



Módulo 14

Derechos y responsabilidades del paciente



Módulo 14: Índice

Su derecho a recibir información.....	14-4
<i>Sus problemas de salud y las opciones de tratamiento</i>	14-4
<i>Servicios que ofrece su clínica</i>	14-7
<i>Reglas y políticas para la atención de los pacientes</i>	14-8
<i>Costo de la atención</i>	14-9
<i>Qué hacer en caso de una emergencia</i>	14-10
<i>Cómo presentar un reclamo</i>	14-12
<i>Su historia clínica</i>	14-14
<i>Instrucciones anticipadas</i>	14-14
El derecho que tiene a participar en su cuidado y tratamiento	14-16
<i>Escoger o cambiar el tratamiento</i>	14-16
<i>Rechazar tratamientos, exámenes o investigaciones</i>	14-18
<i>Obtener información que pueda entender</i>	14-19
<i>Ver a un trabajador social o nutricionista tan a menudo como lo necesite</i>	14-19
<i>Pedir una segunda opinión o cambiar de médico</i>	14-20
<i>Transferencia a otra clínica</i>	14-21
Su derecho al respeto y a la dignidad.....	14-22
<i>Ser tratado con respeto</i>	14-22
<i>Recibir tratamiento igualitario</i>	14-23
<i>Privacidad médica</i>	14-23
Plan personal.....	14-25
Realice el cuestionario del riñón.....	14-30
Recursos adicionales	14-31

b	(10)	a	(5)
c	(6)	d	(4)
b	(8)	d	(3)
d	(7)	b	(2)
a	(9)	b	(1)

Felicitaciones, ha terminado el cuestionario. Estas son las respuestas correctas para que vea cómo lo hizo:

Módulo 14: Respuestas del cuestionario del riñón





Hay una vieja historia acerca de dos hermanos gemelos que quedaron huérfanos cuando eran bebés. Un tío los adoptó, pero era tan pobre que apenas podía alimentarlos.

Un día, cuando los muchachos habían crecido, un hombre elegantemente vestido fue a su hogar. Dijo que había pasado años buscándolos. Les dijo que su padre le encomendó la escritura de muchas acres de tierra que poseía y que había prometido guardarla hasta que los muchachos fueran mayores de edad. Cumplió su promesa y les dio la escritura.

Los muchachos apenas podían creer que ahora tenían los derechos de tantos acres de tierra. Ya no eran pobres. Pero cada uno tenía sus propias ideas acerca de cómo usar sus derechos. Uno quería vender la tierra y vivir de las ganancias. El otro quería cultivar la tierra y construir una casa. Entonces, dividieron la tierra en dos partes y cada uno hizo lo que decidió.

Pronto, el hermano que vendió la tierra se quedó sin dinero. Pero al hermano que cultivó la tierra le estaba yendo bien. Ambos hermanos tenían los mismos derechos de tierra, pero solo uno usó sus derechos de manera responsable.

Esta historia nos enseña una lección. Cada función que tomamos en la vida, como trabajadores, padres, pacientes o dueños de casa, conlleva algunos derechos. Pero los derechos solo pueden funcionar en favor nuestro si los usamos responsablemente. Puede pensar en los derechos y las responsabilidades como que se equilibran en una balanza.



Es posible que no lo haya pensado antes, pero ser una persona que se realiza diálisis significa que tiene ciertos derechos.



Saber cuáles son estos derechos lo puede ayudar con lo siguiente:

- Obtener la mejor atención.
- Conocer datos claves acerca de su salud.
- Tomar buenas decisiones acerca del tratamiento.
- Que lo traten de la manera que merece.

Tener derechos también significa tener responsabilidades. Para usted, significa el “trabajo” de ser un participante activo en su atención de salud. Los participantes activos aprenden, escuchan, hablan y toman más decisiones que las personas que dejan que el médico o el equipo de atención hagan todo por ellos.

Los beneficios son mayores cuando es un participante activo:

- Tendrá menos miedo de los problemas de salud, ya que siempre aprenderá nuevas formas para cuidarse.
- Su salud puede ser mejor.
- Se sentirá más en control de su vida, ya que usted es el que decide.
- Tendrá más esperanzas en el futuro.

Esto es lo que dice un paciente acerca de cómo se mantiene involucrado en su atención de hemodiálisis (HD) en el centro:

“Mis enfermeras son geniales. Tengo llena la boja de evolución antes de que me coloquen las agujas y, luego, pueden programar la máquina.”



Siempre bago que muevan la máquina para poder ver los números y pueda tomarme la presión arterial si comienzo a sentirme extraño. Por lo general, me adelanto y tengo mis signos vitales anotados antes de que vengan cada media hora. Se han dado cuenta de que conozco mi cuerpo. Si las cosas no son perfectas, entonces me aseguro de que sean los más próximo a la perfección en cualquier momento”.

En este módulo, le enseñaremos los derechos y las responsabilidades claves que tiene como paciente renal. Estos comprenden tres áreas principales:

- 1 Búsqueda de información.
- 2 Participar en la atención y el tratamiento.
- 3 Ser tratado con respeto y dignidad.

A medida que le contamos acerca de cada derecho, también le contaremos acerca de su trabajo, para que pueda aprovechar al máximo cada uno de ellos. El punto de partida es conocer cuáles son sus derechos.

Durante años, los hermanos en la historia fueron pobres porque no sabían que tenían derecho a la tierra de su padre. Una vez que supieron, cada uno eligió cómo usar sus derechos. Uno lo hizo bien; el otro, no. Nuestro objetivo es ayudar a que viva bien con los derechos que tiene.

Nota: Tiene algunos derechos en conformidad con los reglamentos federales que rigen las clínicas de diálisis. Tiene otros derechos en conformidad con la ley federal. Otros derechos pueden variar según la ley estatal.

Entonces, empecemos.

Su derecho a recibir información

No necesita ser un espía para acceder a sus datos de salud vitales. De hecho, tiene derecho a saber:

- Sus problemas de salud y las opciones de tratamiento.
- Que puede hacer tanto por su atención como esté dispuesto a hacerlo.
- Qué servicios ofrece su clínica y quién proporciona la atención.
- Las reglas para la atención de los pacientes en la clínica.
- Cuánto costará su atención y las fuentes de pago.
- Qué hacer en caso de una emergencia.
- Cómo presentar un reclamo o una queja.
- Cómo obtener una copia de su historia clínica.
- Que puede tener una instrucción anticipada.

Revisemos uno a la vez, junto con los trabajos que van con cada uno de ellos. Incluiremos una tabla con todos ellos en su plan personal al final de este módulo.

Sus problemas de salud y las opciones de tratamiento

Derechos

[Usted tiene derecho a saber acerca de su problema de salud.](#) El médico o el equipo de atención deben explicarle, en palabras simples, el nombre de su enfermedad, qué puede esperar, los problemas con los que se puede encontrar y todas las opciones de tratamiento.

Si tiene una enfermedad renal temprana, los cambios en el estilo de vida, los medicamentos u otros tratamientos pueden retrasarla o, incluso, detenerla en seco. Hable con el médico acerca de sus opciones y conozca cuáles funcionarán mejor para usted.





Si tiene insuficiencia renal, se puede sorprender cuando sepa que hay opciones de tratamiento aparte de la HD estándar en el centro.

- La HD estándar en el centro se realiza tres veces por semana: lunes, miércoles y viernes, o bien, martes, jueves y sábado. Tiene derecho a pedir un turno que se adapte a su vida. Si el centro no tiene uno, le deben decir dónde puede encontrarlo. La HD se puede realizar de manera domiciliaria, ya sea tres veces por semana, 5 o 6 días por semana por 2.5 a 4 horas o, incluso, en la noche, para que sus días estén libres. También puede realizarse HD de autocuidado en un centro.
- La diálisis peritoneal (DP) es un tratamiento que puede aprender a hacer en el hogar. Usa el revestimiento del abdomen para limpiar la *sangre* en el organismo. Puede usar una máquina para realizarse tratamientos de DP por las noches mientras duerme, o un tratamiento manual de 30 minutos, cuatro veces al día.
- Es posible que pueda recibir un trasplante de riñón, o un trasplante de riñón y páncreas si tiene diabetes tipo 1.
- También tiene la opción de atención médica sin diálisis.

Hable con el médico acerca de sus opciones y conozca cuáles funcionarán mejor para usted. Se exige que el centro le diga las opciones, aun cuando no ofrezca el tratamiento que desea. Usted es el único que debe vivir con el tratamiento todos los días. La opción se debe adaptar a su vida. Si califica y decide que quiere un trasplante, tendrá derecho a seleccionar el centro de trasplante con el que trabajará, teniendo en cuenta lo que pagará el plan de salud.

Responsabilidades

Su problema de salud *es* suyo. ¿Qué queremos decir? Bueno, que usted *es el que* debe vivir con el tratamiento todos los días. Por lo tanto, su trabajo es:

- Aprender todo lo que pueda: haga preguntas, vaya a la biblioteca, busque en Internet o llame al grupo de apoyo de enfermedades renales o a la red local de ERT.
- Tomar una decisión informada acerca de qué tratamiento desea.
- Colaborar para cumplir a cabalidad, de modo que se sienta bien y pueda hacer lo que le gusta.

Si decide que desea un tratamiento que su médico no ofrece, es posible que deba cambiar de médico. Algunos pacientes incluso se han cambiado a otra ciudad para recibir un tratamiento que no se ofrecía donde vivían. Es *su* vida y *su* opción. Y puede elegir el cambio de tratamiento si el que escogió no lo ayuda a sentirse mejor y mantenerse activo.

¿Dónde me puedo informar sobre las opciones de tratamiento?

