

GUIA DEL CONSUMIDOR PARA ELEGIR UNA CLINICA

Hoja Informativa del Consumidor

La Coalición Nacional de los ciudadanos por la Reforma de las Clínicas (NCCNHR) sabe que colocar a un ser querido en una clínica es una de las tareas más difíciles que enfrenta un familiar en la vida. Pero cuando llega la necesidad, los posibles residentes y sus familias deben tener la mejor información posible para tomar sus decisiones. Existen varios recursos que pueden servir de ayuda. El propósito de esta Guía del Consumidor es ayudarlo a que usted navegue por esos recursos, comprenda la información y tome una decisión bien informada. Y una vez que su ser querido esté en una clínica, NCCNHR lo puede ayudar a que reciba un buen cuidado allí. Encontrará más información en nuestro sitio de la internet www.nursinghomeaction.org

Primero, explore las alternativas

Antes de comenzar a buscar una clínica, asegúrese de que la condición médica de su ser querido haya sido debidamente evaluada. Cuando haya sido debidamente diagnosticado y tratado, algunas condiciones pueden permitir que la persona permanezca en su casa. Dado que la mayoría de la gente prefiere quedarse en su propia casa, también es importante investigar sobre las posibles alternativas a cambio del cuidado en una clínica.

Fuentes de información sobre los servicios disponibles son El Localizador de Cuidado para el Adulto Mayor (Eldercare Locator) teléfono 1-800-677-1116 o en el sitio de la internet www.eldercare.gov y también en el sitio de la internet del Centro de Información Nacional de la Vejez en el www.aoa.gov/NAIC/Notes/caregiverresource.html.

Haga su investigación

Una vez que esté seguro de que se necesita cuidado en una clínica, determine cuáles son las cualidades más importantes que debe tener la clínica para servir las necesidades y expectativas del residente. Cada clínica en su área tendrá puntos positivos y puntos débiles. Al comenzar a evaluar los recintos disponibles en su área, es bueno hacer una investigación preliminar antes de visitar cualquier clínica. Algunos aspectos de calidad están sujetos a preferencias personales mientras que otros aspectos son críticos en la salud y bienestar de cualquier residente. Consulte con los residentes de la clínica, con

los familiares de los residentes, con los grupos de defensa del ciudadano, con su médico, con los miembros del clero sobre los diversos recintos.

Algunos aspectos que considerar al evaluar sus alternativas incluyen la disponibilidad de camas, provisión de servicios que necesitará el residente, costo, calidad y por supuesto ubicación, ubicación y ubicación — la clínica *debe* estar ubicada en un lugar conveniente para que usted pueda visitarla a menudo. Al comenzar su evaluación podrá consultar esta Guía que le ayudará a usar algunas fuentes de información:

- Defensor del Pueblo en el cuidado a largo plazo y Grupos de Defensa del Ciudadano
- Comparación de Clínicas
- Informes de Inspecciones a Clínicas Estatales
- Informe sobre Costos
- Informe sobre Reclamos
- Visitas a Clínicas
- Participación Familiar: Obtener Buen Cuidado en Clínicas

Consulta a los Expertos: Defensor del Pueblo en el cuidado a largo plazo y Grupos de Defensa del Ciudadano

Primero, hay que hablar con un experto. Un defensor del pueblo local o estatal y/o grupos de defensa del ciudadano lo pueden ayudar a reunir las diferentes fuentes de información que le ayudarán a tomar una decisión bien informada sobre el cuidado en clínicas. Un defensor del pueblo:

- Educa a los consumidores y los proveedores del cuidado a largo plazo sobre los derechos de los residentes y las buenas prácticas de cuidado.
- Provee información al público sobre las clínicas y otras instituciones y servicios de cuidado a largo plazo, derechos de los residentes y asuntos legislativos y de política de funcionamiento.
- Investiga las quejas y defiende los derechos de los residentes y cuidado de calidad en las clínicas,

cuidado personal, cuidado residencial y otros recintos de cuidado a largo plazo.

- Estará familiarizado con las clínicas en su área y a menudo con el personal y residentes que residen en ellas.

