

# HABLA

## ¿CUÁLES SON MIS OPCIONES SI TENGO UNA QUEJA?

- 1. Pruebe primero en sus propias instalaciones...**  
Para brindar comentarios positivos o solicitar sus procedimientos de reclamación. Si su inquietud no se resuelve...
- 2. Contacte a la Red.**  
Solicite el folleto sobre la Política de Quejas de los Pacientes o hable con un miembro del personal.
- 3. Comuníquese con el Estado.**  
También tiene derecho a presentar una queja ante el departamento de salud de su estado. Su centro de diálisis tiene la obligación de publicar dicha información.

Paciente Gratuito:  
**1.844.238.1190**

ESRD Queja / Alta Involuntaria Fax: 304.414.2513  
Correo Electrónico: [esrdnetworks@qualityinsights.org](mailto:esrdnetworks@qualityinsights.org)  
Sitio Web: [www.qualityinsights.org/esrd](http://www.qualityinsights.org/esrd)  
PO Box 29274 | Henrico, VA 23242

# Claro!

Los pacientes tienen derecho a expresar sus preocupaciones sin restricción o interferencia, y sin temor a discriminación o represalia.

### ¿Qué es una queja?

- Una queja es cualquier inquietud o problema que usted tenga con respecto a su atención o tratamiento en un centro de diálisis o trasplantes.
- Una queja puede ser presentada por el paciente, un familiar u otra persona que actúe en nombre del paciente.
- Las quejas se refieren a la Red se procesan de acuerdo con los procedimientos escritos de queja.
- ¡También nos encanta recibir elogios sobre su atención!

### ¿Qué es la Red?

- La Red opera bajo contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid.
- La Red recoge la información del paciente y trabaja para mejorar la atención en los centros de diálisis y trasplante.
- El procesamiento de las quejas escritas y resolver las preocupaciones del paciente es una parte importante del programa de calidad.



**Quality  
Insights**

END-STAGE RENAL DISEASE NETWORKS

Este material fue preparado por Quality Insights bajo contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). El contenido no refleja necesariamente la política de los CMS. Publicación No. ESRD-043026s