POLÍTICA DE QUEJAS DEL PACIENTE

Lo Que Necesita Saber Sobre Sus Derechos y Responsabilidades Como Paciente Renal

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Tengo Derecho a:

- Que me informen sobre mis derechos y responsabilidades de una manera que pueda entender.
- Ser tratado(a) con respeto y dignidad, y como un individuo único.
- La privacidad y la confidencialidad en mi tratamiento y mis registros médicos.
- Revisar mis registros médicos y obtener copias si lo deseo.
- Que me informen sobre los servicios que ofrece el centro y los cargos por servicios no cubiertos por el seguro o Medicare.
- Que me informen sobre cualquier ayuda financiera disponible para mí.
- Que me informen sobre mi salud de una manera que pueda entender.
- Reunirme con todo mi equipo de atención médica para participar como parte del equipo en la planificación de mi cuidado.
- Que me informen sobre mis opciones de tratamiento y poder elegirlas, incluso las que no ofrece mi unidad de diálisis.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento o medicamento que mi médico me indique.
- Tener y ejecutar directivas anticipadas.
- Que me informen sobre las reglas del centro de tratamiento (por ejemplo, reglas para visitantes, alimentación, conducta personal, etc.).
- Conocer las opciones del proceso de quejas.
- Conocer las políticas de alta y traslado del centro.

Es Mi Responsabilidad:

- Participar como parte del equipo de atención médica en la planificación de mi cuidado.
- Tratar a los demás pacientes y al personal con respeto, como me gustaría que me trataran a mí.
- Pagar mis facturas a tiempo. Si esto se me dificulta, puedo preguntar sobre un plan de pagos.
- Avisar a mi equipo de atención médica si rechazo algún tratamiento o medicamento que mi médico me haya indicado.
- Avisar a mi equipo si no entiendo mi condición médica o mi plan de tratamiento.
- Avisar a mi equipo si tengo dificultades con mi dieta, con tomar mis medicamentos o con seguir otra parte de mi plan de cuidado.
- Llegar a tiempo a mis tratamientos u otras citas de atención médica.
- Avisar al personal del centro si voy a llegar tarde o a faltar a un tratamiento u otra cita de atención médica.
- Avisar a mi equipo de atención médica si tengo problemas médicos, si voy al dentista, si otro médico me está tratando o si he estado en el hospital recientemente.
- Seguir las reglas del centro.
- Trasladarme hacia y desde el centro para mis tratamientos. Puedo hablar con mi trabajador(a) social si necesito ayuda para hacerlo.

Para presentar una queja, comuníquese con Quality Insights ESRD Networks

Línea Gratuita para Pacientes:
844.238.1190

Fax de Quejas e IVD:
877.497.5065

Email:
ESRDNetworks@qualityinsights.org

Nota importante: *Correo electrónico no es un método seguro de comunicación. Recomendamos comunicarse con nosotros por teléfono o fax para presentar una queja. Si presenta una queja por correo electrónico, nuestro personal se comunicará con usted por teléfono para analizar próximos pasos y aclarar cualquier detalle según sea necesario.*

Sitio Web:
www.qualityinsights.org/esrd

Dirección:
Quality Insights
PO Box 29274
Henrico, VA 23242

Adaptado de: www.medicare.gov/dialysis/home

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

¿Qué hago si tengo una inquietud?
Primero, trate de hablar sobre su inquietud con el trabajador social, el director de enfermería o el administrador del centro. Su centro debe tener claramente expuestos los pasos de su procedimiento de quejas. Se le anima a permitir que el centro aborde primero el problema. Sin embargo, esto no es un requisito. El Network puede intervenir si:

- No se siente cómodo(a) manejando primero el problema a nivel del centro;
- Considera que sus inquietudes no se resolvieron a nivel del centro.

¿El centro de diálisis o de trasplante sabrá que presenté una queja?
Se pueden procesar quejas anónimas. Sin embargo, esto dificulta la recopilación de información. Se le informará si ese es el caso. No procederemos sin su consentimiento.

