

# Mi Red ESRD: ¿Qué hago si tengo una queja?

Qsource ESRD Networks está aquí para ayudarlo si tiene una queja sobre la atención que haya recibido en un centro de diálisis o trasplante, o si tiene inquietudes sobre el acceso para la atención de diálisis. Pacientes, miembros de la familia u otro individuo en representación de un paciente ESRD pueden llamar a la red en cualquier momento, por cualquier motivo, sobre la atención médica recibida en una clínica certificada por Medicare.

## ¿Que es una queja?

**Queja:** puede ser un reclamo, una objeción, o maltrato médico.

**¿Quien?:** Cualquier persona (familiar o paciente u otro individuo en representación de un paciente ESRD)

**¿Que?:** Cualquier cosa (nada es demasiado pequeño)

**¿Cuándo?:** En cualquier momento (cuanto antes mejor)

**¿Dónde?:** En diálisis o trasplante

**¿Por Que?:** Para mejorar el cuidado para todos los pacientes

Medicare definir una queja de tal manera: “Una comunicación oral o escrita de un paciente ESRD y/o un individuo en representación de un paciente ESRD y/u otra parte, alegando que un servicio ESRD recibido por un proveedor certificado por Medicare no llenó las expectativas de quien reclama, en relación a seguridad, civismo, derechos y/o estándares de cuidado.

Todos los pacientes diálisis tienen derecho a presentar una queja sobre su cuidado en la clínica, la red de ESRD o la Agencia Estatal (State Survey Agency) y debe sentirse seguro al hacerlo.



## ¿Cómo puedo lidiar mis inquietudes?

Usted puede llamar a la red ESRD en cualquier momento. No tiene que hablar con empleados de la clínica primero. Pero aquí hay algunas otras sugerencias que usted puede hacer primero.



**Manténgase Calmo.** No se enoje. Mejor obtenga información.



**Hable.** Digale sus preocupaciones a alguien de confianza en la clínica.



**Escribalo.** Para ayudar con las inquietudes principales escriba sus pensamientos primero.



**Pregunte.** Si no obtiene respuesta a sus inquietudes o preguntas, pida hablar con otra persona quien procesa las quejas de la clínica.



Usted tiene el derecho a ser anónimo. La red todavía puede ayudarlo con su queja aunque usted no desee que la clínica o la red sepa su nombre.

## ¿Cómo contacto a la red ESRD?

Puede comunicarse con la red por correo, correo electrónico o teléfono, del lunes al Viernes:

### Network 10 (IL)

911 E. 86th St., Ste. 30  
Indianapolis, IN 46240  
Línea gratuita:  
(800) 456-6919

### ESRD Network 12 (IA, KS, MO, NE)

911 E. 86th St., Ste. 30  
Indianapolis, IN 46240  
Línea gratuita:  
(800) 444-9965

## ¿Que pasara cuando llama la red?



El personal de la red le va a escuchar, hacer preguntas y contestar como le puede ayudar con su queja.



Con su permiso, la red entonces puede iniciar el proceso para hablar con la clínica para ayudarle con su queja.



La red puede revisar su expediente médico para aprender más sobre el cuidado que le dieron.



La red puede remitir su queja a otra agencia si esa agencia tiene autoridad sobre su caso.

## ¿A quién puedo contactar en mi clínica?

Usted puede hablar con cualquier miembro del personal, su medico, gerente de clínica o trabajadora social.

Nombre(s): \_\_\_\_\_

Teléfono(s): \_\_\_\_\_

## ¿Qué pasa si tengo un problema de seguridad?

¿Qué sucede si tengo un problema de seguridad con mi salud? Las Agencias de Inspección de la Red y del Estado trabajan juntas para manejar todas las quejas sobre la atención de diálisis y con trasplante de riñón. La Agencia Estatal de Inspección puede ir a cualquier lugar para inspeccionar una clínica. Si se trata de una situación que pone en peligro a su vida, la Agencia Estatal de Inspección se asegurara que la clínica tenga protocolos para funcionar de manera segura. Puede ponerse en contacto con la Agencia Estatal de Inspección de su estado en:

**Illinois** Department of Public Health | (800) 252-4343

**Iowa** Department of Inspections and Appeals | (877) 686-0027

**Kansas** Department of Health and Environment  
(800) 842-0078

**Missouri** Department of Health  
(800) 392-0210 or (573) 751-6303

**Nebraska** Department of Health and Human Services  
(402) 471-0316

Para obtener más información, visite [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) o llame al 800-MEDICARE