

INTRODUCCIÓN

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA RECLAMOS DE LOS PACIENTES

El Consejo Asesor de Pacientes de Riñón (KPAC, por sus siglas en inglés) del Foro de Redes de Enfermedad Renal en Etapa Terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) hizo la Caja de Herramientas del Proceso de Reclamos del Paciente para ayudar a pacientes cuando están lidiando con el Sistema de Reclamos. Sentimos que una caja de herramientas hecha **POR** pacientes **PARA** pacientes ayudará a explicar el sistema de reclamos para satisfacer las necesidades de los pacientes.

La Caja de Herramientas podría ser una herramienta útil TANTO para pacientes como para instituciones. Mientras que la mayoría de las instituciones y todas las Redes tienen un Proceso de Reclamos, esta

UNA CAJA DE
HERRAMIENTAS
DISEÑADA POR
PACIENTES Y
PARA PACIENTES

es la primera vez que ese proceso ha sido explicado desde el punto de vista del paciente.

Esta Caja de Herramientas no existiría sin la ayuda, apoyo y ánimo del Consejo Asesor del Director Ejecutivo (EDAC) del Foro ESRD y del Consejo Asesor Médico (MAC). Estas personas incansables han donado tiempo e información para la creación de este proyecto. Gracias a todos por todo lo que han hecho y continúan haciendo para que nosotros, los pacientes, podamos tener la mejor vida posible con ESRD.



CAPÍTULO 1

USANDO LA CAJA DE HERRAMIENTAS PARA RECLAMOS

El KPAC espera que esta caja de herramientas ayude a pacientes, familiares, instituciones y Equipos de Cuidados Médicos. Pensamos que la información puede ayudar a todos a crear un ambiente de diálisis seguro para cada uno de los pacientes.

Sabemos que no todas las personas aprendieron de la misma manera. Esta caja de herramientas contiene definiciones, texto, hojas de trabajo y gráficos. El índice de capítulos muestra la información rápidamente pero hay cierto solapamiento de ideas. Sugerimos que se tome el tiempo de leer la caja de herramientas completa y hacer anotaciones en aquellas áreas que sean de especial interés para usted y su situación.

Creemos que esta caja de herramientas puede ser usada para ayudar a los pacientes a aclarar sus ideas y preocupaciones. Proporcionamos consejos e ideas para solucionar positivamente las dificultades además de herramientas para aquellos que desean mirar más profundamente el proceso de reclamos.

Pero quizás nuestro mayor deseo es que esta caja de herramientas sea usada para abrir la comunicación entre pacientes/familias y las instituciones **ANTES** de que una preocupación se convierta en un reclamo.