

CAPÍTULO 5

BARRERAS PARA UNA EXPERIENCIA EXITOSA DE RECLAMO

Puede que haya barreras que usted enfrente en la Experiencia de Reclamo. Este capítulo identificará las más comunes. Si usted entiende estas barreras, puede solucionar los problemas más rápida y efectivamente.

LAS BARRERAS PUEDEN SER CLASIFICADAS EN CUALQUIER O EN TODAS ESTAS CATEGORÍAS

- I. Barreras de Información y Conciencia
- II. Barreras de Confiabilidad y Confianza
- III. Barreras de Fuerza y Habilidad

I. Barreras de Información y Conciencia

1. Conozca sus derechos como paciente (Capítulo 4)
2. Escriba sus preocupaciones (planillas de muestra en páginas 24 & 26)
 - a. ¿Qué pasó?
 - b. ¿Cuándo pasó?
 - c. ¿Quién estaba involucrado?
 - d. ¿Con quién habló acerca de su preocupación?
3. Siga el procedimiento (Capítulo 6)
4. Evalúe cómo funcionó el Proceso de Reclamos
 - e. ¿Se resolvió la preocupación?
 - f. Si no, ¿hay pasos adicionales que pueda tomar?

La primera y más obvia barrera a superar es la falta de conocimiento y comprensión del Proceso de Reclamo. El proceso, a veces, puede ser confuso y sin una “guía” es posible que se pierda.

No hay dos reclamos iguales. El proceso puede cambiar dependiendo de la situación y de un reclamo a otro. Un reclamo puede ser visto tan simple como una queja verbal o tan complicado como un reclamo formal a la Agencia Estatal



Reguladora. Si se siguen ciertos pasos, la experiencia de reclamos puede ser positiva y efectiva.

II. Barreras de Confiabilidad y Confianza

Confiabilidad y/o Miedo de Represalias

La preocupación más común que expresan los pacientes es miedo de represalias o ajuste de cuentas. El miedo a las represalias es una preocupación natural que resulta de la vulnerabilidad que sienten los pacientes. A diferencia de un reclamo hecho a un hospital luego de que el paciente es dado de alta, los reclamos registrados en una unidad son procesados e investigados mientras el paciente está siendo dializado en las instalaciones.

TODO RECLAMO REALIZADO EN SU RED PUEDE SER HECHO:

1. DE FORMA ANÓNIMA (SIN DIVULGACIÓN/SIN DAR NOMBRE)
2. DE FORMA CONFIDENCIAL (SOLO LA RED SABE QUIÉN ES USTED)
3. CON DIVULGACIÓN PLENA (SU NOMBRE SE ADJUNTA AL RECLAMO)

Hacer el reclamo sin nombre puede ayudar con este miedo. Pero algunos reclamos son específicos de un evento y quien reclama suele ser obvio. Mientras que CMS y las redes hacen todo lo posible por disminuir el miedo a represalias, los reclamos son frecuentemente emocionales. Tanto el personal como los pacientes son humanos. A veces estas emociones le llevan a decisiones pobres al hablar entre ellos después de que se realiza un reclamo.

Aun cuando han habido algunos incidentes probados de represalias, la mayoría de las clínicas son manejadas con profesionalismo y harán todo los esfuerzos por manejar los Reclamos sin emocionalidad. Muchas clínicas



ven esto como una oportunidad para mejorar la seguridad y aceptación de los pacientes.

Confianza

Los pacientes a veces no tienen confianza en su punto de vista de una preocupación. Pueden sentir que están reaccionando desproporcionadamente a algo que vieron o que algo no le importa a nadie.

“Nunca debe dudar del poder de una sola voz”

Algunos pueden sentir que no pueden cambiar el sistema y que su voz no hará una diferencia de todas maneras así que porqué tomarse la molestia

Luego de pensarlo, si decide que su preocupación amerita un reclamo, no dude del poder de una sola voz. Por cada uno que levanta su voz, puede haber varios que no tuvieron suficiente interés o estaban demasiado atemorizados para hablar. Si nadie toma pasos para ser escuchado, nada mejorará.

III. Barreras de Fuerza y Habilidad

Quizás las barreras menos reconocidas para un proceso exitoso de reclamo son las de fuerza y habilidad. El proceso de Reclamo nunca es fácil y puede hacerse aún más difícil debido precisamente a las cosas que estamos tratando de mejorar y preservar: la salud y vitalidad del paciente.

Algunos grupos de pacientes se enfrentan con mayores barreras, tales como:

1. Los pacientes con salud más deteriorada
2. Pacientes que carecen de la energía para completar el proceso

Lidiar con ESRD es en sí misma una situación desgastante. Muchos pacientes están cansados y usualmente están usando todas sus energías simplemente lidiando con las necesidades básicas de la vida. Cuando el estrés de realizar un reclamo se le añade a eso, puede parecer como demasiado con lo que lidiar.



3. Pacientes con barreras de lenguaje
4. Pacientes con barreras étnicas o culturales

Si existe una barrera de lenguaje, hacer que se sepan y se entiendan sus preocupaciones será mucho más difícil. Ser capaz de presentar su punto de vista y entender el otro lado puede hacerse menos probable con una barrera de lenguaje.

Adicionalmente, barreras culturales y étnicas pueden impedirle que un reclamo sea útil. Ciertos límites culturales para hablar pueden existir pero no ser entendidos por todos.

Estrés emocional

También hay barreras relacionadas con el estrés emocional de hacer un Reclamo. Podría haber preocupaciones acerca del tiempo del proceso y el posible efecto sobre lo que otros piensen de usted. Los pacientes pueden enojarse, estar asustados y/o sentir resentimiento al entrar en el proceso de reclamo. La sensación de falta de control y de protección sobre el reclamo puede añadir más estrés.

Una Posible Solución

Estas barreras de Fuerza y Habilidad pueden disminuirse o ser superadas mediante el uso de un defensor(a) del paciente. Si el paciente tiene un familiar o representante personal capaz de colocarse a su lado y ayudarlo en el proceso, esto puede alivianar mucho la carga. Alguien que esté familiarizado con ambos lados del problema usualmente puede identificar barreras culturales y de lenguaje. Si la unidad tiene un programa de Mentores, esto puede ayudar con la comunicación y liberar parte del estrés.

Los pacientes y proveedores que trabajan conjuntamente pueden crear una sensación de comprensión. Una vez que se consigue esa sensación, es más fácil trabajar juntos para superar la barrera.