

Os Seus Direitos como Nosso Paciente

Informação ao paciente e Aviso sobre Práticas de Privacidade

Direitos do Paciente

Como paciente deste centro de saúde, tem o direito de:

1. Escolha o seu médico ou enfermeiro
2. Obter uma factura com uma lista de taxas.
3. Conhecer os nomes e funções das pessoas que tomam conta de si.
4. Tenha os seus registos vistos apenas pelo seu médico ou enfermeiro.
5. Obter uma resposta rápida quando se pergunta algo.
6. Saiba como trabalhamos com outros locais para cuidar de si.
7. Obter uma cópia das nossas regras dos pacientes.
8. Conhecer os cuidados de saúde gratuitos e de baixo custo.
9. Veja os seus registos e obtenha uma cópia dos mesmos.
10. Diga não a ter estudantes ou observadores a ajudar a cuidar de si.
11. Dizer não a estar em projectos de investigação ou educação.
12. Esteja sozinho com o seu médico ou enfermeiro quando eles o tratarem.
13. Seja tratado imediatamente se puder morrer, mesmo que não tenha seguro ou não possa pagar.
14. Conhecer os factos sobre qualquer teste ou tratamento antes de lhe dizer sim.
15. Receba cópias das facturas que enviamos para outros locais que cuidam de si.
16. Saiba como o seu médico trabalha com os outros lugares que cuidam de si, incluindo se ele ou ela está pagos por eles.
17. Obter cópias de facturas ou pagamentos da sua seguradora ou programa de saúde.
18. Para doentes com cancro da mama, para ser informado sobre todas as formas de tratamento.
19. Para as pacientes que recebem implantes mamários, para serem informadas de todos os riscos.
20. Para as mulheres que têm um bebé, conhecer os factos sobre todas as coisas que podemos fazer durante o parto e o nascimento.
21. Obter ajuda com a dor.
22. Saiba como contactar os seus fornecedores após o horário de expediente: ligue para a nossa linha principal 508-992-6553 em qualquer altura para chegar a um fornecedor de serviço de urgência.



Greater New Bedford
Community Health Center

Reclamações / Conflitos de Pacientes

Todos os doentes têm o direito de expressar preocupações ou queixas relativas aos cuidados que receberam, de ter essas queixas revistas, e, quando possível, resolvidas. A apresentação de uma queixa não comprometerá os cuidados de saúde do paciente nem comprometerá o seu acesso futuro aos cuidados de saúde aqui. A política do Greater New Bedford Community Health Center é responder às queixas dos pacientes o mais rapidamente possível e normalmente no prazo de CINCO (5) dias úteis após a apresentação da queixa.

Todas as queixas de doentes devem ser dirigidas ao nosso Advogado de Cuidados ao Doente:

Greater New Bedford Community Health Center, Inc.

874 Purchase Street, New Bedford, MA 02740 • (508) 992-6553

As cópias podem ser arquivadas junto de:

Conselho de Registo em Medicina

200 Harvard Mill Square, Suite 330, Wakefield, MA 01880 • 800-377-0550

Departamento de Saúde Pública • Gabinete de Segurança e Qualidade dos Cuidados de Saúde

250 Washington Street, Boston, MA 02108 • 617-753-8000

Sociedade Médica de Massachusetts

860 Winter Street, Waltham, MA 02451-141 • 781-893-4610

A Carta dos Direitos do Doente foi adoptada como uma secção da Lei Geral de Massachusetts, Capítulo III, uma cópia está disponível mediante pedido.

QUALQUER PESSOA CUJOS DIREITOS AO ABRIGO DESTA SECÇÃO SEJAM VIOLADOS PODE TRAZER, PARA ALÉM DE QUALQUER OUTRA ACÇÃO PERMITIDA POR LEI OU REGULAMENTO, UMA ACÇÃO CIVIL AO ABRIGO DAS SECÇÕES 60-B A 60-E, INCLUSIVE, DO CAPÍTULO 231.

Este centro de saúde recebe financiamento do HHS e tem o Serviço Federal de Saúde Pública (PHS) considerado como estando em relação a certas alegações de saúde ou relacionadas com a saúde, incluindo alegações de negligência médica, para si próprio e para os seus indivíduos cobertos.

Se necessitar de assistência para obter cobertura de seguro de saúde, fale com um dos nossos conselheiros de benefícios antes da sua visita com o seu provedor médico. Podemos ajudá-lo no processo de requerimento e determinar a sua elegibilidade para planos de seguro de saúde acessíveis, para garantir que você e a sua família se mantenham saudáveis. Os descontos também estão disponíveis com base no tamanho da família e nos rendimentos.

