

¿Qué es exactamente una “queja”?

Una queja es una petición de asistencia con respecto a inquietudes sobre Falla Renal (ESRD, las siglas en inglés) que incluyen pero no se limitan al cuidado, tratamiento o proveedores de salud.

¿Qué es un “agravio”?

Un agravio es una petición de investigación de una queja por un posible riesgo a la salud, seguridad o bienestar de un paciente; o una situación donde el paciente se encuentra innecesariamente en alto riesgo.

¿Quién puede someter una queja/agravio?

CUALQUIER PERSONA. Pacientes, familiares, empleados o cualquier otra persona que tenga inquietudes sobre un centro de diálisis o trasplantes. No importa si está recibiendo hemodiálisis, diálisis peritoneal o si recibió un trasplante. Siempre es importante que alguien sepa sus inquietudes acerca de su cuidado médico.

¿Qué puedo hacer con mi queja?

La decisión siempre va a ser suya – del paciente. Aquí incluimos un par de ideas sobre acciones que puede tomar en el intento por resolver el asunto por su propia cuenta:

- Trate de hablar con alguien de su centro de diálisis o trasplantes. Puede hablar con: trabajadores(as) sociales, enfermeros(as), doctores(as) o el/la administrador(a).

- Someta un agravio dentro de su centro. Cada centro tiene su propio proceso de agravios que explica que hacer con su queja dentro del centro de diálisis o trasplantes.
- Asegúrese de guardar una copia de cualquier agravio que presente.

¿Por qué debo de decirle a alguien?

- *Para asegurarse que se le esté provyendo cuidado seguro.* El propósito más importante de las quejas es el de protegerle a usted y a otros pacientes. Todos los centros de diálisis tienen la obligación de seguir lineamientos básicos para el tratamiento bajo el seguro de Medicare. Cuando un centro no sigue estos lineamientos, es importante que alguien lo sepa para que se pueda mejorar la situación.
- *Para mejorar un problema.* Todo paciente y empleado tiene una personalidad distinta, lo que hace posible que surgan problemas de comunicación en algún momento. Si un problema se ignora, el mismo podría empeorar. El hablar con alguien de su inquietud puede hacer que usted se sienta más cómodo(a) y mejore además la comunicación entre el personal y los pacientes.
- *Para ayudar a otros.* Diciéndole a alguien cual es su inquietud, es posible que ayude a otras personas.

¿Que tal si no me siento a gusto hablando con el personal?

Usted tiene otras dos opciones que no requieren el hablar con el personal del centro de diálisis o trasplantes para tratar su inquietud. Puede contactar al ESRD Network 18 (Red de Enfermedades Renales

del Sur de California) a la dirección en la portada de este folleto, o al California State Survey Agency (la Agencia de Inspecciones del Estado de California) a la siguiente dirección:

State of California
Dept. of Health Services Licensing and Certification
1800 Third Street, Suite 210 (P.O. Box 942732)
Sacramento, CA 94234-7320
Sin cargos: (800) 236-9747

¿Qué hacen la Red 18 y la Agencia de Inspecciones del Estado?

La Red 18 y la Agencia de Inspecciones del Estado tienen responsabilidades distintas pero trabajan en conjunto para asegurarse que los centros de diálisis y trasplantes estén provyendo cuidado seguro y de alta calidad.

¿De que manera me puede ayudar la Red 18 con mi queja?

La Red funciona como parte neutral para ayudar a mediar inquietudes. Mediación significa que escucharemos a ambas partes y trataremos de ayudar a las dos por igual a conseguir los mejores resultados posibles.

Algunas cosas que la Red puede hacer son:

- Investigar una queja/agravio
- Contactar su centro de diálisis o trasplantes para discutir su queja/agravio
- Educar al personal y/o a usted sobre asuntos relacionados con el agravio/queja
- Referir la queja/agravio a otra agencia (i.e. la Agencia de Inspecciones del Estado)

- Visitar el centro de diálisis o trasplantes para proveer mediación
- Promover los derechos de los pacientes
- Proveer información sobre Medicare

Algunas cosas que no podemos hacer son:

- Pedirle a un centro de diálisis o trasplante o a un médico que acepte a un paciente
- Pedir que un empleado en particular le provea su cuidado de salud
- Cambiar o involucrarse en la política o procedimientos de los centros de salud y su cuidado de salud
- Hacer que se despida o traslade un empleado

¿Qué hace la Agencia de Inspecciones del Estado?

La responsabilidad principal de la Agencia del Estado es inspeccionar centros de salud para asegurar que los pacientes estén recibiendo cuidado de salud seguro. Al igual que la Red, ellos también reciben e investigan quejas. La Agencia del Estado es guiada y fundada por Medicare, el cual requiere que todos los centros de salud sigan lineamientos básicos. Los inspectores del estado usan estas regulaciones en sus inspecciones de rutina en investigaciones, y cuando van a otorgar una licencia a un centro nuevo.

¿A quién debo llamar?

La decisión de a quién llamar siempre es del paciente. La Red tiene una enfermera con experiencia en diálisis como parte de su personal, de lunes a viernes, para escuchar su queja y asistir en la mediación con su proveedor de cuidado de ESRD o para someter una queja o agravio. Cuando se contacta a la Agencia de Inspecciones del Estado, un profesional especializado escuchará su queja y decidirá si es necesario hacer una investigación inmediatamente.

¿Como sabré el resultado de mi queja?

Ambas agencias le darán seguimiento y le notificarán por escrito o por teléfono los resultados de su queja/ agravio. Si usted decide no dar su nombre o si pide que no se le contacte, ninguna agencia podrá darle información del resultado.

Si necesitara más información acerca del proceso de quejas o agravios de la Red, hable con su trabajador(a) social, comuníquese con nosotros directamente o visite nuestro sitio web www.esrdnetwork18.org.

¿Que pasa si un grupo de pacientes tiene una queja?

Cada paciente tendrá que comunicarse con la Red 18 o la Agencia del Estado individualmente, para que la salud, seguridad y el bienestar de cada paciente sean tomados en cuenta.

El presente ha sido preparado por la Red 18 (Southern California Renal Disease Council, Inc.) bajo el contrato #HHSM-500-2006-NW018C con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Su contenido no refleja necesariamente la política de CMS.

Reviewed 4/07, 4/08; Revised 4/08



Southern California
Renal Disease Council
INCORPORATED

Quejas y Agravios

Una Guía para Pacientes y Familiares

6255 Sunset Boulevard • Suite 2211
Los Angeles • California • 90028
(323) 962-2020 • (800) 637-4767
(323) 962-2891/Fax

E-mail: network18@nw18.esrd.net
www.esrdnetwork18.org