

MI RED: RECLAMACIONES



Heartland Kidney
Network

We're Here For You.



Heartland Kidney Network es una organización no lucrativa financiada por los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid. Nuestra misión es promocionar y facilitar estándares de atención de alta calidad para pacientes de diálisis y trasplante de riñón en Iowa, Kansas, Missouri y Nebraska. Una de las funciones de la red es ayudarle a presentar una queja (reclamación). Los pacientes, los representantes de los pacientes, los familiares y los defensores de los pacientes pueden comunicarse a Heartland Kidney Network en referencia a la calidad de la atención que se brinda en una clínica certificada por Medicare o por inquietudes acerca del acceso a la atención.

De acuerdo con los Centros para Servicios de Medicare/Medicaid* (CMS), una reclamación es:

“Una comunicación escrita o verbal de un paciente de ESRD o de una persona que represente a un paciente de ESRD o de otra parte en donde se exponga que un servicio de ESRD recibido de un proveedor certificado por Medicare no cumplió las expectativas del agraviado en relación con seguridad, trato cortés, derechos del paciente o estándares de calidad de la clínica”.

(Fuente: Manual de Organizaciones de la Red de ESRD de Medicare, Capítulo 9: Reclamaciones y Acceso apropiado del paciente a la atención, 20 de febrero de 2014. *Las definiciones están sujetas a cambio en cualquier momento; para tener acceso a la información más actual, consulte el sitio web de Heartland Kidney Network en www.heartlandkidney.org)

SI TIENE ALGUNA RECLAMACIÓN ACERCA DE SU ATENCIÓN:

- Puede decidir presentar el problema directamente a la Red en lugar de hacerlo en la clínica.
- La Red la investigará, trabajará en su nombre para resolverla y le ayudará a entender sus derechos.
- La Red puede investigar un reclamo incluso si desea permanecer anónimo.
- Informe de su reclamo al trabajador social o director de la clínica; cada clínica tiene pasos que puede seguir para resolver sus problemas.
- También puede presentar su reclamo ante la Agencia de inspección estatal.
- Su clínica no puede tomar ninguna medida en contra de usted por presentar un reclamo.

¿QUÉ DEBO ESPERAR SI DECIDO COMUNICARME CON LA RED?

La Red actúa como un tercero neutral para ayudar a mediar los problemas. Escucharemos ambos lados y trataremos de ayudarle a llegar al mejor resultado posible para todos. Dependiendo de los detalles de su problema, la Red puede tomar varias funciones, incluyendo una fuente de referencia, coordinador del caso, facilitador, investigador experto o defensor. El personal de la Red le ofrecerá varias opciones cuando llame, incluyendo:

- **Consulta confidencial:** solo quiere hablar con alguien sobre su atención o desea información y recursos.
- **Defensa inmediata:** usted quiere que la Red les ayude a usted y la clínica a encontrar una solución a sus problemas.
- **Revisión de la calidad de la atención:** usted quiere que la Red realice una investigación, y sus inquietudes involucran resultados clínicos potencialmente adversos para usted y/u otros pacientes.

Si desea más información o quiere presentar una queja, comuníquese con Heartland Kidney Network a: Heartland Kidney Network • 7306 NW Tiffany Springs Pkwy. • Suite 230 • Kansas City, MO 64153
Línea de llamadas gratuitas para el paciente: (800) 444-9965 • net12@nw12.esrd.net • www.heartlandkidney.org

- **Remisión:** sus problemas son responsabilidad de otra agencia y se le proporcionará la información de contacto de dicha agencia.

¿CÓMO ME COMUNICO CON LA RED?

Puede comunicarse con la Red por teléfono, correo o correo electrónico. La Red cuenta con personal experimentado disponible de lunes a viernes.

Heartland Kidney Network
7306 NW Tiffany Springs Pkwy, Suite 230
Kansas City, MO 64153
800-444-9965 • net12@nw12.esrd.net

La Red y las agencias de investigación estatales trabajan juntas para manejar los reclamos sobre diálisis y trasplante de riñón. La información siguiente le sirve para comunicarse con la agencia de investigación estatal de su estado:

IOWA

Iowa Dept. of Inspections & Appeals
Health Facilities Division/Complaint Unit
3rd Floor, Lucas State Office Bldg.
321 East 12th Street
Des Moines, Iowa 50319-0083
Teléfono: 877-686-0027
Correo electrónico: complaint@dia.iowa.gov

KANSAS

Bureau of Community Health Systems
Division of Health
Kansas Department of Health & Environment
Curtis State Office Bldg. Suite 330
1000 SW Jackson
Topeka, Kansas 66612-1365
Teléfono: 800-842-0078

MISSOURI

Missouri Department of Health
Bureau of Outpatient Healthcare
323 Veterans Lane
P.O. Box 570
Jefferson City, Missouri 65102-0570
Teléfono: 800-392-0210 o 573-751-6303

NEBRASKA

Department of Health & Human Services
Division of Public Health
Licensure Unit-Outpatient & In-Home Care Services
P.O. Box 95986
Lincoln, Nebraska 68509
Teléfono: 402-471-0316

MIS PREGUNTAS

Pregúntele al Equipo encargado de brindarle cuidados: ¿Con quién hablo cuando tenga una inquietud sobre mi atención? ¿En qué consiste el proceso de reclamación en esta clínica? ¿Qué sucede si siento como que fuera a recibir un trato diferente si comparto una reclamación con la clínica o la Red?

Gracias en nombre de Northwest Renal Network por compartir su recurso.

Si desea más información o quiere presentar una queja, comuníquese con Heartland Kidney Network a: Heartland Kidney Network • 7306 NW Tiffany Springs Pkwy. • Suite 230 • Kansas City, MO 64153

Línea de llamadas gratuitas para el paciente: (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 es necesariamente un reflejo de la política de CMS.

Marzo de 2014