O seu lar Médico Centrado no Paciente (PCMH)

O Lar Médico Centrado no Paciente (PCMH) é um modelo de cuidados de saúde “centrado” em torno das necessidades do paciente. **Greater New Bedford Community Health Center é também PCMH Prime Certified**, o que significa que aplicamos os mesmos cuidados centrados no doente às suas necessidades de saúde comportamentais. Somos uma equipa de profissionais de saúde que são responsáveis pela sua saúde - tanto no bem-estar como na doença.

Como é que a PCMH o beneficia?

- Relações mais fortes com o seu médico e o nosso pessoal de escritóri
- Acesso a horários convenientes de escritóri
- Ligações a especialistas para cuidados
- Acompanhamento de resultados importantes e nomeações de referência
- Recursos e materiais educativos para ajudá-lo a gerir a sua saúde em casa
- Acesso directo ao seu registo de saúde 24/7 através do Portal do Paciente

Como posso participar?

Por favor, traga connosco os seguintes materiais para a sua próxima visita:

- Actualizações ao seu historial médico e medicamentos prescritos actualmente
- Lista de outros médicos que tem visto desde a sua última visita connosco
- Todas as perguntas que tem sobre o seu saúde e bem-estar pessoal

Estamos aqui para si:

- Se precisar de agendar uma rotina física ou cuidados no mesmo dia
- Se necessitar de assistência médica durante o horário normal de expediente ligue-nos para 508-992-6553
- Se precisar de cuidados médicos urgentes após o nosso horário de atendimento, por favor ligue para o mesmo número acima para falar com o médico de plantão
- Se precisar de consultar um especialista ou falar com o seu prestador de cuidados primários, o nosso pessoal ajudá-lo-á a ligar-se ao especialista apropriado

Precisa de cobertura de seguro de saúde?

O nosso Departamento de Benefícios ajudá-lo-á a

rever a sua elegibilidade para cobertura através de várias opções. Contacte-nos para marcar uma reunião com um representante de benefícios em 508-992-6553. Se vier consultar o seu médico no mesmo dia, chegue pelo menos uma hora antes da sua consulta e faça o check-in na nossa recepção de Urgent Care.

Aceder ao seu Portal do Paciente

O Greater New Bedford Community Health Center dá-lhe agora acesso fácil e privado às suas informações médicas online, para que possa ver o seu registo de saúde pessoal e receber actualizações periódicas e lembretes do seu médico sempre e onde quer que tenha acesso à Internet. Na sua próxima visita, dê-nos um endereço de correio electrónico pessoal (sem trabalho) e siga os passos abaixo - é assim tão fácil. Uma vez criada a sua conta, poderá entrar em segurança no futuro com o seu nome de utilizador e palavra-passe

1. Aceder ao Portal do Paciente em : gnbchc.org: RECURSOS DO PACIENTE
2. Entregue o seu e-mail à recepcionista para iniciar o processo
3. Verifique o seu e-mail para o link recebido de **GREATER NEW BEDFORD COMMUNITY HEALTH CENTER** (verifique o seu spam)
4. Clique no link do **PORTAL PATIENTE URL** localizado após o primeiro parágrafo No seu e-mail para abrir a página de login do paciente
5. Digite em **USERNAME** e **PASSWORD** no canto superior direito da página web do **PORTAL PATIENTE** (o seu nome de utilizador e palavra-passe estão no seu e-mail)
6. Clique no botão **LOGIN**

É tudo o que existe; agora pode desfrutar de um acesso conveniente à sua informação médica. Para acesso futuro ao Portal do Paciente, guarde o link <https://health.healow.com/GNBCHC> para os seus favoritos ou escreva-o para os seus registos.



Greater New Bedford
Community Health Center

Aviso sobre Práticas de Privacidade

Este aviso descreve como a informação médica sobre si pode ser utilizada e divulgada, e como pode ter acesso a essa informação. Por favor, reveja-a cuidadosamente

A Informação Sanitária Protegida (PHI) sobre si é mantida como um registo escrito e/ou electrónico dos seus contactos ou visitas para serviços de saúde com a nossa clínica. Especificamente, os DCC são informações sobre si, incluindo informações demográficas (i.e., nome, morada, telefone, etc.) que podem identificá-lo e que se relacionam com o seu estado de saúde passado, presente ou futuro, físico ou mental e serviços de saúde relacionados.

