

End Stage Renal Disease Network of Texas, Inc.

# Manual del representante del paciente en el centro



2016

## Índice

Manual del representante del paciente en el centro .....	1
¿Qué es un Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR)? .....	2
¿Qué hacen los FPR? .....	3
¿Cómo pueden los FPR ayudar a los pacientes que tienen inquietudes? .....	3
¿Qué NO deben hacer los FPR? .....	3
HIPAA e información médica .....	4
¿Qué significa <i>Confidencialidad del paciente</i> ? .....	4
¿Puedo compartir MI información médica con otros pacientes? .....	4
El programa de ESRD federal y las redes de ESRD .....	5
¿Qué hace Network 14 de ESRD? .....	5
¿De qué otra forma pueden participar los pacientes? .....	7
¿Qué es el Comité de asesoría del paciente? .....	7
¿Qué es la Red de acción y aprendizaje de participación del paciente? .....	7
Proceso de reclutamiento de FPR .....	8
Lista de verificación de orientación .....	8
Términos de uso común .....	10
Recursos adicionales .....	12
Descripción del papel del Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR) .....	13
Solicitud para ser Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR) .....	14
Referencia del personal para el Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR) .....	15
Acuerdo del Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR) .....	16
Información de contacto .....	17

## Manual del representante del paciente en el centro

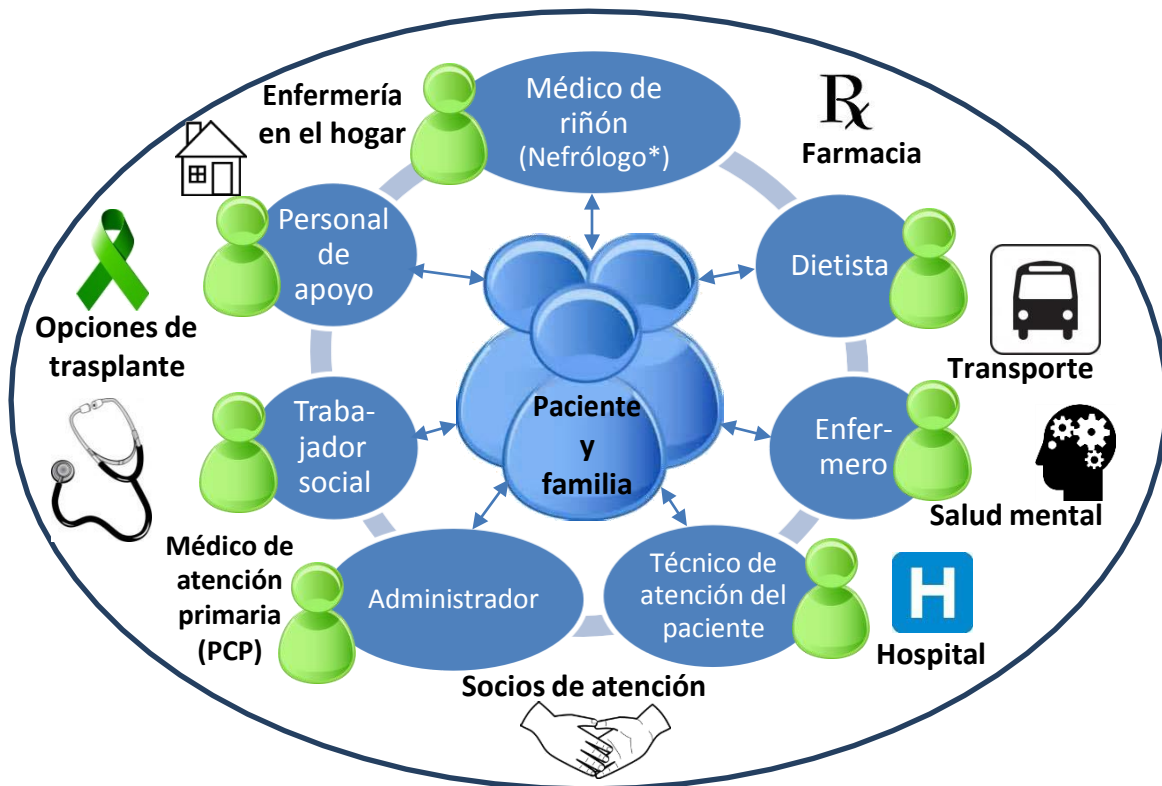
Gracias por aceptar prestar servicio como un Representante de pacientes en el centro (Facility Patient Representative, FPR) para su centro local de diálisis. La persona más importante en su equipo de atención médica es USTED, ¡el paciente! Es por eso que los FPR son tan importantes.

Los FPR hacen varias cosas diferentes en los centros de diálisis, pero su responsabilidad más importante es ayudar al personal de su centro a entender lo que es importante para los pacientes y cómo se sienten acerca de su cuidado de diálisis. Esto ayudará a su centro de diálisis a mejorar y ayudarle a involucrarse más y planificar su atención.

