Corrige los errores con prontitud

Por el Dr. Peter Beddow, BCBA-D



Hacer preguntas con honestidad, corregir rápido y reportar a tiempo protege a los clientes, a los compañeros de trabajo y la labor que hacemos juntos.

Todas las personas que trabajan en ABA cometerán errores. Una nota de sesión se guarda con la hora equivocada. Se introduce un código incorrecto. Falta una firma. Estas cosas pasan en un trabajo con mucho movimiento y centrado en las personas.

La meta no es ser perfecto. Como dice un principio guía: “No esperamos perfección. Esperamos honestidad, atención a los detalles y disposición para corregir los errores”.

Este artículo explica cómo distinguir entre un error honesto y la deshonestidad. También explica por qué es tan importante hacer preguntas pronto, corregir con prontitud y reportar a tiempo.

Un error honesto y la deshonestidad son cosas distintas

“Vas a cometer errores. Todo el mundo los comete. Lo que importa es cómo respondes”.

Un error honesto ocurre cuando alguien se equivoca sin querer. Puede que haya entendido mal una norma, que se le haya pasado un detalle o que haya trabajado con prisa. Un error honesto no es automáticamente un fraude.

Eso no significa que un error se pueda ignorar. Los errores igual deben atenderse. Una fecha equivocada, un registro de facturación incorrecto o una nota incompleta pueden afectar el expediente de un cliente y las reclamaciones de pago que presenta una organización.

La deshonestidad es una decisión. Se ve así: registrar a sabiendas algo que no ocurrió, cambiar registros para ocultar un error o dejar un problema conocido sin resolver con la esperanza de que nadie se dé cuenta.

Las organizaciones pueden resolver muchas cosas. Pueden corregir errores, dar más capacitación y aclarar malentendidos. Lo que no pueden aceptar es la deshonestidad.

La ley también refleja esta diferencia. La Ley federal de Reclamaciones Falsas (False Claims Act) se centra en las reclamaciones falsas presentadas “a sabiendas” (en inglés, “knowingly”). Ese término incluye el conocimiento real, y también incluye la ignorancia deliberada o la indiferencia temeraria ante la verdad. En la práctica, una vez que sabes que algo está mal, elegir mirar hacia otro lado no es una opción segura.

Haz preguntas y corrige los errores pronto

Muchos problemas empiezan siendo pequeños. Una pregunta que nunca se hace puede convertirse en un hábito, y un hábito puede convertirse en un patrón de errores.

Hacer preguntas es una señal de cuidado. Demuestra que quieres hacer el trabajo correctamente.

Estos son algunos hábitos prácticos para RBT y BCBA:

Pregunta cuando tengas dudas. Si no entiendes una norma de documentación, un código de facturación o una política, pregunta antes de adivinar.

Revisa tu trabajo antes de enviarlo. Fíjate en las fechas, las horas, los nombres y los detalles del servicio.

Corrige los errores en cuanto los notes. No esperes a que otra persona los encuentre.

Cuéntale a tu supervisor lo que pasó. Basta con una explicación breve y basada en los hechos. Por ejemplo: “Anoté una hora de sesión equivocada en la nota del martes. Quería avisarte para que podamos corregirla”.

Sigue el proceso correcto para hacer cambios. Las correcciones deben hacerse de forma abierta y siguiendo los pasos adecuados. Nunca modifiques registros de una manera que oculte lo que había antes.

Un error que se corrige con prontitud suele ser mucho más fácil de arreglar que uno que se queda sin atender durante semanas o meses.

Habla sin esperar a tener pruebas

A veces la preocupación no es un error tuyo. Puede que notes algo que parece raro en las notas de un compañero, en un horario o en un patrón de facturación.

La orientación aquí es sencilla: “Si algo parece estar mal, dilo”.

No necesitas investigar. No necesitas estar seguro. No necesitas tener todos los detalles resueltos.

“No tienes que esperar a poder demostrar un fraude. Reporta la preocupación con prontitud”.

