

Como defenderse uno mismo: Los diez pasos para tener éxito

Defenderse uno mismo significa...

*Hablar por usted mismo;
defenderse y tomar sus propias decisiones;
hacer sus propias recomendaciones;
abogar por su propia causa.*

PRIMER PASO: Conozca sus derechos y responsabilidades

Siempre que necesite tener acceso a un sistema, es importante que conozca sus derechos y responsabilidades dentro de ese sistema. Aprender sus derechos y responsabilidades ES SU PROPIO TRABAJO. En estas circunstancias, el conocimiento verdaderamente le dará el poder.

SEGUNDO PASO: Aprenda y entienda el sistema

La primera y mejor manera de hacer esto es obtener la información directamente del sistema. Estas son algunas otras preguntas que quizás quiera hacer:

- ♦ ¿Cuáles son las fechas o períodos específicos dentro del sistema?
- ♦ ¿Existe un proceso de apelación y cómo se puede tener acceso a dicho proceso?
- ♦ ¿Qué departamentos están envueltos? ¿Quiénes son los supervisores? ¿Quién manda a quién en el sistema?
- ♦ ¿Existe algún abogado o defensor cívico de las personas dentro del sistema?

Usted puede completar este paso llamando por teléfono o escribiendo. Si llama, asegúrese de obtener el (los) nombre(s) de la(s) persona(s) con que hable y tomar notas durante la conversación. Si escribe, sea muy específico expresando su solicitud y sus preguntas, para evitar recibir solamente informaciones genéricas.

TERCER PASO: No asuma nada

Cuando obtenga alguna información, nunca asuma que es “absoluta”. Muchas veces, la persona que le da la información es la persona de contacto inicial y puede tener conocimientos limitados. Esta regla se debe aplicar también cuando trate con gerentes, al igual que con secretarías o recepcionistas.

CUARTO PASO: Pregunte todo

El proceso de aprender y comprender un sistema toma tiempo; la mejor forma de facilitar el proceso es preguntar continuamente ¿Por qué?. Eso no significa ser antagonico, simplemente es una parte natural del proceso de aprendizaje.

Si necesita aclaración acerca de alguna información escrita, asegúrese de tenerla disponible cuando haga preguntas acerca de ella. Si pregunta ¿Por qué? y la respuesta es “Esa es la forma en que lo hacemos”, o “Esa es la política del departamento”, entonces probablemente la información que le hayan dado no sea correcta. Pida una copia de la póliza.

Recuerde, si no pregunta, ellos posiblemente no le digan nada...

QUINTO PASO: Pida hablar con un supervisor

Al igual que hacer preguntas, esta acción no significa ser antagonico. Sin embargo, esta sea quizás la única manera de obtener la información correcta que necesita. Usted TIENE EL DERECHO de obtener una información correcta y ES RESPONSABLE de tomar los pasos necesarios para obtenerla.

SEXTO PASO: Comience la documentación

Al igual que el sistema toma pasos para formalizar sus procesos, usted lo debe hacer también. Cada vez que tenga un contacto o una reunión de importancia con el sistema, usted debe escribir una carta resumiendo la información que recibió. Este proceso:

- ♦ Registra su contacto con el sistema
- ♦ Preserva sus derechos bajo la ley
- ♦ Aclara las cosas en su propia mente
- ♦ Prepara la base para establecer una demanda legal (o defensa)

SÉPTIMO PASO: No espere

Cada sistema tiene algún tipo de límite de tiempo, generalmente por alguna buena razón. Si usted viola esos límites de tiempo, podrá perder sus derechos dentro del sistema. Conozca bien los límites de tiempo del sistema y cumpla con ellos.

OCTAVO PASO: Mantenga récords de todo

Nada tiene el valor de los documentos escritos cuando se trata de probar alguna cosa. Haga copias de toda la correspondencia, recibos y estimados. Mantenga un registro de todas las personas con las que ha hablado, incluyendo las horas, fechas y asuntos tratados. Finalmente, si alguien necesita ver su documentación, envíe copias, NUNCA los originales.

NOVENO PASO: Haga una apelación

Usted tiene el derecho de no estar de acuerdo con una decisión acerca de su caso. En algunos sistemas, la ÚNICA forma de obtener una victoria es en una apelación. En otros sistemas, la apelación le permite expresar su caso completo ante una autoridad independiente. ¿Sabía usted que una mayoría de las negaciones de beneficios de Medicare son anuladas en las apelaciones?

DÉCIMO PASO: Pida ayuda

Si ha seguido correctamente los pasos uno a nueve y no ha tenido éxito, quizás otra persona lo podría ayudar. Algunas veces se pueden ver las cosas más claras desde afuera, y puede ser que otras personas tengan más experiencia. En cualquier caso, no tenga miedo de pedir ayuda.

Sin embargo, es importante comprender que nadie se va a preocupar más por sus intereses que usted mismo, aún cuando la ley diga que deben hacerlo o aunque les pague para hacerlo. Por lo tanto, usted debe ser siempre su mejor defensor. Si no tiene el interés necesario para actuar con convicción y satisfacer sus propias necesidades, ¿por qué lo van a hacer los demás?

¡Salga y HAGALO QUE TENGA QUE HACER!