

Progresar sin temor

Cómo manejar las represalias



El temor a las represalias es común entre los pacientes de diálisis. No es admisible que un paciente se sienta castigado por ninguna persona en la clínica de diálisis.

* herramienta adaptada de: Heartland Kidney Network, Red 12 de ESRD (n.d.). *Improving the Grievance Process, Serie #3* [Folleto]. Obtenido de: <http://heartlandkidney.org/download/huddle-grievance-retaliation/>

Health Services Advisory Group, Red 15 de ESRD (n.d.). *Retaliation for Filing Grievances-Does It Exist?* [Folleto]. Obtenido de https://www.hsag.com/contentassets/8a8df7b6f07641469ea158189df37b1d/nw15_retaliation-and-grievances-tip-sheet-and-activity_final_508.pdf

La represalia es un acto de venganza. Cuando usted comparte una inquietud relacionada con sus cuidados y siente que le tratan de manera diferente por haber dicho lo que piensa, es posible que esté sufriendo represalias. **What patients have** **Qué han dicho los pacientes sobre las represalias:**

- "Las represalias existen. Yo lo he experimentado. Suelen ser sutiles, por ejemplo, ignoran a los pacientes cuando hacen un pedido simple".
- Me he sentido aislado después de dar a conocer una inquietud. Mi sistema de apoyo (en la diálisis) es el personal; por eso, me duele cuando dejan de hablarme."
- "He recibido comentarios de un gerente y un enfermero que sonaban como una amenaza, como 'si acá no está contento, siempre puede atenderse en otro centro'".

Si se siente incómodo(a) con un miembro del personal por la manera en que lo trata:

- Hable con el enfermero responsable o con otro miembro del personal con quien se sienta cómodo(a) para compartir sus sentimientos. Guarde la calma y controle el volumen de su voz.
- Sea específico(a) y realista acerca de lo que necesita.

Ideas que desea expresar:

Me siento _____ cuando _____ porque _____.

Ej.: Me preocupé cuando me dijeron que podía ir a otro lado para recibir la diálisis porque me hizo sentir que mis inquietudes no importaban.

Soluciones para la situación:

Me sentiría mejor si _____.

Ej.: Me sentiría mejor si escucharan mi inquietud y la revisaran como una manera de mejorar las cosas.

Después de que haya tenido un momento para ordenar sus pensamientos y esté listo para denunciar las represalias, comuníquese con:

- el administrador de la clínica,
- el trabajador social de la clínica, o con
- su Red de ESRD. <https://esrdncc.org/en/ESRD-network-map/>

En los últimos 90 días, ¿siente que el personal de su clínica de diálisis ha tomado represalias en su contra?

Sí

No