



Guía Breve de Como Proceder Si Tiene Inquietudes con su Médico

Es posible que en algún momento dado, el paciente o la familia del paciente tenga alguna duda o esté en desacuerdo con el médico o el cuidado médico recibido. Si esto sucede, puede ser que usted se pregunte como proceder ante tal situación. Aquí hay unos pasos que le pueden guiar:

PASO 1 Le aconsejamos que hable directamente con su médico. Dígale cuales son sus inquietudes sobre su cuidado de salud o que es lo que le gusta o no le gusta del mismo. Haga una cita para poder hablar con el/ella. Es mejor reunirse cuando no hay problemas urgentes, cuando usted no se sienta mal o cuando el/ella no esté de prisa.

PASO 2 Hable con el gerente o el trabajador social de la clínica de diálisis o del centro de trasplantes. Ellos son el mejor recurso para hacer preguntas y conseguir información o sugerencias. Dígales exactamente cual es su inquietud. Dé detalles y ejemplos. Permita suficiente tiempo para que se resuelva la situación. Haga un esfuerzo de buena fe para resolver el problema.

PASO 3 Si luego de hablar con el médico, el gerente y el trabajador social no se resolvió el problema, usted puede iniciar un proceso de agravios de su proveedor de cuidado de salud. Un agravio es una inquietud o queja formal presentada en forma escrita. Asegúrese de seguir todos los pasos dentro del proceso de agravios de su proveedor. Debe existir una copia de este proceso en el pasillo o la sala de espera.

PASO 4 Si ninguno de los pasos anteriores funciona, puede optar por cambiar de médico. (Es posible que su decisión se vea afectada por hechos tales como: la ubicación del centro, su aseguradora o los tipos de servicios que se ofrecen).

PASO 5 Si cree que el problema no se ha resuelto o simplemente no sabe que hacer, puede llamar a la Red 18. Estamos a su disposición para ayudarle a usted y al médico a encontrar un solución viable. También tiene el derecho de llamar a la Junta Médica de California (MBC, las siglas en inglés). La MBC es la agencia estatal encargada de otorgar licencias y hacer investigaciones sobre quejas acerca de médicos.

Si gusta obtener información adicional sobre agravios, como iniciar un proceso de agravios con la Red o como presentar una queja con la MBC, comuníquese con la Red 18 usando la información provista al pie de esta página.