Converse con su médico y su equipo de atención y dígalos que quiere conocer todos los tratamientos para su problema de salud. También puede leer el Módulo 2: *Opciones de tratamiento para la insuficiencia renal*, para obtener más información. Para encontrar los centros que ofrecen diálisis domiciliaria, visite <http://locater.homedialysis.org/>.





“Cuando mis riñones dejaron de funcionar, primero comencé con hemodiálisis de urgencia, pero no me gustan las agujas, por lo que pasé directo a DP. Esta fue genial por los primeros 2 años, pero después de mi segundo ataque de peritonitis, la diálisis se volvió cada vez menos eficaz. Hacia el final, tenía restricción de líquidos y no podía controlar mi nivel de fósforo. Cuando me dio un caso grave de peritonitis, me sacaron el catéter de DP y me he realizado HD estándar en el centro desde entonces. Una vez resueltos mis problemas, he estado estable; de hecho, es lo más estable que he estado desde que tuve la enfermedad renal. Bebo alrededor de un litro diario (lo que no es divertido) y extraño las ensaladas de frutas y el jugo de naranjas, pero en general, estoy bien”.

Una vez que elija un tratamiento, su trabajo es colaborar para mantenerse saludable. Esto incluye:

- Tomarse todos los medicamentos en los horarios adecuados.
- Asistir puntualmente a las consultas.

El consejo de un cónyuge sobre la información

“Mientras más sepa sobre su enfermedad y tratamiento; mejor se sentirá. Mi marido es un paciente de hemodiálisis domiciliaria. Las enfermeras que nos enseñaron fueron excelentes. De vez en cuando él tiene que ir al centro. Él siempre hace preguntas y siempre obtiene respuestas. Pregunte por todo: es su derecho. Usted es responsable de ver que su tratamiento sea el mejor que pueda recibir. No tenga miedo ni sea tímido. Saque la voz por usted. Mi marido aprende de Internet y de nuestro grupo de apoyo en línea. Llevamos toda la información que deseamos al nefrólogo. Le hacemos preguntas todo el tiempo. Mientras más sepa; más sano estará”.

- Informar al médico o a la enfermera acerca de cualquier síntoma o problema que tenga.
- Mantenerse tan físicamente activo como pueda.
- Hacer preguntas cuando no entienda algo.
- Realizarse todos los tratamientos que el médico le recete.
- Cuidar del catéter si se realiza DP.
- Cuidar del acceso vascular si se realiza HD.
- Cumplir con el plan de alimentos y los límites de líquidos, si se realiza diálisis.

Como señala una paciente de trasplante:

“Aprendí que se deben seguir haciendo preguntas y demostrando interés en su atención. Donde estaba, una vez que mostrabas interés, te ayudaban mucho. Conocí muchos pacientes que no querían saber acerca de la diálisis: venían, se sentaban y parecía no importarles. Otra persona y yo éramos los únicos que parecíamos interesados. Solían traerme revistas de nefrología para que leyera y también muchas cosas sobre grupos de personas con enfermedades renales. ¿Quizás sienten que es extraño que un paciente se involucre tanto? No sé. He aprendido mucho acerca de la hemodiálisis y de DP. Cada día está en mi subconsciente que es posible que debe volver a realizármela, por lo que debo estar al tanto de todo.”





Servicios que ofrece la clínica

Derechos

Tiene derecho a esperar una clínica limpia, bien dirigida y con el personal adecuado, que cumpla las leyes y los reglamentos de seguridad. La clínica debe esforzarse por atender a los pacientes a las horas establecidas (aunque esto no puede suceder siempre). Los miembros del equipo de atención se deben lavar las manos y colocarse guantes antes de tocarlo.

La buena atención de salud comienza con un personal calificado y bien capacitado. Tiene derecho a preguntarle a cualquier trabajador de atención de salud acerca de su capacitación y antecedentes. Pregunte en el centro acerca de sus derechos cuando miembros en capacitación trabajan con usted. ¿Puede rehusarse a que ellos lo traten, a menos que una persona del equipo con experiencia esté cerca para supervisar? Saber esto será importante si tiene pensado realizarse HD en el centro, ya que los miembros nuevos en capacitación son comunes. Así es como un paciente manejó la situación, cuando el centro tenía estudiantes en capacitación:

¿Tengo derecho a saber si un centro de diálisis reutiliza los dializadores?

Sí. Si su centro reutiliza los dializadores, tiene derecho a pedirles que le muestren cómo mantendrán su seguridad. Organícese para ser una de las personas que revisa la etiqueta antes del tratamiento para asegurarse de recibir nuevamente su propio dializador. Recibir el de otras personas podría exponerlo a sus enfermedades.

También puede pedir al técnico que le muestre la cinta de ensayo que pruebe que las sustancias químicas usadas para limpiar el dializador fueron eliminadas, de manera que no entren al torrente sanguíneo.

“Recientemente, tuvimos muchas ‘visitas’ con batas blancas que me miraban. Está bien, el sentido común me dice que son estudiantes, pero no me gusta. Ya que soy sorda, me incomoda tener dos personas paradas ahí hablando acerca de mí, sin entenderles. El técnico les mostraba mi historia clínica y, claramente, hablaban de mí.”

¿Qué pasa si no quiero que cierto miembro del personal me atienda?

La pregunta surge con mayor frecuencia en las personas que se realizan HD estándar en el centro. Si todos los pacientes rechazaran la atención de un determinado miembro del personal, sería muy difícil manejar un centro. Algunos centros tienen incluso una política de no permitir que los pacientes rechacen la atención de un miembro del personal.

Debe conocer las reglas de su centro y debe tener una buena razón para rechazar la atención de un miembro capacitado del personal. Es aconsejable anotar sus preocupaciones. Pregúntese:

- Si la persona cometió un error, ¿me pidió disculpas?

- ¿Me trata con respeto este miembro del personal?
- ¿Es este un único error o existe un patrón de errores?

Su primera preocupación es estar seguro y saludable. Si teme que cierto miembro del personal dañe su acceso o arriesgue su seguridad, pida reunirse con la enfermera a cargo o la enfermera jefe. Explique el problema y ofrezca una respuesta si es posible.

Más adelante en este módulo hablaremos sobre los reclamos y las quejas, pero es mejor si estos problemas se pueden solucionar sin tomar estas medidas.



Seguí mirándolos fijamente, pero nadie me dijo nada. Entonces, mencioné esto en una reunión con las enfermeras y ellas dijeron: ‘Oh, solo eran estudiantes’. Yo dije: ‘No me importa quiénes eran... Espero que se presenten y me digan por qué están aquí’. Preguntaron qué podían hacer y les dije: ‘Contraten un intérprete del lenguaje de señas cuando sepan que vienen o díganles que se capaciten con alguien más’. Entonces eso decidimos”.

Esto es lo que un paciente busca cuando decide si una clínica es correcta para ella:

“Cuando voy a la consulta del médico, siempre reviso el lavamanos en la habitación. Si no se ve usado, sospecho un poco. Una vez, el lavamanos tenía una película de polvo en él. ¡Hmmm!”
(Robin).

Responsabilidades

Su trabajo es ayudar a que la clínica funcione tan bien como pueda; para esto, llegue puntualmente a las consultas. Si sabe que se atrasará o que no puede llegar, llame. Esto ayudará a que la clínica atienda mejor a todos los pacientes, incluso a usted.

También debe tratar al personal de la clínica con respeto. Sí, trabajan con usted. Pero si quiere algo que no es urgente y puede ver que están ocupados, intente decir: “Cuando tenga un minuto, le importaría...” (En un día muy ocupado, es posible que deba preguntar más de una vez).

“Por favor” y “gracias” cumplen un papel importante en mejorar las relaciones.

Algún día, es posible que usted tenga una necesidad urgente y los demás deberán esperar mientras el personal lo atiende.



Reglas y políticas para la atención de los pacientes

Derechos

Cualquier clínica a la que vaya tendrá reglas para la atención que se proporciona. Entre estas, pueden estar los horarios en que la clínica está abierta, si cuentan con un plan de pago en el lugar e, incluso, cómo se deben comportar los pacientes en la clínica.

Tiene derecho a saber cuáles son las reglas de la clínica y a que le informen cuando cambien.

Mientras más tiempo pase en una clínica, más lo pueden afectar estas reglas. Por lo tanto, si se realiza HD en un centro, las reglas pueden regir su vida por 15 horas o más a la semana. En un centro, las reglas pueden cubrir lo siguiente:

- Si puede comer o beber durante el tratamiento.
- Si puede obtener un turno que le permita mantener su empleo.
- Si puede recibir visitas durante el tratamiento.
- Si puede usar un teléfono celular o una computadora portátil.
- Si se acortará el tiempo de tratamiento si llega tarde.
- Cuándo el centro puede rehusarse a tratarlo.
- Qué debe llevar si visita un centro mientras está de vacaciones.
- Si el centro proporcionará tratamiento durante los días festivos.





Responsabilidades

Su trabajo, como paciente que va a la clínica, es saber cuáles son las reglas y cumplirlas.

Si no está de acuerdo con las reglas de una clínica, tiene algunas opciones:

- Pida reunirse con la enfermera principal o el administrador y vea si existe otra manera para que la clínica obtenga el mismo resultado.
- Hable con su médico para ver si puede ayudarlo a realizar cambios o encontrar una respuesta.
- Siga el procedimiento de quejas de la clínica para presentar un reclamo (hablaremos más acerca de esto más adelante en este módulo).
- Vote con los pies: Encuentre otra clínica. Esto puede significar cambiar de médicos o, incluso, cambiarse de casa; sin embargo, puede valer la pena.
- Si se realiza diálisis y no está de acuerdo con las reglas del centro, querrá considerar realizar un tratamiento domiciliario, en donde tiene más control sobre su atención diaria.

