

¡Deja que tu voz sea escuchada!

¿Tiene alguna inquietud con su cuidado o el cuidado de un miembro de la familia?

Una responsabilidad de Qsource ESRD Network 12 es ayudar si tiene alguna queja sobre la atención que recibe en un centro de diálisis o trasplante. Los pacientes, los defensores de los pacientes y miembros de la familia pueden llamar a la Red a cualquier momento o por cualquier motivo, sobre la atención brindada en una clínica certificada por Medicare y/o inquietudes de acceso a un centro de diálisis.

¿Qué es una queja?

Queja: Una objeción, una injusticia, un disgusto, o dificultades

Quién: Cualquier persona (paciente, familiar o defensor del paciente)

Qué: Cualquier cosa (de cualquier tamaño)

Dónde: Durante diálisis

Cuándo: En cualquier momento (cuanto antes mejor)

Cuándo: En cualquier momento (cuanto antes mejor)

Medicare define una queja como:

“Una comunicación escrita u oral de un paciente con enfermedad renal terminal (ESRD, por sus siglas) y/o de una persona que representa a un paciente con ESRD, y/o por otra parte, alegando en cualquier servicio de ESRD otorgado por un proveedor aprobado por Medicare no cumplió con expectativas con respecto a la seguridad, la civilidad, los derechos del paciente y/o los estándares clínicos de atención.”

¿Cómo puedo lidiar con mis inquietudes?

Usted puede llamar a la red en cualquier momento. No tiene que hablar con la clínica primero. Pero otras sugerencias que puede probar:



Mantenga la calma

No se enoje. Obtenga información.



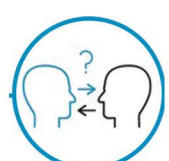
Hable con el personal

Hable de sus inquietudes con el personal con quien tiene confianza.



Tome nota

Para concentrarse en lo más importante escriba sus pensamientos.



Para preguntar

Si no está recibiendo una respuesta a sus inquietudes, pida hablar con la próxima persona en el proceso de quejas en la clínica.

¿Qué sucederá cuando llame a la Red?

- El personal de la Red le escuchará, le hará preguntas y responderá a sus preguntas. Hablará con usted sobre lo que se puede hacer para satisfacer sus inquietudes.
- Con su permiso, la Red entonces podría iniciar llamadas a la clínica para ayudarle .
- La Red puede revisar su expediente médico para obtener más información sobre la atención que se le dio.
- La Red puede remitir su queja a otra agencia si tiene autoridad sobre ese tema.

Tiene derecho a ser anónimo. La Red le puede ayudar con su queja aunque desee mantenerse anónimo

¿Qué pasa si tengo un problema de seguridad?

La Red y las agencias estatales de encuestas trabajan juntas para manejar quejas sobre clínicas de diálisis o atención de trasplante de riñón. La Agencia Estatal de Encuestas puede ir a la clínica para inspeccionarla.

Si se trata de una situación potencialmente mortal, la Agencia Estatal de Encuestas toma acciones inmediatas y se asegura de que la clínica funcione de forma segura. Puede comunicarse con la Agencia Estatal de Encuestas en su estado en:

Iowa Department of Inspections & Appeals: 877-686-0027

Kansas Department of Health & Environment: 800-842-0078

Missouri Department of Health: 800-392-0210 or 573-751-6303

Nebraska Department of Health & Human Services: 402-471-0316

Todos los pacientes de diálisis tienen derecho a quejarse sobre su atención recibida en la clínica, la Red y/o la Agencia Estatal de Encuestas y debería sentirse seguros al hacerlo. Si no está recibiendo una respuesta sobre sus inquietudes, pida hablar con la próxima persona en el proceso de quejas de la clínica.

Línea gratuita para pacientes

1-800-444-9965

Para obtener más información o para presentar una queja, póngase en contacto con: :
Qsource ESRD Network 12 | 920 Main St., Ste. 801 | Kansas City, MO 64105 | net12@nw12.esrd.net



Qsource
ESRD Network 12

www.Qsource.org | www.heartlandkidney.org