

# *Servicios Para Pacientes:*

## Preguntas Frecuentes

**P: ¿Qué es el Southern California Renal Disease Council (SCRDC), ESRD Red 18?**

**R:** Somos una de 18 Redes de los Estados Unidos patrocinadas por los Centros de Servicios para Medicare y Medicaid (CMS) para proveer servicios y apoyo a pacientes de Falla Renal (ESRD, las siglas en inglés), sus familias y proveedores. Para ello:

- Desarrollamos normas para mejorar el cuidado del paciente;
- Proveemos recursos educativos para pacientes, sus familiares y profesionales renales;
- Promovemos la rehabilitación vocacional para ayudar a los pacientes a permanecer en su trabajo o regresar a trabajar;
- Apoyamos a las instalaciones y al personal para resolver problemas del cuidado al paciente;
- Asistimos en resolver las quejas del paciente; y
- Colectamos y preparamos informes estadísticos de Falla Renal.

**P: ¿Qué servicios provee la Red para los pacientes?**

**R:** Nuestro Departamento de Servicios para Pacientes puede ayudar con lo siguiente:

- Proveer información de tratamientos para que

los pacientes tomen decisiones informadas sobre su cuidado de diálisis

- Proveer información de centros de diálisis y de trasplantes
- Proveer información actual de cobertura de Medicare de ESRD y trasplantes
- Proveer materiales educativos y/o referir a organizaciones renales
- Proveer una lista de organizaciones comunitarias que asisten a pacientes con diálisis/trasplantes
- Responder a inquietudes/quejas del cuidado del paciente
- Asistir a pacientes/centros con dificultades en hacer arreglos para el diálisis transitorio
- Proveer una lista de grupos de apoyo para pacientes de diálisis/trasplantes

**P: ¿En qué no puede ayudar la Red a los pacientes?**

**R:** No podemos ayudarle con lo siguiente:

- Recomendar a doctores o clínicas específicas
- Asistencia financiera
- Servicio de transporte
- Licencia de los centros de diálisis o del personal
- Obtener aseguranza médica
- Rastreo de pagos o status de solicitudes de Medicare, Medi-cal, o sistemas de deshabilitados

**Dirección:**

6255 Sunset Boulevard, Suite 2211  
Los Angeles, CA 90028

**Numero Telefónico:**

(323) 962-2020

**Numero Fax:**

(323) 962-2891

**Pagina web:**

[www.esrdnetwork18.org](http://www.esrdnetwork18.org)



**Mission Statement**

*To provide leadership and assistance to renal dialysis and transplant facilities in a manner that supports continuous improvement in patient care, outcomes, safety and satisfaction.*

## Servicios Para Pacientes: Preguntas Frecuentes

- Ayudar con una petición para 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 personal
- Exigir que un proveedor de tratamiento de ESRD acepte a un paciente
- Hacer que se despidan o trasladen a un médico o personal del centro
- Proveer servicio o consejo legal

### P: ¿Tienen derechos los pacientes? ¿Cuáles son?

**R:** Sí, los pacientes tienen derechos pero también tienen responsabilidades. El centro de diálisis o de trasplante tiene una declaración escrita de sus derechos y responsabilidades como pacientes. Esta declaración se la tienen que enseñar y explicar luego de hacerse pacientes en el centro. Si no han visto esta declaración de derechos y responsabilidades, deben pedir una copia. La Red puede proveer una muestra/copia genérica de este documento. Los pacientes tienen voz en las decisiones que los afectan.

De acuerdo a los reglamentos federales, **TODO PACIENTE DE DIALISIS Y TRASPLANTE** tiene que:

- “Estar totalmente informado de sus derechos y de las reglas y reglamentos que gobiernan la conducta y responsabilidad del paciente”
- “Tener la oportunidad de participar en la planificación de su tratamiento médico y poder negarse a participar en experimentos médicos”
- “Ser animado y asistido para entender y ejercer sus derechos.”

### P: ¿Pueden los pacientes llamar a la Red si tienen una inquietud o queja de su cuidado?

**R:** Sí, los pacientes pueden llamar a la Red si tienen una inquietud en cualquier aspecto de su cuidado en diálisis. El Departamento de Servicios para Pacientes puede aconsejarlos para tomar los pasos necesarios para presentar

el problema a su centro. Los pacientes también pueden tomar los siguientes pasos para aclarar su inquietud ellos mismos:



- Hablar con su doctor(a), enfermero(a) o trabajador(a) social para ver si ellos le ayudan a resolver el problema. Su equipo médico está disponible para ayudar con sus problemas.
- Si hablando con su doctor(a), enfermero(a) o trabajador(a) social no se resuelve el problema, pueden llenar un formulario de agravio con su centro. Si no saben cuál es el procedimiento, pueden verlo o preguntar quién les puede dar más información.
- Si el paciente llena un formulario de agravio en su centro y el problema no es resuelto o no están contentos con el resultado, pueden llenar un formulario de agravio con la Red. Los pacientes pueden preguntar en su centro por el Formulario de Agravio de la Red 18 o pueden llamar a la Red al (323) 962-2020 o gratis al (800) 637-4767