

# Quejas

Una queja es cualquier preocupación o problema que usted pueda tener acerca del cuidado que recibe en una instalación de atención médica.

Los pacientes, familiares y seres queridos, miembros del personal de diálisis o cualquier persona que tenga alguna preocupación acerca de una instalación puede presentar una queja.

Si usted tiene una preocupación pero teme que el personal de la instalación se altere si usted trata de hablar con ellos al respecto, puede llamar a la oficina de la Red 15 o al Departamento Estatal de Salud.

**Departamento de Servicios de Salud de Arizona 1.602.364.3030**

**Departamento de Salud Pública de Colorado 1.800.886.7689**

**Oficina de Calidad de Atención Médica de Nevada**

**Oficina Norte: 1.775.684.1030**

**Oficina Sur: 1.702.486.6515**

**Departamento de Salud de Nueva México**

**1.800.752.8649**

**Departamento de Salud de Utah**

**1.801.538.6158**

**Departamento de Salud de Wyoming**

**1.800.442.2766**

**Es muy importante que le haga saber a un profesional cuanto tenga una preocupación.**

**El proceso de quejas:**

- **Le permite tener voz en su plan de tratamiento.**
- **Le ayuda a asegurar que reciba cuidados seguros y cómodos.**
- **Es una forma muy efectiva de solucionar problemas.**

**HSAG: ESRD Red 15 es responsable de recibir y actuar en relación a quejas que involucran pacientes ESRD.**

**HSAG: ESRD Network 15  
3025 South Parker Rd., Ste. 820  
Aurora, CO 80014**

**1.800.232.3773**

**[www.hsag.com/ESRDNetwork15](http://www.hsag.com/ESRDNetwork15)**



Este material fue preparado por HSAG: La Red de ERET 15 (ESRD Network 15), bajo contrato con los Centros de Servicio para Medicare y Medicaid (CMS), una agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. Los contenidos presentados no reflejan necesariamente la política de CMS. Número de publicación: CO-ESRD-15A106-05242018-02



**ESRD Network 15**

## Quejas de Pacientes



**Una Guía para  
Pacientes ESRD  
de la Red 15**

# Usted tiene opciones si tiene alguna preocupación respecto a su cuidado de la diálisis.

## 1. Hable con los miembros de su equipo médico.

Puede hacer una cita para hablar con el administrador de la institución, el(la) trabajador (a) social o su nefrólogo (medico de riñón) en un ambiente privado, donde su queja se discutirá de manera confidencial.

## 2. Asista a una reunión de plan de cuidados de pacientes.

Cada institución hace reuniones periódicas de plan de cuidados de pacientes para discutir todos los aspectos de cada caso, incluyendo el suyo. Durante cada reunión usted y su equipo médico expresan sus preocupaciones y trabajan juntos hacia una solución.



## 3. Conozca sus derechos y responsabilidades.

Cada paciente firma un documento que indica las normas de la institución en relación a comportamiento apropiado, derechos de los pacientes y registro de quejas. Las instituciones deben colocar en lugar público su "Declaración de Derechos y Responsabilidades de los Pacientes."

## 4. Registre una queja con su institución.

Conozca la política de su institución sobre cómo registrar una queja. Su queja será atendida por miembros del equipo administrativo de la institución, tales como el director médico, gerente regional o gerente de clínica.



## 5. Contacte el Departamento de Salud del Estado.

Esto es importante si su queja está relacionada con la seguridad o control de infecciones.

## 6. Contacte a la oficina de la Red.

Recibirá una oferta para que su queja sea abordada como una queja formal.

## Consejos para expresar sus quejas

- Mantenga la calma. Tome un tiempo de descanso, si lo necesita, para organizar sus ideas.
- Evite usar lenguaje grosero.
- Evite hablar en forma de acusación o amenaza.
- Escriba sus quejas. Esto le ayudará a organizar sus pensamientos, así como ayudarle a ventilar sus emociones.

★ **Usted tiene la opción de mantenerse anónimo.**