A nossa prática é obrigada a seguir regras específicas sobre como manter a confidencialidade dos seus DCC, usar a sua informação, e divulgar ou partilhar esta informação com outros profissionais de saúde envolvidos nos seus cuidados e tratamentos. Este aviso descreve os seus direitos de acesso e controlo dos seus DCC. Também descreve como seguimos as regras aplicáveis, bem como como usamos e divulgamos os seus DCC para fornecer o seu tratamento, obter pagamento pelos serviços que recebe, gerir as nossas operações de cuidados de saúde e para outros fins permitidos ou exigidos por lei.

Os seus Direitos ao Abrigo da Regra de Privacidade

- Segue-se uma declaração dos seus direitos ao abrigo da Regra de Privacidade, em referência aos seus DCC. Sinta-se à vontade para discutir quaisquer questões com o nosso pessoal. Tem o direito de receber, e nós somos obrigados a fornecer-lhe, uma cópia deste aviso sobre práticas de privacidade.
- Somos obrigados a seguir os termos deste aviso. Reservamo-nos o direito de alterar os termos do nosso aviso em qualquer altura e de tornar as novas disposições de aviso efectivas para todos os DCC que mantivermos. Fornecer-lhe-emos um aviso revisto se ligar para o nosso escritório e solicitar que lhe seja enviada uma cópia revista em o correio ou pedir um na altura da sua próxima marcação. O aviso será também afixado num localização visível no consultório, e se tal for mantido, no sítio web do consultório.
- Tem o direito de autorizar outra utilização e divulgação. Isto significa que tem o direito de autorizar qualquer uso ou divulgação de DCC que não esteja descrito neste aviso. Por exemplo, precisaríamos do seu autorização escrita para usar ou divulgar os seus DCC para fins de comercialização, para a maioria das utilizações ou divulgações de notas de psicoterapia, ou se pretendemos vender os seus PHI. Pode revogar uma autorização em qualquer altura, por escrito, excepto na medida em que o seu prestador de cuidados de saúde ou a nossa prática tenha tomado uma medida em confiança na utilização ou divulgação indicada na divulgação.
- Tem o direito de solicitar um meio alternativo de comunicação confidencial. Isto significa que o utilizador têm o direito de nos pedir para o contactar sobre questões médicas utilizando um método alternativo (ou seja, e-mail), fax, telefone), e/ou para um destino (ou seja, número de telemóvel, endereço alternativo, etc.) designado por você. Deve informar-nos por escrito, utilizando um formulário fornecido pela nossa prática, como deseja ser contactado, se para além do endereço/número de telefone que temos em arquivo. Seguiremos todos os pedidos razoáveis
- Tem o direito de inspecionar e obter uma cópia dos seus PHI. Isto significa que poderá apresentar um pedido por escrito a inspecionar e obter uma cópia do seu registo de saúde completo. Se o seu registo de saúde for

mantido electronicamente, terá também o direito de solicitar uma cópia em formato electrónico. Temos o direito de cobrar uma cópia em formato razoável, taxa baseada nos custos para cópias em papel ou electrónicas, conforme estabelecido pelas directrizes federais. Na maioria dos casos, iremos fornecer as cópias solicitadas no prazo de 30 dias.

- Tem o direito de solicitar uma restrição dos seus PHI. Isto significa que poderá pedir-nos, por escrito, que não utilizar ou divulgar qualquer parte da sua Informação Sanitária Protegida para efeitos de tratamento, pagamento ou operações de saúde. Se concordarmos com a restrição solicitada, cumpri-la-emos, excepto em circunstâncias de emergência quando a informação é necessária para o seu tratamento. Em certos casos, nós pode negar o seu pedido de restrição. Terá o direito de pedir, por escrito, que restrinjamos comunicação ao seu plano de saúde relativamente a um tratamento ou serviço específico que você, ou alguém em seu nome, pagou por inteiro, sem dinheiro. Não estamos autorizados a negar este tipo específico de restrição solicitada.
- Tem o direito de solicitar uma emenda à sua Informação Sanitária Protegida. Isto significa que pode submeter um pedido por escrito para alterar os seus DCC enquanto mantivermos esta informação. Em certos casos, podemos negar este peridot.
- Tem o direito de solicitar a prestação de contas da divulgação. Poderá solicitar uma listagem das divulgações que temos feitos dos seus DCC a entidades ou pessoas fora da nossa clínica, excepto os feitos a seu pedido ou para efeitos de tratamento, pagamento, ou operações de saúde. Não cobraremos uma taxa para a primeira contabilidade fornecida num período de 12 meses.
- Tem o direito de receber uma notificação de violação da privacidade. Tem o direito de receber uma notificação por escrito se a prática descobrir uma violação dos seus PHI não seguros e determinar através de uma avaliação de risco que é necessária a notificação.
- Se tiver perguntas sobre os seus direitos de privacidade ou se desejar apresentar um pedido por escrito, por favor não hesite em contactar o nosso agente de privacidade pelo telefone 508-992-6553 ou pelo correio para 874 Purchase St., New Bedford, MA 02740, ATTN: Privacy Officer

