



THE CONSUMER'S RIGHT...

- **TO QUALITY HEALTH CARE**

Each consumer has a right to quality health care resulting from high professional standards.

Each consumer has the right to informed participation in discussions held by his/her responsible physician respecting the development of his/her health care regimen.

Each consumer has the right to expect that a trainee will not render treatment unless an already trained staff member is present and directly supervising the trainee. The status of "trainee" is to be determined by the dialysis facility.

- **TO BEING INFORMED**

Unless contraindicated, each consumer has the right to information from his/her responsible physician in terms that he/she can reasonably be expected to understand about medical diagnoses, treatment modalities, prognoses and possible complications. If the responsible physician cannot directly convey such information to the affected consumer, said physician shall convey it to the appropriate family member or other responsible person.

Each consumer shall be informed of newly accepted developments and techniques related to his/her treatment.

Each consumer has the right to review with his/her responsible physician those portions of his/her record which pertain to lab values and treatment sessions as well as the right to an explanation of their significance from his/her responsible physician so that he/she may participate more knowledgeably in the formulation of his/her treatment plan.

Each consumer has the right to be informed by his/her responsible physician respecting any significant side effects of medications prescribed for his/her use.

- **TO BE TREATED AS AN INDIVIDUAL**

Each consumer has the right to be treated with dignity, respect and consideration by the physicians, staff, and other consumers of the treatment facility.

Each consumer has the right to expect cooperation from his/her responsible physician when he/she suggests modifications in dialytic treatment techniques, so long as safety and treatment efficiency are not compromised.

Each consumer shall be able to change when feasible, his/her mode of therapy.

Each consumer has the right to expect that the patient/staff ration of his/her facility shall be in compliance with appropriate federal and state regulations.

- **TO PRIVACY AND CONFIDENTIALITY**

Each consumer has the right to privacy with respect to the receipt of medical care. Examinations and discussions shall be discreetly conducted and confidentially managed.

- **TO DECLINE DRUGS, TREATMENT AND PROCEDURES**

In accordance with each consumer's right to make informed decisions respecting the type of health care he/she receives, each consumer has the right to be informed by his/her responsible physician of the medical consequences of any

decision to refuse drugs, treatments, or procedures, and, to the extent permitted by law, the right to refuse any drugs, treatments, or procedures offered. If a consumer decides to decline same, he/she shall indicate in writing his/her refusal, and, shall accept responsibility for the medical consequences of such refusal.

- **TO ASSISTANCE IN OBTAINING CONSULTATION**

Each consumer has the right to request and receive assistance in obtaining consultation from another physician for any renal or non-renal problem. A consumer should be aware that payment for consultation may not be covered under reimbursement provisions and that payment may be out-of-pocket expense.

- **TO EMERGENCY CARE**

Each consumer has the right to expect emergency medical care to be available at all times and to be furnished without unnecessary delay.

Each consumer shall be informed in specific terms by the facility about appropriate procedures in case of emergencies such as snow, low water pressure, unavailable medical care, fire, and power outage.

Each consumer shall be informed in specific terms by his/her responsible physician about appropriate arrangements in case of medical emergencies such as fistula bleeding and clotting.

- **TO BE INFORMED OF RESEARCH PROGRAMS**

In accordance with federal and state regulations, each consumer has the right to a full explanation of any research program in which he/she may be asked to participate. No such study can be carried out without the consumer's informed consent or that of a legally responsible party. If a consumer is asked to participate, the right to refuse or withdraw consent at any time after the initial agreement to participate is always within the consumer's prerogative.

- **TO EFFICIENT FACILITY MANAGEMENT AND ORGANIZED SERVICES**

Each consumer has the right to expect that his/her facility will employ efficient management practices and will provide a clean, comfortable and pleasant environment.

Each consumer has the right to expect that his/her facility will make every effort to avoid undue personal discomfort and unnecessary delay in treatment, and to provide a schedule flexible for his/her particular needs within the time constraints faced by the facility and without infringing upon the treatment schedules of other consumers.

- **TO AN EXPLANATION OF CHARGES**

Each consumer has the right to a full explanation of all facility and physician charges. The facility's business personnel shall assist in the completion and processing of said consumer's insurance forms.

Each consumer has the right to financial counseling. This counseling shall include, but not be limited to, discussion of the type of funds available to assist the consumer in paying his/her medical expenses.

- **TO SERVICES WITHOUT DISCRIMINATION**

Each consumer has the right to expect appropriate medical care and services without discrimination based upon race, color, sex, sexual preference, religion, and national origin.

- **TO DIETARY COUNSELING**

Each consumer has the right to counseling by a qualified dietician as defined by federal regulations.

Each consumer shall be afforded access to appropriate educational material.

Each consumer shall be provided follow-up care and counseling.

