

# Western Pacific Renal Network, LLC

(ESRD Network #17)

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

*La Red #17 presenta esta declaración de derechos y responsabilidades, una parte importante del cuidado del paciente. Hay la expectativa que la observancia de los derechos y las responsabilidades contribuyan en forma más efectiva al cuidado y mayor satisfacción de los pacientes y el personal de la clínica sin importar sexo, cultura, educación, religión, orientación sexual, o estado económico o recursos monetarios para pagar por el cuidado del paciente. La Red #17 sirve residentes de California del Norte, Hawaii, Guam, Samoa Americana y Saipan.*

### RESPECTO, PRIVACIDAD, Y CONFIDENCIALIDAD

**Derechos:** Tiene el derecho de ser tratado con respeto, dignidad, y en consideración de sus derechos como individuo por todos que lo atiendan; y de ser tratado en privado durante su tratamiento. Discusión de caso, consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y deben ser conducidos en una manera que protejen estos derechos.

Tiene el derecho de saber que toda comunicación y los datos de su cuidado sean tratados confidencialmente. Puede aprobar o declinar que su expediente sea proveído a cualquiera persona fuera de la clínica, excepto si usted se traslada a otra institución de tratamiento o que sea requerido por las leyes federales, estatales, o locales.

**Responsabilidades:** Es su responsabilidad de tratar al personal con el mismo respeto y consideración que espera para usted mismo. Esto incluye la responsabilidad de ser honesto y directo acerca de todo lo que se relaciona con usted como paciente, de respetar los derechos personales y propiedad privada de otros pacientes, y asegurar que sus visitantes traten a otros igualmente.

### INFORMACIÓN, EDUCACIÓN, Y SERVICIOS CONSEJALES

**Derechos:** Es su derecho que se le diga en terminología que usted pueda entender todo lo que se relaciona a su enfermedad y su tratamiento. Esto incluye diagnóstico, procedimientos médicos, exámenes que se le hagan, equipo utilizado, su progreso, su futuro médico, los riesgos que puedan ocurrir, y los distintos tratamientos y lugares adonde su tratamiento pueda llevarse a cabo. Es su derecho de conocer la persona que es responsable hacer los procedimientos y/o el tratamiento. Es su derecho de escoger su nefrólogo y el lugar donde quiera recibir su tratamiento y de participar en planear su cuidado médico.

Tiene el derecho de recibir educación sobre los varios tratamientos incluyendo hemodiálisis, diálisis peritoneal (CAPD/CCPD), y trasplante de órganos. Sin embargo, se le advierte que no todos pueden ser candidatos para todo tipo de tratamiento; pero la persona que no califique tiene el derecho de que su médico le de una explicación.

Es su derecho que se le asista con problemas específicos o necesidades especiales que incluyen (pero no se limita) ceguera, pérdida de oír, comunicación de idioma, limitaciones

financieras, etc., que puedan limitar su habilidad para entender su condición o llevar a cabo su tratamiento.

Tiene el derecho de servicios de trabajador social y de consultas dietarias.

**Responsabilidades:** Es su responsabilidad de entender su enfermedad y el tratamiento de su enfermedad renal. Una parte importante para tener éxito con su tratamiento es que usted entienda bien sus problemas de salud. Debe involucrarse lo más posible en su tratamiento prescrito. Así cumple con su tratamiento en forma directa como se siente. Debe hacer preguntas al personal para obtener más instrucciones si no entiende o no puede seguir el plan de su tratamiento.

Es su responsabilidad de comunicarse con el personal acerca de problemas médicos, emocionales, sociales, dietarios o financieros cuando necesite asistencia o ayuda.

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO, TRASLADACIÓN Y REHUSAR DE TRATAMIENTO**

**Derechos:** Es su derecho de recibir la información necesaria para que de “consentimiento informado” antes de recibir algún tratamiento o procedimiento nuevo (esto quiere decir que usted está de acuerdo con acciones solamente si usted las entiende).

Es su derecho de ser transferido o terminado de servicios solo por razones médicas, para su bienestar, para el bienestar de otros pacientes, o por falta intencionada de pago de los servicios proveídos a usted (menos cuando sea prohibido por la ley de Seguro Social). Se le debe dar suficiente noticia antes de su traslado o terminación de servicios o dado de alta, excepto en caso de emergencia que sea determinada por el personal profesional.

Es su derecho de rehusar tratamiento por personal que esté en entrenamiento, salvo que esté supervisado por un miembro completamente entrenado del personal y que este supervisor esté presente dirigiéndolo directamente.

Es su derecho de rehusar tratamiento hasta el punto permitido por la ley, y ser informado de las consecuencias médicas por su acción. (En otras palabras, la mayoría de los pacientes pueden rehusar tratamiento, pero necesitan saber que su decisión le puede causar gran daño incluyendo la muerte en ciertas circunstancias.)

Documentos llamados “directivas anticipadas” pueden proteger su derecho de rehusar o limitar el tratamiento médico en el futuro, si usted llega al punto de no poder comunicar sus deseos. Esto se hace por escrito adelantadamente usando documentos como Poder de Cuidado de Salud y Testamento en Vivo. Si se interesa, pregunte al personal de la clínica por información sobre “directivas anticipadas”.

