

CAPÍTULO 7

EL PAPEL DE LA RED EN EL PROCESO DE RECLAMO

Siempre es bueno permitir que la institución aborde su reclamo primero. Esto no es un requerimiento.

LA RED SE INVOLUCRARÁ SI:

- a. USTED NO SE SIENTE CÓMODO (A) LIDIANDO CON EL TEMA EN LA INSTITUCIÓN.
- b. SI SIENTE QUE SUS PREOCUPACIONES NO FUERON RESUELTAS EN LA INSTITUCIÓN.

P. 1 - ¿Cómo contacto a la red?

La red investigará reclamos recibidos por:

♦ *Teléfono* ♦ *Fax* ♦ *o por Escrito*

Su Red ESRD piensa que todo paciente debe recibir cuidados de calidad. La Red puede ayudar a pacientes de diálisis con preocupaciones sobre sus cuidados. Si tiene una preocupación, el papel de la Red es servir como un investigador, facilitador, agente de referencia, coordinador y/o educador.



El propósito de la Red ESRD en un reclamo es:

- ✓ *Mantener abiertas las comunicaciones entre pacientes y el personal de la institución ESRD sobre problemas y reclamos.*
- ✓ *Asegurarse de que los problemas son resueltos tan pronto como sea posible.*
- ✓ *Ayudar a pacientes a sentirse más cómodos al llevar sus preocupaciones a autoridades apropiadas sin sentir miedo de ser maltratados o ser objeto de represalias.*
- ✓ *Ayudar a pacientes en el proceso de reclamo.*


A veces los reclamos no pueden ser resueltos con la ayuda de la Red. Si la Red no puede resolver su reclamo, usted puede ser referido a una agencia que pueda ayudarle.

P. 2 - ¿La institución de diálisis sabrá que yo hice un reclamo?

Pueden hacerse reclamos anónimos o confidenciales. Debe saber sin embargo que es más difícil obtener la información requerida si se utiliza su información. Le informaremos si ese es el caso.

P. 3 - ¿Otra persona me puede representar?

Usted puede tener un representante o a alguien que le ayude a explicar el problema. En ese caso, usted puede escoger a quien desee. Si tiene un representante, la Red ESRD debe obtener su aprobación para que esta persona procese el reclamo en su nombre


**Los pacientes
tienen derecho a
registrar
reclamos**

P. 4 - ¿Y qué si el problema pone en riesgo la vida?

Cuando sea apropiado, la Junta Directiva Médica de la Red (MRB, por sus siglas en inglés) adjudicará un comité para abordar el hecho al que



se hace referencia en el reclamo. Estas revisiones son llamadas Revisiones de Caso de Calidad ('Quality Case Review') o Revisión por Compañeros ('Peer Review'). Los revisores pueden incluir miembros de la MRB o personal de la Red. La Red asegura que nadie que esté involucrado en el reclamo o de la institución será un revisor. En algunos casos, el reclamo puede ser reportado a una Agencia Estatal de Revisión o al Departamento de Salud. Esta agencia inspecciona instituciones de diálisis para Medicare. En situaciones de "riesgo inmediato", que ponen en riesgo la vida, la agencia estatal tiene la autoridad de cerrar la institución hasta que esté segura.

El personal de la Red determinará cuál es el mejor método para lidiar con su reclamo.

El personal de la Red le notificará por correo el siguiente día hábil si su caso fue referido a otra agencia.

Muchos casos pueden ser resueltos rápidamente por medio de defensa

Llame a su Red si tiene otras preguntas específicas.

Le asistirán gustosamente.

inmediata. En estas situaciones, el personal de la Red actúa como mediador entre el paciente y la institución. Todos deben estar dispuestos(as) a trabajar en conjunto. Se hace hasta el último esfuerzo para resolver el problema en el transcurso de 7 días hábiles.

Casos más graves pueden requerir que se realice una revisión de cuidados de calidad. En estas situaciones, se solicita el historial médico, pueden entrevistarse pacientes y al personal, e historiales médicos de otro proveedor pueden revisarse. Es posible que sea necesario el consentimiento escrito del paciente.

Se hace hasta el último esfuerzo para completar todas las investigaciones en el transcurso de 60 días. Si el caso no se cierra en ese



plazo, todos serán notificados del retraso y cuándo se espera que concluya.

El paciente y su representante serán informados de a quién contactar si no están satisfechos con el manejo del reclamo por parte de la Red.

Se hará un contacto de seguimiento al final de la investigación. Este contacto es para averiguar si está satisfecho con el proceso de reclamo. Es su elección si participa o no en el seguimiento.