

## CAPÍTULO 8

# DOCUMENTACIÓN: ANTES DE PROCEDER CON UN RECLAMO

*El capítulo 8 le indicará los beneficios de organizar sus pensamientos antes de decidir registrar un reclamo y le proporcionará herramientas alternativas para asistirle al tener un registro.*

Organizar o formar los pensamientos le ayuda a recordar exactamente qué pasó y le ayuda a explicar sus preocupaciones de forma que otros puedan entender. Esto le ayudará a recolectar información específica o cosas que otros necesitarán para investigar el reclamo.

---

### Hay varias maneras de organizar sus pensamientos:

- 1. ¡Escríbalos! Mientras los eventos y preocupaciones están frescas en su memoria,scríbalos. Esto le ayuda a mantener claros los hechos y evitar reacciones puramente emocionales.**
- 2. Una de las formas más fáciles y efectivas es hablar con un amigo(a) o familiar y decirles lo que pasó. Ellos pueden señalar áreas que no están claras o requieren más explicación.**
- 3. Contacte a su Red. Si tiene preocupaciones/cosas que ha visto que piensa que deben abordarse pero necesita ayuda en cuanto a cómo proceder, su Red le puede ayudar:**
  - a. Dándole información sobre el proceso de reclamos**
  - b. Haciendo llamadas/contactos necesarios por usted**
  - c. Ayudándole a organizar sus pensamientos**



En esta sección hemos proporcionado dos (2) hojas de trabajo que puede usar para organizar sus pensamientos antes de registrar un reclamo.

**Nota: Estas hojas de trabajo son para su uso personal y no parte de un reporte formal de reclamo.**

**Aquí hay algunos consejos a considerar al documentar una hoja de trabajo de reclamo:**

1. La red ESRD puede ser contactada con cualquier preocupación. Están allí para ayudarlo con sus preocupaciones, trabajando junto con su institución de diálisis para mejorar la calidad de los cuidados.
2. Escriba todos los datos de la situación
  - a. Asegúrese de que tenga detalles sobre quién, qué, dónde, cuándo y cómo.
  - b. Si tiene testigos dispuestos a apoyar, haga una lista de ellos que contenga su información de contacto.
  - c. Mantenga un registro de exactamente con quién habló en relación a su preocupación, cuándo habló con ellos y qué se dijo.
3. Decida qué quiere que pase a raíz de este reclamo.
  - a. Sea razonable y asegúrese de que lo que quiere tiene que ver con el problema que usted tuvo.
  - b. Si tiene más de una cosa que desea sea satisfecha, haga una lista y colóquelas en orden de importancia.

Asegúrese de tener los detalles sobre quién, qué, dónde, cuándo y cómo





## Hojas de Trabajo para Preparación del Reclamo

Puede usar estas hojas de trabajo para organizar sus pensamientos mientras se prepara para registrar un reclamo.

Página Dejada en Blanco Intencionalmente

## Hoja de Trabajo #1 para Preparación de Reclamo

**Fecha de Ocurrencia / Observación:** \_\_\_\_\_

1. ¿Quién está involucrado(a) en este reclamo ? (*nombre a todos los involucrados*)

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuál fue el problema?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Cuándo ocurrió?

\_\_\_\_\_

4. ¿Dónde ocurrió?

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué registros/documentos afectan este reclamo?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Por qué es un reclamo?

\_\_\_\_\_

7. ¿Por qué debería repararse lo indicado en el reclamo?

\_\_\_\_\_



---

---

---

---

---

8. Otra información relacionada

---

---

---

---

---

## Hoja de Trabajo #2 para Preparación de Reclamo

---

Reclamo Involucra (seleccione todos los que están directamente involucrados)

Personal de Institución/Clinica

Nombre:

Título:

Nombre:

Título:

Nombre:

Título:

Médico(s)

Nombre:

Nombre:

Otro (Especifique)

Describa su Preocupación o Reclamo en Detalle

---

---

---

---