Este manual está diseñado para:

- Informarle acerca del programa de *Enfermedad renal en etapa terminal (End Stage Renal Disease\**, ESRD) y las redes de ESRD
- Darle a usted y a su centro algunos lineamientos para ayudarle a ser el mejor FPR que puede ser
- Explicar cómo se involucran los pacientes para mejorar la atención de diálisis

**Cuando USTED está en el centro de su atención médica, ¡usted y su familia están rodeados de profesionales y servicios de atención médica!**



**Figura 1.** Los pacientes y las familias están rodeados por el personal del centro de diálisis y recursos comunitarios.

\* Consulte la sección **Términos de uso común** al reverso de este manual para obtener más información.

## ¿Qué es un Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR)?

Los FPR son el enlace entre los otros pacientes y los gerentes y el personal del centro. Para mejorar la *atención centrada en el paciente y la familia\** en el estado de Texas, cada centro de diálisis debe elegir al menos un paciente que haga el papel de Representante de pacientes en el centro (Facility Patient Representative, FPR).

### ¿Qué hacen los FPR?

Cada persona tiene habilidades y experiencias que pueden ayudar a mejorar la atención en sus centros de diálisis. Las cosas para las que usted es bueno pueden ser diferentes a las cosas en las que otro FPR es bueno. Dedique un poco de tiempo para compartir sus talentos e ideas con el personal y aprenda más acerca del centro. Juntos, ¡USTEDES pueden decidir cómo USTEDES pueden hacer una diferencia!

Estas son unas de las formas en las que los FPR pueden ayudar en sus centros:

- Identificarse como FPR y dar la bienvenida a los pacientes nuevos.
- Ayudar al personal a entregar información.
- Orientar o instruir a otros pacientes al ayudarles a entender los folletos.
- Ir a los primeros 10 o 15 minutos de la reunión mensual de calidad (*Control de calidad y mejora del desempeño\**) y/o reuniones del *órgano rector\** para ayudar al personal a entender las inquietudes de los pacientes.
- Ayudar en el cabildeo de la educación.
- Trabajar con el personal para empezar y dirigir grupos de pacientes y familias como Comités de asesores para pacientes o grupos de apoyo.
- Empezar un boletín para su centro.
- Escribir artículos o poemas para el boletín de la Red.
- Planificar eventos para pacientes y personal como meriendas, fiestas en los días festivos y exhibiciones de arte.
- Decorar el centro para los días festivos y eventos.
- Participar en ferias de salud de la comunidad.
- Compartir información acerca de donación de órganos.
- Ayudar a los pacientes a entender cómo trabajar con el personal para corregir los problemas.
- Hacer un tablero de anuncios para pacientes o un calendario de actividades.
- Organizar eventos en equipo como una caminata para los riñones.
- ¡Y mucho más!

\* Consulte la sección **Términos de uso común** al reverso de este manual para obtener más información.

## ¿Cómo pueden los FPR ayudar a los pacientes que tienen inquietudes?

Cuando otro paciente tiene una inquietud, usted posiblemente puede ayudar. Aquí hay algunos pasos que debe seguir para ayudar a mejorar la atención en su centro:

- Motivar al paciente a hablar con el personal acerca de la inquietud. Siempre es mejor si el paciente puede explicar el problema al personal con sus propias palabras.
- Si el paciente no se siente cómodo hablando con el personal, pida permiso al paciente para compartir su inquietud con el personal. Usted nunca debe compartir NINGUNA información con el personal o con otros pacientes sin permiso.
- Tome un enfoque positivo ante todas las inquietudes; sea entusiasta y acérquese al personal en el momento correcto para presentar sus preguntas o inquietudes. ¡Apreciaremos su consideración!
- La mayoría de compañías de diálisis tienen un departamento de Servicios a huéspedes a nivel corporativo que pueden ayudar con las inquietudes de los pacientes. Si el paciente no está satisfecho con la respuesta del personal del centro, usted puede pedir al administrador la información del contacto corporativo.
- Si el problema no se puede resolver en su centro de diálisis o a nivel corporativo, es posible que el paciente deba presentar una queja. Puede compartir el número de teléfono gratuito de ESRD Network 14, 1-877-886-4435, con los pacientes a quienes les gustaría hablar sobre sus inquietudes o preguntas acerca de la calidad de su atención. Usted no debe presentar una queja en nombre de otro paciente.
- Puede ayudar a los pacientes a entender que tienen derecho a presentar una queja. No pueden tener represalias contra ellos por presentar una queja con el centro o con la Red; las regulaciones federales que cubren los centros de diálisis y trasplante protegen los derechos de los pacientes.

## ¿Qué **NO** deben hacer los FPR?

Hay algunas cosas que los FPR deben evitar hacer. Usted no debe:

- Intentar capacitar o administrar a los miembros del personal.
- Preguntar al personal o a los pacientes sobre información confidencial del paciente.
- Publicar o compartir información que no ha sido aprobada por el gerente de la clínica.
- Compartir las inquietudes de otro paciente sin el permiso del paciente.