¿Cómo me comunico con el Network?
El Network investigará las quejas recibidas por teléfono, fax o por escrito. Correo electrónico no es un método seguro ni recomendado para presentar quejas. Si envía una queja por correo electrónico, nuestro personal se comunicará por teléfono para analizar los próximos pasos y obtener información adicional necesaria. Se ha desarrollado un Formulario de Queja del Paciente, y esta disponible desde la oficina del Network o en nuestro sitio web, www.qualityinsights.org/esrd. El formulario asegura que se proporcione toda la información que el Network necesita para procesar la queja. Contar con toda la información necesaria agilizará el proceso.

¿Puede alguien más representarme?
Puede nombrar a un representante o a alguien que le ayude a explicar el problema. En ese caso, puede elegir a quien desee. Si tiene un representante, Quality Insights Renal Networks debe contar con su autorización para que esa persona procese la queja en su nombre.

¿Qué tal si el problema pone en peligro la vida?
Cuando corresponde, la Junta de Revisión Médica (MRB) de ll Network nombra un comité para abordar los asuntos planteados en una queja. Estas revisiones se conocen como Revisiones de Casos de Calidad o Revisiones por Pares. Los revisores pueden incluir a miembros del MRB y al personal del Network. El Network garantiza que se sigan en todo momento los procedimientos sobre conflictos de interés.
En algunas circunstancias, la queja puede reportarse a la Agencia Estatal de Inspección (State Survey Agency). Esta agencia inspecciona los centros de diálisis. En situaciones de “peligro inmediato” que ponen en riesgo la vida, la agencia estatal tiene la autoridad de cerrar un centro hasta que sea seguro.

PLAZO DE QUEJAS

- El personal del Network determinará el método apropiado para procesar una queja. La mayoría de las quejas se pueden resolver en menos de cinco días.
- El personal del Network notificará al reclamante por correo el siguiente día hábil si un caso se remite a otra agencia.
- Los casos más serios pueden requerir una revisión de la calidad del cuidado. En estas situaciones, se solicitan registros médicos, se puede entrevistar al personal y a los pacientes, y se pueden revisar los registros de otros proveedores. Es posible que se requiera el consentimiento por escrito del paciente.
- Se hace todo lo posible por completar todas las investigaciones dentro de 60 días. Si el caso no se cierra dentro de los 60 días, se informará a todas las partes sobre el retraso y cuándo se espera que concluya.
- Se le informará al paciente o a su representante a quién contactar si no está satisfecho(a) con el procesamiento de la queja por parte del Network.
- Es posible que se le haga un contacto de seguimiento al concluir la investigación. El fin de este contacto es determinar su nivel de satisfacción con el proceso de quejas. Su participación es voluntaria.

RESPONSABILIDADES DEL NETWORK

Las regulaciones federales del Network {42 CFR § 494.70} exigen que los centros de diálisis aseguren que los pacientes conozcan sus derechos y responsabilidades. Esta educación debe incluir el derecho del paciente a presentar una queja.
El Network (Quality Insights Renal Networks) cree que cada paciente debe recibir atención de calidad. El Network puede ayudar a los pacientes de diálisis con inquietudes sobre su cuidado. Si tiene una inquietud, el rol del Network es servir como investigador, facilitador, agente de remisión, coordinador o educador. El propósito del Network en una queja es:

- Mantener abierta la comunicación entre los pacientes y el personal del centro de ESRD sobre asuntos, problemas o quejas;
- Asegurar que los problemas se resuelvan lo más rápido posible;
- Ayudar a los pacientes a sentirse cómodos al llevar sus inquietudes a una autoridad apropiada, sin temor a maltrato o represalias; y
- Ayudar a los pacientes a lo largo del proceso de quejas.

A veces, las quejas no se pueden resolver con la ayuda del Network. Si el Network no puede resolver su queja, es posible que se le refiera a una agencia que pueda ayudarle.

Este material fue preparado por Quality Insights bajo contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), una agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS). Las opiniones expresadas en este material no reflejan necesariamente las opiniones oficiales ni la política de CMS o HHS, y cualquier referencia a un producto o entidad específica en este documento no constituye un respaldo de ese producto o entidad por parte de CMS o HHS. Publicación número ESRD-091426s-GK-A

Quality Insights
END-STAGE RENAL DISEASE NETWORKS