

Guía para resolver inquietudes acerca de la atención médica

¿Qué es TMF Health



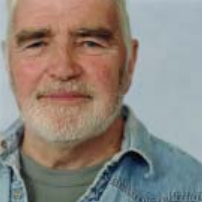
TMF Health Quality Institute es una organización de mejoramiento de calidad médica de Medicare en Texas. Observamos la calidad de la atención médica que reciben los pacientes de Medicare. Si usted tiene una queja acerca de la atención recibida con Medicare, póngase en contacto con nosotros para hablar de sus inquietudes y de lo que se puede hacer al respecto.

Quality Institute?



Le ayudaremos a completar los trámites asociados con sus inquietudes para que se pueda considerar la queja. Nuestra meta es tratar sus inquietudes mientras trabajamos con los médicos y los proveedores de atención médica (hospitales, clínicas de reposo, centros de la cirugía, etc.) para ayudarles a proporcionar mejor atención en el futuro.





¿Qué debo hacer si me preocupa la calidad de los servicios recibidos bajo Medicare?

Si tiene inquietudes acerca de la calidad de los servicios de Medicare recibidos por usted o por un ser querido, póngase en contacto con:

TMF Health Quality Institute
Bridgepoint I, Suite 300
5918 West Courtyard Drive
Austin, TX 78730-5036
1-800-725-9216

Los siguientes son ejemplos de inquietudes acerca de la calidad que TMF Health Quality Institute puede tratar:

- Errores de medicación
- Cirugía innecesaria o inapropiada
- Tratamiento innecesario o inapropiado
- Cambio en condición sin tratamiento
- Descarga demasiado temprano del hospital
- Instrucciones y/o disposiciones incompletas sobre la descarga



Si usted presenta una queja acerca de la calidad de la atención médica a TMF Health Quality Institute, solicitaremos su expediente médico y lo enviaremos a un médico practicante que trabaja con nosotros. Este médico examinará todos los aspectos de la atención relacionados con la queja. Entonces se tomará una decisión acerca de cómo tratar su queja mediante resolución de conflictos o revisión del expediente médico.

Resolución de conflictos (incluida la mediación)

- Si la resolución de conflictos es apropiada para su situación, le permite trabajar con el TMF Health Quality Institute para informar las circunstancias de su queja al médico o profesional de la salud apropiado para que se puedan efectuar mejoras.
- Una forma de resolución de conflictos que podría ser una opción para usted es la mediación. La mediación consiste en una reunión confidencial en persona entre los dos lados (partidos) del conflicto. El mediador—un partido tercero e imparcial que no tiene ningún interés en el resultado específico del problema—guía a las dos partes a la resolución.
- Otras formas de resolución de conflictos podrían ser menos formales que la mediación. El mediador podría hablar con cada parte por separado para resolver el conflicto.

Revisión del registro médico

- Nuestra revisión se basa en lo que está escrito en el expediente médico. El médico o el proveedor de atención médica deben enviarnos una copia del mismo. No podemos tomar una decisión



inquietudes que no están documentados en el expediente médico. Esto no significa que no creamos que hayan sucedido las cosas que le inquietan. Sencillamente significa que el expediente no contiene nada acerca de ellas que nos permita llegar a una determinación. Por ejemplo, es posible que un retraso en llevarle una medicación para el dolor no esté documentado en el expediente médico.

- En base al expediente médico, le diremos si la atención recibida satisface las normas de atención médica profesionalmente reconocidas. La ley federal limita lo que podemos decirle más allá de esto. Si la atención no cumple esas normas, trabajamos estrechamente con el médico o el proveedor de atención médica para mejorar la atención futura.
- El propósito de nuestra revisión es ayudar a los médicos y a los proveedores de atención médica a mejorar la atención futura provista a beneficiarios de Medicare. No tiene como propósito castigar al médico o al proveedor de atención médica. Cuando surge una inquietud, TMF Health Quality Institute toma medidas para averiguar lo que causó la inquietud para impedir que vuelva a suceder. Nuestras opciones incluyen:
 - Educar al médico o al proveedor de atención médica acerca de maneras en las que pueden mejorar.
 - Ayudar al médico o al proveedor de atención médica a preparar un plan para mejorar la atención futura.
 - Tomar medidas como enviar nuestras inquietudes a la entidad certificadora o gubernamental apropiada.
 - Examinar más expedientes médicos para averiguar si hay otras inquietudes.



¿Dónde puedo obtener ayuda con otras inquietudes acerca de la atención médica?

La agencia que le puede ayudar depende del tipo de inquietud que usted tiene. Algunas inquietudes pueden ser tratadas por más de una agencia.

- **Si usted tiene inquietudes acerca de un médico**, por ejemplo, conducta impropia, práctica incompetente o asuntos de certificación, también puede ponerse en contacto con:

Texas Medical Board
Investigations Department, MC-263
P.O. Box 2018
Austin, TX 78768-2018
1-800-201-9353

- **Si tiene inquietudes acerca de las condiciones en un hospital**, por ejemplo, habitaciones demasiado calurosas o frías, comida fría o falta de limpieza, también puede ponerse en contacto con:

Texas Department of State Health Services,
Health Facility Licensing
and Compliance Division
1100 W. 49th Street
Austin, TX 78756
1-888-973-0022

- **Si tiene inquietudes acerca de la calidad de los servicios que no están cubiertos**

por Medicare, como los servicios en una clínica de reposo, una vivienda asistida o una guardería para adultos, o si tiene inquietudes acerca de un hospicio que no están relacionadas con la calidad de la atención médica, póngase en contacto con:

Texas Department of Aging and Disability
Services
701 W. 51st Street
Austin, TX 78751
1-800-458-9858

- **Si tiene inquietudes acerca de fraude en Medicare**, póngase en contacto con:

Better Business Bureau
Education Foundation
1333 West Loop South, Suite 1200
Houston, TX 77027
1-877-468-9222

- **Si tiene inquietudes acerca de la facturación**, por ejemplo, preguntas acerca de la cuenta y lo que Medicare cubre o no cubre, póngase en contacto con:

1-800-MEDICARE

Otros recursos importantes



- Medicaid (asistencia medica)
1-800-252-8263
- Servicios comunitarios de salud mental/Retardación mental
1-800-252-8154
- Agencia Regional de Envejecimiento
(asistencia para personas de mayor edad)
1-800-252-9240
- Administración de Seguro Social
1-800-772-1213

Sitios Web importantes

- Sitio oficial del gobierno estadounidense para personas con Medicare
(incluye información para comparar hospitales, clínicas de reposo y organizaciones de atención médica en el hogar dentro de su región)
www.medicare.gov
- TMF Health Quality Institute (TMF Instituto de Calidad de la Salud)
www.tmf.org



Bridgepoint I, Suite 300 • 5918 West Courtyard Drive • Austin, TX 78730-5036
1-800-725-9216 • 512-329-6610 • 512-327-7159 fax
www.tmf.org