

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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

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.”

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 04/07, 4/08



Southern California
Renal Disease Council
INCORPORATED

Servicios Para Pacientes

6255 Sunset Boulevard • Suite 2211 • Los Angeles • California • 90028
(323) 962-2020 • (800) 637-4767 • (323) 962-2891/Fax
www.esrdnetwork18.org

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
- 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
- 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 despida o traslade a un médico o personal del centro