

# Kidney *Chronicles*

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

ABRIL 2016

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



Mejorando el Cuidado de la Salud para el Bienestar Común™

## Mejorando su experiencia de diálisis Consejos para una comunicación exitosa

Como paciente de diálisis, receptor de un trasplante o familiar/socio de cuidado de una persona con enfermedad renal en etapa final (ESRD, por sus siglas en inglés), puede que tenga algunas preguntas o preocupaciones acerca de su cuidado. Usted debe sentirse cómodo al hablar con su equipo de cuidado de la salud y con el personal de su centro de diálisis. Tener una buena comunicación le dará la oportunidad de tener un rol activo en el cuidado de su salud, puede ayudarle a disminuir los niveles de estrés y mejorará su calidad de vida. A continuación le ofrecemos varios consejos para ayudarle a comunicarse de una manera más efectiva.

### 1. Manténgase enfocado.

Enfóquese en la situación actual. Es importante no hacer referencia a los problemas pasados que pudieran desviar la atención de las situaciones por las que pueda estar pasando actualmente. Si se mantiene enfocado, tanto usted como los miembros del personal del centro tendrán más tiempo para atender los problemas presentes y podrán trabajar juntos para corregirlos exitosamente.

### 2. Tenga como objetivo el compromiso.

Una comunicación exitosa usualmente significa encontrar una solución en la que ambas partes queden satisfechas.

### 3. Escuche con atención.

Para tener una comunicación exitosa, tanto usted como el personal del centro deben escucharse el uno al otro. Mientras le comunica al personal sus preocupaciones, asegúrese de no distraerse con nada, incluyendo otras personas, su celular u otro aparato electrónico. Escuche con atención a lo que los miembros del personal de cuidado tengan que decirle.

### 4. Considere todos los puntos de vista.

Intente ver la situación desde el punto de vista de la otra persona.

### 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 mejorar la 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.

*continúa en la página 2*

Consejos para una comunicación exitosa *continúa de la página 1*

## 5. Mantenga la calma.

Su equipo de atención de cuidado de la salud está comprometido en ayudarle a usted o a su ser querido a alcanzar la mejor calidad de vida y cuidado posible. Es importante hablar y actuar de una manera calmada y respetuosa. De igual forma, al estar calmado, usted podrá hablar de sus preocupaciones de manera más efectiva.

## ¿Qué pasa si no estoy satisfecho después de hablar con mi equipo de cuidado de la salud?

En muchos casos, una comunicación efectiva y positiva puede ayudar a obtener respuestas a preguntas y satisfacer preocupaciones. Sin embargo, si usted no está satisfecho con alguna situación después de reunirse con el personal del centro, aún tiene la opción de comunicarse con la Red de pacientes para responder preguntas relacionadas al cuidado de su salud o para someter una queja formal y tener al personal de la Red de pacientes asistiéndole para resolver su problema.

### ¿Qué es una queja?

Como paciente de ESRD, si no está satisfecho con el cuidado que recibió en su clínica, usted tiene la opción de someter una queja formal. Esto es un proceso en el cual usted solicita que su problema sea investigado y discutido formalmente con el personal profesional de su centro; y si no está satisfecho con la resolución, usted puede someter una queja formal con la Red de pacientes o el Departamento de Salud del Estado.

### Cómo someter una queja en su centro de diálisis

La ley federal requiere que todos los centros de diálisis tengan un proceso de quejas disponible para atender las preocupaciones de los pacientes.

Es recomendable que aprenda los procedimientos de manejo de quejas de su centro de diálisis. Si usted desea someter una queja formal en su centro, debe hablar con el trabajador social o administrador de la facilidad de diálisis en la que recibe sus tratamientos.

NO es obligatorio que usted siga el procedimiento de quejas de su centro antes de contactar a la Red de pacientes de ESRD. Sin embargo, ésta puede ser la manera más fácil de solucionar una situación en su centro, y le sugerimos que lo considere como una opción. Si usted no puede resolver su preocupación hablando con el personal de su facilidad o si se siente incómodo hablando con el personal de cuidado, usted puede contactar al director de Servicios al Paciente de la Red ESRD.

### Cómo someter una queja con la Red de pacientes de ESRD

La Red de pacientes de ESRD trabaja de cerca con el Departamento de Salud del Estado para asegurar que las facilidades de diálisis y centros de trasplante cumplan con todas los estándares del gobierno. La Red de pacientes evalúa las quejas que están relacionadas con la calidad y seguridad en los cuidados que se proveen en las facilidades de diálisis y trasplante. Las quejas a nivel de la Red de pacientes pueden ser sometidas por pacientes, sus representantes, familiares, socios de cuidado o el Departamento de Salud del Estado.

Usted puede someter una queja con la Red de pacientes de su área llamando, enviando un fax o por correo postal USPS. (Vea la información de contacto abajo).

Para conocer más acerca de cómo someter quejas a través de la Red de pacientes, asegúrese de visitar la página web: <http://esrd.ipro.org/who-we-serve/file-a-grievance> (recurso en inglés).

### Para presentar una queja, comuníquese con:

End-Stage Renal Disease Network of New England  
1952 Whitney Avenue, 2nd Floor, Hamden, CT 06517

Línea directa para el paciente: (866) 286-3773

Correo electrónico: [info@nw1.esrd.net](mailto:info@nw1.esrd.net) • Web: [esrd.ipro.org](http://esrd.ipro.org)



Mejorando el Cuidado  
de la Salud para  
el Bienestar Común™

Desarrollado por la Red de Paciente de ESRD de IPRO en New England bajo contrato con los Centros de Servicio de Medicare y Medicaid.  
Contrato número HHSM-500-2016-00019C