Los gritos, las amenazas y la violencia *no* son maneras responsables de comportamiento y no lo ayudarán a obtener lo que desea. De hecho, estos comportamientos pueden provocar que le den el alta de una clínica y que sea más difícil encontrar una clínica que lo trate. Aunque algunas reglas pueden ser muy frustrantes, sus mejores y más seguras apuestas son recomendar al gerente de la clínica o al médico que cambien las reglas, presentar un reclamo o una queja, o bien, encontrar otra clínica.

Costos de atención

Derechos

La atención médica en EE. UU. puede ser costosa. Incluso si tiene Medicare para diálisis o un trasplante, aún podría enfrentar altos costos a su cargo por medicamentos, exámenes, consultas médicas y tratamientos. Siempre es mejor, tanto para usted como para la clínica, si además tiene otro seguro de salud que pague una parte o toda la cantidad que Medicare no pagará.

Tiene derecho a conocer los costos que Medicare no pagará y conocer qué recursos pueden ayudarlo a pagar la cuota. También tiene derecho a conocer los detalles completos de todas las facturas de la clínica y del médico. La oficina de facturación de la clínica debe presentar las reclamaciones de seguros y enviarlas. El trabajador social o el asesor financiero de la clínica pueden sugerir lugares que lo pueden ayudar a pagar las cuentas.

Responsabilidades

Es su trabajo conocer cuál es su cobertura y pagar las cuentas que el seguro o Medicare no cubran. Lo más conveniente para usted es revisar las facturas médicas y asegurarse de que estén correctas. Pueden suceder errores y se le puede cobrar más a usted o a la clínica.



Si su plan de salud cambia, informe de inmediato a la clínica. Puede ser más estresante si la clínica le factura porque el antiguo plan de salud rechazó la reclamación.

Si se realiza diálisis, el Programa de Cuotas Mensuales de Seguro Médico (HIPP) de American Kidney Fund puede ayudarlo a pagar las primas de Medicare o del seguro si cumple con las pautas. Este programa es financiado mediante donaciones de las clínicas de diálisis. Para conocer más sobre este programa, hable con el trabajador social o visite www.kidneyfund.org y busque AKF Programs (Programas de AKF).



Esto es lo que un paciente dijo acerca del pago por la atención de la diálisis:

“Sé que me he sorprendido por lo costosa que es la diálisis y que, para la mayoría de las personas, lo paga Medicare. Sé que hemos donado para la causa durante toda nuestras vidas laborales; pero yo, por ejemplo, valoro la bendición que es tener la ayuda financiera para algo tan costoso”.

Qué hacer en caso de una emergencia

Derechos

- *Se está realizando DP y su catéter se sale.*
- *Se está realizando HD estándar en el centro y el centro se cierra debido a la acumulación de tres pies de nieve.*
- *Se está realizando HD domiciliaria y tiene una pregunta a medianoche.*
- *Tiene intoxicación por alimentos y no puede tomar los medicamentos para el trasplante.*

¿Qué hace usted? La enfermedad renal puede ser intimidante en el mejor de los casos. **Tiene derecho a saber qué hacer si le ocurre una emergencia o si la clínica tiene que cerrar.** Como una paciente comenta:

“El año pasado, durante una tormenta de invierno, la energía en nuestra unidad se cortó mientras 12 personas se realizaban diálisis. La unidad no tenía un generador de respaldo. Nos habían enseñado a girar nuestras propias manivelas en caso de que pudiéramos y las de quienes podían haber comenzado. Nuestra unidad está en un complejo de consultas y las personas de todo el complejo llegaron corriendo a ayudarnos a girar las manivelas. Los que llevaban menos de una hora fueron retirados rápidamente y aquellos que llevaban más tiempo fueron atendidos con la manivela hasta que la energía volvió cerca de 40 minutos más tarde. Fue muy intimidante, pero me alegró ver lo preparado que estaba el personal para la emergencia y toda la ayuda que ofrecieron los trabajadores de las consultas”. (Nancy).

Ya sea que se realice el tratamiento en casa o en una clínica, su médico o enfermera le deben decir qué hacer si tiene una pregunta urgente o emergencia durante el horario de atención de la clínica o fuera de este horario. Ellos también le deben enseñar a qué síntomas poner atención para saber si su enfermedad renal requiere un cambio en su plan de tratamiento. Para saber más sobre los síntomas de la enfermedad renal, lea el Módulo 1: *Riñones; cómo funcionan, cómo fallan, lo que usted puede hacer.*

- 1 **Si se realiza DP**, su enfermera de capacitación de DP le dirá qué hacer o a quién llamar si tiene una emergencia. Le deben entregar un equipo de emergencia con abrazaderas en caso de que tenga un problema con el catéter. Su enfermera le enseñará cómo estar atento a problemas como la *peritonitis*, una infección del revestimiento del abdomen, a fin de que pueda comenzar enseguida a tomar antibióticos.

Mantenga al menos una semana de medicamentos a mano todo el tiempo, para que no se le acaben.

Consulte en la clínica sobre lo que debe hacer si no recibe los suministros a tiempo.

Consulte a su equipo de atención sobre cómo preparar un plan y un equipo de emergencia para el hogar, con alimentos para tener a mano si se corta la energía. *Si utiliza una máquina de ciclos para la DP*, asegúrese de que su nombre esté en la lista de conexión de prioridad de la empresa eléctrica a fin de que reciba energía más rápido. El centro puede ayudarlo en este tema.





- 2 **Si se realiza HD domiciliaria**, su enfermera de capacitación domiciliaria le dirá qué hacer o a quién llamar si tiene una emergencia. Reconocerá las señales de los problemas, cómo resolver problemas durante el tratamiento y qué hacer si la máquina no funciona bien. Y tiene derecho a saber qué hacer si tiene problemas con su acceso.



Consulte a su equipo de atención sobre cómo preparar un plan y un equipo de emergencia para su hogar, sobre los alimentos para tener a mano si se corta la energía. Asegúrese de que su nombre se encuentre en la lista de prioridad de conexión de su empresa eléctrica a fin de recibir energía más rápido. El centro puede ayudarlo en este tema.

Mantenga al menos una semana de medicamentos a mano todo el tiempo, para que no se le acaben.

- 3 **Si se realiza HD estándar en el centro**, el centro le debe enseñar qué hacer o dónde acudir para la diálisis en emergencias como mal tiempo, temblores, incendios o inundaciones, apagones y otros problemas. De acuerdo a la ley, cada centro debe tener un plan de emergencia por escrito y actualizarlo cada año.

Un centro de diálisis también debe tener una bandeja de emergencia o “carro de parada” a mano y el personal debe saber cómo usarlo. Tiene derecho a saber qué hacer en caso de que tenga problemas con la fístula, injerto o catéter.

Consulte a su equipo de atención sobre cómo preparar un plan y un equipo de emergencia para el hogar, con alimentos para tener a mano si se corta la energía. Mantenga al menos una semana de medicamentos a mano todo el tiempo, para que no se le acaben.

- 4 **Si tiene un trasplante**, su enfermera de trasplante le dirá qué hacer o a quién llamar si tiene una emergencia. Si se encuentra en la lista de espera para un trasplante, deberá estar ubicable en un teléfono o con un buscapersonas en caso de que se ofrezca un riñón. Mantenga al menos una semana de medicamentos a mano todo el tiempo, para que no se le acaben. Una vez que tiene un trasplante, reconocerá las señales de los problemas, de modo que puede recibir el tratamiento que necesita para mantener su nuevo riñón funcionando bien.

Responsabilidades

Puede evitar algunas emergencias si sabe qué buscar. [Su trabajo es aprender todo lo que pueda sobre la enfermedad renal y su tratamiento.](#) Luego puede hacer las preguntas correctas y recibir la atención que necesita para mantenerse saludable todo lo que pueda.

- 1 **Si se realiza DP**, vigile su catéter, mantenga su información de emergencia a mano todo el tiempo, mantenga un suministro de alimentos de emergencia en un lugar seguro y cuídese a conciencia para mantenerse sano. Asegúrese de que sus seres queridos sepan lo que usted debe hacer en caso de emergencia, para que estén preparados, por si acaso.



- 2 **Si se realiza HD domiciliaria**, su trabajo es vigilar su acceso, aprender cómo hacer una desconexión de emergencia de su máquina y mantener un suministro de alimentos de emergencia en un lugar seguro, por si acaso. Si no sabe qué hacer en caso de que su centro esté cerrado o su acceso tenga coágulos, pregunte. Anote la respuesta y manténgala donde pueda encontrarla cuando la necesite.
- 3 **Si se realiza HD estándar en el centro**, mantenga su información de emergencia a mano todo el tiempo y cuídese a conciencia para mantenerse sano. Mantenga un suministro de alimentos de emergencia a mano. Asegúrese de que sus seres queridos sepan lo que usted debe hacer en caso de emergencia, para que estén preparados, por si acaso.
- 4 **Si tiene un trasplante**, su trabajo es saber a qué síntomas poner atención, tomar los medicamentos según las indicaciones y mantener la información de emergencia a mano, por si acaso.

No espere únicamente que la información venga a usted, anote el nombre de su problema de salud y salga a buscar más información en la biblioteca, en Internet o en grupos de personas con problemas renales. Entonces, puede conversar sobre lo que aprenda con su médico. Tenga cuidado con los sitios de Internet que traten de venderle medicamentos u otros productos para curar la ERC. No existe una cura para la insuficiencia renal. Asegúrese de revisar la fecha en que se escribió el libro o artículo, para confirmar que esté actualizado. El conocimiento es poder.

