

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES RECOMENDADAS DE LOS PACIENTES

Como persona con problemas de riñón, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Cuando usted va a un centro del tratamiento, pida una copia de sus derechos y responsabilidades. Esto le ayudará para saber lo que esperar de su equipo de asistencia

### Sus Derechos

- Yo tengo el derecho de recibir información sobre mis derechos y responsabilidades.
- Yo tengo el derecho de ser tratado con respecto.
- Yo tengo el derecho de privacidad. Mis registros médicos no se pueden compartir con nadie, a menos que yo lo diga.
- Yo tengo el derecho de reunirme con mi equipo de asistencia médica para planear mi tratamiento.
- Yo tengo el derecho de ver la dietista para ayuda con la planificación de mis alimentos, así como la trabajadora social para recibir consejo.
- Yo tengo el derecho de recibir información acerca de mi salud de una manera que yo entienda.
- Yo tengo el derecho de recibir información acerca de mis opciones para escoger el tratamiento adecuado.
- Yo tengo el derecho de recibir información acerca de cualquier prueba que sea necesaria y de saber los resultados de dicha prueba.
- Yo tengo el derecho de recibir información acerca de los servicios ofrecidos por el centro.
- Yo tengo el derecho de recibir información acerca del proceso de re-uso de diálisis y dialyzer.
- Yo tengo el derecho de ser dicho acerca de ningún gasto que tengo que pagar por si ellos no son cubiertos por el seguro ni Medicare.
- Yo tengo el derecho de recibir información acerca de cualquiera gasto que tenga que pagar si ellos no están cubiertos por el seguro medico ni Medicare.
- Yo tengo el derecho de recibir información acerca de cualquier ayuda económica disponible a mí.
- Yo tengo el derecho de aceptar o negarme a cualquier tratamiento o medicina que el médico ordene para mí.
- Yo tengo el derecho de recibir información

### Sus Derechos

- Yo tengo el derecho de recibir información acerca de las reglas en el centro de tratamiento (por ejemplo, las reglas para visitantes, comida, conducta personal, etc.)
- Yo tengo el derecho de decidir si quiero formar parte de cualquier grupo de estudio o investigación.

### Sus Responsabilidades

- Yo necesito tratar a otros pacientes y personal como quisiera ser tratado, con respecto.
- Necesito pagar mis cuentas a tiempo. Si esto es difícil para mí, puedo preguntar por un plan del pago.
- Necesito informar a mi equipo de asistencia médica si me niego a cualquier tratamiento o medicina que mi médico ha ordenado para mí.
- Necesito informar a mi equipo de asistencia médica si no entiendo mi condición médica o el tratamiento a seguir.
- Necesito ser puntual para mis tratamientos o cuando veo a mi médico.
- Necesito informar al personal del centro si estare retrasado o si voy a perder un tratamiento o visita con el médico.
- Necesito informar a mi equipo de asistencia medica si tengo problemas médicos, estoy viendo al dentista, estoy siendo tratado por otro médico, o he estado recientemente al hospital.
- Necesito seguir las reglas del centro.
- Necesito llegar al centro para mis tratamientos. Yo puedo hablar con mi trabajadora social si necesito ayuda para conseguir transporte. Medicare no paga por el transporte.

De: [www.medicare.gov/dialysis/home.asp](http://www.medicare.gov/dialysis/home.asp)

Para presentar una queja por favor contacte a Quality Insights Renal Network 5 en 1-866-651-6272, [qirn5@qualityinsights.org](mailto:qirn5@qualityinsights.org), PO Box 2974, Henrico, VA 23242, y [www.qirn5.org](http://www.qirn5.org).



# Quality Insights

Renal Network 5

## Procedimiento de Quejas/Reclamaciones del Paciente



**Línea sin Costo:**  
**1.866.651.6272**

**PO Box 29274**  
**Henrico, VA 23242**  
**Teléfono: 804.320.0004**  
**Fax: 804.320.5918**

**Web: [www.qirn5.org](http://www.qirn5.org)**  
**Email: [qirn5@qualityinsights.org](mailto:qirn5@qualityinsights.org)**

## Responsabilidades de la Red

Regulaciones federales {42 CFR § 405.2138} requiere los centros de diálisis informen a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, incluyendo su derecho procesar un reclamo.

La Red cree que cada paciente debe recibir cuidado de calidad. La Red está disponible para ayudar a pacientes que tienen quejas acerca de la calidad del cuidado en su centro de diálisis. Si usted tiene una queja o una reclamación, la función de la Red será la de servir como un investigador, facilitador, agente de referencia, coordinador, y/o educador. El propósito de la Red en una queja o reclamación es de:

- mantener comunicaciones abiertas entre pacientes y el personal de facilidad ESRD sobre asuntos, problemas o quejas;
- asegurar que los problemas se resuelvan tan rápido como sea posible;
- ayudar a que los pacientes se sientan cómodos y tomar sus quejas a una autoridad apropiada sin el temor de maltrato o venganza; y,
- ayudar a los pacientes durante el proceso de la queja.



