

## CAPÍTULO 4

# RECLAMOS EN UN AMBIENTE DE CUIDADOS CENTRADOS EN EL PACIENTE

Necesitamos entender tanto los Cuidados Centrados en Pacientes (PCC, por sus siglas en inglés) como los reclamos. Hay muchas definiciones de PCC. Algunas han sido creadas por organizaciones de cuidados de salud y otras por grupos de defensa. El Consejo Asesor de Pacientes de Riñón del Foro de Redes ESRD define PCC como:

*“Cuidados de salud dirigidos por pacientes, prestados de forma tal que se enfoca los valores y preferencias particulares del paciente e involucra tanto compartir información como compartir activamente la toma de decisiones con el paciente, familia/cuidadores y médicos, para alcanzar metas de cuidado personalizadas y realistas. Esto es un proceso continuo, teniendo en mente que estas metas pueden cambiar en un momento dado”*

### En los Cuidados Centrados en el Paciente:

- ✓ Los pacientes y familias son miembros igualitarios del equipo de tratamiento, quienes se espera estén interesados y compartan las decisiones de sus cuidados.
- ✓ Estar informados sobre su enfermedad, su tratamiento y opciones es una parte central de la posibilidad de estar interesados.



## En un ambiente de Cuidados Centrados en el Paciente:

- ✓ Se ofrece información libremente
- ✓ Se invita a hacer preguntas
- ✓ Se le consulta a pacientes sobre cambios y decisiones

---

## Los Centros para Servicios Medicare & Medicaid (CMS)

Definen reclamo así:

*“Una comunicación oral o escrita de un paciente ESRD, y/o un individuo en su representación y/u otra parte, alegando que un servicio ESRD cubierto por Medicare no satisfizo los estándares de seguridad o civismo, o estándares profesionales clínicos reconocidos para los cuidados”.*

**De tal manera que si alguien siente que los cuidados no son seguros, que el personal no se comporta civilmente o que los cuidados no satisficieron los requerimientos, puede hacer un reclamo sobre su cuidado a la Red ESRD que cubre su área y/o el Departamento Estatal de Salud. Usted puede, por supuesto, contactar a su Red en cualquier momento con preguntas o preocupaciones.**

---

La mayor parte del tiempo los problemas no comienzan como reclamos. Los pacientes pueden tener preguntas o preocupaciones, o sentir que no están siendo tratados con respeto. Puede que sus preocupaciones no sean manejadas por la institución tan rápida o exhaustivamente como debería hacerlo.

Usualmente hay una persona del personal en quien el paciente o sus familiares confían y con quien se sienten en confianza para hablar cuando surge algún problema. Este es el mejor sitio para comenzar. En un ambiente verdaderamente PCC, debería haber varias personas así, incluyendo al menos un Representante de Pacientes de la Institución (FPR, por sus siglas en inglés).



Un FPR es un paciente del mismo centro que ha recibido algo de entrenamiento y está de acuerdo con hablar a nombre de otros pacientes con los líderes de la institución. Puede que uno o más de los FPRs esté en el Cuerpo de Gobierno de la institución o esté involucrado en el Concejo Paciente-Familia, donde los pacientes, familias y el personal *trabajan juntos* para crear un ambiente acogedor. También puede que haya cajas de sugerencias que son usadas para recolectar ideas. En un ambiente PCC, una sugerencia de mejoría es vista como una relación exitosa con un paciente interesado.

Por favor refiérase a la página 36 para una lista completa de los 18 números gratuitos de las Redes ESRD para pacientes. También puede visitar <http://esrdncc.org/professionals/all-esrd-networks/> para acceder su red ESRD.

En un ambiente PCC, pacientes y familias saben cómo lidiar con sus preocupaciones. Todos los centros están obligados por Medicare a publicar información en áreas comunes acerca de cómo hacer reclamos. Esta información explicará cómo hacer reclamos en la institución, cómo contactar a su Red ESRD y Departamento Estatal de Salud y cómo reportar prácticas inseguras. Muchas de las instituciones de diálisis tienen números 800 para lidiar con reclamos a niveles más altos que el de la institución.

Si no hay una persona con quien se sienta en confianza para hablar o si no está satisfecho(a) con la forma en que la queja fue manejada, puede contactar o a su Red ESRD o al Departamento Estatal de Salud para que le presten mayor atención.



## CONTACTO CON LA REALIDAD

### **Si se comunica con la Red para que le ayude, ésta PUEDE:**

- ✓ Darle nombres y números telefónicos de personas con las que pueden hablar en las oficinas corporativas de la clínica.
- ✓ Darle información sobre normas de Medicare y sus derechos bajo Medicare.
- ✓ Contactar a la clínica y llevar adelante una investigación confidencial en relación a su reclamo, que puede incluir una o más de las siguientes acciones:
  - Solicitar su historial médico
  - Entrevista al personal o pacientes y preguntar detalles sobre el reclamo
  - Si fuera necesario, visitar la clínica
  - Confidencial significa que no le daremos su nombre a nadie en la institución o clínica a menos que usted nos dé permiso

### **Si se comunica con la Red para que le ayude, ésta NO PUEDE:**

- ✓ Obligar a una clínica o doctor a aceptar un paciente.
- ✓ Garantizar que puede escoger qué personal le coloca las agujas.
- ✓ Cambiar o involucrarse en nada que tenga que ver con políticas o procedimientos del personal
- ✓ Hacer que “despidan” o transfieran a un doctor(a), enfermero(a) o técnico de cuidados del paciente.