Cómo presentar un reclamo

Derechos

Si estima que su atención no es segura o no lo ayuda a sentirse mejor, tiene derecho a presentar un reclamo o una queja. Su clínica tendrá un proceso para los reclamos, y usted tiene derecho a saber cuál es el proceso. Escriba su reclamo con detalle, incluya:

- fechas;
- horas;
- lo que sucedió;
- quiénes participaron;
- qué dijeron y quién lo dijo;
- lo que trató de hacer para resolver el problema.

Si hubo testigos, pídeles que escriban sus declaraciones también. Puede haber una ventaja numérica si son pocas personas y todos tienen el mismo problema.

La mayoría de las quejas siguen un proceso de paso a paso.

- **Paso 1.** Haga saber su preocupación a la persona con la que tiene el problema. La mayoría de los conflictos se originan por fallas en la comunicación. Es posible que sienta que sus necesidades fueron ignoradas o que no fue escuchado ni comprendido. Dígale a esa persona su preocupación y use oraciones con “Yo”, por ejemplo, “Yo sentí que (llene el espacio en blanco) cuando usted dijo que (llene el espacio en blanco)”. La mayoría de los conflictos se pueden resolver en este punto si ambas partes están dispuestas a conversar.
- **Paso 2.** La siguiente persona con la que debe hablar en la clínica es el trabajador social. Él puede recopilar más antecedentes de ambas partes y tratar de elaborar una respuesta equitativa. También puede hablar con su médico.





- ❑ **Paso 3.** Puede llevar su queja al administrador de la clínica. Puede solicitar una reunión de todas las partes y pedirle ayuda al trabajador social. También puede elegir una parte neutra para que actúe como mediador y pedir que su reclamo se mantenga de manera confidencial.
- ❑ **Paso 4.** Puede llevar su reclamo a la red local de enfermedad renal terminal (ERT) (consultar el plan personal al final de este módulo para encontrar su red). En los Estados Unidos existen 18 redes de ERT que supervisan la calidad de la atención de la diálisis y la satisfacción del paciente. Su red le explicará las opciones y lo que ellos necesitan de usted y, luego, lo derivarán al organismo que más le convenga.
- ❑ **Paso 5.** Puede ir más allá llamando a la Agencia de Revisión del Estado, que inspecciona los centros de diálisis para asegurarse de que sean seguros. Vaya a <http://www.cms.gov/Medicare/Provider-Enrollment-and-Certification/SurveyCertificationGenInfo/Downloads/Complaintcontacts.pdf> para ver una lista.

Responsabilidades

Si estos pasos no terminan en una respuesta que lo haga sentir bien, usted también tiene algunas otras opciones. No obstante, tenga en cuenta que, algunos de estos pueden crear una mala disposición entre usted y la clínica o que lo cataloguen como un paciente “problema” que podría tener dificultades para encontrar un lugar para recibir atención. Dé la lucha sabiamente. Asegúrese de que valga la pena.

Estos son algunos otros pasos que puede seguir si su reclamo es sobre un tema de seguridad (*no* sobre un miembro del personal):

- ❑ Escriba a la oficina regional o corporativa de la empresa que es dueña de la clínica.
- ❑ Escriba una carta y pida que la firmen los pacientes que estén de acuerdo con usted. Inclúyala en su reclamo o los otros pasos que siga.
- ❑ Comuníquese con su congresista o la oficina local de su senador. Puede encontrar a su congresista en www.house.gov y a los senadores en www.senate.gov.
- ❑ Comuníquese con el reportero de Acción del Consumidor (consumer action) de su periódico o estación de televisión local y vea si él puede atender su problema.
- ❑ Consulte a un abogado sobre sus derechos legales.

Sin duda que durante su vida habrá visto *que* la forma en que usted pide algo es tan importante *como* lo que usted pide. Su trabajo es tratar de ser parte de la solución, no parte del problema. Sea amable.

Cómo un paciente manejó un problema...

“No me voy después de un tratamiento hasta tener la seguridad de que no sangraré más, pero sí estoy dispuesta a que muevan mi silla y esperar. Ha habido ocasiones en las que parece que quieren que salga de la silla rápido. Yo uso una silla de ruedas y tengo que usar mis brazos para moverme; no puedo hacer eso si aún sigo sangrando. Simplemente digo: No estoy lista aún”.

“Si tengo un problema, primero intento hablar con el miembro del personal. Si eso no funciona, me dirijo al director de enfermería. Ya que soy sorda, escribo una nota amigable, me concentro en los hechos y digo lo que espero; eso también les da documentación. Nunca he tenido que ir más allá”.
(Robin, quien se realiza diálisis desde 1997).



Conserve la calma. Trabaje con su equipo para solucionar los problemas que haya tenido. En la mayoría de los casos, ellos desean ayudarlo a sentirse lo mejor que pueda.

Su historia clínica

Derechos

¿Sabía que tiene derecho a conocer el contenido de su historia clínica? Es verdad. También puede pedir a su médico que le explique partes de su historia clínica a usted o a un familiar en lenguaje simple. ¿Qué es lo que usted querría saber? Qué le parece lo siguiente:

- su enfermedad;
- opciones de tratamiento;
- su plan de tratamiento;
- problemas que podría tener;
- pronóstico (o el progreso que puede esperar);
- sus exámenes de laboratorio, lo que significan y cómo puede llegar más cerca del rango normal.

Si desea tener una copia de su historia clínica, puede pedir una, pero la mayoría de las clínicas le cobrarán el costo de la copia de cada página.

Responsabilidades

Para ser un socio activo en su atención, necesita tener un buen sentido de su propios antecedentes de salud, como:

- Otras enfermedades que tiene actualmente o tuvo antes.
- Problemas de salud que afectan a familiares cercanos.
- Medicamentos que está tomando actualmente o a los que es alérgico.
- Cirugías que haya tenido, por qué, cuándo, etc.

Es su trabajo recordarle a su médico sobre sus necesidades de atención médica y preguntar si algo no suena bien para usted. Pueden ocurrir errores.



No permita que le ocurran a usted. Esto es lo que comenta un paciente:

“Tengo una frase clásica de mi médico para compartir con ustedes. Después de que finalmente accedí a realizar un examen de recolección de orina de 24 horas, dijo: ‘Bien, su nivel de depuración fue de 12 %. Creo que realmente usted está tan enfermo como dijo que estaba’. Me había estado diciendo que pensaba que yo estaba en alrededor de 15 % a 18 %. Aquellos que tienen médicos que no escuchan apreciarán que me haya contenido para no decirle: ‘¡Se lo dije!’”.

Instrucciones anticipadas

Derechos

¿Qué ocurre si experimenta un revés en su salud y no le puede decir al médico sus deseos? ¿Le gustaría estar conectado a una máquina que lo ayude a respirar? ¿Le gustaría que alguien de su familia hablara por usted? ¿Cómo puede protegerse?



La buena noticia es que tiene derecho a firmar “Instrucciones anticipadas” para indicar su deseos con anticipación. Si usted firma una instrucción anticipada, es su trabajo entregarle una copia a su clínica, médico y seres queridos. Todos los adultos deben pensar en tener instrucciones anticipadas. Existen dos tipos, y usted puede firmar uno o ambos:

- 1 Un **testamento vital** es una manera de formular sus deseos acerca de su atención médica, en caso de que llegue un momento en que no pueda hablar por sí mismo.
- 2 Un **formulario de poder para la atención médica** le permite escoger a una persona para que trabaje con sus médicos y decidan qué tratamiento debe recibir si no puede formular sus deseos por sí mismo.

Las instrucciones anticipadas sobre la atención médica son legales en todos los estados; sin embargo, algunos estados requieren ciertos formularios. Pregúntele a su trabajador social acerca de las leyes y formularios de su estado. El programa Partnership for Caring tiene instrucciones anticipadas para cada estado en <http://www.caringinfo.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=3289>.

La Asociación Médica de Estados Unidos (American Medical Association) sugiere cuatro preguntas principales que debe plantearse cuando considere tener instrucciones anticipadas:

- 1 **¿Cuáles son mis metas para el tratamiento médico?** Sus instrucciones anticipadas serán diferentes si su meta es vivir lo más posible, si quiere tener una determinada calidad de vida, o si simplemente desea mantenerse cómodo y tener un deceso en paz. ¿Qué piensa en este mismo instante sobre las metas de su tratamiento?
- 2 **¿Quién debe ser mi representante (si no puedo dirigir mi propia atención)?** Es posible que tenga o no a alguien de confianza para ponerlo a cargo si usted no puede decidir por sí mismo. Hable con la persona que escogió como representante para saber si está dispuesto a asumir

esa función. Tenga un representante de respaldo, en caso de que su primera opción no esté cuando necesite ayuda. ¿Qué piensa en este mismo instante sobre a quién escoger como representante?

- 3 **¿Cuán específico debería ser?** Sus instrucciones anticipadas pueden indicar sus valores y deseos de manera general o puede incluir varios detalles sobre los tratamientos que le gustaría o no recibir. No puede cubrir cada caso, así que hable con su representante y sea claro sobre *el motivo* de sus decisiones. ¿Qué piensa en este mismo instante sobre cuántos detalles quiere revelar?
- 4 **¿Cómo puedo asegurarme de que los proveedores de atención médica seguirán mis instrucciones anticipadas?** Quizás su médico no esté de acuerdo con sus decisiones. Por ley, el médico puede seguir su propia conciencia; sin embargo, deberá ayudarlo a encontrar un médico que siga sus deseos. Su trabajo es entregarle a su médico una copia firmada de sus instrucciones anticipadas y hablar al respecto. Su centro debe informarle que las instrucciones anticipadas son parte de la política. Si el centro no quiere seguir sus deseos, tal vez quiera escoger otro centro.