Tu papel es compartir lo que viste o lo que te pareció inapropiado. Le corresponde a la organización investigarlo. Muchas preocupaciones resultan tener una explicación sencilla. Algunas resultan ser errores honestos que hay que corregir. En cualquier caso, plantear la preocupación pronto ayuda.

También conviene saber que los empleados y otras personas pueden tener protecciones legales cuando reportan posibles infracciones o participan en ciertas actividades de denuncia protegidas. La Ley de Reclamaciones Falsas incluye protecciones contra represalias para las personas que toman medidas lícitas relacionadas con la denuncia de reclamaciones falsas.

Una nota para supervisores

La forma en que un supervisor responde cuando alguien da un paso al frente influye en que las personas se animen a hablar la próxima vez.

Cuando un miembro del personal reporta su propio error o plantea una preocupación, algunas cosas ayudan:

Agradécele. Dar el paso requiere valor, sobre todo para el personal más nuevo.

Mantén la calma. Una respuesta serena ayuda a que las personas se sientan seguras al ser honestas.

Enfócate en la solución. Trabajen juntos en qué hay que corregir y cómo.

Ofrece apoyo o capacitación si hace falta. Muchos errores reflejan una falta de comprensión, no una falta de cuidado.

Da seguimiento. Asegúrate de que la preocupación se atienda mediante el proceso adecuado.

Los equipos son más honestos cuando la honestidad se recibe con respeto. Los supervisores marcan ese tono.

Avanzar con confianza

No tienes que ser perfecto para hacer bien este trabajo. Necesitas ser honesto, prestar atención y estar dispuesto a corregir las cosas.

Haz preguntas pronto. Corrige los errores con prontitud. Habla cuando algo parezca estar mal, aunque no estés seguro.

Estos hábitos protegen a los clientes a quienes servimos, a las personas con quienes trabajamos y la confianza que hace posible una buena atención.

Referencias

U.S. Department of Justice, Civil Division. "The False Claims Act." https://www.justice.gov/civil/false-claims-act

Legal Information Institute. 31 U.S.C. § 3729, False claims. https://www.law.cornell.edu/uscode/text/31/3729

Legal Information Institute. 31 U.S.C. § 3730, Civil actions for false claims. https://www.law.cornell.edu/uscode/text/31/3730

Seguir aprendiendo

Abra el recurso complementario y elija el siguiente paso práctico.

https://accessiblebehavior.com/go/corrige-los-errores-con-prontitud

Sobre el autor

Docente de corazón, analista de conducta y escritor, el Dr. Peter Beddow lleva más de dos décadas ayudando a niños, familias y equipos escolares a abordar el autismo, la conducta, el trauma y las diferencias de aprendizaje con claridad, estructura y esperanza. Estudió Literatura Inglesa y Escritura Creativa en Middlebury College y obtuvo un doctorado en Educación Especial en Peabody College de Vanderbilt University, donde su trabajo se centró en la equidad, el aprendizaje y el acceso en la evaluación. Peter ha trabajado como docente, educador especial, director clínico, consultor y analista de conducta certificado en hogares, escuelas y clínicas. Fundó Accessible Hope, una organización del área de Nashville que apoya a familias diversas, y escribe y enseña enfoques prácticos y humanos sobre la conducta y el aprendizaje.

Proveedor autorizado de educación continua (ACE): Accessible Behavior, LLC · Número de proveedor OP-26-12875.

Alcance y seguridad

Este artículo ofrece información educativa general. No constituye asesoramiento médico, conductual, de salud mental, legal ni de emergencia individualizado. El apoyo individual debe tener en cuenta la comunicación, la salud, la seguridad, las necesidades relacionadas con la discapacidad, la cultura y el contexto de la persona que aprende.

Cómo citar este recurso

Beddow, P. (s. f.). Corrige los errores con prontitud. Accessible Behavior.
https://accessiblebehavior.com/go/corrige-los-errores-con-prontitud

Copyright © s. f. Accessible Behavior. Todos los derechos reservados.

Artículo publicado: https://accessiblebehavior.com/resources/correct-mistakes-promptly/