

# Kidney Chronicles

RED DE CONTACTOS DE ENFERMEDADES RENALES  
EN ETAPA TERMINAL DE NUEVA INGLATERRA

2018 NUMERO 1

CONSEJOS ÚTILES  
PARA AYUDAR  
A QUELOS  
PACIENTES CON  
ERET ABOGUEN  
POR SI MISMOS



Mejorando  
la Calidad de Salud

## ¿Qué es una queja?

Una “queja” se define como la razón para reportar una situación que usted haya tenido. Los pacientes, sus familiares, seres queridos, personal de diálisis o cualquier otra persona que tenga inquietudes acerca de un centro pueden someter una queja formal. Los pacientes y/o sus cuidadores pueden solicitar la investigación de una queja que esté relacionada con posibles riesgos a la salud, la seguridad o el bienestar del paciente



### ¡USTED tiene opciones!

Como paciente de diálisis, si usted no está satisfecho con el cuidado que recibe, existen varias maneras en las que puede compartir sus inquietudes:

1. Asista a una reunión para la planificación de cuidado del paciente.
2. Hable con los miembros de su equipo de atención médica.
3. Someta una queja formal en su centro.
4. Comuníquese con el Departamento de Salud del Estado.
5. Comuníquese con el Programa de la Red de ESRD de IPRO (vea la página 2 para información).

### De qué manera lo puede ayudar la Red

- Aboga en su nombre.
- Responde a sus preguntas acerca del tratamiento, selección de modalidad u otros asuntos.
- Elabora y le proporciona a usted y a su familia materiales educativos, como por ejemplo, boletines informativos.
- Trabaja con profesionales en enfermedades renales para mejorarla atención que se le proporciona.
- Ayuda a mantenerlo informado y actualizado para respaldar su participación en la atención y opciones de tratamiento.
- Evalúa y resuelve quejas relacionadas al cuidado de salud.

## Consejos útiles para compartir sus inquietudes

- Escriba sus inquietudes (esto le ayudará a organizar sus pensamientos).
- Permanezca en calma (evite el uso de lenguaje soez).
- Siempre considere el punto de vista de los demás.
- Si usted prefiere, pida someter la queja anónimamente.

## Someter una queja formal con la Red de ESRD

Si lo prefiere, la Red actuará en su nombre para atender y resolver su reclamo. El personal de la Red se asegurará de que exista una comunicación abierta entre usted y sus proveedores de atención médica de ESRD para ayudarle a sentirse cómodo con respecto a cualquiera de sus inquietudes.

Cuando se contacta la RED con relación a una inquietud o queja, se siguen los siguientes pasos:

- Con permiso del paciente, la Red puede contactar la facilidad directamente para recopilar información e intentar resolver la situación.

- La Red protegerá sus derechos como paciente.
- La Red brindará recomendaciones a ambas partes, el paciente y el centro de diálisis.
- La Red le dará seguimiento, según sea necesario, para asegurar que las recomendaciones se están siguiendo.
- Por favor recuerde que al decidir someter una querrela anónimamente usted puede limitar la habilidad de la Red para investigar su inquietud.



### La Red *no puede*:

- Ordenar al médico o al centro de diálisis a aceptar un paciente.
- Dimitir o disciplinar a un miembro del personal de un centro o facilidad.
- Solicitar que un miembro en específico del personal del centro le provea los cuidados.
- Cambiar o dirigir las políticas y procedimientos del centro de diálisis.
- Anular regulaciones federales.

**Si tiene alguna inquietud, pero se siente incómodo hablando con el personal del centro, usted puede llamar a la Red de ESRD al:**

### **IPRO End Stage Renal Disease Network of New England (CT, MA, NH, RI, VT)**

1952 Whitney Avenue, 2nd Floor  
Hamden, CT 06517  
Línea del paciente libre de costo:  
**1 (866) 286-ESRD (3773)**  
Fax: (203) 389-9902  
E-mail: info@nw1.esrd.net

### **IPRO End Stage Renal Disease Network of New York**

1979 Marcus Avenue  
Lake Success, NY 11042  
Línea del paciente libre de costo:  
**1 (800) 238-3773**  
Fax: (516) 326-8929  
E-mail: info@nw2.esrd.net

### **IPRO End Stage Renal Disease Network of the South Atlantic (GA, NC, SC)**

606 Aviation Parkway, Suite 30  
Morrisville, NC 27560  
Línea del paciente libre de costo:  
**1 (800) 524-7139**  
Fax: (919) 388-9637  
E-mail: info@nw6.esrd.net

### **IPRO End Stage Renal Disease Network of the Ohio River Valley (IN, KY, OH)**

3201 Enterprise Parkway, Suite 210  
Beachwood, OH 44122  
Línea del paciente libre de costo:  
**1 (844) 819-3010**  
Fax: (216) 593-0101  
E-mail: info@nw9.esrd.net

*La Red aceptará quejas formales por teléfono, fax, correo electrónico o correo postal.*

**Oprima "Like" en nuestra página de Facebook**

[www.Facebook.com/IPROESRDProgram](http://www.Facebook.com/IPROESRDProgram)



El programa de la Red de Pacientes de Enfermedad Renal en Etapa Terminal de IPRO (ESRD), y sus contratistas de ESRD de Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island, Vermont (NW1), New York (NW2); Georgia, North Carolina, South Carolina (NW6) y Ohio, Indiana y Kentucky (NW9) desarrollaron este material bajo contrato con los Centros de Servicio de Medicare y Medicaid (CMS), una agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos. El contenido presentado no refleja necesariamente las políticas de CMS. Números de contratos: NW1: HHS-500-2016-00019C; NW2: HHS-500-2016-00020C; NW6: HHS-500-2016-00006C; y NW9: HHS-500-2016-00009C