## HIPAA e información médica

### ¿Qué significa *Confidencialidad del paciente*?

La información acerca de su salud es privada. Esto significa que la información de salud solo se debe compartir con el personal que necesita la información para prestar la atención médica.

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros Médicos de 1996 (HIPAA\*) es una ley que protege la privacidad de la información de identificación personal relacionada con la salud. Los FPR no tienen derecho a ver la información médica de otros pacientes.

Sin embargo, los pacientes tienen derecho a compartir su PROPIA información personal. Algunos pacientes pueden elegir hablar con los FPR sobre su salud. Si esto sucede, debe mantener confidencial la información de salud del otro paciente. Es muy importante que los pacientes sientan que pueden confiar en los FPR para proteger su privacidad. **Usted no debe compartir ninguna información que sepa acerca de otro paciente con nadie a menos que el paciente le indique que está bien hacerlo y lo ponga por escrito.** Por ejemplo, usted debe obtener permiso para usar el nombre y el cumpleaños de un paciente en un boletín o calendario. El paciente debe anotar qué información está bien compartir y firmarlo.

Hay una excepción a esta regla. Si un paciente planea hacerse daño o hacerle daño a alguien más, usted es responsable de informar al personal. ¡La seguridad primero!

### ¿Puedo compartir Mi información médica con otros pacientes?

Como paciente de ESRD, usted tiene mucho que enseñar a otros pacientes acerca de la enfermedad renal. Usted puede compartir sus propias experiencias, pero no debe dar información médica o consejos. Los medicamentos o una dieta que funcione para usted podrían ser peligrosos o incluso mortales para otro paciente con condiciones médicas diferentes. Recuerde, USTED es experto en ser un paciente y los profesionales médicos son los expertos en atención médica.

Puede ayudar a otros pacientes al enviarles con el miembro correcto del personal:

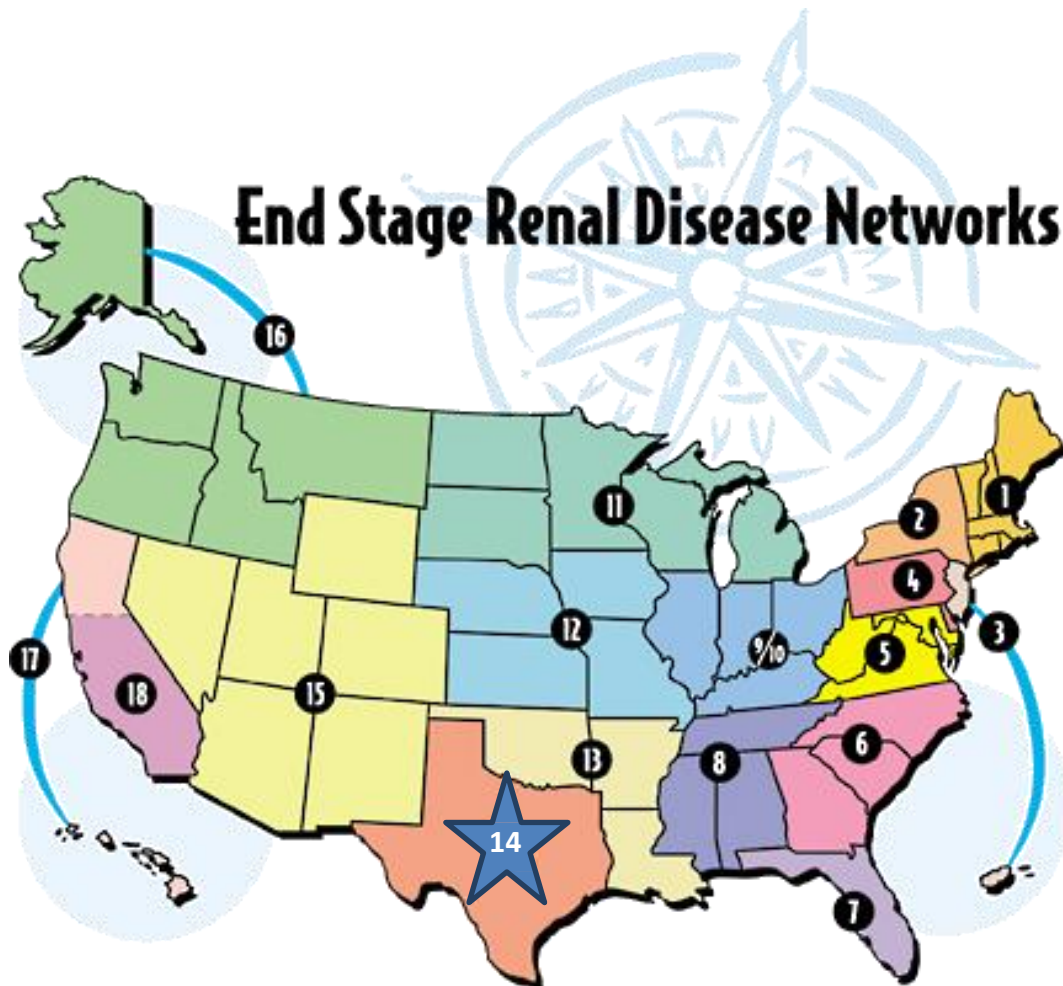
- Para preguntas médicas, consulte siempre con el médico o enfermero del paciente.
- Para preguntas sobre la dieta, siempre consulte con el dietista.
- Si tiene preguntas acerca del estrés, calidad de vida y como enfrentar problemas, consulte siempre con el trabajador social.
- Si tiene preguntas sobre el seguro, consulte siempre con el asesor de seguro.
- NUNCA repita la información personal o confidencial que obtuvo como FPR.