¿Qué sucede si cambio de opinión acerca de mi instrucción anticipada?

No hay problema. Puede cambiar una instrucción anticipada en cualquier momento; para esto, escriba una nueva y destruya todas las copias de la anterior. Entregue una copia de la nueva instrucción al médico, la clínica, su familia y a cualquiera que tuviera la anterior. Asegúrese de pedirles que destruyan la anterior.



El derecho que tiene a participar en su cuidado y tratamiento

Hasta el momento en este módulo hemos hablado de sus responsabilidades y derechos de información. Ahora pasaremos al segundo punto importante: sus derechos y responsabilidades de participar en su cuidado y tratamiento. *Usted tiene un plan de atención y puede participar en las reuniones de equipo sobre su atención.* Pregunte cuándo es la reunión y planee asistir.

Su opinión es importante cuando se trata de su atención médica. Usted tiene derecho a ayudar a decidir sobre cosas que afectan su atención. Esto le puede parecer extraño si su médico ha tomado todas las decisiones médicas hasta ahora. Pero la atención de la enfermedad renal es un trabajo en equipo y usted es la persona más importante en su equipo.

Después de todo, es su salud la que está en juego. Por lo tanto, tiene sentido que usted tenga un papel fundamental en cuanto a lo siguiente:

- Elegir o cambiar su tratamiento.
- Rechazar tratamientos, exámenes o investigaciones.
- Obtener información que pueda entender.
- Ver a un trabajador social o nutricionista tan a menudo como lo necesite.

¿Se realiza diálisis? Participe en el plan de atención

Si se realiza diálisis, el equipo de atención debe hacer un plan de atención a largo plazo para usted, al menos, dos veces al año. Se le debe dar una copia del plan para que la firme, una vez que el equipo lo prepare.

Pero es posible que no sepa que tiene derecho a participar en la realización del plan de atención. Pídale al equipo que lo incluya en las reuniones de su plan de atención y podrá aportar más en los tratamientos.

- Pedir una segunda opinión o cambiar de médico.
- Transferirse a otra clínica.

Revisemos uno a la vez, junto con los trabajos que van con cada uno de ellos.

Elegir o cambiar su tratamiento

Derechos

Tiene derecho a elegir qué tratamientos quiere para su enfermedad renal. Tiene derecho a cambiarse de tratamiento si elige un tratamiento que no se ajusta a su vida o no lo hace sentirse mejor. También tiene derecho a saber el significado de sus exámenes de laboratorio y cómo sus resultados guían su tratamiento.

Como puede imaginar, su derecho a elegir tratamiento depende del tratamiento que funcionará mejor para usted. Este derecho también depende de lo dispuesto que esté a buscar un tratamiento que desee que tal vez su médico o clínica no ofrezcan.

Responsabilidades

Usted es el que deberá ajustar el tratamiento de la enfermedad renal a su vida. *Su trabajo es asegurarse de que sabe lo suficiente para tomar una decisión informada.*

Si siente que no tiene suficientes datos, pida más. Tome una clase. Pida hablar con pacientes que se realizan los tratamientos que usted está considerando. Vaya a la biblioteca. Métase a Internet. Busque lo que necesita. Pregúntele a su médico y equipo de atención lo siguiente:

- Qué exámenes le están haciendo, por qué, cuáles son los resultados y cómo los resultados guiarán su atención.
- Qué medicamentos le están dando, qué hacen, qué efectos secundarios hay que observar y si existen medicamentos sean menos costosos que hagan lo mismo.
- Qué tratamientos existen para tratar su problema y dónde puede obtenerlos si su médico o clínica no los ofrecen.





- Cómo están funcionando sus tratamientos y si algún otro tratamiento puede funcionar mejor para usted.
- Otras preguntas: _____

Una vez que se establezca su plan de tratamiento, también es su trabajo seguirlo. Esto significa tomar medicamentos recetados, realizarse exámenes de laboratorio, ir a consultas en la clínica, seguir su plan de alimentación y los límites de líquidos y realizarse toda la diálisis indicada.

Una participación activa en su atención significa aprender lo que más pueda sobre su enfermedad y su tratamiento. Hable si está confundido o no sabe lo que algo significa. Pida información en un lenguaje simple o anote las cosas para buscarlas después (pregunte cómo se escriben los términos médicos). Esto es lo que una persona dice sobre tener una participación activa:

“¿Cómo puede una persona con insuficiencia renal no estar involucrada en su atención? Mi esposo se realiza hemodiálisis domiciliaria. Los dos estamos muy involucrados en su tratamiento. Él ha sacado información de Internet y se la ha llevado a sus médicos”.

“Hablamos de todo y preguntamos lo que no entendemos. Incluso algunos de nuestros amigos que van a centros a dializarse tienen una participación activa en sus tratamientos. No importa el tratamiento que uno se realice. Tan solo pregunte e involúcrese. Créame, la vida será mucho mejor”.



Lo que los pacientes dicen acerca de trabajar con médicos

“Una vez le dije a mi médico que me sentía muy cansado. Me dijo que mis exámenes de sangre se veían bien y que ‘debía estar en mi mente’. Le pregunté: “¿Cómo sabe cómo me siento?”. Además, le dije que no me importaba cuántos años de experiencia tuviera o cuántos pacientes hubiera atendido, él jamás sabría exactamente cómo se siente otra persona. Después de eso, tuvo una nueva actitud”. (Mike).

“Cuando me diagnosticaron por primera vez, mi médico estaba emocionado porque creyó que podía pasar directamente de un riñón que no estaba funcionando a un trasplante y evitar la diálisis. Tenía mucha información acerca de los trasplantes antes de haber recibido alguna acerca de la diálisis (y ni siquiera de mi equipo de atención de salud, sino que de mi sección estatal de la Fundación Nacional del Riñón: mi equipo de atención de salud me dio muy poca información de la diálisis). En ese momento, creí que un trasplante no era la opción correcta para mí. Me di cuenta que un cambio rápido en mi equipo de atención de salud era fundamental. Usted es quien manda. Es su decisión, cuerpo y vida. Encontré el equipo perfecto y no puedo estar más feliz”. (Andy).



Rechazar tratamientos, exámenes o investigaciones

Derechos

La medicina es tanto una ciencia como un arte, por lo tanto, las decisiones de atención médica no siempre son claras. Su equipo de atención puede sugerir tratamientos y usted puede no estar de acuerdo. O bien, puede tener dos o más médicos que no estén de acuerdo sobre cuál es la mejor opción de tratamiento para usted.

Tal como tiene derecho a elegir qué tratamientos seguir, también tiene derecho a rechazar tratamientos que *no quiera*. Puede rehusarse a tomar medicamentos o realizarse exámenes.

Las decisiones que tome afectaran su salud. También puede negarse a participar en estudios de investigación. Su decisión no afectará la atención que reciba.

¿Cuáles son mis derechos en la investigación?

La investigación puede ayudar a los médicos y científicos a mejorar su atención, lo cual puede beneficiarlo o puede ayudar a otras personas en el futuro. Si se le solicita participar en un estudio de investigación, tiene derecho a lo siguiente:

- Que se le explique el estudio detalladamente.
- Firmar un consentimiento informado si participa y guardar una copia.
- Que su historia clínica se mantenga privada solo para el personal del estudio.
- Que le den un número para llamar si tiene preguntas.
- Retirarse del estudio en cualquier momento.

Haga preguntas para estar seguro que lo que se le pide hacer. Algunos estudios piden llenar formularios, otros piden tomar ciertos medicamentos y otros incluso prueban nuevos métodos de cirugía. Asegúrese de conocer los beneficios y riesgos, y de que se siente cómodo con ellos.

Responsabilidades

Como un consumidor de atención médica informado, antes de rechazar un tratamiento, medicamento o examen debe saber lo siguiente:

- El tratamiento que es.
- La manera que supuestamente lo ayudará.
- Las otras opciones que tiene.
- Lo que puede ocurrir si no recibe el tratamiento.

Haga preguntas hasta que tenga suficientes respuestas para tomar una buena decisión.

Quizás le pidan que entregue su decisión por escrito si decide no recibir tratamiento, tomar un medicamento, hacerse un examen o participar en una investigación. En algunos casos, quizás le pidan firmar un formulario “en contra de la recomendación médica”. Este formulario protege a la clínica de demandas posteriores, deja en claro que usted sabe que sus médicos y enfermeras piensan que usted necesita el tratamiento, medicamento o examen para su salud y que usted se responsabiliza por rechazar el tratamiento.





Obtener información que pueda entender

Derechos

No puede participar en su atención si no sabe lo que su equipo de atención está diciendo. Si tiene una deficiencia auditiva o habla otro idioma que no sea inglés, tiene derecho a traducción o un intérprete para ayudarlo a hablar con su equipo de atención. El centro de diálisis no puede cobrarle por este servicio.

Las reglas no dicen con cuánta frecuencia se deben ofrecer intérpretes. Los tribunales han considerado que no tener un intérprete puede ser una violación a la Ley de estadounidenses con discapacidades, si un paciente no es capaz de comunicarse con el equipo de atención.

Si tiene un problema visual, tiene derecho a recibir información en letra grande, Braille o en algún formato útil para usted.

Responsabilidades

Si hay algo que quiera hablar, pida un intérprete antes de la consulta en la clínica. Si va a comenzar la diálisis, tal vez quiera pedir un intérprete que lo acompañe en sus primeros dos o tres tratamientos para que pueda hacer preguntas y el personal le pueda explicar lo que está ocurriendo.

