

Red 17 y Quejas

La Red 17 es responsable de recibir y actuar en relación a quejas relacionadas con los cuidados de los pacientes con ESRD*.

Una queja es cualquier preocupación o problema que tenga con el cuidado que recibe en su institución de salud.

Para registrar una queja contacte a HSAG: ESRD Red 17 Departamento de Servicios del Paciente.

1.800.232.3773

Para mayor información visite:

www.hsag.com/ESRDNetwork17

o solicite el folleto “Quejas de Pacientes” al (la) trabajador(a) social de su institución.

*La Red17 no se encarga de quejas relacionadas con:

- Temas financieros.
- Pago de facturas.
- Temas de licencias o certificación Estadales o Federales.

Por favor visite www.medicare.gov para más información sobre este tipo de temas.



ESRD Network 17

Prestando Servicios al Norte de California, Hawaii, Guam, Samoa Americana y las Islas Mariana

www.hsag.com/ESRDNetwork17

Llame gratis al:

1.800.232.3773

Este material fue preparado por HSAG: La Red de ERET 17 (*ESRD Network 17*), bajo contrato con los Centros de Servicio para Medicare y Medicaid (CMS), una agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. Los contenidos presentados no reflejan necesariamente la política de CMS. Número de publicación: CA-ESRD-17G005-11072016-01



ESRD Network 17

**Acerca de la
Red 17**

¿Qué es la 17?

HSAG: ESRD la Red 17 es una de las 18 Redes de Enfermedad Renal en Etapa Terminal (ESRD) en Estados Unidos y es contratada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) para trabajar con pacientes ESRD y sus proveedores. La Red proporciona servicios en los 45 condados más al norte de California, así como en Hawaii, Guam, Samoa Americana y las Islas Marianas. La Red está compuesta por enfermeros(as), trabajadores(as) sociales, y especialistas en datos con muchos años de experiencia trabajando con personas que reciben tratamientos para ESRD.

El enfoque principal del trabajo de la Red es mejorar la calidad de los cuidados del paciente.

Gran parte de la difusión de la Red se realiza por medio de voluntarios, profesionales de la salud que tratan enfermedades renales y pacientes. Estos voluntarios conforman la Junta Médica de Revisión (JMR), la Junta Directiva (JD) y el Consejo Asesor de Pacientes (CAP).

¿Cuál es el papel de la Red 17?

La Red sirve como acompañante para:

- Trabajar con pacientes, profesionales de la salud, proveedores, organizaciones de la salud y partes interesadas, para mejorar la calidad de los cuidados.
- Lograr y medir cambios a nivel de los pacientes mediante la recolección de datos análisis y monitoreo de mejorías
- Diseminar las “mejores prácticas” relacionadas con los cuidados clínicos, técnicas de mejoras de calidad y recolección de datos.
- Asegurarse que los beneficiarios de Medicare sean incluidos en la toma de decisiones conjuntas, para promover cuidados centrados en la persona y abordaje de familiares.
- Proteger el acceso de los beneficiarios a cuidados de diálisis de calidad.

¿Qué hace la Red 17?

Cada Red ESRD ayuda a mejorar la calidad de los cuidados de pacientes:

- Proporcionando liderazgo y recursos a profesionales renales.
- Proporcionando información acerca de la ESRD
- Ayudando a pacientes e instituciones a solventar problemas.
- Ayudando a pacientes e instituciones en la preparación para desastres.
- Recolección de datos para ayudar a monitorear resultados médicos en actividades de mejoramiento de los cuidados.

¿Qué metas tiene la Red 17?

Las metas son mejorar:

- Calidad y seguridad de servicios relacionados a diálisis para individuos con ESRD.
- Independencia, calidad de vida y rehabilitación por vía de trasplante, uso de modalidades de auto-cuidados, y auto-cuidados en el centro.
- La percepción de los pacientes sobre los cuidados y la experiencia de los cuidados así como solucionar sus quejas.
- Colaboración con pacientes y proveedores, asegurando que se logren las metas por las vías más efectivas y eficientes posibles.
- La recolección, confiabilidad, oportunidad y uso de los datos para medir procesos de cuidado y sus resultados.