\* Consulte la sección *Términos de uso común* al reverso de este manual para obtener más información.

## El programa Federal de ESRD federal y las redes de ESRD

Antes de que el Congreso aprobara la sección 1881 de la Ley de seguro social en 1972, los *Centros para Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS)\** no cubrían los tratamientos de diálisis. Los pacientes tenían que pagar por su propio tratamiento. Eso cambió en 1972, cuando el Congreso organizó el programa ESRD para pagar por los servicios de diálisis y trasplante a través de CMS.

Ahora el programa es dirigido por los Centros para servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Bajo CMS, hay 18 redes de ESRD que vigilan la calidad de atención para los pacientes de diálisis. The ESRD Network of Texas, Inc. (ESRD Network 14) es una organización no lucrativa contratada por CMS para asegurarse que las personas que necesitan diálisis en el estado de Texas reciban una buena atención de parte de sus centros de diálisis.



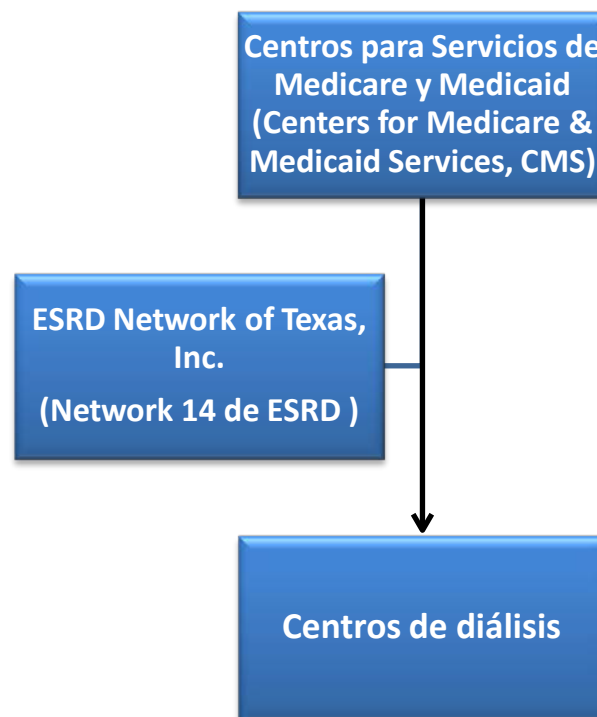
**Figura 2.** Hay 18 redes de ESRD en EE. UU.

\* Consulte la sección *Términos de uso común* al reverso de este manual para obtener más información.

## ¿Qué hace Network 14 de ESRD?

La Network 14 de ESRD trabaja con los centros de diálisis para mejorar la calidad de la atención del paciente. En 2014, había casi 57,000 pacientes de diálisis y de trasplante renal en Texas. Algunas de las formas en que Network 14 de ESRD mejora la atención son:

- Ayudar a los pacientes y a las familias a entender cómo manejar mejor la enfermedad renal al poner a disponibilidad materiales educativos para el paciente
- Ayudar a los centros a mantener buenos registros en la base de datos de pacientes (*CROWNWeb\**)
- Ayudar a los pacientes y al personal a mejorar la calidad de atención en el centro
  - Esto incluye quejas e inquietudes (*quejas\**) que los pacientes piden a Network 14 de ESRD que los ayuden a corregir acerca de la atención de diálisis.
- Trabajar con los centros de diálisis para mejorar la calidad de la atención para los pacientes renales



**Figura 3.** CMS establece el estándar para la atención de diálisis y paga a las compañías de diálisis por el tratamiento de diálisis si el paciente tiene Medicare. CMS contrata a ESRD Network of Texas, Inc. para asegurarse que la calidad de atención en los centros de diálisis es buena.

\* Consulte la sección *Términos de uso común* al reverso de este manual para obtener más información.



## ¿De qué otra forma pueden participar los pacientes?

Ser un FPR es la única manera en que puede participar. Los pacientes de diálisis y trasplante y sus familiares también pueden ser voluntarios en los comités de la Red. Algunos de los comités incluyen el Comité de asesoría del paciente (Patient Advisory Committee, PAC) y las Redes de acción y aprendizaje (Learning and Action Networks, LAN). Estos comités ayudan a Network 14 de ESRD a entender lo que es importante para los pacientes y sus familias para mejorar la atención para todos los pacientes en el estado de Texas.

