

## CAPÍTULO 2

### DEFINICIONES

Si está pensando registrar una reclamo con su unidad, la Red ESRD o el Departamento Estatal de Salud, esusualmente porque algo ha pasado que le está preocupando y/o le causa insatisfacción. Para aclarar las cosas es importante que todos los que están lidiando con el reclamo tengan la misma comprensión y significados.

Usaremos definiciones de Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) junto con unos comentarios útiles.

#### Reclamo:

Una comunicación oral o escrita de un paciente ESRD y/o un individuo en representación de un paciente ESRD y/u otra parte, alegando que un servicio ESRD recibido por un proveedor certificado por Medicare no llenó las expectativas de quien reclama, **en relación a seguridad, civismo, derechos y/o estándares de cuidado**. Quien hace el reclamo no está en la obligación de indicar que el cuidado no satisfizo estándares profesionales reconocidos.

#### Quien reclama:

Un paciente ESRD u otro individuo que registra un reclamo con un proveedor ESRD certificado con Medicare o una Red ESRD.

#### Beneficiario Medicare:



Bajo la definición de Reclamo, CMS habla de derechos de los pacientes.

En el capítulo 3 conseguirá los Derechos y Responsabilidades del Paciente definidos por CMS, provenientes de las Condiciones para Cobertura de Instituciones de Enfermedad Renal en Etapa Terminal, Norma Final de CMS Publicada el 15 de Abril del 2008, Fecha Efectiva 14 de Octubre de 2008.



Un individuo que está registrado para Medicare pago-por-servicio o un plan de Medicare para recibir beneficios bajo Medicare Parte A y/o B.

**Profesional de la medicina:**

Un individuo con credenciales en una disciplina de cuidados reconocida, que proporciona servicios de esa disciplina a pacientes. Profesionales de la medicina incluyen médicos, enfermeros, profesionales de enfermería, asistentes de medicina, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, terapeutas de lenguaje, farmacéutas, asistente de enfermería certificado, técnicos de diálisis y otros.

**Proveedor:**

Una institución de cuidados de salud, organización o agencia que presta servicios ESRD cubiertos completa o parcialmente por Medicare.