Documentamos lo que realmente ocurrió

Por el Dr. Peter Beddow, BCBA-D



Una guía práctica sobre registros de tiempo, notas de sesión y datos honestos en ABA

Por qué su documentación importa tanto

Cada sesión que usted dirige termina con un registro. Anota el tiempo. Escribe una nota. Registra los datos. Al final de un día largo, puede parecer un simple trámite.

Ese registro tiene mucho peso. La información que usted anota puede convertirse en la base de una reclamación al seguro. Alguien a quien nunca conocerá puede basarse en su nota para decidir qué servicio se prestó y qué se debe pagar. Un supervisor usará sus datos para tomar decisiones sobre el tratamiento de un niño.

Por eso, el principio que nos guía es sencillo:

“No documentamos lo que se suponía que iba a pasar. Documentamos lo que realmente ocurrió”.

Y detrás de ese principio está la idea más importante de toda esta serie:

“Lo más importante que quiero que recuerden es que siempre debemos ser honestos sobre lo que hacemos, lo que observamos y lo que documentamos”.

Una documentación honesta protege a los niños, a las familias, a los proveedores y a los programas públicos que pagan la atención. También lo protege a usted.

Tiempo programado, tiempo de trabajo y tiempo de tratamiento

Uno de los aspectos en los que la documentación falla con más frecuencia es el tiempo. Hay tres tipos de tiempo que es fácil confundir, y no son lo mismo.

El tiempo programado es lo que se planificó. Una sesión puede figurar en el calendario de 9:00 a 12:00.

El tiempo de trabajo es el tiempo en que usted estaba trabajando como empleado. Puede que llegue antes para preparar materiales, que se traslade entre clientes o que termine papeleo después de que el niño se va. Eso es trabajo real, y cuenta para su sueldo.

El tiempo de tratamiento facturable es el tiempo en que realmente se prestó el servicio. Este es el tiempo que puede presentarse en una reclamación.

Así puede verse en la práctica. Una sesión está programada de 9:00 a 12:00. El niño llega a las 9:20 y se va a las 11:45. El tiempo de tratamiento es de 9:20 a 11:45, aunque el horario indicara otra cosa y aunque usted haya estado trabajando toda la mañana.

De esto se desprenden algunas reglas prácticas:

- Registre la fecha, la hora, la duración y la naturaleza reales del servicio.
- Nunca documente una sesión que no se realizó.
- Nunca registre el tiempo antes de que llegara el niño o después de que terminara la sesión como si hubiera habido tratamiento.
- No registre descansos personales ni actividades no relacionadas como tratamiento directo.
- No falsee quién prestó el servicio. Si otra persona dirigió parte de la sesión, el registro debe reflejarlo.
- No registre dos servicios que se superponen como facturables por separado, a menos que las normas aplicables lo permitan. Si no está seguro, pregunte a su supervisor antes de enviar el registro.

En caso de duda, anote los horarios reales y haga preguntas. Siempre es más fácil trabajar con horarios exactos que con horarios que luego hay que explicar.

Cómo escribir notas de sesión y datos honestos

Una nota de sesión debe dar una imagen objetiva del tratamiento que usted prestó y de cómo respondió el niño. Quien la lea debe poder entender lo que ocurrió en esa sesión sin haber estado presente.

Una buena nota suele incluir:

- Las intervenciones y actividades que usó
- Cómo respondió el niño

- Los avances que observó
- Las dificultades que surgieron
- Cualquier acontecimiento importante

Escriba lo que vio y lo que hizo. “El cliente presentó 3 episodios de fuga durante la transición del juego al trabajo en la mesa” le dice al lector algo concreto. Los elogios o las quejas imprecisos no.

Algunas prácticas socavan en silencio la honestidad de los registros, aunque parezcan inofensivas:

- **Inventar datos.** Si no realizó los ensayos, no hay datos que registrar.
- **Copiar de la sesión anterior.** Reutilizar las observaciones de la última sesión cuando no volvieron a ocurrir crea un registro falso.
- **Maquillar.** Describir un servicio de forma más favorable de lo que realmente fue hace que la nota sea inexacta, aunque cada palabra suene profesional.