Algunas clínicas le permitirán llevar a un familiar o amigo que interprete para usted, entre consultas de intérpretes profesionales. Si un familiar o amigo interpreta para usted, dicha persona aprenderá cosas que usted tal vez no quiera que sepa. Nunca le pida a un niño que interprete para usted, ya que esto puede ser emocionalmente dañino.

Cuando tenga un intérprete, hágale preguntas para estar seguro de que entiende su idioma, su problema de salud y los términos médicos lo suficientemente bien como para ser capaz de hablar con su equipo de atención médica.



Quizás también quiera pensar en otras formas de comunicarse con su equipo, como a través de notas (quizás un familiar o amigo pueda ayudarlo si su lengua materna no es el inglés).

Ver a un trabajador social o nutricionista tan a menudo como lo necesite

Derechos

Las condiciones de Medicare para dar cobertura requieren que todos los centros de diálisis tengan un trabajador social con grado de maestría y un nutricionista renal para ayudar a los pacientes. Si se realiza diálisis, tiene derecho a recibir servicios de trabajo social y nutricionista.

Responsabilidades

Por mucho que su equipo de atención quiera ayudarlo, no pueden leerle la mente. Es su trabajo pedir lo que necesita, tomar notas y hacer preguntas complementarias si es necesario. Si el trabajador social o el nutricionista no se encuentran en la clínica cuando usted esté, programe una hora para que se reúnan o deje un mensaje con su número y el mejor momento para llamarlo. Si no lo llaman de vuelta, hable con el gerente clínico y pídale si puede transmitir el mensaje. Contribuya para que su trabajador social y nutricionista lo ayuden a estar mejor.



¿Qué puede hacer por mí un trabajador social y un nutricionista?

Un **trabajador social** puede:

- Ayudarlos a usted y a su familia a sobrellevar la diálisis.
- Sugerir consejos para solucionar problemas con la familia, amigos o el personal de la clínica.
- Ofrecer asesoría o derivaciones para combatir la depresión.
- Derivarlo a rehabilitación vocacional para ayudarlo a mantener su trabajo o conseguir uno nuevo.
- Darle una lista de centros de diálisis a los que puede asistir en las vacaciones, para que pueda hacer planes de viaje.
- Encontrar recursos que lo ayuden a pagar los tratamientos.
- Ayudarlo a encontrar transporte para ir a los tratamientos.
- Ayudarlo a encontrar programas para pagar los medicamentos recetados.

Un **nutricionista** puede:

- Ayudarlo a entender el plan de alimentación y los límites de líquidos.
- Indicarle el contenido de nutrientes de sus alimentos favoritos, para que pueda integrarlos en su plan de alimentación.
- Sugerir formas de sazonar los alimentos sin sal para que queden sabrosos.
- Darle consejos acerca de qué pedir en restaurantes para que se ajuste al plan de alimentación.
- Explicar los resultados de los exámenes de laboratorio, cómo se relacionan con el plan de alimentación y si está recibiendo suficiente diálisis.
- Aconsejarlo acerca de los ejercicios para que comience un plan de actividades.
- Sugerirle maneras saludables para aumentar o bajar de peso (si es necesario).
- Darle consejos para lidiar con la sed.



Pedir una segunda opinión o cambiar de médico

Derechos

Algunas personas son tímidas al momento de pedir una segunda opinión o temen que su médico se moleste. Sin embargo, está dentro de sus derechos pedir una segunda opinión y la mayoría de los médicos no se molestan. De hecho, algunas compañías de seguros exigen una segunda opinión antes de aprobar un tratamiento costoso. **Si quiere una segunda opinión, tiene derecho a esperar que su médico lo derive a otra persona.**

Con una enfermedad crónica como la enfermedad renal, necesita encontrar un médico que haga lo siguiente:

- Le ofrezca las opciones de tratamiento más eficaces para su problema de salud.
- Respete el conocimiento que usted tiene de su propio cuerpo.
- Esté dispuesto a responder sus preguntas y ayudarlo a aprender más.
- Se mantenga actualizado con los avances en tratamientos que podrían ayudarlo.
- Lo escuche y tome en consideración sus valores y estilo de vida.
- Acepte su seguro.

Tiene que trabajar tan estrechamente con su nefrólogo que si no se llevan bien, tal vez deba considerar cambiar de médico.





Responsabilidades

Su seguro puede o no pagar por la segunda opinión que usted quiere. Si no lo hace, es su deber pagar la consulta.

Las relaciones son recíprocas, tanto con los médicos como con los demás. Si le cuesta mantener una buena relación con su médico, hable con él y vea si pueden resolverlo antes de cambiar de médico. Cada paciente tiene necesidades distintas y quizás su médico pueda satisfacer las suyas, si sabe cuáles son.

Lo educado es avisarle a su médico actual si ha decidido cambiar de médico. La consulta de su nuevo médico le pedirá que firme un formulario para pedirle a su antiguo médico una copia de su historia clínica.



Transferencia a otra clínica

Derechos

Si no está contento con la atención de su clínica, se puede cambiar, si es que hay otra en su área que esté cubierta por su plan de salud, y si tiene espacio para usted. También puede pensar en realizarse un tratamiento domiciliario, en el que puede tener más control sobre quien lo ayuda con su atención. Cambiar de clínica puede significar cambiar de médico también. Tendrá que preguntarle a su médico si trata pacientes en otra clínica.

Tiene derecho a que *no* lo den de alta de su clínica sin su consentimiento, siempre y cuando pague la cuenta, su comportamiento no lo dañe a usted ni a los demás pacientes o al personal de la clínica y que esta pueda brindar la atención que usted necesita. Si lo dan de alta, la clínica debe darle un aviso de 30 días (a menos que el problema sea su comportamiento) y tratar de buscarle otro centro.

Algunos centros de diálisis pueden dar de alta a pacientes que cumplan las siguientes condiciones:

- acortan o faltan a los tratamientos de diálisis;
- no siguen sus límites de dieta o líquidos;
- se defienden a sí mismos o a otros con el personal del centro;
- se quejan de las condiciones del centro o del personal.

Aunque es posible que algunos de estos comportamientos no sean lo mejor para usted, y otros puedan molestar al personal del centro, *no deberían ser la causa para que lo den de alta*. Las condiciones de Medicare para dar cobertura en los centros de diálisis (sección 405.2138) le da el derecho a que lo transfieran o lo den de alta *solamente* por razones médicas, por su bienestar o el de los demás pacientes, o por no pagar los honorarios. Si su centro lo da de alta, el personal debe darle un aviso anticipado, a menos que su comportamiento sea amenazante o violento. Entonces, la acción puede ser inmediata.

Responsabilidades

Si tiene enfermedad renal y no está contento con su clínica, su responsabilidad es hablar con su médico, compañía de seguros o el administrador de la clínica sobre sus otras opciones. Tendrá que averiguar si hay otras clínicas cercanas que puedan ayudarlo, y que las pague su seguro.



Si se está realizando diálisis y debe ser transferido a otro centro de diálisis, es su responsabilidad hablar con su trabajador social acerca de sus opciones. Él le puede hablar de los otros centros que hay en su área. También puede buscar usted mismo un centro. Hay unas cuantas formas de buscar un nuevo centro si no está contento con el actual, si es que se muda a otro lugar o si le gustaría viajar:

- ❑ En el sitio web www.globaldialysis.com, puede buscar centros en los EE. UU. o alrededor del mundo.
- ❑ Para encontrar una clínica que ofrezca diálisis domiciliaria (DP o hemodiálisis domiciliaria), consulte la base de datos “Find a Center” (Busque un centro) de la Central de Diálisis Domiciliaria: www.homedialysis.org.
- ❑ Cuando encuentre un centro, visite el sitio web Comparación de centros de diálisis de Medicare, www.medicare.gov/Dialysis/Home.asp o el sitio web Dialysis Facility Tracker (Buscador de centros diálisis) de ProPublica (<http://projects.propublica.org/dialysis/>) para saber cómo se compara con otros centros la diálisis adecuada, el control de

¿Qué puede hacer que el centro me dé el alta?

Entre los tipos de comportamientos que han provocado el alta de los pacientes se encuentran:

- Gritar, maldecir o amenazar al personal o a los demás pacientes.
- Agredir al personal o a los demás pacientes.
- Conducta sexual inadecuada.
- Traer un arma al tratamiento.
- No seguir las reglas del centro.

Defenderse cuando tiene una queja real no debe ser causa del alta: manténgase calmado, documente su problema y siga los pasos de este módulo.

la anemia y la supervivencia de los pacientes, los tipos de diálisis que ofrecen y mucho más.

Su derecho al respeto y a la dignidad

Hemos hablado de sus derechos y responsabilidades de información y de su participación en la atención y el tratamiento. Ahora pasaremos al último punto principal: sus derechos y responsabilidades sobre el respeto y la dignidad.

La necesidad de un tratamiento para la insuficiencia renal no lo convierte en una persona inferior. Tiene derecho a ser tratado con consideración y respeto, a recibir tratamiento que sea igual al que reciben los demás pacientes (en su casa o en un centro) y a que se mantengan su privacidad y confidencialidad.

Ser tratado con respeto

Derechos

Usted tiene derecho a ser tratado con respeto por parte de su médico y todos los miembros del personal de la clínica. Esto significa, entre otras cosas, que se le tratará amablemente, que se escucharán y responderán sus solicitudes, y que estará seguro. Espere que se proteja su pudor, por ejemplo, se cerrarán las cortinas si necesita usar una chata o si el uso de su acceso expone una parte de su cuerpo.

A cambio, su responsabilidad es tratar al personal con el mismo respeto que espera de ellos. Trate de tener paciencia, en cuanto a la atención de sus necesidades, cuando su equipo esté ocupado con otros pacientes. Sea claro con respecto a cuáles de sus solicitudes son urgentes y cuáles pueden esperar un momento hasta que alguien lo pueda ayudar.