El o ella le puede ayudar cuando encuentre y le toque interpretar la información sobre las inspecciones estatales, el personal, y las características de los residentes o medidas de calidad que pueden encontrarse en el sitio de la Internet de Comparación de Clínicas

www.medicare.gov. Para encontrar su Defensor del Pueblo o representante local vaya al sitio de la internet del Centro de Recursos del Defensor del Pueblo de la NCCNHR www.ltombudsman.org y pulse en el enlace titulado “Defensor del Pueblo Regional” bajo la sección “¿Quiénes son los Defensores del Pueblo?”

Muchas comunidades tienen Grupos de Defensa del Ciudadano muy activos que al igual tienen mucho conocimiento sobre las clínicas en su área y pueden ser de mucha ayuda al evaluar los consejos y la información que usted reciba. Para encontrar un grupo local de defensa del ciudadano vaya al sitio de la internet de NCCNHR www.nursinghomeaction.org y pulse el botón titulado “Grupos de Ciudadanos.”

Cómo usar la “Comparación de Clínicas”: Una perspectiva del Consumidor

La información sobre las Clínicas es proporcionada por el gobierno federal a través del Centro de Cuidado Médico (Medicare) y Servicios de Asistencia Médica (Medicaid) en el sitio de la internet de “Comparación de Clínicas” www.medicare.gov/NHCompare/home.asp. El sitio contiene información sobre inspección de los recintos, información sobre el personal e información sobre las medidas de calidad. Aquí tiene consejos al consumidor de cómo usar y no usar cada una de estas fuentes de información

Información sobre el Personal

Los niveles del personal son un factor críticamente importante de considerar al evaluar la calidad del cuidado proporcionado en un recinto. Información sobre las horas de cuidado médico proporcionado por día en cada recinto está disponible en el sitio de la internet de Comparación de Clínicas. Desde la página principal, pulse en el enlace titulado “Comenzar la búsqueda de Clínicas” y luego seleccione el estado en

que está buscando y pulse en el botón titulado “Próximo Paso.” Ud. puede definir más su búsqueda al entrar el condado en el que está buscando o seleccionando la ciudad en que se ubica la clínica. Una vez que haya seleccionado el recinto o recintos, tendrá la opción de revisar varias fuentes de información. Para revisar la información sobre el personal, pulse el botón titulado “Personal” Ud. podrá revisar el promedio nacional del personal, el promedio estatal y el promedio diario para la clínica individual que haya seleccionado.

Consejos:

- Ponga atención en el número de asistentes de enfermería disponibles para cuidar a los residentes.
- Nosotros recomendamos que los consumidores visiten el local y consulten con el personal y los familiares sobre el número de personal disponible para cuidar a los residentes.

Precauciones:

- La información proporcionada en la “Comparación de Clínicas” incluye no solamente el cuidado directo de las enfermeras y los asistentes de enfermería sino que también el tiempo de enfermería administrativo. Esto les dificulta a los consumidores saber cuánto cuidado directo reciben los residentes.
- Los datos recolectados sobre los niveles del personal son reportados por las propias instituciones y no se comprueba su veracidad o exactitud.

Medidas de calidad

El sitio de la Internet de la Comparación de Clínicas también proporciona información sobre “Medidas de Calidad.” Las medidas se formulan usando información tomada de las evaluaciones trimestrales de residentes individuales. Las siguientes medidas de calidad serán reportadas en el sitio de la internet (6 para residentes de cuidado crónico y 4 para residentes de cuidado post-agudo):

6 Medidas para Residentes de Cuidado Crónico

- Porcentaje de residentes con pérdida de habilidad en algunas tareas diarias básicas
- Porcentaje de residentes con infecciones (durante los 7 días antes de la evaluación)

- Porcentaje de residentes con dolor (control inadecuado del dolor durante los 7 días antes de la evaluación)
- Porcentaje de residentes con llagas o úlceras de presión
- Porcentaje de residentes con llagas o úlceras de presión (con ajuste en el Perfil de Admisión de la Institución)
- Porcentaje de residentes en restricciones físicas (durante los 7 días antes de la evaluación)

4 Medidas para el Cuidado Post-Agudo (Residentes de Corta Permanencia)

- Porcentaje de residentes con delirio (falta de mejoramiento y manejo del delirio)
- Porcentaje de residentes con delirio (falta de mejoramiento y manejo del delirio – con ajuste en el Perfil de Admisión de la Institución)
- Porcentaje de residentes con dolor (control inadecuado del dolor durante los 7 días antes de la evaluación)
- Porcentaje de residentes que caminan bien o mucho mejor.

