

CAPÍTULO 6

¿QUÉ HACE SI TIENE UNA PREOCUPACIÓN O RECLAMO?

Por favor note que no es necesario que cumpla estos pasos en un orden específico

Hable con Miembros de su Equipo Médico

- ◆ Usted puede hacer una cita para hablar con el administrador(a) de la institución, el trabajador(a) social o su Doctor de riñón. Puede reunirse en privado donde los contenidos serán discutidos de forma confidencial.
- ◆ Mantenga la calma. Tome un tiempo, si es necesario, para mantener la compostura.
- ◆ No use lenguaje grosero ni grite.
- ◆ Tenga cuidado de no hacer amenazas ni acusar a personas.
- ◆ Escriba sus preocupaciones. Esto le ayudará a ser claro(a).

Asista/Solicite una Reunión de Plan de Cuidados del Paciente

- ◆ Toda institución está en la obligación de llevar a cabo reuniones de planes del cuidado del paciente para discutir sus cuidados. Durante la reunión, usted y su equipo médico hablan sobre las preocupaciones y trabajan juntos para su mejor cuidado.
- ◆ Conozca sus Derechos y Responsabilidades. Ambos están incluidos en esta Caja de Herramientas (páginas 5-7) y ambos le ayudarán a prepararse para esta reunión y para todos los pasos subsiguientes en el proceso de reclamo.



Registre un Reclamo en su Institución

- ◆ Aprenda sobre la política de su institución en relación al registro de quejas y reclamos.
- ◆ Los miembros del equipo administrativo de la institución, tales como el gerente o el gerente de riesgo abordarán sus problemas y/o preocupaciones.

Contacte su Oficina de Red ESRD

- ◆ Esto iniciará el proceso de reclamos de la Red. Tendrá la opción de si desea o no usar su nombre o mantenerse confidencial.
- ◆ Usted tiene varias opciones con la ESRD. Puede cambiarse en cualquier momento o retirar su solicitud de asistencia.
 - ✓ **Consulta confidencial**
Si usted quiere hablar con alguien de la Red sobre sus cuidados o quiere información sobre recursos.
 - ✓ **Defensa Inmediata**
Si quiere que la Red le ayude a usted y su institución rápidamente a resolver algún problema que está teniendo. Defensa inmediata debe ser completada por la Red en siete (7) días hábiles.
 - ✓ **Revisión de la Calidad de los Cuidados**
Si siente que sus preocupaciones involucran cuidados a usted y/u otros pacientes. Estas revisiones son más complicadas y puede tomar hasta 60 días para una investigación completa. Es posible que el historial médico deba ser revisado.
 - ✓ **Referencia**
Si su situación o preocupaciones requieren ayuda de otra agencia le daremos la información de contacto de una organización que pueda ayudarle.



Contacte a Su Departamento Estatal de Salud

Especialmente si su preocupación está relacionada con seguridad y/o control de infecciones.