



Direitos e responsabilidades dos jovens e da família



É política da Partnership for Children of Essex (PCE) garantir que os seus direitos enquanto jovem e família/cuidador que recebe serviços sejam protegidos e que os litígios relativos aos seus direitos e aos direitos de terceiros sejam resolvidos de forma rápida e justa.

O presente documento é uma lista dos seus direitos e das suas responsabilidades. Além disso, 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:

1. Ser tratados com respeito, dignidade e reconhecimento relativamente à privacidade e sensibilidade cultural.
2. Não ser discriminados devido a raça, cor, credo, idade, sexo (incluindo identidade de género, não conformidade de género ou estatuto de indivíduo transgénero), gravidez, nacionalidade, cidadania, orientação afetiva ou sexual, informação genética, estado civil, estado de união de facto/união civil, religião, responsabilidade pelo serviço nas forças armadas dos Estados Unidos, estatuto de veterano, deficiência ou incapacidade, ou estado de saúde e quaisquer outras classes protegidas reconhecidas pela legislação local, estatal e/ou federal em vigor. Estar livres de abuso, exploração, retaliação, humilhação, negligência e violação de limites físicos.
3. Esperar que a PCE revele quaisquer potenciais conflitos de interesse.
4. Solicitar e receber informação em tempo útil relativamente aos cuidados e registos da sua família.
5. Receber informações sobre todos os parceiros da Divisão do Sistema de Cuidados Infantis (CSOC).
6. Solicitar e receber informações sobre as políticas e os procedimentos, orientações de serviço e nomes e cargos do pessoal de supervisão da PCE.
7. Solicitar e receber informações em tempo útil relativamente aos cuidados e registos dos seus jovens. Os Gestores de Cuidados podem fornecer informações sobre como obter cópias dos registos.
8. Solicitar e receber informações gerais sobre a PCE.
9. Esperar que, na medida do permitido por lei, todas as informações relativas a serviços atuais ou anteriores sejam mantidas confidenciais.
10. Recusar-se a revelar informações, embora nalguns casos esta opção possa constituir um obstáculo à prestação dos serviços.
11. Esperar que, na medida do permitido por lei, nenhuma informação de identificação seja divulgada pela PCE sem uma autorização escrita válida do/a jovem e/ou dos seus progenitores/tutores legais em arquivo.
12. Ser informados sobre os serviços, benefícios e como aceder aos cuidados.

13. Ser informados sobre o que esperar de cada prestador, incluindo o protocolo correto para assinar os formulários de consulta. Isto inclui:
 - a. Uma explicação de que a família só deve assinar os formulários de consulta no FIM DE CADA SESSÃO.
 - b. ANTES DE O/A JOVEM OU O CUIDADOR ASSINAR, os formulários devem ser preenchidos com a data e a duração da visita.
 - c. A família só deve assinar se o serviço tiver sido prestado na data e durante o período de tempo indicados no formulário de consulta.
 - d. Notificar o seu gestor de cuidados se identificar diferenças na duração do serviço e/ou nas datas em que os serviços foram prestados, indicadas no formulário de consulta, em relação ao que foi fornecido.
14. Se for o caso, encaminhamento e/ou informação sobre outros serviços e entidades que possam apoiar a família num vasto leque de sectores (por exemplo, autoajuda, defesa de interesses, etc.)
15. Assistência do gestor de cuidados da PCE para criar uma equipa da criança e família que apoie as famílias na concretização da sua visão e na realização dos seus objetivos.
16. A equipa da criança e família inclui apoios formais e informais (pediatra, psiquiatra, professores/funcionários da escola, treinadores, religiosos, amigos, vizinhos, etc.) escolhidos pela família para ajudar a atingir os objetivos.
17. Escolher e/ou alterar o(s) prestador(es). (A seleção de prestadores pode estar limitada pela disponibilidade, pelos limites do seguro do participante, incluindo Medicaid, e pela capacidade de pagamento.)
18. 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).
19. Ser parceiros integrais em todas as decisões relativas aos jovens.
20. Solicitar medidas razoáveis para remover barreiras no acesso aos serviços.
21. Participar numa debate honesto com o seu gestor de cuidados e equipa da criança e família sobre as opções adequadas necessárias para atingir a respetiva visão para a família, independentemente dos custos ou da cobertura de benefícios.
22. Recusar serviços.
23. Comunicar abertamente preocupações, pedidos, queixas e reclamações sobre qualquer serviço ou prestador de serviços (incluindo a PCE), sem receio de retaliação ou de perder os seus benefícios.
24. Escolher o respetivo representante autorizado. O representante autorizado é uma pessoa escolhida pelo/a 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.
25. Fazer recomendações sobre as políticas de direitos e responsabilidades do/a jovem e da família.
26. Dar início a uma reclamação, oralmente ou por escrito.
27. Resolução em tempo útil das preocupações, pedidos, queixas, reclamações ou reconsiderações, na maioria dos casos, no prazo de trinta (30) dias a contar da receção pela PCE do pedido por escrito, da reclamação ou da queixa.
28. Continuar a receber apoio e assistência durante e até que a sua preocupação, pedido ou reclamação seja resolvida.

