



¿Tiene alguna queja o inquietud con respecto a su atención de diálisis?

¿Qué es una queja?

- Una queja es cualquier inquietud sobre el tratamiento en un centro de diálisis o de trasplante.

¿Tiene alguna queja o inquietud con respecto a su tratamiento de diálisis? En ese caso, usted debería:

- Revisar el acuerdo de derechos y responsabilidades del paciente y el proceso de presentación de quejas de su centro.
- Conversar sobre su queja o inquietud con el trabajador social, el jefe de enfermería, el administrador del centro o con su médico.
- Analizar su queja o inquietud con sus cuidadores para que le ayuden a resolverla.



Si aún tiene una queja o una inquietud, usted puede:

- Comunicarse con la Red de Enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) de Health Services Advisory Group (HSAG) para su área y analizar las opciones para abordar su queja o inquietud.
- Trabajar con la Red para abordar y resolver su queja o inquietud.
- Tiene el derecho de presentar una queja o una inquietud ante la Red como primer paso.
- Puede reportar una queja o una inquietud ante la Red sin usar su nombre.
- Tiene el derecho de expresar su queja o inquietud sin temor a sufrir discriminación o represalias.

Quejas anónimas

Todos los centros de diálisis deben tener un proceso y una política para recibir quejas o inquietudes de los pacientes sin que estos tengan que dar sus nombres u otra información que les identifique. Consulte a alguien de su centro para saber de qué modo los pacientes pueden reportar una queja o una inquietud sin dar sus nombres antes de que tenga un problema, para estar preparado en caso de que alguna vez surja una dificultad. Algunos centros usan una línea directa para quejas localizada en la recepción o un buzón para comentarios con este fin. Si no se siente cómodo reportando la queja o inquietud en su centro, puede comunicarse con su Red de ESRD sin utilizar su nombre.

Haga la diferencia.

¡Ofrézcase como voluntario de su Red desde la comodidad de su propio hogar!

Los especialistas en temas de los pacientes (PSME, por sus siglas en inglés) son una parte fundamental de la Red de ESRD. Los PSME pueden ser pacientes con ESRD que reciban cualquier modalidad de tratamiento, un miembro de la familia, un cuidador o el receptor de un trasplante. Actualmente, la Red está buscando PSME para trabajar como voluntarios en el Comité de Asesoramiento de Pacientes (PAC, por sus siglas en inglés) para que representen a pacientes y cuidadores, y compartan experiencias e ideas para ayudar a mejorar la calidad de vida y de la atención para los pacientes y cuidadores de su área. Esta es una excelente oportunidad para marcar la diferencia y participar más a gran escala. Puede continuar trabajando con los pacientes y su centro en el rol de Representante de Pacientes del Centro (FPR, por sus siglas en inglés) si también decide prestar servicios como un PSME del PAC. Para obtener más información, llame al Departamento de servicios para el paciente de su Red o hable con el trabajador social de su centro para completar el formulario de acuerdo de PSME del PAC.



¿Podría la diálisis en el hogar ser una opción para usted?

¿Sabía que la diálisis puede realizarse en el hogar? Usted tiene algunas opciones para elegir:

- La **diálisis peritoneal** (PD, por sus siglas en inglés) utiliza la cavidad peritoneal del cuerpo para eliminar residuos, electrolitos y el agua sobrante. Se le coloca un catéter en el abdomen o uno especial en el torso. La mayoría de los pacientes de PD reciben diálisis los siete días de la semana por la noche mientras duermen.
- La **hemodiálisis en el hogar** (HHD, por sus siglas en inglés) se realiza con una máquina que funciona de la misma manera que las máquinas del centro, pero es mucho más pequeña y fácil de usar. Muchos pacientes de HHD reciben diálisis cinco días por semana durante menos tiempo por tratamiento que los pacientes en el centro.

Los beneficios de la diálisis en el hogar incluyen:

- Más energía, tanto mental como física.
- Menos estrés para el corazón.
- Mejor control de la presión arterial y, habitualmente, menos medicamentos.
- Menor tiempo de recuperación después del tratamiento.
- Una dieta más flexible.
- Flexibilidad con los horarios diarios.
- Capacidad para viajar.
- Menos dificultades con el transporte.
- Capacidad para manejar su propia atención.

Al pensar en las opciones de diálisis en el hogar, cuenta con un equipo que puede ayudarle a tomar decisiones. Consulte el recurso *Cómo elegir la diálisis en el hogar* con su equipo de atención para ver los temas sobre los que pueden conversar juntos. Podrá encontrar el recurso aquí: <https://esrdncc.org/globalassets/patients/choosinghomedialysis508.pdf>.



Si tiene preguntas sobre cómo expresar una inquietud o queja, consulte este útil recurso creado POR y PARA pacientes: www.esrdnetworks.org/resources/toolkits/patient-toolkits/dialysis-patient-grievance-toolkit-1. Para presentar una queja, comuníquese con su red a continuación:

Red 7: Florida

T: 800.826.3773

E: NW7info@hsag.com

www.hsag.com/ESRDNetwork7

3000 Bayport Dr., Suite 300

Tampa, FL 33607

Red 13: Arkansas, Luisiana, Oklahoma

T: 800.472.8664

E: NW13info@hsag.com

www.hsag.com/ESRDNetwork13

4200 Perimeter Center Dr., Suite 102
Oklahoma City, OK 73112

Red 15: Arizona, Colorado, Nevada, Nuevo México, Utah, Wyoming

T: 800.783.8818

E: NW15info@hsag.com

www.hsag.com/ESRDNetwork15

3025 S. Parker Rd., Suite 820
Aurora, CO 80014

Red 17: Samoa Americana, Guam, Hawái, Norte de California, Islas Marianas del Norte

T: 800.232.3773

E: NW17info@hsag.com

www.hsag.com/ESRDNetwork17

533 Airport Blvd., Suite 400
Burlingame, CA 94010

Twitter: @ESRD_HSAG | Facebook: /ESRDNetworksHSAG

Este material fue preparado por HSAG: Redes 7, 13, 15 y 17 de ESRD, en virtud de un contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés), un organismo del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. Los contenidos presentados no necesariamente reflejan la política de los CMS. NW-ESRD-XN-12022020-01

¿Busca información o asistencia? ¡Consulte las páginas web de Participación del paciente y la familia de las Redes de HSAG!

- Red 7 de ESRD: <https://www.hsag.com/en/esrd-networks/esrd-network-7/patient-and-family-engagement-pfe/>
- Red 13 de ESRD: <https://www.hsag.com/en/esrd-networks/esrd-network-13/patient-and-family-engagement-pfe/>
- Red 15 de ESRD: <https://www.hsag.com/en/esrd-networks/esrd-network-15/patient-and-family-engagement-pfe/>
- Red 17 de ESRD: <https://www.hsag.com/en/esrd-networks/esrd-network-17/patient-and-family-engagement-pfe/>



¡Comentarios!



Cuéntenos qué tal lo estamos haciendo. Escanee el código QR con la cámara de su teléfono inteligente para conectarse a una breve encuesta de opinión sobre el boletín informativo. O consulte a su equipo de atención para recibir una encuesta de opinión.