### ¿Qué es el Comité de asesoría del paciente?

El Comité de asesoría del paciente (Patient Advisory Committee, PAC) está formado por pacientes y familiares que reciben diálisis o tienen un trasplante renal funcional. Los miembros de PAC ayudan a Network 14 de ESRD a entender las inquietudes, problemas y necesidades de educación de los pacientes.

La red no puede participar en actividades de cabildeo. Los miembros de PAC pueden participar como personas individuales en estas actividades o a través de la Asociación Americana de Pacientes con Problemas Renales, (American Association of Kidney Patients, AAKP), Ciudadanos pacientes de diálisis (Dialysis Patient Citizens, DPC), Red de apoyo renal (Renal Support Network) u otras organizaciones.

El PAC se reúne en persona (usualmente en Dallas) y por medio de llamadas de conferencia a través del año. Los miembros de PAC son representantes de la diversidad geográfica y demográfica del estado. Esto incluye a personas y familiares con todos los tipos de tratamiento (*modalidades\**), como hemodiálisis en el centro, peritoneal y hemodiálisis en el hogar o un trasplante.

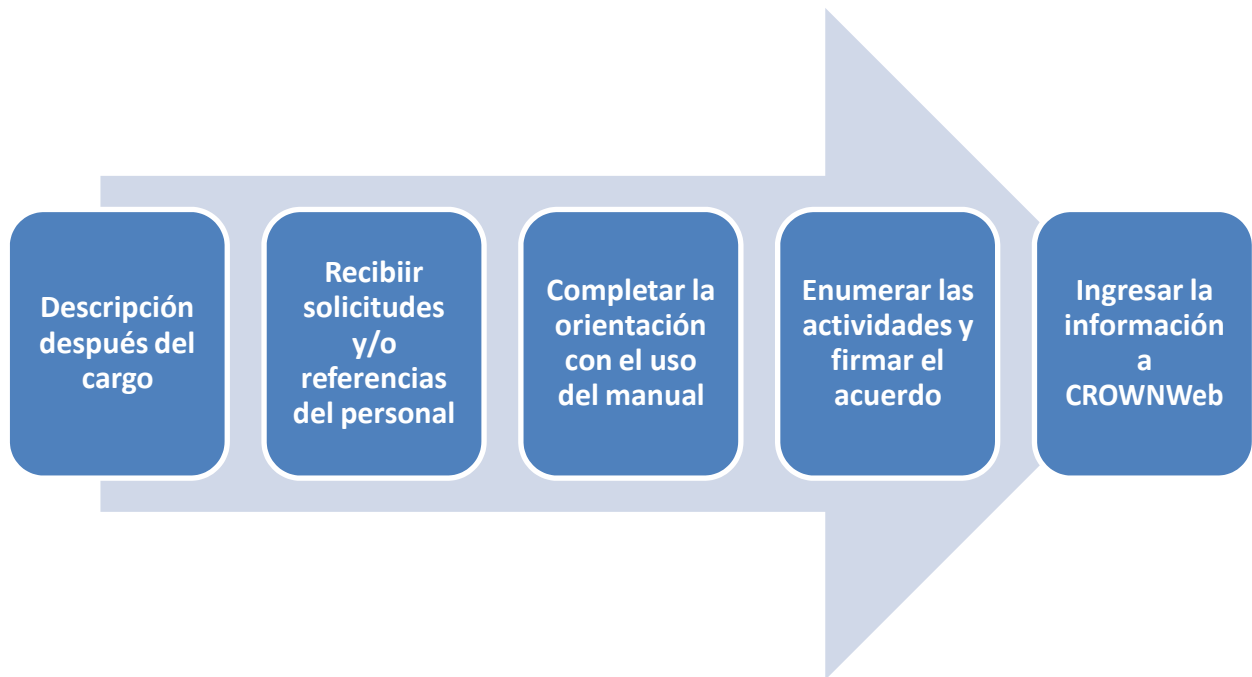
### ¿Qué es la Red de acción y aprendizaje de participación del paciente?

En 2013, CMS pidió a todas las redes de ESRD que reunieran a todos los pacientes renales, familiares y personal de diálisis para mejorar la atención de ESRD. Estos grupos son conocidos como Redes de acción y aprendizaje de participación del paciente (Patient Engagement Learning and Action Networks, PE LANs).

Cada una de las 18 redes tiene una PE LAN. Las LAN proporcionan a las personas y organizaciones una oportunidad de trabajar juntos para hacer mejoras en la atención médica. Las LAN consideran que todos los miembros son Expertos en la materia (Subject Matter Experts, SME) que pueden compartir conocimiento y mejorar la atención. En una LAN, muchos expertos en diferentes temas comparten sus ideas. Esto ayuda a todos a aprender algo nuevo y a encontrar mejores maneras de resolver los problemas.

\* Consulte la sección *Términos de uso común* al reverso de este manual para obtener más información.