Como Podemos Utilizar ou Divulgar Informação Sanitária Protegida (PHI)

Seguem-se exemplos de usos e divulgações da sua Informação Sanitária Protegida que estamos autorizados a fazer. Estes exemplos não se destinam a ser exclusivos, mas a descrever possíveis tipos de utilizações e divulgações.

Tratamento Podemos usar e divulgar os seus DCC para fornecer, coordenar, ou gerir os seus cuidados de saúde e quaisquer serviços relacionados. Isto inclui a coordenação ou gestão dos seus cuidados de saúde com um terceiro que esteja envolvido nos seus cuidados e tratamento. Por exemplo, divulgaríamos os seus DCC, se necessário, a uma farmácia que preencheria as suas receitas médicas. Poderemos também divulgar os seus DCC a outros prestadores de cuidados de saúde que possam estar envolvidos nos seus cuidados e tratamento.

Pagamento Os seus DCC serão utilizados, conforme necessário, para obter o pagamento dos seus serviços de saúde. Isto pode incluir certas actividades que o seu plano de seguro de saúde pode empreender antes de aprovar ou pagar pelos serviços de saúde, recomendamos-lhe que faça uma determinação da elegibilidade ou cobertura das prestações do seguro.



Operações de Cuidados de Saúde Podemos utilizar, ou divulgar conforme necessário, os seus DCC para apoiar as operações comerciais da nossa prática. Isto inclui mas não está limitado ao planeamento e desenvolvimento de negócios, avaliação e melhoria da qualidade, revisão médica, serviços jurídicos, funções de auditoria, e actividades de segurança de um paciente.

Avisos Especiais Podemos usar ou divulgar os seus DCC, conforme necessário, para o contactar para o lembrar da sua marcação. Poderemos contactá-lo por telefone ou por outros meios para fornecer resultados de exames ou testes, para fornecer informação que descreva ou recomende alternativas de tratamento relativamente aos seus cuidados, ou para fornecer informação sobre serviços e benefícios relacionados com a saúde oferecidos pelo nosso escritório.

Podemos contactá-lo relativamente a actividades de angariação de fundos, mas terá o direito de optar por não receber mais comunicações de angariação de fundos. Cada aviso de angariação de fundos incluirá instruções para a sua não participação.

Organização de Informação Sanitária A prática pode optar por utilizar uma organização de informação sanitária, ou outra organização deste tipo, para facilitar o intercâmbio electrónico de informações para efeitos de tratamento, pagamento ou operações de saúde.

A Outros Envolvidos nos Seus Cuidados de Saúde A menos que se oponha, podemos revelar a um membro da sua família, um parente, um amigo próximo, ou outra pessoa que identifique, os seus DCC que estejam directamente relacionados com o envolvimento dessa pessoa nos seus cuidados de saúde. Se não puder concordar ou opor-se a tal revelação, poderemos revelar tal informação conforme necessário se determinarmos que é do seu interesse com base no nosso julgamento profissional. Poderemos utilizar ou divulgar DCC para notificar ou ajudar a notificar um membro da família, representante pessoal, ou qualquer outra pessoa que seja responsável pelos seus cuidados, do seu estado geral ou morte. Se não estiver presente ou não puder concordar ou opor-se à utilização ou divulgação dos DCC (por exemplo, numa situação de alívio de desastres), então o seu prestador de cuidados de saúde poderá, usando de julgamento profissional, determinar se a divulgação é do seu melhor interesse. Neste caso, apenas os DCC que forem necessários serão divulgados.

