

# Kidney Chronicles

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

CONSEJOS ÚTILES PARA AYUDAR A QUE LOS 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 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.

### 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.

### Para presentar una queja, comuníquese con

#### IPRO End-Stage Renal Disease Network of New England

1952 Whitney Avenue, 2nd Floor  
Hamden, CT 06517

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

Main: (203) 387-9332

Fax: (203) 389-9902

Correo electrónico: [esrdnetwork1@ipro.us](mailto:esrdnetwork1@ipro.us)

Web: [network1.esrd.ipro.org](http://network1.esrd.ipro.org)

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

1979 Marcus Avenue  
Lake Success, NY 11042-1072

Línea directa para el paciente:  
(800) 238-3773

Main: (516) 209-5578

Fax: (516) 326-8929

Correo electrónico: [esrdnetwork2@ipro.us](mailto:esrdnetwork2@ipro.us)

Web: [network2.esrd.ipro.org](http://network2.esrd.ipro.org)

#### IPRO End-Stage Renal Disease Network of the South Atlantic

909 Aviation Parkway, Suite 300  
Morrisville, NC 27560

Línea directa para el paciente:  
(800) 524-7139

Main: (919) 463-4500

Fax: (919) 388-9637

Correo electrónico: [esrdnetwork6@ipro.us](mailto:esrdnetwork6@ipro.us)

Web: [network6.esrd.ipro.org](http://network6.esrd.ipro.org)

#### IPRO End-Stage Renal Disease Network of the Ohio River Valley

3201 Enterprise Parkway, Suite 210  
Beachwood, OH 44122

Línea directa para el paciente:  
(844) 819-3010

Main: (216) 593-0001

Fax: (216) 593-0101

Correo electrónico: [esrdnetwork9@ipro.us](mailto:esrdnetwork9@ipro.us)

Web: [network9.esrd.ipro.org](http://network9.esrd.ipro.org)

### Oprima "Like" en nuestra página de Facebook!



<https://www.facebook.com/IPROESRDNetwork>



Mejorando  
la Calidad de Salud

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