



## Derechos y responsabilidades de los pacientes en diálisis

### Conducta del paciente

Este recurso tiene como objetivo garantizar que los pacientes que hayan demostrado conductas agresivas o conflictivas comprendan sus derechos y lo que pueden hacer para cooperar con la clínica y poder seguir recibiendo la diálisis en ella.

Cualquier persona con enfermedad renal terminal (ESRD) tiene derecho a optar por recibir tratamientos de diálisis como soporte vital. Para recibir la diálisis en una clínica ambulatoria, también tendrá la responsabilidad de garantizar que todos los pacientes reciban este tratamiento con una atención segura. Si no sigue las normas o actúa de una forma que comprometa la seguridad de otros pacientes y del personal, es posible que le den el alta de la clínica.

Con frecuencia, la Red (Network) recibe llamadas telefónicas del personal de diálisis de la clínica relacionadas con la conducta conflictiva o agresiva de los pacientes. Esto puede provocar que el paciente sea dado de alta en la clínica y dificulta la tarea del personal de brindar una atención segura a todos los pacientes. Es posible que el personal se vea obligado a cambiar el enfoque de la atención que suele proporcionar a todos los pacientes para ocuparse de la conducta conflictiva de un paciente. Además, el personal podría sentir temor y evitar al paciente conflictivo o agresivo. La clínica tiene la obligación de garantizar que se preserven los derechos de todos los pacientes y los estándares de atención médica; los derechos de ninguna persona deben anteponerse a los de los demás.

### Recepción del alta de la clínica

Si un paciente presenta una conducta conflictiva recurrente (p. ej., arrebatos intensos, insultos o gritos), la clínica debe informar al paciente del riesgo de alta y colaborar con el mismo para tratar el problema. Si ningún esfuerzo para ayudar al paciente funciona y el alta es la única alternativa, la clínica debe entregar una notificación de 30 días al paciente y tratar de ayudarlo a encontrar otro lugar donde recibir el tratamiento. Sin embargo, cuando un paciente recibe el alta de forma involuntaria, las otras clínicas no están obligadas a aceptarlo como paciente.

## Mis derechos: recepción del alta

- Tiene derecho a que le informen acerca de las políticas de la clínica en cuanto a traslados y altas. Cada clínica tiene sus propias políticas y pasos a seguir para los pacientes que solicitan un traslado, deciden interrumpir la diálisis o reciben el alta involuntaria de la clínica.
- Tiene derecho a recibir una notificación de alta de 30 días, excepto que constituya una amenaza grave e inmediata para la seguridad de los demás.



## Mis responsabilidades: conducta

- Sea amable.
- Trate a los otros pacientes y al personal como le gustaría que lo traten a usted, con respeto y dignidad.
  - No insulte a nadie, ya sea al personal, a otros pacientes o a visitantes.
  - No levante la voz, no grite ni le grite a otras personas.
  - No utilice insultos degradantes para referirse a otras personas.
  - No haga comentarios con insinuaciones sexuales a otras personas.
- No amenace a los demás, no actúe de forma violenta, ni provoque lesiones físicas a otras personas o daños a la clínica.
  - No amenace con golpear, patear, matar, dar puñetazos, disparar o abofetear a nadie.
  - No amenace con explotar o incendiar la clínica.
  - No traiga un arma a la clínica.
  - No golpee, sujete, manosee, dé patadas, puñetazos ni bofetadas a nadie en la clínica.
- Respete las políticas y normas de la clínica para garantizar la seguridad de todos.
  - No se saque las agujas.

## ¿Qué ocurre si yo u otro paciente amenaza con lastimar a otra persona?

Cualquier comentario o acción que pueda atemorizar o intimidar a otra persona se considera una amenaza. Cualquier comentario o acción que pueda causar daño al personal y a otros pacientes se considera una amenaza. Si un paciente amenaza, o lleva a cabo una amenaza, y lastima a alguien, la clínica puede hacer lo siguiente:

- Llamar a la policía.
- Dejar de atender al paciente de inmediato.
- Prohibir que el paciente regrese a la clínica.
- Solicitar a la policía que emita una orden de prohibición de paso.

## ¿Qué puedo hacer para cooperar con la clínica y evitar que me den el alta?

- Coopere con el personal de la clínica, hable sobre lo que podría estar provocando estas conductas y sobre los modos en que podría responder de forma no conflictiva.
  - El trabajador social puede cooperar con usted o derivarlo con un consejero, terapeuta o psiquiatra para que realice una evaluación o le brinde sus servicios.
  - Si la clínica recomienda una derivación, programe una cita y asegúrese de asistir.

- No hay ningún problema si siente enojo o frustración, o si desea presentar una queja sobre su atención, pero debe manifestar sus inquietudes con tranquilidad.
  - Si necesita ayuda para tranquilizarse, solicite hablar con el trabajador social o el director de la clínica. Tendrá la posibilidad de reprogramar su diálisis y regresar cuando se haya tranquilizado.
  - Use el procedimiento para quejas de la clínica o comuníquese con la Red si tiene alguna inquietud acerca de la atención que está recibiendo.
- La clínica revisará los documentos de “Derechos, responsabilidades y normas para pacientes” con usted y redactará un acuerdo de conducta o atención.
  - Participe en cualquiera de las reuniones de la clínica; estas le dan la oportunidad de conformar un plan en conjunto.

## ¿Qué ocurre si me entregan una notificación de alta de 30 días?

- El trabajador social de la clínica cooperará con usted para tratar de encontrar otra clínica que lo acepte como paciente durante los 30 días restantes en la clínica.
- La clínica compartirá los registros médicos que las otras clínicas soliciten para aceptarlo como paciente.
- Las clínicas y los médicos NO están obligados a aceptar a un paciente. La Red, el estado en el que reside y Medicare no tienen la autoridad para exigir que usted sea aceptado para recibir su atención.
- Es posible que deba asistir a la sala de urgencias para recibir la diálisis. El hospital solo debe proporcionarle la diálisis en caso de una urgencia, y podría realizar pruebas de laboratorio para determinar si necesita atención de urgencia. El hospital brinda atención aguda, no tratamiento ambulatorio continuo, por lo que es poco probable que reciba diálisis tres veces a la semana como suele hacerlo.
- Si no recibe diálisis de forma regular, su tiempo de vida podría reducirse.

Es importante que sepa y entienda sus derechos y responsabilidades. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este asunto o cualquier aspecto de su atención, comuníquese con la Red. ¡Estamos aquí para ayudar!

Para obtener más información o presentar una queja, comuníquese con las siguientes entidades:

ESRD Network 10  
911 E. 86th St., Ste. 30  
Indianapolis, IN 46240  
Número gratuito:  
800-456-6919

ESRD Network 12  
2300 Main St., Ste. 900  
Kansas City, MO 64108  
Número gratuito:  
800-444-9965



[esrd.qsource.org](http://esrd.qsource.org)