Los pacientes tienen el derecho de presentar una queja o reclamación.

A veces las quejas no se pueden resolver con la Red. Si la Red no puede resolverse su queja, usted será referido a una agencia que lo podrá ayudar.

## Procedimientos de la Queja y Reclamaciones

### ¿Qué hago yo si tengo una queja?

Primero trate de dirigir la queja con la trabajadora social, director de enfermería, o el gerente. La Red ayudará si:

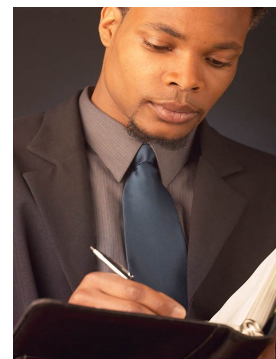
- usted no es cómodo para hablar sobre la queja con la unidad de servicio o,
- usted cree que el agravio no se resolvió satisfactoriamente por la unidad de servicio.

### ¿Sabrá la unidad de diálisis o de trasplante que he presentado una queja?

Quality Insights Renal Network 5 no puede liberar su nombre a la unidad de diálisis sin su permiso. La Red puede procesar las quejas de manera anónima, sin embargo es más difícil reunir información si la queja es anónima. La Red le informará si ese es el caso. Su identidad es confidencial y no puede ser revelada sin su permiso.

### ¿Cómo contacto a la Red?

La Red investigará las quejas recibidas por teléfono, por fax, o carta. Un Formato de Quejas/Reclamaciones del Paciente ha sido desarrollado y está disponible de la oficina de la Red o en nuestro sitio Web, [www.qirn5.org](http://www.qirn5.org). Si usted tiene una queja, sería útil utilizar esta forma para asegurar que toda la información que necesita la Red para procesar su queja es proporcionada. Tener toda la información necesaria acelerará el proceso.



**Línea Gratis de Atención a Pacientes:**

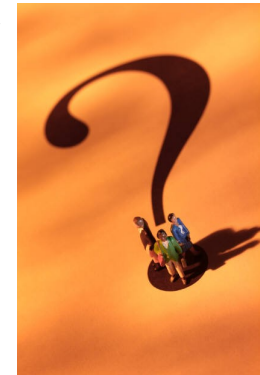
**1-866-651-6272**

**Fax:**

**1-804-320-5918**

### ¿Me puede representar otra persona?

Usted puede designar un representante o alguien que ayude a explicar el problema. En este caso, usted puede escoger cualquiera que usted desee. Si usted tiene un representante, la queja escrita debe incluir el nombre de esta persona y su autorización para esta persona para procesar la queja en su beneficio.



Usted puede llamar a la Red si tiene cualquier pregunta.

### ¿Qué pasa si el tema es mortal?

En su caso, Junta de Revisión Médica (MRB) designa a un Comité para abordar las cuestiones planteadas en una queja. Estos comentarios se conocen como calidad de caso reseñas o comentarios sobre el par. Los revisores pueden incluir a miembros del MRB y Red Personal. La Red asegura que se sigan los procedimientos de conflicto de interés en todo momento.

En algunas circunstancias, puede presentarse la queja a la Agencia Estatal de la Encuesta. Esta agencia inspecciona instalaciones de diálisis. En cuestiones de "peligro inmediato", situaciones peligrosas para la vida, la agencia estatal tiene la autoridad para cerrar una instalación hasta que sea seguro.

## Plazos de reclamaciones

- Red Personal determinará el método adecuado para procesar un reclamo. La mayoría de quejas se pueden resolver en menos de 5 días.
- Red Personal notificará a la demandante por correo en el siguiente día hábil si un caso se refiere a otra agencia.
- Casos más graves se requiera pasar por un examen de cuidado de calidad. En estas situaciones, los registros médicos se solicitan personal y los pacientes pueden ser entrevistados y otros registros de proveedor pueden ser revisados. Consentimiento escrito del paciente puede ser necesario.
- Cada esfuerzo es hecho para completar todas las investigaciones dentro de 60 días. Si el caso no está cerrado dentro de 60 días, todas las partes le avisará de la demora y cuando se espera concluir.
- El paciente o su representante se aconsejará de los cuales en contacto con si no cumplen con el procesamiento de la Red de la queja.
- Un contacto de seguimiento puede hacerse a usted a la conclusión de la investigación. Este contacto es para determinar su nivel de satisfacción con el proceso de queja. Su participación es voluntaria.



La misión de Quality Insights es reunir a las personas y la información para mejorar la salud.

**Estamos en el Web a:**  
[www.qirn5.org](http://www.qirn5.org)