Outras utilizações e divulgações permitidas e requeridas Também temos permissão para usar ou divulgar suas PHI sem sua autorização por escrito, ou dando-lhe a oportunidade de contestar, para os seguintes fins: se exigido por lei estadual ou federal; para actividades de saúde pública e questões de segurança [por exemplo um recall de produto]; para actividades de supervisão de saúde; em casos de abuso, negligência ou violência doméstica; para evitar uma ameaça séria à saúde ou segurança; para fins de pesquisa; em resposta a uma ordem judicial ou administrativa e intimações que atendam a certos requisitos; para um legista, médico legista ou agente funerário; para atender às solicitações de doação de órgãos e tecidos; para tratar da compensação dos trabalhadores; aplicação da lei e algumas outras solicitações governamentais; e para funções governamentais especializadas [por exemplo, militar, segurança nacional, etc.]; com relação a um plano de saúde em grupo, divulgar informações a uma patrocinadora de plano de saúde para a administração do plano; e se solicitado pelo Departamento de Saúde e Serviços Humanos a fim de investigar ou determinar nossa conformidade com os requisitos da Regra de Privacidade.

Reclamações de Privacidade

Você tem o direito de reclamar para nós, ou diretamente para o Secretário do Departamento de Saúde e Serviços Humanos, se acreditar que seus direitos de privacidade foram violados por nós. Você pode registrar uma reclamação conosco, notificando o oficial de privacidade em (508) 992-6553. Não iremos retaliar contra você por registrar uma reclamação.

Contacte-Nos:

Greater New Bedford Community Health Center, Inc.

874 Purchase Street, New Bedford, MA 02740 • (508) 992-6553

Atingir um Fornecedor Após o Horário de Funcionamento

Ligue para a nossa linha principal para (508) 992-6553 em qualquer altura (24/7) para contactar o nosso fornecedor de serviço de urgência

Horas de Operação

Medicina para Adultos:	Segunda-Sexta-feira • 8am-5:30pm	Cuidados Urgentes:	Segunda-Sexta-feira • 8am-5:30pm
Doença Infecciosa:	Segunda-Sexta-feira • 8am-5:30pm		Sábado • 8am-4:30pm
Saúde da Mulher:	Segunda-Sexta-feira • 8am-5:30pm	Dentário:	Segunda-Sexta-feira • 8am-5:30pm
Medicina Pediátrica:	Segunda-Sexta-feira • 8am-5:30pm		

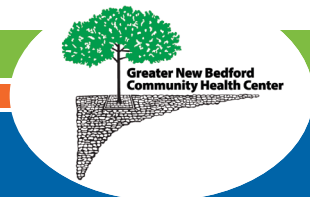
PARQUE GRATUITO

Os pacientes podem estacionar gratuitamente na garagem de estacionamento de Elm Street, nas proximidades.



874 Purchase Street • New Bedford, MA 02740

www.gnbchc.org



Centro Comunitário de Saúde Greater New Bedford

A Nossa Missão

Pacientes

Servir, educar e inspirar os nossos pacientes a tornarem-se mais conhecedores e participativos na sua saúde total.

Comunidade

Ser um recurso regional e líder focado na melhoria da saúde pública nas comunidades que servimos.

A Nossa Visão

Melhorar a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida de cada paciente, das suas famílias e da comunidade em geral.

Os Nossos Valores

P

Centrado no Paciente – Uma rica diversidade de pacientes está no centro do que fazemos. Cuidados equitativos significa que devemos empatizar com cada paciente, falar a sua língua e adaptar o que fazemos para satisfazer as suas necessidades únicas.

I

Inovadora – A nossa abordagem é dinâmica, colaborativa e adaptativa. Comunicações claras, fluxo de trabalho coordenado, transparência financeira e ênfase nos resultados reforçam a relação especial entre pacientes e equipas de cuidados.

L

Parceiros Locais – A comunidade da Greater New Bedford é a beneficiária a longo prazo do nosso trabalho. Somos um parceiro plenamente empenhado e um agente de cuidados primários para uma mudança positiva em questões críticas de saúde pública e a eliminação das disparidades em matéria de saúde.

O

Obrigatoriedade e Respeito – Tanto os pacientes como os funcionários podem contar com o nosso centro de saúde para serem aceites, seguros, confidenciais e corteses. Cada paciente é bem-vindo, tal como cada empregado é valorizado. Todos são tratados de forma justa e com dignidade.

T

Jogadores de Equipa – A nossa equipa é fortalecida pela sua riqueza de perspectivas e unificada no seu foco para servir os nossos pacientes e a nossa comunidade. Somos deliberados e atenciosos em emprestar conhecimentos especializados, partilhando responsabilidade e fomentando a esperança.

Porquê PILOT?

Pilot (pahy-luh t) – substantivo: Navegador. Uma pessoa especialmente qualificada para navegar uma embarcação em águas difíceis (do Wikipedia.org's Glossário de Termos Náuticos)