29. Saber quando o serviço do/a jovem vai mudar ou terminar. O seu gestor de cuidados irá discutir todos os serviços autorizados, incluindo a data de início e de fim dos serviços. O/A jovem é elegível para os serviços até:

- a. Completar 21 anos de idade ou ultrapassar o limite de idade para determinados serviços ou apoio.
- b. O utente, na qualidade de progenitor(a)/tutor legal do/a jovem (e/ou o/a jovem, se aplicável), notificar que não pretende continuar com os serviços, ou o utente e o/a jovem recusarem a participação nos serviços durante um período de 60 dias.
- c. O/A jovem deixar de ser elegível para os serviços ou os serviços deixarem de ser clinicamente indicados.
- d. O utente não poder ou não pretender fornecer as informações necessárias para obter o Medicaid.
- e. O utente e a equipa da criança e família determinarem que está pronto para sair dos serviços da PCE.

Responsabilidades:

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

1. Manter-se em contacto com o seu gestor de cuidados.
2. Ser um participante ativo na realização da sua visão e na concretização dos seus objetivos.
3. Participar em reuniões regulares da equipa da criança e família e em reuniões presenciais.
4. Participar em reuniões regularmente agendadas com todos os prestadores autorizados pela PCE.
5. 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.
6. Colaborar com todos os parceiros do sistema para desenvolver um plano acordado mutuamente.
7. Seguir os planos e instruções de prestação de cuidados que o/a jovem e a sua família tenham desenvolvido com as respetivas equipas.
8. Fornecer informações e documentação necessárias para obter o Medicaid.
9. Fazer valer os seus direitos conforme apropriado (ver acima).

AVISO IMPORTANTE: a PCE não tolera o uso e/ou a posse de drogas ilegais ou armas; nem o uso ilegal de medicamentos de venda livre, medicamentos sujeitos a receita médica ou substâncias controladas regulamentadas. A PCE tomará as medidas necessárias para garantir a segurança do indivíduo, de todos os membros da equipa da criança e família, dos funcionários e da comunidade em geral.

Orientações para a resolução de conflitos e reclamações/queixas:

Conforme estipulado na secção Direitos do presente documento:

- Tem direito a assistência por parte de uma pessoa independente/autorizada e de 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 deve ser direcionado para o gestor de cuidados e/ou o supervisor do gestor de cuidados. 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.
3. O Gestor de Cuidados ou o respetivo Supervisor darão resposta à(s) preocupação(ões) que reportou no prazo de 5 dias úteis.
4. 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 recorrer 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.

Terceiro nível de resolução de conflitos:

1. Se continuar insatisfeito com a decisão de segundo nível, pode ainda recorrer para o CEO 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:

Deve apresentar uma queixa/reclamação formal à PCE se considerar 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 para tratar uma queixa/reclamação são diferentes para questões de privacidade e para potenciais fraudes.

No caso de problemas de privacidade e PHI

Queixa/reclamação de primeiro nível:

1. As queixas/reclamações de primeiro nível devem ser dirigidas ao gestor de conformidade da PCE. 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 notificará-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 medidas tomadas 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:

First Level Complaint/Grievance:

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 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!**