## Proceso de reclutamiento de FPR



## Lista de verificación de orientación

- Manual del representante del paciente en el centro
- El programa Federal de ESRD federal y las redes de ESRD
- ¿Qué es un Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR)?
- HIPAA e información médica
- ¿De qué otra forma pueden participar los pacientes?
- Términos de uso común
- Recursos adicionales
- Información de contacto
- Acuerdo del Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR)
- Ingresar al Representante de pacientes, (Facility Patient Representative, FPR) a CROWNWeb

\* Consulte la sección *Términos de uso común* al reverso de este manual para obtener más información.

## Términos de uso común

### Acrónimos

- AMA: en contra del consejo médico
- IMC: índice de masa corporal (BMI, por sus siglas en inglés)
- CfC: condiciones de la cobertura. Estas son las reglas que los centros deben seguir para que CMS les pague por los tratamientos de diálisis.
- CIA: Evaluación integral interdisciplinaria
- CIPA: Evaluación integral interdisciplinaria del paciente
- CKD: enfermedad renal crónica
- CMS: Centros para servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS)
- EDW: peso seco aproximado
- ESRD: enfermedad renal en etapa terminal
- FDOD: primera fecha de diálisis
- FPR: Representante del paciente en el centro
- HHD: hemodiálisis en el hogar
- HIPAA: Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act) de 1996
- ICH: hemodiálisis en el centro
- IDT: equipo interdisciplinario
- IDWG: ganancia de peso interdialítico
- KDQOL: enfermedad del riñón y calidad de vida
- MWF/TTS: programa de diálisis lunes, miércoles y viernes; programa de diálisis martes, jueves y sábado
- PAC: Comité de asesoría del paciente
- PD: diálisis peritoneal
- PE LAN: Red de acción y aprendizaje de la participación del paciente
- POC: Plan de atención
- QAPI: Control de la calidad y mejoras en el desempeño
- SSA: Administración del seguro social
- SME: experto en la materia
- TKHC: Texas Kidney Health Care

## Términos de uso común

### Definiciones

- **Defensor:** una persona que cuida del mejor interés de otra
- **Centros para servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS):** una agencia del gobierno federal que establece las reglas para los centros de diálisis y paga por el tratamiento para los pacientes que reciben beneficios de Medicare.
- **Confidencialidad:** proteger la información privada como expedientes médicos del paciente.
- **CROWNWeb:** CROWNWeb es la base de datos de pacientes de Medicare. Es donde su centro reporta la información médica y el CMS la almacena. CROWNWeb incluye información tales como los valores de laboratorio. Esto no incluye información personal o notas que su Equipo de atención personal hagan acerca de su plan de tratamiento.
- **Órgano rector:** cada órgano rector del centro incluye un gerente, un médico de riñón (nefrólogo) y un gerente de área.
- **Quejas:** las inquietudes o quejas de los pacientes se reportan a la Network 14 de ESRD para ayudar a corregir el problema.
- **Orientador:** un maestro, guía o fuentes de información.
- **Modalidades:** diferentes tipos de tratamientos de diálisis como hemodiálisis en el centro, diálisis peritoneal, hemodiálisis en el hogar y trasplante.
- **Atención centrada en el paciente y la familia (Patient- and Family-Centered Care, PFCC):** la atención centrada en el paciente y la familia significa que las decisiones de atención médica se toman CON los pacientes y no POR los pacientes. Esto significa que los pacientes y sus seres queridos son parte importante del equipo de atención médica y que el personal respeta los deseos de los pacientes acerca de su atención.
- **Compañero:** un grupo de personas que están pasando por las mismas experiencias en la vida.
- **Trasplante:** cuando un órgano como un riñón es extraído de una persona (donante) y colocado en otra persona (el receptor).

\* Consulte la sección *Términos de uso común* al reverso de este manual para obtener más información.

## Términos de uso común

### Personal de la clínica

- CCHT: Técnico certificado en hemodiálisis clínica
- SW/MSW/LMSW/LCSW: Título de trabajador social/maestría en Trabajo social/Trabajador social experto certificado/Trabajador social clínico certificado. Cada una de estas credenciales identifica un tipo de educación de trabajo social y nivel de habilidad.
- PCT: Técnico de atención del paciente
- RD: Dietista registrado
- RN: Enfermero registrado
- IDT: Equipo interdisciplinario
- FA: Administrador del centro
- AA: Asistente administrativo
- MD: Director médico
- ROD: Director regional de operaciones
- AQM: Gerente de calidad de área
- RQM: Gerente de calidad regional
- IC: El Asesor de seguro puede ayudarle con las preguntas que tenga del seguro.
- Bio Med: el personal de medicina biológica que repara máquinas, tales como la del tratamiento al agua y las televisiones.
- Secretaria: la secretaria puede ayudar con las nuevas admisiones y organizar los viajes.

