

¿Tiene inquietudes o preguntas sobre su atención?

¡Usted y su familia tienen opciones! La ayuda está a su alcance.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Una queja es cualquier inquietud sobre el tratamiento en un centro de diálisis o de trasplante.

¿TIENE UNA INQUIETUD CON RESPECTO A SU TRATAMIENTO?

- Revise el acuerdo de derechos y responsabilidades del paciente y el proceso de presentación de quejas de su centro.
- Converse sobre su inquietud con el/la trabajador(a) social, el/la jefe(a) de enfermería, el/la administrador(a) del centro o con su médico.
- Esas conversaciones con sus cuidadores podrían resolver sus inquietudes.

SI AÚN TIENE UNA INQUIETUD O UNA QUEJA:

- Comuníquese con el número de teléfono sin cargo para pacientes de la Red 17 llamando al 1.800.232.3773.
- Revise las opciones para abordar sus inquietudes o quejas.
- Trabaje con la red para abordar y resolver sus inquietudes.
- Tiene el derecho de presentar una queja ante la red como primer paso.
- Puede informar una inquietud ante la red sin usar su nombre.
- Tiene el derecho de expresar sus inquietudes sin temor a sufrir discriminación o represalias.

¿QUIÉN ES LA RED 17?

La Red 17 es una organización contratada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) que trabaja para:

- Ayudar a resolver las quejas y los reclamos de los pacientes.
- Proporcionar información sobre la enfermedad renal a pacientes y familias en Florida.
- Proporcionar servicios que mejora la calidad a los centros de diálisis.
- Proporcionar asistencia educativa y técnica a los nefrólogos.

SU RED ESRD ES:

HSAG: Red 17 de ESRD

3133 East Camelback Road, Suite 140, Phoenix, AZ 85016-4545

Teléfono: 1.800.232.3773 | Correo electrónico: info@nw17.esrd.net | www.hsag.com