En el centro de diálisis, también es su responsabilidad respetar los derechos de los demás pacientes y visitas que comparten el mismo espacio con usted, a veces durante un par de horas a la vez. Esto puede significar para usted lo siguiente:

- preguntar antes de cambiar de canal la televisión, si es que debe compartirla;
- tener turnos para elegir un canal, si no se ponen de acuerdo en qué ver;
- usar audífonos cuando escuche música, para que no tengan que escucharla los demás también;
- apagar el sonido de los juegos de mano para que no moleste a los demás;
- taparse la nariz si estornuda o la boca si tose;
- evitar el perfume, en caso de que las personas sean alérgicas a él;
- hablar suavemente si está usando un celular;
- no compartir la información médica que escucha sobre otra persona.

Recibir tratamiento igualitario

Derechos

Tiene derecho a recibir atención médica sin discriminación. Todas las personas (sin importar su raza, color, sexo, religión, preferencia sexual, país de procedencia o el modo en que paguen el tratamiento) tienen derecho a esperar una atención médica buena y segura.

Responsabilidades

Si usted cree que su equipo de atención o la clínica lo están tratando de forma diferente por su raza, color, sexo, religión, preferencia sexual, país de procedencia o el modo en que paga su tratamiento, siga los pasos mencionados para presentar un reclamo. Añadiremos esos pasos a su plan personal, al final de este módulo.



Privacidad médica

Derechos

Es su derecho esperar que sus registros de pago e historia clínica se mantengan privados, a menos que usted dé permiso escrito para divulgarlos.

Una ley llamada “Ley sobre seguridad y transferibilidad del seguro de salud” (HIPAA) le proporciona aun más derechos para asegurarse de que se mantenga privada su historia clínica. Esta ley asegura que su información de salud personal se dirija solamente a las personas que necesitan verla para su atención.

La Ley de privacidad HIPAA también le permite lo siguiente:

- solicitar que corrijan su historia clínica o que se coloque una declaración de desacuerdo en ella, si cree que hay un error, como un diagnóstico equivocado;
- decidir quién puede ver su historia clínica;
- evitar que un hospital le informe a las personas que usted fue ingresado;



Módulo 14: Derechos y responsabilidades

- pedirle a su equipo de atención que mantenga la comunicación con usted privada (como mandar cartas en vez de tarjetas o dejar mensajes en su buzón de voz en casa, pero no en el trabajo).

Mantenga privada su historia clínica, conozca sus derechos y no tema preguntar por ellos. Ahora, muchos proveedores de salud le entregan sus políticas de privacidad. Léalas y guárdelas. Es solamente una manera más de formar parte activa de su equipo de atención médica.

Estamos listos para cerrar este módulo sobre derechos y responsabilidades. Puede tener muchos más derechos de los que creía antes de leer este módulo. Esta es una buena noticia, porque conocer sus derechos le permite usarlos para su beneficio. Y, por supuesto, se beneficia más cuando usa sus derechos de manera responsable. Es hora de avanzar a su plan personal, el que puede usar como recordatorio de lo que ha aprendido.



Plan personal para _____

Derechos y responsabilidades del paciente

Mi derecho a recibir información	
Mis derechos	Mi trabajo
Conocer mi problema de salud: el diagnóstico, lo que puedo esperar y mis opciones de tratamiento.	<p>Aprender todo lo que pueda, decidir que tratamiento deseo y:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ seguir el plan de alimentación y los límites de líquidos; ■ tomar mis medicamentos; ■ asistir puntualmente a las consultas en la clínica; ■ recibir todos los tratamientos recetados; ■ informar los síntomas o problemas; ■ hacer preguntas si no entiendo.
Una clínica limpia, bien dirigida y con el personal adecuado, que cumpla las leyes.	Ser puntual para mis consultas y llamar si estoy retrasado o debo faltar a un tratamiento.
Miembros del equipo de atención que se laven las manos y se coloquen guantes antes de tocarme.	Pedirle a los miembros del equipo de atención que se laven las manos y se pongan guantes nuevos si lo olvidan.
Preguntarle a los trabajadores de atención de salud acerca de su capacitación y negarme al tratamiento por parte de un miembro en capacitación, a menos que un miembro del personal lo esté supervisando.	Tratar al personal de la clínica con respeto, decir “por favor” y “gracias”, y esperar mi turno si mi solicitud no es urgente.
Conocer las reglas de la clínica.	Cumplir las reglas; si no estoy de acuerdo, puedo hablar con el personal, buscar otra clínica o intentar con diálisis domiciliaria.
Saber cuánto costará mi atención y qué recursos me pueden ayudar a pagar.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conocer la cobertura de mi seguro. ■ Revisar si hay errores en mi facturación. ■ Pagar la cuota. ■ Decirle a la clínica si mi seguro cambia. ■ Pedir ayuda si no puedo pagar la atención.



Plan personal para _____ (continuación)

Mi derecho a recibir información (continuación)	
Mis derechos	Mi trabajo
Conocer los medicamentos que me recetan, lo que hacen, los efectos secundarios que pueden tener y aquello con lo que debo tener cuidado.	<p>Preguntarle a mi médico o farmacéutico por mis medicamentos y tomarlos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ a la hora correcta; ■ en la dosis correcta; ■ según se recetaron; ■ con o sin ciertos alimentos.
Saber qué hacer en caso de emergencia si me estoy realizando DP, HD domiciliaria, HD estándar en el centro o si tengo un trasplante.	<p>Evitar algunas emergencias al saber qué buscar y:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ aprender todo lo que pueda sobre mi enfermedad; ■ mantener al menos una semana de medicamentos a mano; ■ mantener un suministro de alimentos de emergencia; ■ mantener mi equipo de emergencia a mano, si me realizo DP; ■ conocer los síntomas de la peritonitis, si me realizo DP; ■ conocer las señales de problemas del acceso, si me realizo HD.
Presentar un reclamo o una queja si siento que mi atención no es segura o si no cumple con los estándares de buena atención.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Escribir mi reclamo. ■ Hablar con la persona involucrada. ■ Pedirle ayuda a mi trabajador social. ■ Hablar con el administrador de la clínica. ■ Hablar con la red de ERT. ■ Hablar con la Agencia de Revisión del Estado de Medicare.
Saber lo que hay en mi historia clínica.	Conocer mis antecedentes médicos, recordarle mis necesidades al médico y preguntar si algo me parece equivocado.
Redactar una instrucción anticipada de mis deseos en cuanto a atención médica.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dar una copia de mi instrucción anticipada a mi clínica, médico y familia. ■ Asegurarme de que mi médico y la persona que actúa por mí conozcan mis deseos y acepten cumplirlos.





Plan personal para _____ (continuación)

Mi derecho a participar en mi atención y tratamiento	
Mis derechos	Mi trabajo
Decidir qué tratamiento quiero y cambiarlo si no me deja conforme.	Analizar lo que decido y aprender lo suficiente para elegir de forma sabia.
Entender mis exámenes de laboratorio y el modo en que sus resultados guían mi tratamiento.	Preguntarle a mi médico y equipo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ■ qué exámenes me realizan y por qué; ■ qué significan los resultados; ■ cómo guiarán mi atención dichos resultados.
Rechazar tratamientos, medicamentos o investigaciones que no quiero.	Saber lo que estoy rechazando, cuáles son mis opciones y qué me sucederá.
Tener un intérprete si no logro escuchar o entender a mi equipo de atención.	Pedir un intérprete cuando lo necesite.
Tener servicios de trabajo social y nutricionista (si me realizo diálisis).	Pedir lo que necesito, tomar apuntes y hacer preguntas complementarias según sea necesario.
Pedir una segunda opinión.	Pagar la consulta si mi seguro no la cubre y hablar con mi médico sobre mis necesidades.
Que no me den de alta contra mi voluntad, excepto por razones médicas, por mi propio bienestar o el de los demás pacientes, o por no pagar.	Presentar un reclamo o una queja y consultar las condiciones de Medicare para dar cobertura, sección 405.2138.
Ser transferido a otra clínica.	Hablar con mi clínica, médico, compañía de seguros o trabajador social sobre mis otras opciones.

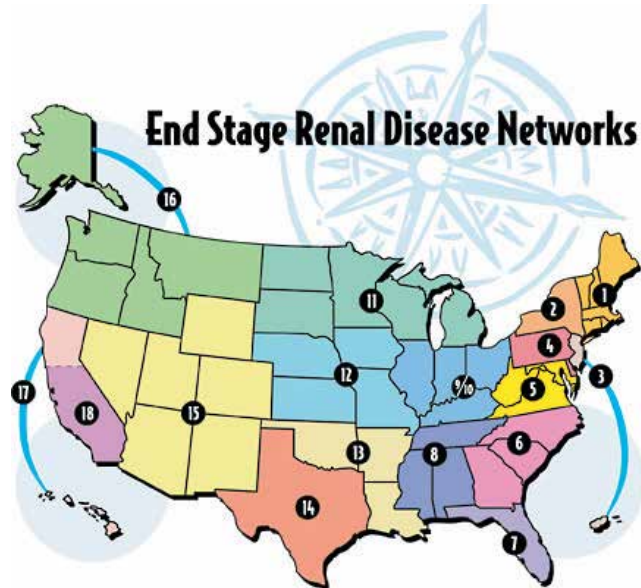


Plan personal para _____ (continuación)

Mi derecho al respeto y la dignidad	
Mis derechos	Mi trabajo
Ser tratado con consideración y respeto.	Tratar al personal de la clínica con respeto y respetar la privacidad y derechos de los demás.
Recibir atención médica sin discriminación.	Presentar una queja o un reclamo.
Privacidad médica.	Solicitar mi historia clínica si la necesito, mantenerla privada y conocer mis derechos.