## Recursos adicionales

Para obtener información adicional, es posible que desee visitar los siguientes sitios web:

- Asociación Americana de Pacientes con Problemas Renales (American Association of Kidney Patients): [www.aakp.org](http://www.aakp.org)
- Fondo Americano del Riñón (American Kidney Fund, AKF): [www.akfinc.org](http://www.akfinc.org)
- Ciudadanos pacientes de diálisis (Dialysis Patient Citizens, DPC): <http://dialysispatients.org/>
- ESRD Network of Texas, Inc.: [www.esrdnetwork.org](http://www.esrdnetwork.org)
- Foro de redes de ESRD: [www.esrdnetworks.org](http://www.esrdnetworks.org)
- Fundación Nacional del Riñón (National Kidney Foundation, NKF): [www.kidney.org](http://www.kidney.org)
- Recursos de trasplante de la Fundación Nacional del Riñón: <https://www.kidney.org/atoz/content/kidneytransnewlease>
- Sitio web de educación del paciente: [www.ikidney.org](http://www.ikidney.org)
- Departamento vejez y servicios de discapacitados de Texas (Department of Aging and Disability Services, DADS): <http://www.dads.state.tx.us/>
- Departamento de servicios de asistencia y rehabilitación de Texas (Texas Department of Assistive and Rehabilitative Services, DARS): <http://www.dars.state.tx.us/>
- Departamento estatal de servicios de salud de Texas (Texas Department of State Health Services, DSHS): <http://www.dshs.state.tx.us/default.shtm>
- Red Unida para compartir órganos (United Network for Organ Sharing, UNOS): <http://www.unos.org>

## Descripción del papel del Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR)

El programa Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR) está diseñado para personas que están en diálisis o tienen un trasplante de riñón o familiares que han sido seleccionados para representar a otros pacientes en un centro de diálisis. Los FPR trabajan como voluntarios con el personal para fomentar un ambiente positivo en su centro de diálisis. Los FPR sirven como expertos sobre lo que es ser un paciente. Esto ayuda a los centros a mejorar la atención del paciente. ¡Cada centro de diálisis debe tener un FPR!

### Los FPR deben:

- Estar recibiendo hemodiálisis, diálisis peritoneal o tener un trasplante de riñón O ser familiar de alguien que recibe diálisis.
- Estar dispuestos a servir por uno o más años.
- Poder participar en la Mejora del desempeño y control de calidad (Quality Assessment and Performance Improvement, QAPI) del centro o en las reuniones del órgano rector.
- Estar dispuestos a responder a las solicitudes de información y retroalimentación de la Red 14 de ESRD.

### Las responsabilidades del FPR pueden incluir:

- Informar a los otros pacientes acerca de la Red 14 de ESRD.
- Repartir comunicaciones y materiales educativos de la Red 14 de ESRD.
- Participar en la Mejora del desempeño y control de calidad (Quality Assessment and Performance Improvement, QAPI) del centro de diálisis o en las reuniones del órgano rector.
- Proporcionar actualizaciones a los otros pacientes sobre el centro de diálisis (a solicitud del personal).
- Compartir ideas y experiencias útiles con los pacientes y el personal.
- Compartir las inquietudes del paciente con el gerente de la clínica u otro personal.
- Servir como modelo a seguir para otros pacientes al seguir su propio plan de tratamiento.
- Informar a los pacientes con quién deben hablar cuando tienen inquietudes o quejas.
- Dar motivación y apoyo a los pacientes nuevos.
- Apoyar otros centros de diálisis y actividades de la Red 14 de ESRD según sea necesario.

Si usted es un paciente de diálisis o un receptor de trasplante y está interesado en convertirse en Representante del paciente en el centro, hable con el trabajador social de su centro de trasplante o diálisis acerca de cómo participar o si quiere conocer más sobre esto visite nuestro sitio web en [www.esrdnetwork.org](http://www.esrdnetwork.org).

## Solicitud para ser Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR)

**Información del solicitante:** la debe completar el paciente

Nombre Correo electrónico

Dirección Ciudad, estado y código postal

Teléfono de la casa Teléfono celular

Modalidad:  Hemodiálisis en el hogar  Hemodiálisis en el centro  Diálisis peritoneal  Trasplante

Si usted es un paciente de diálisis o un familiar, ¿usted o el paciente están en una lista para trasplante?

Sí  No

Programa de diálisis:  L/Mi/V Hora: \_\_\_\_\_  Ma/J/S Hora: \_\_\_\_\_

¿Tiene acceso a una computadora?  Sí  No

**Lea las siguientes declaraciones y márquelas si está de acuerdo (todas deben estar marcadas para poder tomarle en cuenta):**

He leído la descripción de la función del FPR y acepto cumplir con las responsabilidades según lo mejor de mi capacidad.

Autorizo a Network 14 de ESRD y \_\_\_\_\_ (centro de diálisis) a utilizar mi nombre y dirección de correo electrónico para comunicaciones específicas de Representante de pacientes en el centro (Facility Patient Representative, FPR).

Además autorizo a \_\_\_\_\_ (centro de diálisis) a utilizar mi nombre cuando sea necesario en las minutas de las reuniones de FPR y otros documentos comerciales.

