

A política da Partnership for Children of Essex (PCE) inclui garantir que os seus direitos como nosso cliente são salvaguardados e que as disputas relativas aos seus direitos e aos direitos de terceiros são resolvidas de forma rápida e justa.

O presente documento lista os seus direitos e responsabilidades enquanto cliente da PCE. Inclui uma explicação dos procedimentos de resolução de conflitos e de apresentação de queixas/reclamações da PCE.

Direitos:

A política da PCE contempla o direito do jovem e da sua família/cuidadores a:

- Ser tratados com respeito, dignidade e reconhecimento relativamente à privacidade e sensibilidade cultural, incluindo questões de género, orientação sexual, idade, religião, nacionalidade, incapacidade e estado de saúde.
- Receber informações sobre todos os parceiros da Divisão do Sistema de Cuidados Infantis (CSOC).
- Solicitar e receber informações sobre as políticas e procedimentos, orientações clínicas e nomes e cargos de todo o pessoal de supervisão da PCE.
- Solicitar e receber informações relativamente aos cuidados pessoais, da família e aos seus registos clínicos. Os Gestores de Cuidados podem fornecer informações sobre como obter cópias dos registos.
- Solicitar e receber informações gerais sobre a PCE.
- Esperar que, na máxima extensão permitida pela lei, todas as informações que permitam a sua identificação relativamente a serviços, contactos e tratamentos, atuais ou anteriores, sejam mantidas confidenciais. A família tem o direito de recusar a revelação de informações à agência ou prestador.
- Na máxima extensão permitida pela lei, esperar que não sejam reveladas pela PCE quaisquer informações que permitam a sua identificação, sem que esta detenha nos seus registos uma autorização válida, por escrito, do jovem e/ou do seu tutor legal.
- Ser informados sobre os serviços, benefícios e como aceder aos cuidados.
- Escolher e/ou alterar o(s) prestador(es). (A seleção de prestadores poderá ser limitada pela disponibilidade, pelos limites do seguro do participante, incluindo Medicaid, e pela capacidade de pagamento.)
- Receber cuidados de forma atempada. De forma atempada refere-se às melhores práticas e prazos estabelecidos pelo Sistema de Cuidados Infantis. Estes prazos fazem parte das informações disponibilizadas aos jovens e respetivas famílias/cuidadores.
- Ser parceiros integrais em todas as decisões relativas ao jovem.
- Participar num debate honesto com o pessoal de Gestão de Cuidados da PCE sobre as opções adequadas necessárias para atingir a respetiva visão para a família, independentemente dos custos ou da cobertura de benefícios.
- Recusar serviços.
- Comunicar de forma aberta os conflitos, queixas ou reclamações sobre os serviços, cuidados, ações administrativas ou problemas com a qualidade dos cuidados da PCE, sem receio de retaliações ou de perder os seus benefícios.
- Escolher o respetivo representante autorizado. O representante autorizado é uma pessoa

Direitos e responsabilidades do utente

escolhida pelo jovem/família para agir em seu nome em caso de conflito, queixa ou processo de reclamação. Todos os custos associados a esta opção são da responsabilidade do jovem/família.

- Fazer recomendações relativamente às políticas sobre os direitos e responsabilidades dos jovens e suas famílias.
- Dar início a uma reclamação, oralmente ou por escrito.
- Resolução atempada de conflitos, queixas, reclamações ou reapreciações.

Responsabilidades:

A política da PCE contempla a responsabilidade do jovem e da sua família/cuidadores por:

- Fornecer, na medida possível e considerada adequada por si e pela sua família, as informações de que a PCE e outros fornecedores de serviços precisem para organizar e fornecer cuidados ao jovem e à sua família/cuidador.
- Colaborar com todos os parceiros do sistema para desenvolver um plano acordado mutuamente.
- Seguir os planos e instruções de prestação de cuidados que o jovem e a sua família tenham desenvolvido com as respetivas equipas.

Orientações para queixas e resolução de conflitos:

Conforme estipulado na secção Direitos do presente documento:

- O jovem tem direito à assistência de uma pessoa independente/autorizada e a testemunhas na apresentação de uma queixa. Todos os custos associados a tal assistência são da sua responsabilidade.

Resolução de conflitos:

Ocasionalmente poderão surgir divergências entre si e o seu Gestor de Cuidados da PCE sobre a forma de responder a uma necessidade que tenham identificado. Caso tal aconteça, é encorajado a apresentar a(s) sua(s) preocupações relativamente à divergência assim que possível, de modo a que possa ser encontrada uma solução.