**Responsabilidades:** Es su responsabilidad a decidir si la información proveída por el personal que lo cuida es suficiente para que se sienta cómodo de someter a nuevos procedimientos.

Si se traslada a una clínica nueva, es su responsabilidad de obtener los servicios de un nefrólogo que maneje sus servicios médicos en esa clínica.

Es su responsabilidad de notificar al personal de la clínica si no intenta seguir el plan de tratamiento recetado para usted.

Es su responsabilidad entender que pueda pasarle si no sigue el plan de tratamiento y de expresar sus razones de rehuso al personal de la clínica. También, debe firmar las formas requeridas por la clínica para documentar sus acciones.

Si usted ha escogido usar “directivas anticipadas”, (el Poder de Cuidado de Salud o Testamento en Vivo), es su responsabilidad de proveer a la clínica una copia de sus documentos completos.

### **CONOCIMIENTO DE SERVICIOS DE CLÍNICA**

**Derechos:** Es su derecho recibir diálisis a las horas más convenientes y deseables para usted, siempre que el horario de la clínica le permita. Además, es su derecho esperar que la clínica le provea tratamiento en forma regular a la hora establecida, excepto en circunstancias imprevistas.

Es su derecho de recibir, si lo pide, información cerca de facilidades que son disponibles para recibir pacientes que están visitando, y de recibir ayuda para arreglar los tratamientos de diálisis cuando hay oportunidad de viajar fuera de su casa.

Es su derecho de saber todo el costo de su cuidado, incluyendo el costo de consultas especiales y de tener acceso a personas que sepan de Medicare y otras posibilidades de asistencia monetaria, y de habersele dicho de cargos por servicios que no están cubiertos por Medicare u otro seguro.

**Responsabilidades:** Es su responsabilidad hacer todo lo posible para mantener el horario de sus citas de diálisis y llegar a tiempo. Si alguna cita necesita ser cancelada o demorada, una llamada a la clínica debe hacerse con anticipación. Debe reconocer la posibilidad de tener que obtener otra cita si llega tarde.

Es su responsabilidad, cuando se vaya a dializar fuera de su clínica regular, de planear su viaje con tiempo para que los arreglos se puedan hacer con anticipación. Usted necesitará los arreglos monetarios. Información médica debe ser proveida a la clínica regular. Cuando está dializándose fuera de su clínica regular, tiene la responsabilidad especial de estar familiarizado con su cuidado y tratamiento para asegurarse de recibir el tratamiento propio.

Es su responsabilidad saber el costo de su tratamiento y de proveer información correcta y completa de su elegibilidad de Medicare y otra elegibilidad monetaria. Es responsable para pagar todos los servicios proveídos y debe de estar enterado de los servicios que están cubiertos por seguros y los que tenga que pagar usted. Si tiene cualquier cambio en su aseguranza, es su responsabilidad de notificar a su clínica inmediatamente.

## **SERVICIOS DE EMERGENCIA**

**Derechos:** Es su derecho de poder recibir cuidados de emergencia médica disponible a todos tiempos sin demora irracionalmente.

Es su derecho que su médico (o la persona que le esté cuidando) le diga que hacer o a quien llamar en caso de emergencia médica, como sangrar de la fístula, coagularse u otras situaciones que sucedan las cuales hayan un plan de acción (en caso de fuego, pérdida de electricidad, baja presión de agua, desastres naturales, etc.).

**Responsabilidades:** Es su responsabilidad reconocer lo que constituye una emergencia y la acción que usted debe tomar, o quien esté actuando por usted, para que se maneje la emergencia apropiadamente.

## **MECANISMO PARA QUEJAS**

**Derechos:** Si cree que hay un problema con su cuidado o con los arreglos que se han hecho para usted en la clínica, tiene el derecho de tratar de corregir la situación hablando con el personal o sugiriendo cambios en polizas o servicios. Tiene el derecho de hacer eso, o que alguien lo haga en su nombre, sin tener miedo de que sea juzgado en contra de usted. Si después de hablar con el personal apropiado su problema continua, puede someter una queja formal con la clínica. Por ley las clínicas son requeridas de tener ciertas reglas para resolver problemas.

Si ese proceso no es satisfactorio para usted (y el problema es relacionado con la calidad de servicio médico), puede comunicarse con La Red (Network #17) para más información o ayuda con su queja, lo cual quizás requiera una queja formal con la Red. Si usted lo pide, su nombre puede ser mantenido en forma confidencial.

**Responsabilidades:** Es su responsabilidad saber y seguir las reglas y regulaciones promulgadas por su clínica. Si algún problema surge le sugerimos que intente resolverlo informalmente con el personal. Si el problema no se resuelve de esa manera, entonces es su responsabilidad saber los propios pasos de seguir con su clínica y le animamos que use ese proceso mencionado. Si al hacerlo su queja continua sin resolverse y es directamente relacionada con su tratamiento, use la Red (Network #17) para poner su queja. Puede hacerlo escribiendo a Western Pacific Renal Network, 505 San Marin Drive, Building A, Suite 300, Novato, CA 94945, o llame al 1-800-232-3773.