**Información del centro:** la debe completar un miembro del personal

Nombre del Centro de diálisis CCN (número de seis dígitos del proveedor de Medicare)

Nombre del miembro del personal Correo electrónico

Número de teléfono del miembro del personal

**Complete este formulario y envíelo al trabajador social de su centro. ¡Gracias!**



## Referencia del personal para el Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR)

### Información del candidato para FPR (la debe completar un miembro del personal)

Nombre \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_ Ciudad, estado y código postal \_\_\_\_\_

Teléfono de la casa \_\_\_\_\_ Teléfono celular \_\_\_\_\_

Modalidad:  Hemodiálisis en el hogar  Hemodiálisis en el centro  Diálisis peritoneal  Trasplante

Si el candidato es un paciente o un familiar del paciente, ¿el paciente está en una lista para trasplante?

Sí  No

Programa de diálisis:  L/Mi/V Hora: \_\_\_\_\_  Ma/J/S Hora: \_\_\_\_\_

FDOD: \_\_\_\_\_ Fecha del trasplante: \_\_\_\_\_

¿El candidato tiene acceso a una computadora?  Sí  No

¿Hay inquietudes sobre el cumplimiento con el tratamiento con este candidato?  Sí  No

No está seguro

Si la respuesta es sí, explique: \_\_\_\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_

### Información del centro

Nombre del Centro de diálisis \_\_\_\_\_ CCN (número de seis dígitos del proveedor de Medicare) \_\_\_\_\_

Candidato referido por un miembro del personal \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_

**Complete este formulario y envíelo al trabajador social de su centro. ¡Gracias!**

## Acuerdo del Representante del paciente en el centro (Facility Patient Representative, FPR)

Este acuerdo es entre el paciente, \_\_\_\_\_ y el centro, \_\_\_\_\_, CCN \_\_\_\_\_.

Al firmar este acuerdo, el paciente demuestra que entiende que:

- El acuerdo es entre el FPR y el centro.
- El FPR está dispuesto a ayudar en el centro durante su tiempo personal (no durante el tratamiento).
- El centro compartirá el nombre de FPR con otros pacientes de manera que puedan hablar con el FPR acerca de ellos e indicarles que el paciente es un FPR.
- El paciente tiene derecho a renunciar si ya no puede prestar servicio como FPR.
- El paciente o el centro pueden cancelar el acuerdo en cualquier momento sin sufrir de represalias.
- El FPR entiende que la información del paciente es confidencial y respetará la privacidad de otros pacientes.
- La mejor manera de comunicarse con el paciente es (número de teléfono) \_\_\_\_\_ y/o correo electrónico \_\_\_\_\_

El FPR y el personal aceptan que el FPR ayudará al (marque todos los que apliquen):

- Dar la bienvenida a los nuevos pacientes.
- Ayudar al personal a repartir información.
- Orientar o instruir a otros pacientes al ayudarles a entender los folletos.
- Ir a los primeros 10 o 15 minutos de la reunión mensual de calidad (*Control de calidad y mejora del desempeño\**) y reuniones del *órgano rector\** para ayudar al personal a entender las inquietudes de los pacientes.
- Ayudar en el cabildeo de la educación.
- Trabajar con el personal para crear y dirigir grupos de pacientes y familias como Consejos de asesoría para pacientes o grupos de apoyo.
- Empezar un boletín para su centro.
- Escribir artículos o poemas para el boletín de la Red.
- Planificar eventos de pacientes y personal como meriendas, fiestas en los días festivos y exhibiciones de arte.
- Decorar el centro para los días festivos y eventos.
- Participar en ferias de salud de la comunidad.
- Compartir información acerca de donación de órganos.
- Ayudar a los pacientes a entender cómo trabajar con el personal para corregir los problemas.
- Hacer un tablero de anuncios para pacientes o un calendario de actividades.
- Organizar eventos en equipo como una caminata para los riñones.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Firma del paciente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del personal: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del personal (en letra de molde) y puesto: \_\_\_\_\_

\* Consulte la sección **Términos de uso común** al reverso de este manual para obtener más información.

## Información de contacto

Nosotros, Network 14 de ESRD y su centro de diálisis esperamos poder trabajar con usted como Representante de pacientes en el centro. Si tiene alguna pregunta o quiere hablar sobre alguna inquietud o recomendaciones para su centro, siéntase en libertad de llamar al número gratuito de la Red: 1.877.886.4435.

**Alcance comunitario:** el agente de enlace de la red para los Representantes de pacientes en el centro y el Comité de asesoría de pacientes es Javoszia Sterling, Coordinadora de integración.

**Servicios al paciente:** la Directora de servicios al paciente de la red es Rechelle Brown, LMSW.

ESRD Network of Texas, Inc.  
4040 McEwen Rd, Suite 350  
Dallas, Texas 75244  
Teléfono: 1-877-886-4435  
Fax: 972-503-3219  
[www.esrdnetwork.org](http://www.esrdnetwork.org)

Para presentar una queja,  
comuníquese con:  
Rechelle Brown, LMSW  
Patient Services Director  
[RBrown@nw14.esrd.net](mailto:RBrown@nw14.esrd.net)  
Teléfono: 1-877-886-4435  
Fax: 972-503-3219