- **TO SOCIAL WORK COUNSELING**

Each consumer has the right to counseling with a qualified social work counselor as defined by federal regulations. Initial evaluations and follow-up care, including, but not limited to, vocational rehabilitation review and psychological counseling, shall be provided when necessary.

- **TO SELF-CARE TREATMENT**

If a consumer is judged by his/her responsible physician to be a suitable candidate to self-care treatment, said consumer has the right to a full explanation of all elements of such treatment, including but not limited to, its advantages and its disadvantages.

- **TO KIDNEY TRANSPLANTATION**

Each consumer has the right to an explanation from his/her responsible physician and, when possible, from a transplant surgeon (or transplant center physician) respecting all aspects of kidney transplantation, including, but not limited to, the benefits, complications, side effects of steroid therapy and risks to living donors.

After consultation with the responsible physician, each consumer has the right to select the transplant center at which he/she desires to be transplanted.

- **TO HOME CARE**

Home care consumers are afforded the full protection of the above described rights, but said consumers may require the unique

application of these rights. Examples of such particularized application are as follows:

Each consumer shall be informed by the responsible physician and able to make use of newly accepted technology and procedures.

Each consumer has the right to educational materials on newly accepted technology and procedures.

Each consumer has the right to make suggestions on home kit revisions.

Each consumer has the right to follow-up care by dietary, social work, and nursing services.

- **TO A GRIEVANCE PROTOCOL**

If a consumer feels that any of the preceding rights have not been met, he/she shall attempt to resolve his/her grievance by discussing it with the facility's personnel and, if not satisfied, by using the grievance procedure established by the treating facility.

If after exhausting the facility's grievance procedure, he/she believes that his/her grievance has not been adequately addressed, he/she is urged to use the appellate procedure established by Quality Insights Renal Network.*

* *Consumers may choose not to use the facility grievance procedure before asking for review by the Network.*

THE CONSUMER'S RESPONSIBILITY . . .

- **TO FULFILL FINANCIAL OBLIGATIONS**

Each consumer has the responsibility to make every effort to fulfill his/her dialysis facility and to his/her responsible physician. Within his/her economic means, each consumer has the responsibility to obtain co-insurance through a private carrier or through open

enrollment under Medicare Part B co-insurance.

Each consumer has the responsibility to inform the business personnel of his/her dialysis facility of all health insurance programs and policies under which he/she is receiving direct payment for services rendered in the care and/or treatment of kidney disease.

Each consumer has the responsibility to forward in a timely fashion all payments he/she received from health insurance programs or policies which is owed to his/her dialysis facility and/or his/her physician for services rendered in the care and/or treatment of kidney disease.

- **TO BE KNOWLEDGEABLE**

Each consumer has the responsibility to understand the nature and treatment of kidney disease to the best of his/her ability.

- **TO ACT IN ACCORD WITH FACILITY REGULATIONS**

Each consumer has the responsibility to comply with facility rules and regulations which have been developed to protect life, ensure safety, and afford good quality care to all patients equally.

- **TO ASSIST IN FORMULATING AND COMPLYING WITH A PRESCRIBED TREATMENT PROGRAM**

To achieve the maximum in rehabilitation and well-being, each consumer has the responsibility to supply all information required to plan and conduct his/her treatment program and of complying with his/her treatment program.

- **TO BE CONSIDERATE OF OTHERS**

Each consumer has the responsibility to be considerate of physicians, staff and other consumers in the treatment facility. Each consumer shall show consideration and understanding when physicians and staff are attending other consumers.

- **TO ARRIVE ON TIME FOR TREATMENTS**

Each consumer has the responsibility to make every effort to be punctual for scheduled dialysis, and, to inform the dialysis facility if he/she is unable to keep his/her appointment.



Tele: 609-490-0310

Número telefónico libre de costo solo para uso de
pacientes: 888-877-8400

fax: 609-490-0835

e-mail: TARC@nw3.esrd.net

web site: www.tarcweb.org

FALLO RENAL CRÓNICO

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

DERECHOS DEL CONSUMIDOR...

- **UN TRATO PROFESIONAL DE CALIDAD**

Cada consumidor tiene el derecho de un trato profesional de calidad sobre el cuidado de su salud.

Cada consumidor tiene el derecho de participar en discusiones sobre su caso presentado por su médico, respetando el desarrollo del régimen sobre el cuidado de su salud.

Cada consumidor tiene el derecho a ser provisto por un personal competente y preparado en su tratamiento. En caso de ser atendido por un "aprendiz" será necesario ser supervisado por un personal adecuado y calificado en todo momento. El estado del "aprendiz" será determinado por el centro de diálisis.