Plan personal para _____ (continuación)



Red 1: Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island, Vermont
Teléfono: (203) 387-9332

Red 2: Nueva York
Teléfono: (800) 238-ESRD

Red 3: Nueva Jersey, Puerto Rico, Islas Vírgenes de los Estados Unidos
Teléfono: (609) 490-0310

Red 4: Delaware, Pennsylvania
Teléfono: (412) 325-2250

Red 5: Virginia, West Virginia, Maryland, distrito de Columbia
Teléfono: (804) 794-3757

Red 6: Georgia, Carolina del Norte, Carolina del Sur
Teléfono: (919) 855-0882

Red 7: Florida
Teléfono: (813) 383-1530

Red 8: Alabama, Mississippi, Tennessee
Teléfono: (601) 936-9260

Red 9/10: Illinois, Indiana, Kentucky, Ohio
Teléfono: (317) 257-8265

Red 11: Minnesota, Michigan, Dakota del Norte, Dakota del Sur, Wisconsin
Teléfono: (651) 644-9877

Red 12: Iowa, Kansas, Missouri, Nebraska
Teléfono: (816) 880-9990

Red 13: Arkansas, Louisiana, Oklahoma
Teléfono: (405) 942-6000

Red 14: Texas
Teléfono: (972) 503-3215

Red 15: Arizona, Colorado, Nevada, Nuevo México, Utah, Wyoming
Teléfono: (303) 831-8818

Red 16: Alaska, Idaho, Montana, Oregon, Washington
Teléfono: (206) 923-0714

Red 17: Samoa Estadounidense, Guam, Islas Marianas, Hawaii, norte de California
Teléfono: (415) 897-2400

Red 18: Sur de California
Teléfono: (323) 962-2020



Realice el cuestionario del riñón

Verá cuánto aprende si realiza el breve cuestionario del riñón. Son solo 10 preguntas.
¿Qué le parece? (*Respuestas en la página 14-2*).

- 1. Saber sobre sus derechos como paciente lo puede ayudar a lo siguiente:**
 - a) Conseguir medicamentos gratis
 - b) Recibir la mejor atención y tomar buenas decisiones
 - c) Recibir más atención médica por menos dinero
 - d) Solucionar su problema de salud
- 2. Tiene derecho a saber todo lo que se indica a continuación, *excepto*:**
 - a) El nombre de su enfermedad
 - b) El número de teléfono de su médico
 - c) Los posibles problemas que podrían ocurrir en el futuro
 - d) Todas las opciones de tratamiento disponibles para usted
- 3. Una vez que el plan de tratamiento está implementado, ¿de quién es el trabajo principal de seguir el plan?**
 - a) Su médico
 - b) Su enfermera
 - c) El personal de la clínica
 - d) Suyo
- 4. Si el miembro del personal que lo ayuda es un miembro en capacitación, usted tiene derecho a lo siguiente:**
 - a) Pedir que una persona capacitada los supervise
 - b) Rehusar el tratamiento
 - c) Consultar sobre su capacitación y antecedentes
 - d) Todas las anteriores.
- 5. Cuando toma medicamentos de venta con receta médica ¿cuál de las siguientes opciones *no* es su trabajo?**
 - a) Saber la fórmula química de cada medicamento
 - b) Saber para qué es cada medicamento
 - c) Saber los efectos secundarios que cada medicamento podría tener
 - d) Tomar el medicamento en el horario y dosis correctas
- 6. Tiene derecho a recibir una lista de reglas de su clínica y a que se le informe cuando estas cambien.**
 - a) Verdadero
 - b) Falso
- 7. Si tiene una queja sobre su clínica o la forma en que lo trata un miembro del personal, lo mejor que puede hacer en primer lugar es:**
 - a) Ir a los medios de comunicación
 - b) Presentar una demanda
 - c) Quejarse a su familia
 - d) Conversar con la persona con la que tenga un problema
- 8. Un *ainstrucción anticipada* es:**
 - a) Indicaciones para llegar en automóvil que la clínica le envía por correo antes de su primera consulta
 - b) Un método para que usted describa sus deseos sobre la atención médica
 - c) Una forma para que su médico le dé instrucciones
 - d) Un aviso legal de las reglas y políticas de su clínica
- 9. Tiene derecho a decidir qué tratamiento desea para la enfermedad renal y a cambiar de tratamiento si este:**
 - a) No se adecúa a su estilo de vida
 - b) No lo hace sentir mejor
 - c) a y b
 - d) Ninguna de las anteriores
- 10. Si decide cambiar de médico, asegúrese de lo siguiente:**
 - a) No le informe a su médico actual
 - b) Pida una copia de su historia clínica para enviarla a su nuevo médico
 - c) Pida disculpas a su actual médico por dejarlo
 - d) Cámbiese a otro estado





Recursos adicionales

Además del material gratuito de Life Options que puede encontrar en www.lifeoptions.org, los recursos a continuación lo pueden ayudar a saber más sobre los temas de este módulo de la Escuela de temas relacionados al riñón.

TENGA PRESENTE: Life Options no avala este material. Más bien, creemos que usted es la persona más indicada para decidir sobre lo que satisfará sus necesidades a partir de estos u otros recursos que encuentre. Consulte en su biblioteca local, librería o en Internet para encontrar estos artículos.

Materiales:

- 1 ***Las instrucciones anticipadas, la declaración de derechos y responsabilidades del paciente de diálisis y la declaración de derechos y responsabilidades de receptores de trasplantes***, se encuentran disponibles en la Fundación Nacional del Riñón (NKF, National Kidney Foundation). Si desea obtener más información, llame al (800) 622-9010 o visite el sitio web de la NKF en www.kidney.org/atoz/index.cfm, haga clic en “Search by Letter” (Buscar por carta).
- 2 ***Consumer’s Tool Kit for Health Care Advance Planning*** (Conjunto de herramientas para la planificación anticipada de la atención de salud del consumidor), disponible a través de la Comisión de Legislación y Envejecimiento del Colegio de Abogados de Estados Unidos (American Bar Association’s Commission on Law and Aging) en www.abanet.org/aging/toolkit/home.html.

Sitios web:

Para obtener más información sobre sus derechos y responsabilidades como una persona con la enfermedad renal, visite los siguientes sitios web:

- 1 La Central de Diálisis Domiciliaria (Home Dialysis Central) tiene información sobre cinco tipos de diálisis que se pueden hacer en casa y dónde encontrarlas, además de relatos de los pacientes, equipos, tableros de mensajes y mucho más en www.homedialysis.org.
- 2 Coalición de Respuesta de Emergencia de la Comunidad de Personas con Problemas Renales (KCER, Kidney Community Emergency Response Coalition). Sepa qué hacer en caso de emergencia en www.kcercoalition.com.
- 3 El Centro para la Bioética Práctica (Center for Practical Bioethics) (proporciona instrucciones anticipadas y otra información) en www.practicalbioethics.org/cpb.aspx?pgID=886.
- 4 El Foro de las Redes de la Enfermedad Renal Terminal (Forum of End Stage Renal Disease Networks) (mapa) en www.esrdnetworks.org.
- 5 Coalición hasta el Final de la Vida con la Enfermedad Renal (Kidney End-of-Life Coalition) (para obtener más información sobre instrucciones anticipadas y cuidados paliativos para personas con insuficiencia renal) en www.kidneyeol.org/.
- 6 El sitio web Comparación de establecimientos de diálisis (Dialysis Facility Compare) de Medicare le permite comparar la calidad de los centros de diálisis en www.medicare.gov/Dialysis/Home.asp.
- 7 Información general de Medicare en www.medicare.gov/, contactos y preguntas de Medicare en www.medicare.gov/Contacts/Home.asp y la lista de publicaciones de diálisis de Medicare en www.medicare.gov/Health/Dialysis.asp.



Tenga presente

El uso de la Escuela de temas relacionados al riñón no reemplaza la necesidad de analizar con el equipo de atención médica su atención y opciones.

Exención de responsabilidad legal

La información que se encuentra en el sitio web o en las páginas impresas de Life Options, lo que incluye a la Escuela de temas relacionados al riñón, se entrega “tal como está”, y en la medida que lo permita la ley, el programa de rehabilitación de Life Options, Medical Education Institute, Inc. y sus filiales, empleados, funcionarios, directorio o accionistas, no garantizan de ninguna forma, expresa o implícitamente, lo que incluye entre otros, cualquier garantía de estado, calidad, rendimiento, comercialización, idoneidad para un propósito en particular o no infracción, en relación con información, servicios o productos proporcionados a través de o en relación con el sitio web o las páginas impresas de Life Options. En la medida que lo permita la ley, el programa de rehabilitación de Life Options, Medical Education Institute, Inc. rechazan cualquier responsabilidad a causa de daños o lesiones provocados por cualquier falla en el desempeño, error, omisión, eliminación, defecto, acceso a, alteración de, o uso de registros, ya sea como resultado de un incumplimiento de contrato, comportamiento doloso, negligencia o debido a cualquier otra causal de demanda. El contenido del sitio web y las páginas impresas de Life Options, el que incluye entre otros, textos, gráficos e íconos, constituye material con marca registrada de propiedad y bajo el control de Medical Education Institute, Inc. *El presente no le otorga a usted ninguna autorización para editar en su totalidad ni en parte, contenido, gráficos, ilustraciones, fotografías ni íconos de Life Options ni de la Escuela de temas relacionados al riñón.* (Modificado en marzo de 2015)