La información que se reúna de la evaluación del individuo se combina luego con la evaluación de otros residentes en el recinto para producir una medida general del recinto para cada categoría en particular. Para ver las medidas de calidad en el sitio de la internet, seleccione la clínica usando el criterio de búsqueda desde la página principal y luego pulse en el botón titulado “Medidas de Calidad.”

Consejos:

- Compare el puntaje de un recinto con otros en el área o estado para ver si está a la altura de los demás.
- Nueve de las diez medidas de calidad son medidas negativas. Esto significa que miden una condición que es indeseable. Para estas medidas, los consumidores deben buscar recintos que obtengan puntajes bajo el promedio estatal – y mientras más bajo mejor. La medida de mejoramiento en la habilidad para caminar es la excepción. Este punto

mide un mejoramiento. Por lo tanto, se desea un puntaje alto en esta categoría.

- Si Ud. tiene preguntas sobre la información relacionada con la medida de calidad que se proporciona, llame al 1-800-Medicare.

Precauciones:

- No dé por hecho que la información proporcionada es 100% exacta. Estas medidas están basadas en información reportada por los recintos y que no se comprueba independientemente su veracidad o exactitud.
- Estas medidas son solamente poderes aproximados para el buen cuidado; es posible que ocurran malos resultados aún cuando haya un cuidado de alta calidad. Y aún cuando estas medidas muestren buen cuidado en un área (por ejemplo, en la prevención de llagas o úlceras de presión), no significa necesariamente que haya buen cuidado en otras áreas (por ejemplo, en la prevención de incontinencia).

Informes de Inspección a Clínicas Estatales

Los informes de inspecciones estatales contienen información sobre cualquier deficiencia hayada por los inspectores al realizar su inspección anual al recinto. Las inspecciones toman lugar por lo menos cada 9 a 15 meses. En el sitio de la internet de Comparación de Clínicas, pulse en el enlace titulado “Comenzar la búsqueda de Clínicas” y luego seleccione el estado en que busca y pulse el botón titulado “Próximo Paso.” Ud. puede definir su búsqueda al entrar el condado en que busca o seleccionando la ciudad en la que está ubicada la clínica. Una vez que haya seleccionado la clínica o clínicas, le ofrecen la opción de ver varias fuentes de información. Para ver un resumen de la información en la inspección estatal pulse el botón titulado “Resultados de Inspección”

Consejos:

- Compruebe la fecha del informe citado en el sitio de la internet para verificar que tenga vigencia dentro de los últimos 9 a 15 meses. Si el informe es más antiguo, es muy seguro de que haya habido una encuesta más reciente. (La fecha de la inspección se cita justo arriba del resumen de las deficiencias).
- Revise los resultados de inspecciones previas (pulse el botón titulado “Resultados de Inspecciones Previas”

ubicado arriba de la lista de deficiencias) para ver cuál ha sido el patrón de calidad en un largo período de tiempo.

- Compare el número de deficiencias citadas con el promedio estatal.
- Si el recinto ha recibido una citación por deficiencia en un área en particular, asegúrese de hacer preguntas sobre esta área cuando visite el recinto.
- Obtenga informes de inspección concretos en el recinto mismo o del programa Defensor del Pueblo en el cuidado a largo plazo si Ud. no tiene acceso a la internet.

Precauciones:

- Cuidado con elegir un recinto con un alto número de deficiencias en comparación con otros recintos en el área y el promedio estatal.
- No dé por hecho que un puntaje “libre de deficiencias” significa que no haya problemas en el cuidado en un recinto en particular.
- Ud. puede obtener fotocopias de los informes de inspecciones estatales en las agencias de certificación y licencias, en los recintos mismos, o en los programas Defensor del Pueblo en el cuidado a largo plazo.

