sua próxima consulta para que possamos fazer as alterações adequadas para ajudá-lo/a a receber os seus benefícios máximos. Se a sua companhia de seguros não pagar o seu pedido de pagamento, o saldo será automaticamente cobrado a si.

Falta de pagamento. Se a sua conta estiver por liquidar por um período superior a 90 dias, poderá receber uma carta a solicitar que salde os valores em atraso. Caso tenha dificuldade em saldar os valores em atraso, queira, por favor, contactar-nos e peça para falar com um representante de faturação. Poderá estar disponível um plano de pagamento parcial.

Tenha em atenção que, caso existam ainda valores por liquidar, poderemos encaminhar a sua conta para uma agência de cobrança.

Consultas perdidas. Comparecer às consultas agendadas é uma parte importante da sua saúde. Permite ao seu prestador de cuidados ou dentista falar sobre as suas doenças e o que pode fazer para se manter saudável. Quando falta a uma consulta, está também a perder a oportunidade de melhorar a sua saúde. Além disso, retira a oportunidade de um outro doente comparecer a uma consulta de que pode necessitar. Se precisa de cancelar a consulta, pedimos que nos informe com a devida antecedência.

Li e compreendo a política e aceito cumprir com as respetivas diretrizes:

Assinatura do doente ou parte responsável

Data

Direitos e responsabilidades do doente

Tem o direito a:

- Receber serviços sem discriminação com base na idade, sexo, raça, cor, orientação sexual, religião, estado civil, nacionalidade ou capacidade financeira.
- Ser informado/a sobre os serviços disponíveis no Centro de Saúde e da prestação de cobertura de urgência fora do horário de funcionamento.
- Receber cuidados solícitos e respeitosos, incluindo privacidade no tratamento.
- Obter informações relativas aos custos dos serviços e à elegibilidade de reembolsos por parte de terceiros. Também pode obter uma cópia detalhada dos custos mediante pedido e, se aplicável, solicitar a disponibilidade de cuidados gratuitos ou a custos reduzidos.
- Obter do seu prestador de cuidados informações atuais e completas sobre o seu diagnóstico, o tratamento e prognóstico, numa linguagem que possa entender.
- Esperar uma resposta rápida quando comunica sentir dor.
- Receber do seu prestador de cuidados informações necessárias para dar o seu consentimento informado antes do início de qualquer procedimento, tratamento, ou ambos, não urgente. Um consentimento informado incluirá, no mínimo: informações relativas ao procedimento específico, os riscos envolvidos razoavelmente previsíveis e as alternativas para os cuidados ou tratamento, de modo a permitir que o doente tome uma decisão esclarecida.
- Privacidade e confidencialidade de todos os registos relativos ao seu tratamento.
- Aceder aos seus registos médicos no prazo de 10 dias após o seu pedido.
- Aprovar ou recusar a transferência de divulgação do seu registo médico a qualquer profissional de saúde, e/ou unidade de cuidados de saúde, exceto conforme exigido por lei ou por contrato de pagamento efetuado com terceiros.
- Articular as suas queixas e efetuar recomendações sobre alterações às políticas e serviços, junto da equipa do Centro ou do Departamento de Saúde Pública de Massachusetts, sem medo de represálias.
- Expressar as suas queixas sobre os cuidados e serviços prestados e serem essas queixas investigadas pelo Centro. Esperar uma resposta escrita a reclamações/queixas apresentada pelo Centro acerca do resultado, no prazo de 30 dias.

Tem a responsabilidade de:

- Trazer sempre consigo o seu cartão de seguro e uma identificação com fotografia.
- Trazer consigo o nome e endereço de outros prestadores de cuidados ou dentistas que tem consultado. Isso permitirá à equipa do centro de saúde prestar-lhe melhores cuidados de saúde.
- Trazer consigo os registos de vacinação das crianças quando estas vêm a uma consulta com o seu prestador de cuidados.
- Ser pontual para as consultas agendadas. Se não puder vir a uma consulta, telefone a cancelar o mais cedo possível. Se não puder ir a uma consulta com um especialista para o qual o/a encaminhámos, telefone diretamente para o consultório do especialista para cancelar.
- Se por algum motivo não puder seguir as instruções médicas do Centro de Saúde, falar imediatamente com um membro da equipa.
- Informar imediatamente o Centro de Saúde sobre quaisquer alterações no seu seguro de saúde, nome, endereço, número de telefone, ou entidade patronal.
- Pagar no mesmo dia pelos serviços profissionais prestados ou efetuar antecipadamente outros acordos com o Coordenador de Assistência e Inscrição.
- Ser educado/a e cortês com os outros doentes e respeitar a sua privacidade.

Diretrizes para dispensa de medicação prolongada do doente:

- Verifique antes com o seu farmacêutico quaisquer questões sobre a medicação ou dispensa de medicação prolongada. Para a medicação que toma regularmente, solicite na sua farmácia a dispensa automática “AUTO REFILL”. “AUTO REFILL” é um serviço prestado pela farmácia que nos envia automaticamente por fax as solicitações de dispensa de medicação prolongada quando você está a ficar sem medicação.
- Para todas as solicitações de dispensa de medicação prolongada, telefone durante o horário normal de funcionamento (segunda-feira a sexta-feira entre as 8h30 e as 17h00)
 - Aguarde 48 horas úteis para a dispensa de medicação prolongada. Para proteção da sua segurança, podemos pedir-lhe que marque uma consulta médica ou uma análise laboratorial antes de dispensar a sua medicação prolongada.
 - Ao deixar uma mensagem para dispensa de medicação prolongada, informe o seu nome completo, data de nascimento, medicação necessária, a farmácia e o respetivo endereço correto.
 - A sua companhia de seguros pode, por vezes, exigir uma autorização prévia para determinado medicamento, o que, em alguns casos, pode atrasar a dispensa da respetiva medicação.