Los datos guían las decisiones clínicas. Si los datos indican que una habilidad está dominada cuando no lo está, el niño puede perder un apoyo que todavía necesita. Los datos honestos permiten a los supervisores cuidar bien a los niños de su programa.

Las sesiones difíciles también llevan notas honestas

Algunas sesiones no salen como se planeó. Un niño puede estar enfermo, alterado o no estar listo para trabajar. Puede que algunos programas no se realicen. Una sesión puede terminar antes de tiempo. La conducta puede ser más intensa de lo habitual.

Estas sesiones también necesitan una documentación honesta. De hecho, pueden estar entre las sesiones más importantes de registrar con claridad.

Si algo no salió como se planeó, dígalo. Anote lo que intentó, lo que hizo el niño y lo que cambió. Si una sesión terminó antes, registre la hora real de finalización. Si no pudo realizar ciertos programas, no registre datos para ellos.

Una sesión difícil registrada con honestidad le da a su supervisor información útil. Puede revelar patrones, señalar cambios necesarios y mostrarle a una familia aquello con lo que su hijo realmente está lidiando. Una sesión difícil descrita como si hubiera ido bien oculta justamente la información que el equipo necesita.

Para los supervisores, vale la pena decir esto en voz alta y a menudo. El personal debe sentirse seguro al informar sobre una sesión complicada. Si las personas temen que una sesión difícil las deje en mal lugar, tendrán la tentación de suavizar el registro. Un equipo que trata las sesiones difíciles como información normal y útil obtiene mejores datos y brinda una mejor atención.

Cuando comete un error

Todas las personas que documentan cometerán un error tarde o temprano. Puede anotar una hora equivocada, marcar la casilla incorrecta o poner una nota en el expediente de otro cliente.

Un error honesto no es automáticamente un fraude. El fraude y las reclamaciones falsas suelen implicar cosas como facturar servicios que no se prestaron, inflar el tiempo de servicio, falsear las cualificaciones de una persona o usar a sabiendas documentación inexacta para justificar un pago. Las normas federales y la Ley de Reclamaciones Falsas (False Claims Act) abordan este tipo de conducta, y las fuentes que aparecen más abajo lo explican con más detalle.

Aun así, los errores deben corregirse, y con prontitud. Un pequeño error detectado el mismo día es fácil de corregir. Ese mismo error, si no se corrige, puede terminar en una reclamación.

Pasos prácticos:

- Cuando note un error, avise de inmediato a su supervisor o siga el proceso de corrección de su organización.
- Corrija el registro de forma abierta. No reescriba ni borre una nota a escondidas para ocultar que estaba mal.
- Los supervisores pueden ayudar respondiendo a las correcciones con calma y agradeciendo al personal que detecta los errores.

“No esperamos perfección. Esperamos honestidad, atención al detalle y disposición para corregir los errores”.

Corregir un error forma parte de una práctica honesta. Demuestra que el sistema funciona.

En resumen

Antes de enviar cualquier registro de tiempo, nota u hoja de datos, hágase una pregunta: ¿esto coincide con lo que realmente ocurrió?

Registre los horarios reales. Describa la sesión real, incluidas las partes difíciles. Anote solo los datos que recopiló. Corrija los errores en cuanto los detecte y pregunte cuando no esté seguro.

Ese hábito constante protege a los niños que atiende, a sus familias, a su organización y a usted.

Referencias

1. Electronic Code of Federal Regulations. 42 CFR Part 455, incluida la § 455.2, definiciones de fraude y abuso en la integridad del programa Medicaid. https://www.ecfr.gov/current/title-42/chapter-IV/subchapter-C/part-455

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

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

Artículo publicado: https://accessiblebehavior.com/resources/we-document-what-actually-happened-es/