

# Mi red ESRD ¿Qué hago si tengo una queja?

Uno de los trabajos de la red Renal de Heartland (Heartland Kidney Network) es ayudarle si tiene una alguna denuncia (queja) sobre la atención que recibe en un centro de diálisis o trasplante.

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 medica recibida en una clínica certificada por Medicare.



Qsource  
ESRD Network Strategies



## ¿Qué es una queja?

**Queja:** Puede ser un reclamo, una objeción, o maltrato medico.

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

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

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

**¿dónde?:** En diálisis

**¿por qué?:** Para mejorar el cuidado para todos los pacientes 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.

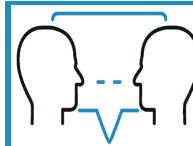
**Todos los pacientes de diálisis tienen derecho a presentar una queja sobre su cuidado, en la clínica, la red de ESRD o la Agencia Estatal (State Survey Agency) y debe sentirse seguro al hacerlo.**

## ¿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



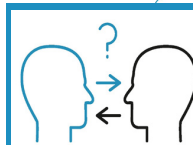
**Mantengase calmo.** No se enoje. Mejor obtenga información.



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



**Esribalo.** Para ayudar con las inquietudes pricipales 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 clinica.

For more information or to file a grievance please contact the Heartland Kidney Network at: 920 Main • Suite 801 • Kansas City, MO 64105 Toll-Free Patient Line: (800) 444-9965 | net12@nw12.esrd.net | www.heartlandkidney.org

Continued to back.

## ¿Cómo contacto a la red ESRD?

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

Heartland Kidney Network

920 Main, Suite 801 Kansas City, MO 64105

net12@nw12.esrd.net | 800-444-9965



### Usted tiene el derecho a ser anónimo.

La red todavía puede ayudarle con su queja aunque usted no desee que la clínica o la red sepa su nombre.

## ¿Qué pasará cuando llamo la red?



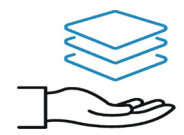
El personal de la red le va a escuchar, hacer preguntas y contestar como le puede ayudar con su queja.



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.

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

La red y las agencias estatales trabajan juntos para manejar quejas acerca del cuidado médico en agencias de diálisis o de trasplante de riñón. La agencia estatal puede ir a inspeccionar la clínica. Si es una situación peligrosa y si el problema pone en riesgo la vida, la agencia estatal va a asegurarse de que la clínica se está trabajando sin causar más daño. Puede contactar con la agencia estatal para su estado al:

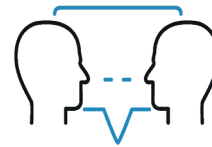
**Iowa** Department of Inspections & Appeals: 877-686-0027

**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

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



### ¿a quién puedo contactar en mi clínica?

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

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**teléfono:** \_\_\_\_\_

## mis preguntas

Pregunte a su equipo de atención:

¿Con quién hablo cuando tengo una pregunta o duda acerca de mi cuidado?

¿Cual es el proceso para quejas en esta clínica?

¿Hay una forma anónima para compartir una pregunta, duda o preocupación?