Información sobre Quejas

Ud. también puede ahondar más al reunir información sobre el número y la clase de quejas que se hayan hecho en contra de este recinto. Se incluye la información ya sea sobre quejas verificadas o justificadas junto a los resultados de la inspección de la clínica en el sitio de la internet Comparación de Clínicas. Los consumidores también pueden obtener información sobre las quejas hechas en contra de un recinto en particular al contactar la agencia de encuestas e inspecciones, el programa Defensor del Pueblo en el cuidado a largo plazo o a través del sitio de la internet titulado Miembro de la Familia en www.memberofthefamily.net.

Información sobre Costos

La mayoría de los residentes de las clínicas, aún cuando paguen en forma particular cuando entran a la clínica, con el tiempo quedan sin dinero debido a los altos costos.

Entonces pasan a pagos de Asistencia Médica. A menos que Ud. sepa que el residente puede pagar en forma indefinida con fondos privados, elija un recinto que acepte pagos de Asistencia Médica. Averigüe los requisitos para tener derecho a la Asistencia Médica en su estado y los derechos del residente para los pacientes con Asistencia Médica. Para mayor información sobre los derechos de los residentes que pagan por los servicios a través de la Asistencia Médica, contacte al programa Defensor del Pueblo en el cuidado a largo plazo o a un grupo de Defensa del Consumidor local.

Visitas a Clínicas: “La prueba de Contacto”

Visite tantas clínicas como le sea posible. Puede aprender mucho sobre una clínica al sentarse y observar la interacción del personal con los residentes. También hable con los residentes para obtener una mejor idea de la vida en la clínica. Reúna información sobre la calidad y asuntos de pago.

Es muy importante visitar las clínicas dos y tres veces durante las noches y los fines de semana – tiempos durante los cuales muchas clínicas disminuyen el personal y los servicios. Y en cuanto sea posible, lleve al residente a visitar las posibles clínicas antes de tomar la decisión. Esta visita le puede dar una indicación de los deseos del residente y puede aliviar los temores de los seres queridos.

Puntos importantes a observar en sus visitas:

Usar los sentidos-vista, audición, olfato, tacto:

- ¿Existe una interacción alegre, respetuosa, agradable y afectuosa entre el personal y los residentes?
- ¿Parece conocer el administrador a los residentes y disfruta estando con ellos?
- ¿Parecen tener una relación cómoda y pacífica el personal con la administración?
- ¿Parecen las habitaciones demostrar la individualidad de los residentes?
- ¿Están las habitaciones, comedores y pasillos limpios?
- ¿Se ven limpios los residentes, bien arreglados, bien alimentados, y sin moretones?

- ¿Parecen estar despiertos, felices y en paz muchos residentes?
- ¿Se ven cómodamente sentados los residentes?
- ¿Está la clínica libre de malos olores?
- ¿Se atiende rápidamente a los llamados?
- ¿Hay residentes llamando a viva voz? De ser así, ¿reciben una respuesta adecuada por parte del personal?
- ¿Parecen apetitosas las comidas? ¿Se comen la mayoría de los alimentos los residentes? ¿Alimenta pacientemente el personal a los residentes que lo necesitan?
- ¿Hay residentes con restricciones físicas (aparatos formales o informales que aten a los residentes a sus camas, sillas y sillas de ruedas)? ¿Por qué?
- ¿Participan los residentes en actividades placenteras y significativas por sí solos o en la compañía de otros?

Lo que se le debe preguntar al personal:

