



Heartland Kidney
Network

We're Here For You.

MI TRATAMIENTO: TRABAJAR CON EL EQUIPO ENCARGADO DE BRINDARME CUIDADOS

Ya sea que se haga la diálisis en el hogar o que vaya a una clínica, trabajar con el equipo encargado de sus cuidados es muy importante. Debido que usted pasa muchas horas en la clínica de diálisis, es importante que se sienta seguro y cómodo durante sus tratamientos. Una buena comunicación, una actitud positiva y límites claros son fundamentales para trabajar bien con el equipo encargado de sus cuidados.

BUENA COMUNICACIÓN

La comunicación se trata de hacer una conexión con alguien.

Esta incluye:

- Dar y recibir
- Hablar
- Escuchar
- Actuar



Todas las personas tienen un pasado que les ayuda a ser quienes son. La edad, la raza, la cultura, la religión y la educación son solo algunas diferencias que las personas pueden tener. Sin embargo, algunas veces estas diferencias pueden interferir con una buena comunicación. Todos tienen su propia manera de tratar con otras personas en el hogar, en el trabajo y en la comunidad. El personal y los pacientes también tendrán diferentes formas de comunicarse. Así que es importante respetar las diferencias de las personas y ser abiertos, aceptando y estando dispuestos a compartir cuál es la mejor forma de trabajar con usted.

No es solo lo que dice...
es cómo lo dice y lo que hace.

tono de voz • tacto
expresiones faciales • gestos
contacto visual • lenguaje corporal
(postura)

Los buenos comunicadores siguen la Regla de oro:

TRATE A LOS DEMÁS COMO QUIERE QUE LO TRATEN

- Sea amigable (un saludo alegre y una agradable sonrisa)
- Sea educado (sepa cuándo decir por favor, gracias y disculpe)
- Sea honesto
- Sea considerado (sea un buen oyente, sea paciente, llegue a tiempo)
- Sea amable
- Colabore (co-opere = para trabajar bien juntos)

Si desea más información o quiere presentar una queja, comuníquese con Heartland Kidney Network a: Heartland Kidney Network • 920 Main Street • Suite 801 • Kansas City, MO 64105

Línea sin costo para pacientes: (800) 444-9965 • net12@nw12.esrd.net • www.heartlandkidney.org

End-Stage Renal Disease (Enfermedad renal en etapa terminal, ESRD) N.º 12 Network Coordinating Council, Inc. que realiza negocios como Heartland Kidney Network. Este recurso se (creó, desarrolló, recopiló, etc.) mientras tenía contrato con el Centro para servicios de Medicare y Medicaid, Baltimore, Maryland N.º de contrato HHSM-500-2013-NW012C. El contenido presentado no necesariamente refleja la política de CMS.

Continúa en el reverso.

ACTITUD POSITIVA

Nuestra actitud afecta la forma en la que nos comunicamos con otras personas. Una actitud positiva nos ayuda a hablar y actuar bien con los demás. Una actitud positiva tal vez no resuelva todos los problemas, pero nos ayuda a encontrar soluciones juntos.

Siempre ve lo bueno en una situación
Trata de encontrar las soluciones a los problemas
Toma el tiempo para apreciar las cosas pequeñas
Es feliz con lo que tiene
Asume responsabilidad por sus acciones
Entiende la necesidad de escuchar a otras personas
No se queja con frecuencia
Disfruta la vida

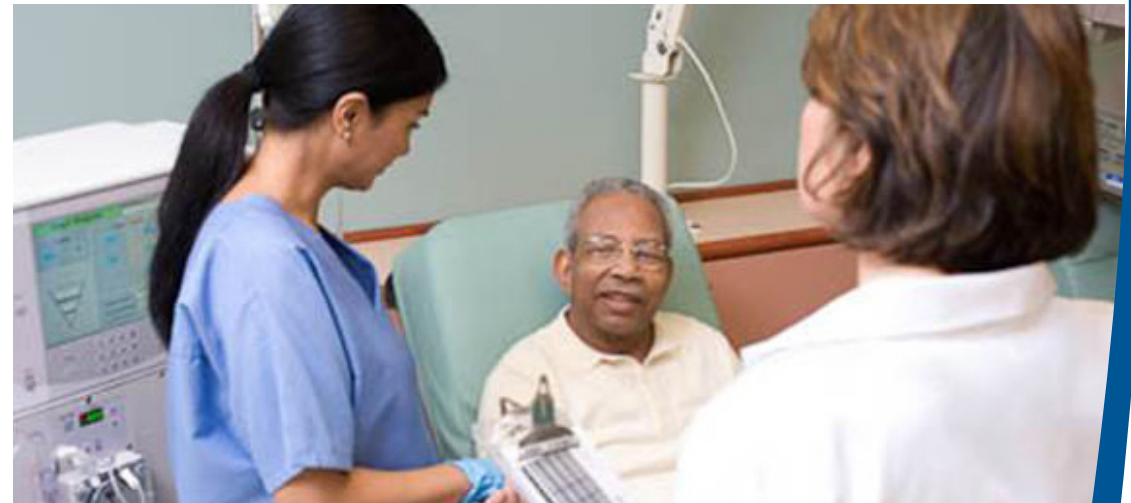
LÍMITES CLAROS

La clínica de diálisis es diferente de muchos otros entornos de atención médica debido a la cantidad de tiempo que los pacientes y el personal pasan juntos. Algunos pacientes pueden pasar más tiempo en la clínica de lo que lo hacen con

sus propias familias. Debido que los pacientes y el personal se ven tan a menudo, algunas veces se vuelven muy unidos, lo cual puede traer problemas. El personal de la clínica tiene límites profesionales que deben mantener mientras trabajan con usted. El personal debe evitar:

- Compartir problemas personales o de trabajo
- Volverse amigos con los pacientes
- Tener una relación romántica con un paciente
- Aceptar o entregar obsequios

Tener límites claros es importante para asegurarse de que todos los pacientes reciban el mismo trato.



MIS PREGUNTAS

Pregúntele al Equipo encargado de brindarle cuidados: ¿Con quién puedo hablar en la clínica si estoy teniendo problemas para trabajar con el personal? Si quiero agradecerle al personal, ¿cuál es una buena manera de mostrar mi agradecimiento?