- **OBTENER INFORMACIÓN**

Cada consumidor tiene el derecho de obtener información completa adecuado por su médico sobre su diagnóstico, modalidades de tratamiento, estado de salud, pronóstico y posibles complicaciones. De no ser posible el médico dirigirse al paciente, se le presentará la información al familiar más adecuado.

Cada consumidor será informado de nuevos desarrollos y técnicas en relación con su tratamiento.

Cada consumidor será informado de cualquier cambio significativo sobre las pólizas de tratamiento en la facilidad antes de ser

implementado. Cambios significantes son aquellos cambios que afectan todo consumidor recibiendo cuidado de la facilidad.

Cada consumidor tiene el derecho de revisar con su médico aquellas porciones de su registro médico que pertenecen a valores de laboratorio y sesiones de tratamiento como también tienen derecho a que su médico le explique la significancia para que el consumidor pueda participar más sabiamente en la formulación de su plan de tratamiento.

Cada consumidor tiene el derecho de recibir información de su médico sobre efectos secundarios que puedan surgir por el uso de este medicamento.

- **SER TRATADO COMO UN INDIVIDUO**

Cada consumidor tiene el derecho de ser tratado con dignidad, respeto, y consideración por su médico, empleados y otros consumidores del centro de tratamiento.

Cada consumidor tiene el derecho de recibir cooperación de su medico cuando él/ella propongan modificaciones en técnicas de su tratamiento siempre y cuando la seguridad y el tratamiento eficaz no sea comprometido.

Cada consumidor podrá cambiar, cuando es posible, su modo de terapia.

Cada consumidor podrá cambiar, cuando es posible, su centro de diálisis.

Cada consumidor tiene el derecho de esperar que la proporción de paciente y/o empleados de su facilidad estén en acuerdo con regulaciones apropiado de el estado y federales.

- **DERECHO DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

Cada consumidor tiene el derecho a privacidad con respeto a recibir cuidado médico. Examinaciones y discusiones serán discretamente conducidos y la confidencialidad mantenido.

- **PODER DECLINAR MEDICINAS, TRATAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS**

En acuerdo con el derecho del consumidor para hacer decisiones informada en relación al tipo de cuidado que él/ella recibe, cada consumidor tiene el derecho de ser informado por su médico de las consecuencias médicas de cualquier decisión, a rechazar medicamento, tratamiento o procedimiento ofrecido. Si el consumidor decide declinar, él/ella indicará por escrito su reuso, y aceptará la responsabilidad por las consecuencias de tal reuso.

- **HACIA ASISTENCIA EN OBTENER CONSULTACIÓN**

Cada consumidor tiene el derecho de solicitar y recibir asistencia en obtener consultación de otro médico para cualquier problema renal o no renal. El consumidor tiene que tener en cuenta que el pago por la consulta no necesariamente será cubierta bajo las provisiones de reembolso y que los pagos pueden ser fuera-de-gastos de bolsillo.

- **CUIDADO DE EMERGENCIA**

Cada consumidor tiene el derecho de esperar que el cuidado de emergencia esté a su disposición en todo momento y ser atendido sin demora innecesaria.

Cada consumidor estará informado por la facilidad acerca de procedimientos apropiados en caso de emergencias como nieve, presión de marea baja, cuidado médico no disponible, fuego, y el fallo de electricidad.

Cada consumidor estará informado por el médico responsable acerca de emergencias en caso de médicas de arreglos apropiado como sangrado de fístula y coagula.

- **SER INFORMADO EN PROGRAMAS DE INVESTIGACIONES**

De acuerdo con reglamentos federales y estatales, cada consumidor tiene el derecho de ser totalmente informado de cualquier programa de investigación en cual él/ella sea pedido a participar. Ningún estudio será llevado acabo sin el consentimiento del consumidor o de un pariente responsable. El consumidor siempre tiene el derecho de rehusar o retroceder su consentimiento en cualquier momento aunque haya comenzado el programa de investigación.

- **UNA ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DEL CENTRO Y SERVICIO ORGANIZADO**

Cada consumidor tiene el derecho de esperar que su facilidad emplee prácticas de administración eficaz y provea un ambiente limpio, cómodo y agradable.

Cada consumidor tiene el derecho de esperar que su facilidad hará todo lo posible para evitar incomodidades y demoras de tratamiento innecesarias, y que provean un horario flexible para sus necesidades particulares tomando en consideración el tiempo disponible en cada facilidad y sin afectar el horario de tratamiento de otro consumidores.

- **EXPLICACIÓN DE CARGOS**

Cada consumidor tiene el derecho a una explicación completa de todos cargos de la facilidad y de los médicos.

Cada consumidor tiene el derecho de consejos financieros. Este consejo incluye pero no es limitado a, discusiones de tipo de fondos disponible para asistir al consumidor en pagar los gastos médicos.