- ¿Tiene cada turno la suficiente ayuda para poder cuidar a los residentes como quisieran?
- ¿Disfrutan su trabajo? ¿Les piden y valoran sus ideas e información los supervisores?
- ¿En qué actividades participan los residentes?
- ¿Hay personal asignado a residentes en forma permanente?
- ¿En qué forma participan los asistentes de enfermería en el proceso de planificación de cuidados?
- ¿Cuánto entrenamiento recibe el personal? ¿Es suficiente?
- ¿Con qué frecuencia se les ayuda a los residentes que necesitan ayuda en el baño o se les cambian sus pañales?
- ¿Qué medidas toma el recinto para evitar el uso de restricciones físicas o químicas?
- ¿En qué manera el recinto asegura la participación de la familia y los residentes en las reuniones de planificación del cuidado?
- ¿Qué hace el recinto para incentivar la retención y continuidad del personal?
- ¿Cuánto tiempo lleva el actual administrador del recinto en su puesto?
- ¿Han habido cambios recientes de propietario o administrador en este recinto?
- ¿Se proporciona transportación a diversas actividades de la comunidad?
- ¿Qué tipo de terapia hay disponible para los residentes?
- ¿Puede darme un ejemplo de cómo se les proporciona el cuidado individualizado a los residentes?
- ¿Existe un consejo de residentes y / o un consejo familiar? ¿Se puede hablar con los miembros de estos consejos?
- ¿Qué pasa si alguien tiene una queja o un problema? Existen audiencias para la familia con el personal para encontrar una solución?
- ¿Se les permite a los residentes participar en la selección de compañeros de habitación?
- ¿Quién decide dónde se sientan los residentes para las comidas?
- ¿Bajo qué circunstancias podría un residente ser transferido a otra habitación o unidad o dado de alta? ¿Puede negarse el residente o un familiar?
- ¿Emplea el recinto a un trabajador de Servicio Social profesionalmente calificado?

Lo que puede averiguar de sus conversaciones con otros residentes y sus familias:

- ¿Respetan el recinto los deseos del residente en cuanto a su horario (descanso, baños, comidas)?
- ¿Se les presta atención a los residentes durante la noche si están despiertos?

- ¿Tiene el residente el mismo asistente de enfermería la mayoría de los días?
- ¿Es sensible el personal a los pedidos de los residentes? ¿Ayudan a los residentes en el baño?
- ¿Hay bocados disponibles para los residentes? ¿Frutas frescas?
- ¿Participan los residentes en las reuniones de planificación del cuidado? ¿Se valoran sus opiniones?
- ¿Se les han extraviado efectos personales a los residentes?
- ¿Quién maneja las preocupaciones de los residentes o de sus familiares? ¿Es sensible esa persona?
- ¿Puede salir afuera el residente para tomar aire fresco o participar en ciertas actividades tanto como lo desee?
- ¿Qué es lo mejor y lo peor de vivir en una clínica?

Participación de la Familia: Obtener buen cuidado en una clínica

Una vez que su ser querido está viviendo en una clínica, su continuo cuidado, apoyo, amor y participación en su vida son una clave esencial en obtener un buen cuidado allí: Asegúrese de que Ud:

- **Expresa** sus preocupaciones y halagos
- **Participe** en las reuniones del consejo familiar si es que existe un consejo familiar, o encuentre otros familiares para organizar uno
- **Asista** a las reuniones trimestrales de planificación del cuidado y defienda el cuidado individualizado
- **Conozca** al personal y ayúdelos a conocer al residente. Comparta detalles sobre los gustos, disgustos y rutinas diarias del residente
- **Haga un seguimiento** en el plan de cuidado acordado. Asegúrese de que el médico del residente sepa los detalles del plan. Fíjese si no se sigue fielmente el plan y solicite otra reunión si es necesario

- **Contáctese con** el Defensor del Pueblo en el cuidado a largo plazo de su comunidad, cualquier grupo local de Defensa del Ciudadano y familiarícese con las leyes y regulaciones estatales y federales que afectan a las clínicas y
- **Documente** (fecha, hora, personas involucradas) cualquier problema que pueda observar para que los gerentes, defensores del pueblo, o agencia de encuestas estatales puedan investigar.

Más información sobre cómo obtener buen cuidado en las clínicas está disponible en el libro de la NCCNHR, **Clínicas: Obtener buen cuidado allí**. Ordene su ejemplar llamando al 202-332-2275 o en la internet visitando la sección de publicaciones en el sitio de la internet de NCCNHR www.nursinghomeaction.org En este sitio encontrará docenas de estrategias específicas, incluyendo listas de verificación, pautas de cuidado, ejemplos detallados y derechos de los pacientes.

c 2002.

Coalición Nacional de Ciudadanos por la Reforma de las Clínicas

1424 16th Street, NW

Suite 202, Washington, D.C. 20036

Tel 202-332-2275, Fax 202-332-2949

email: nccnhr@nccnhr.org

sitio internet: www.nursinghomeaction.org