Primeiro nível de resolução de conflitos:

1. O primeiro nível de resolução de conflitos deverá ser dirigido ao Gestor de Cuidados e/ou ao respetivo Supervisor. A denúncia deste conflito poderá ser verbal ou por escrito. O jovem ou a pessoa que lhe presta assistência são vivamente encorajados a tentar resolver os eventuais conflitos diretamente com o Gestor de Cuidados e/ou com o respetivo Supervisor.
2. O Gestor de Cuidados ou o respetivo Supervisor darão resposta à(s) preocupações que reportou no prazo de 5 dias úteis.
3. Tem o direito de aceitar a decisão do primeiro nível de resolução de conflitos.

Segundo nível de resolução de conflitos:

1. Se não ficar satisfeito com a resolução, no prazo dos 10 dias seguintes o jovem ou a pessoa que lhe presta assistência poderão apelar da decisão de primeiro nível para o Gestor Operacional, verbalmente ou por escrito.
2. O Gestor Operacional deverá dar uma resposta ao recurso no prazo de 5 dias úteis.

Direitos e responsabilidades do utente

Terceiro nível de resolução de conflitos:

1. Se o jovem continuar insatisfeito com a decisão de segundo nível, poderá ainda apelar para o Diretor Executivo e/ou para o Diretor Operacional, verbalmente ou por escrito.
2. Será tomada uma decisão o mais rapidamente possível, consoante o nível de investigação necessário.
3. Caso o jovem continue insatisfeito com a resposta de terceiro nível recebida, poderá também apresentar uma queixa junto do Administrador do sistema centralizado (PerformCare), pelo número 877-652-7624.

Queixas/reclamações:

Deverá apresentar uma queixa/reclamação formal à PCE se achar que ocorreu uma violação dos seus direitos de privacidade, se discordar de uma decisão tomada pela PCE quanto ao processamento das suas Informações de Saúde Protegidas (PHI), se tiver preocupações ou relativamente a potenciais fraudes cometidas por um membro do pessoal da PCE. Os passos de resposta a uma queixa/reclamação são diferentes no caso de problemas de privacidade ou de potenciais fraudes.

No caso de problemas de privacidade e PHI

Queixa/reclamação de primeiro nível:

1. As queixas/reclamações de primeiro nível deverão ser dirigidas ao Gestor de Conformidade. O Gestor de Conformidade fornecer-lhe-á, ou à pessoa que lhe prestar assistência, um formulário que deverá preencher para submeter a sua queixa/reclamação por escrito. Se precisar de assistência adicional, o Gestor de Conformidade ajudá-lo-á a preencher o formulário.
2. O Gestor de Conformidade investigará a queixa e notificá-lo-á a si e à pessoa que lhe prestar assistência, por escrito, sobre o resultado da respetiva investigação. Caso seja determinado que os seus direitos de privacidade ao abrigo da HIPAA foram violados, o Gestor de Conformidade fornecer-lhe-á um resumo das ações que serão executadas para resolver a queixa/reclamação.

Queixa/reclamação de segundo nível:

1. Se tiver apresentado uma queixa/reclamação relativa a problemas de privacidade ou ao processamento das suas PHI e tiver ficado insatisfeito com a resposta do Gestor de Conformidade, terá o direito de apresentar uma queixa por escrito ao Secretário do Departamento Norte-americano de Saúde e Serviços Sociais, para o endereço de e-mail OCRComplaint@hhs.gov, ou pelo correio para 200 Independence Ave., S.W.; Rm. 509F; HHH Bldg. Washington, D.C., 20201.

No caso de preocupações com potenciais fraudes:

Queixa/reclamação de primeiro nível:

1. Se tiver preocupações relativamente a uma potencial fraude cometida por um membro do pessoal da PCE, tal como a falsificação de visitas ao jovem ou a faturação intencional de serviços que não lhe tenham sido prestados, contacte a Linha de Apoio de Segurança para reportar as suas preocupações. Poderá ligar anonimamente ou enviar uma mensagem de texto para a Linha de Apoio de Segurança (1.855.662.SAFE) ou preencher um formulário de

Direitos e responsabilidades do utente

reclamação em SafeHotline.com/SubmitReport. Ao efetuar a sua reclamação, utilize o ID de organização da PCE (5681180846).

2. A Linha de Apoio de Segurança comunicará a denúncia anónima ao Gestor de Conformidade da PCE, que investigará a acusação e responderá às alegações que se comprovem verdadeiras.

**LEMBRE-SE DE QUE A PCE NUNCA TOMARÁ MEDIDAS DE RETALIAÇÃO
CONTRA SI SE APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO DE BOA-FÉ!**