

## Reclamos y Quejas

Un reclamo o una queja es cualquier preocupación o asunto que usted pueda tener sobre el cuidado que usted recibe de su clínica.

Pacientes, miembros de la familia y seres queridos, personal de diálisis, o alguien quien tenga quejas acerca de una clínica puede entregar una queja.

Si usted tiene una preocupación pero tiene miedo que el personal de la clínica se disguste con usted si trata de hablar con ellos, puede llamar a La Red o al Departamento de Salud del Estado.

**Usted tiene la opción de permanecer anónimo.**

## Consejos para expresar sus preocupaciones

- ◆ Permanezca tranquilo. Tome tiempo para recuperarse si lo necesita.
- ◆ Evite el uso de malas palabras y el acusar o hablar de manera amenazadora.
- ◆ Escriba sus preocupaciones. Esto le ayudará a dar prioridad y organizar sus pensamientos, y desahogar sus emociones.

Cuando tenga una duda, es muy importante se lo notifique a un profesional.

El proceso de quejas...

- ◆ Ayudará a asegurar que los pacientes reciban un cómodo y seguro cuidado.
- ◆ Es una manera muy efectiva para resolver problemas.
- ◆ Es una manera para que las personas se ayuden unas a otras.

ESRD Network #17 (La Red) tiene la responsabilidad de recibir y dirigir reclamos acerca del cuidado de pacientes de enfermedad renal.

**1-800-232-3773**



### Declaración de La Misión

**Para facilitar y mejorar la calidad del cuidado que se provee a pacientes de enfermedad renal.**

Este folleto fue escrito, diseñado y distribuido por Western Pacific Renal Network, LLC (La Red) y es publicado bajo contrato con The Centers for Medicare & Medicaid Services Contract #HHSM-500-2006-NW017C. Las opiniones y conclusiones expresadas son las de los autores. No reflejan necesariamente la póliza de CMS.

Western Pacific Renal Network



## Asuntos, Reclamos y Quejas



**Una Guía para  
los Pacientes de  
Enfermedad Renal  
de La Red #17**

# Opciones disponibles si tiene usted un reclamo o un problema en su clínica.

**1.**

**Hable con los miembros de su equipo medico.** Puede hacer una cita para hablar con el administrador de la clínica, el trabajador social, o su nefrólogo (médico del riñón) en un ambiente privado donde su asunto se pueda discutir en una manera confidencial.

**2.**

**Atienda una junta de planes de cuidado del paciente.** De vez en cuando cada clínica tendrá juntas para discutir todos los aspectos del cuidado del paciente, incluyendo el suyo. Durante esta junta usted y su equipo medico expresarán sus asuntos y juntos trabajarán hacia una resolución.

**3.**

**Sepa sus derechos y responsabilidades.**

Cada paciente firma un documento describiendo las reglas de la clínica sobre el comportamiento adecuado, los derechos del paciente, y la entrega de quejas. Las clínicas tienen que mostrar su “Declaración de Derechos y Responsabilidades”.

**4.**

**Entregue su queja en su clínica.**

Conozca la póliza de su clínica para elaborar reclamos y quejas. Su asunto se dirigira a miembros del equipo administrativo de la clínica tal como el director medico, el supervisor regional, o el supervisor de riesgo.

**5.**

**Contacte al Departamento del Estado de Salud.**

Especialmente si su asunto concierne su seguridad y/o control de infección.

**6.**

**Contacte a la oficina de La Red.**

Se le ofrecerá que tenga su queja dirigida como informal o como queja formal.



**California Department of Public Health**

**1-866-247-9100**

**Hawaii Health Department**

**(808) 692-7420**

**Western Pacific Renal Network (La Red)**

**1-800-232-3773**