- **SERVICIOS SIN DISCRIMINACIÓN**

Cada consumidor tiene el derecho de recibir cuidado médico y servicios sin discriminación de raza, sexo, preferencia sexual, religión y origen natural.

- **CONSEJOS DIETETICO**

Cada consumidor tiene del derecho de recibir consejo de nutrición como es definido por los reglamentos federales.

Cada consumidor tendrá acceso a materiales educativos.

Cada consumidor será provisto con cuidado sucesivo y consejos.

- **CONSEJO DE TRABAJO SOCIAL**

Cada consumidor tiene el derecho de recibir consejo por un trabajador social como es determinado por regulaciones federales. Evaluación inicial y el cuidado sucesivo, incluyendo pero no limitado a, repaso en la rehabilitación vocacional, y consejos psicológicos, serán provisto cuando sean necesario.

- **TRATAMIENTO DE SI MISMO**

Si un consumidor es considerado responsable por su médico para ser un candidato para tratarse así mismo, tal consumidor tiene el derecho a una explicación completa sobre todos los elementos de su tratamiento, pero no limitado a, sus ventajas y sus desventajas.

Cuando empleados están disponible y que un horario flexible permite, el consumidor tiene el derecho para estar entrenado adecuadamente en las técnicas de tratamiento de si mismo, y si entrenamiento no esta disponible en la facilidad de tratamiento del consumidor, el consumidor tiene el derecho para estar transferido a una facilidad apropiada que ofrece tal entrenamiento.

- **TRASPLANTE DE RIÑÓN**

Cada consumidor tiene el derecho de una explicación de su médico y, cuando sea posible, de un cirujano de trasplante (o un médico de un

centro de trasplante) respecto a todo aspecto del trasplante de riñón, incluso, pero no limitado a, los beneficios, complicaciones, y reacciones adversas de la terapia de esteroides y riesgos de los donantes vivos.

Después de consulta con su médico, cada consumidor tiene el derecho para seleccionar el centro de trasplante en que él/ella desea ser trasplantado.

- **CUIDADO DOMÉSTICO**

Consumidores que son cuidados en la casa tiene la protección de los mismos derechos mencionados arriba, pero algunos puede ser que necesiten aplicación especial de estos derechos. Ejemplos de estas aplicaciones particulares son los siguientes:

Cada consumidor será informado por su médico y podrá hacer uso de nuevas tecnologías y procedimiento que son aceptadas. Cada consumidor tiene el derecho a materiales educativos en tecnología y procedimientos nuevos.

Cada consumidor tiene el derecho de hacer sugerencias sobre revisiones de equipos casero. Cada consumidor tiene el derecho de cuidado sucesivo dietético, trabajo social y servicios de enfermeras.

- **UNA PROCEDIMIENTO DE AGRAVIAS**

Si el consumidor siente que sus derechos ya mencionado no han sido cumplidos él/ella primero tratarà de resolver sus agravias discutiéndolas con el personal del centro y, aùn no está satisfecho usará los procedimientos de Agravias establecido por el centro.

Sí después de agotar estos procedimientos del centro él/ella creé que sus quejas no han sido adecuadamente corregidas él/ella es urgido que use el procedimiento de apelación establecido por Calidad Insights Renal Network.*

** Consumidores pueden escoger de no utilizar el procedimiento de Agravias establecido por el centro antes de preguntar por revisión por el Network.*

LAS RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR...

- **CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES FINANCIERAS**

Cada consumidor tiene la responsabilidad de hacer todo lo posible para cumplir sus obligaciones financieras de su centro de diálisis y a su médico.

Como las condiciones económicas lo permitan, cada consumidor tiene la responsabilidad de obtener un co-aseguro por medio de un acarreador privado o por medio de un alistamiento abierto bajo el Medicare Parte B co-aseguro.

Cada consumidor tiene la responsabilidad de informar a la oficina de personal de su centro de diálisis sobre todos los seguros y pólizas que él/ella esté recibiendo en pagos directos para servicios rendidos en el cuidado y/o tratamiento de su enfermedad del riñón.

Cada consumidor tiene la responsabilidad de pagar en un tiempo apropiado todos los pagos que él/ella han recibido de su seguros o pólizas que son debido a su centro de diálisis ó a su médico por servicios rendidos en el cuidado de y/o tratamiento de su enfermedad del riñón.

- **SER ADIESTRADO**

Cada consumidor tiene la responsabilidad de entender la naturaleza y tratamiento de su enfermedad del riñón a lo mejor de su habilidad.

- **ACTUAR EN ACUERDO CON LAS REGULACIONES DE LA UNIDAD**

Cada consumidor tiene la responsabilidad de cumplir con su las reglas y regulaciones de su unidad, que han sido desarrolladas para proteger su vida, asegurar su salud, y suministrar un cuidado de buena calidad que sea igual para todos los pacientes.