Planos Mass Health, Children's Medical Security Plan, Health Safety Net e de Seguros Privados

A North Shore Community Health presta cuidados de saúde a todas as pessoas, independentemente dos seus rendimentos. Não só aceitamos a maioria dos planos de seguros privados, como temos orgulho de ser um prestador de cuidados primários para o Mass Health, o qual disponibiliza o Medicaid Managed Care e o Medicaid PCC Plan. Somos também um prestador de cuidados primários para o Children's Medical Security Plan. Para obter mais informações sobre estes programas, consulte a página seguinte.

Os doentes com seguro insuficiente ou sem seguro têm a possibilidade de requerer o Health Safety Net (HSN). Os doentes que se qualificam sob as diretrizes federais de rendimentos têm a possibilidade de receber serviços médicos necessários cobertos pelo HSN. A NSCH oferece descontos aos doentes com base no agregado familiar e rendimentos. Ao disponibilizar estes serviços financeiros, pode estar seguro/a de receber cuidados de saúde excelentes para si e para a sua família.

Assistência Familiar Mass Health

Para se qualificar para o Mass Health, o seu rendimento familiar antes de impostos e deduções não poderá ser superior a 150% do nível de pobreza federal. Para ser elegível para a Assistência Familiar com base exclusivamente na seropositividade ao VIH, o seu rendimento antes de impostos e deduções não poderá ser superior a 133% do nível de pobreza federal.

Cobertura imediata para os seus filhos

A Assistência Familiar Mass Health disponibiliza benefícios de saúde imediatos (por um período limitado de tempo) para os seus filhos que não tenham seguro e cuja idade seja inferior a 19 anos. Pode qualificar-se se:

- Não puder enviar-nos o comprovativo do seu rendimento;
- Tiver possibilidade de obter seguro de saúde da sua entidade patronal.

Se lhe for dada cobertura imediata para os seus filhos, por favor, note:

- Os benefícios de saúde dos seus filhos iniciam-se imediatamente após o Mass Health receber o seu pedido de benefício médico.
- Terá de fazer prova dos seus rendimentos no prazo de 60 dias. Se não o fizer, terminarão os benefícios de saúde dos seus filhos.
- Assim que recebermos o comprovativo de rendimentos, iremos recolher informações sobre quaisquer outros seguros de saúde que lhe possam ser disponibilizados.
- Após a análise dessa informação, tomaremos uma decisão final sobre a cobertura Mass Health dos seus filhos. A cobertura imediata dos seus filhos não terminará até que tomemos essa decisão.
- Terá de pagar um prémio pela cobertura imediata.

Cobertura imediata para pessoas que sejam positivas ao VIH

A Assistência Familiar Mass Health oferece imediatamente cuidados de saúde, por um período de tempo limitado, para pessoas que sejam positivas ao VIH, caso façam prova de que o seu rendimento antes dos impostos e deduções não é superior a 133% dos níveis de pobreza federais

Se lhe for dada cobertura imediata, por favor, note:

- Terá de comprovar de que é positivo/a ao VIH no prazo de 60 dias. Esse comprovativo pode ser uma carta de um médico, clínica, laboratório ou prestador ou organização de cuidados para a SIDA, que apresente o nome da pessoa que é positiva ao VIH e o resultado positivo do seu teste.
- Terá de pagar um prémio pela cobertura imediata. Se nós não obtivermos esse comprovativo no prazo de 60 dias, iremos determinar a sua elegibilidade para o Mass Health como se não fosse positivo/a ao VIH.

Connector Care

O Connector Care é um programa de cuidados de saúde do Estado de Massachusetts para adultos que não possuem seguro, mas cujo rendimento é demasiado elevado para se qualificarem para o Medicaid.

Os benefícios do Connector Care incluem*:

- Serviços médicos
- Cuidados de saúde em internamento e em ambulatório
- Serviços de cuidados dentários
- Produtos antitabágicos e anticonsumo de drogas
- Testes laboratoriais e radiologia
- Serviços destinados à visão, fala e audição
- Serviços em sala de urgência e transporte urgente em ambulância
- Tratamento de toxicodependências, álcool e saúde mental
- Consumíveis e equipamento para a diabetes
- E muito mais!

* Podem ser aplicados alguns limites a determinados benefícios.

Planos de pagamento

A NSCH trabalhará juntamente consigo para desenvolver um plano de pagamento, relativo a saldos de que você e a sua família nos sejam devedores. Para mais informações, agende uma reunião com um de nossos Coordenadores de Assistência e Inscrição.

Plano de taxas escalonadas

A NSCH disponibiliza um programa de pagamento de taxa escalonadas, com base no agregado familiar e nos rendimentos. Este plano pode reduzir eventuais franquias, copagamentos, ou saldos dos quais você ou sua família nos sejam devedores.

Para mais informações sobre como se inscrever, solicite uma reunião com um dos nossos Coordenadores de Assistência e Inscrição.

Elogios e questões

Queremos saber a sua opinião sobre os serviços de saúde na North Shore Community Health. Não hesite em contactar-nos através do telefone (978) 825-1176 de segunda-feira a sexta-feira. Também pode contactar-nos através do site www.nsch.org e preencher o formulário para comentários do doente.