



¿Tiene dudas o inquietudes sobre su atención?

¡Usted y su familia tienen opciones! Hay ayuda disponible.

¿TIENE ALGUNA INQUIETUD CON RESPECTO A SU TRATAMIENTO?

- ✓ Revise el acuerdo de su centro sobre los derechos y responsabilidades del paciente y el procedimiento de reclamos.
- ✓ Discuta su preocupación con el/la trabajador/a social del centro, enfermero/a principal, administrador/a, o con su médico.
- ✓ Estas discusiones con sus proveedores de salud podrían resolver sus inquietudes.

SI TODAVÍA TIENE ALGUNA INQUIETUD O QUEJA:

- ✓ Póngase en contacto con la línea gratuita para pacientes de la Red al número debajo.
- ✓ Revise las opciones para tratar sus inquietudes o quejas.
- ✓ Trabaje junto con la Red para tratar y resolver sus inquietudes.
- ✓ Usted tiene derecho a presentar un reclamo a la Red como primer paso.
- ✓ Puede reportar sus inquietudes a la Red sin necesidad de usar su nombre.
- ✓ Usted tiene derecho a expresar sus inquietudes sin miedo a discriminación o represalias.

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Un reclamo es cualquier inquietud sobre el tratamiento recibido en un centro de diálisis o trasplantes.

¿QUÉ ES LA RED DE ERET?

La Red de ERET es una organización bajo contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) creada para:

- Ayudar a resolver las quejas y reclamos de los pacientes.
- Brindar información sobre la enfermedad renal a pacientes y familias.
- Proveer servicios de mejoramiento de calidad a los centros de diálisis.
- Ofrecer educación y asistencia técnica a los profesionales renales.

Si su centro de diálisis se encuentra en Samoa Americana, Guam, Hawái, Norte de California, o Islas Mariana del Norte, puede comunicarse con HSAG: ESRD Network 17 en:

T: 800.232.3773 | E: NW17info@hsag.com

3133 East Camelback Road, Suite 140, Phoenix, AZ 85016-4545 | www.hsag.com

Ud. también puede presentar una queja ante la Agencia Estatal de Encuestas (SA) en su estado o territorio. La SA realiza investigaciones in situ de quejas. Puede comunicarse con ellos en:

- **Departamento de Salud de California: 800.236.9747**
- **Departamento de Salud de Hawái: 808.692.7420**
- **Para Samoa Americana, Guam, y las Islas Mariana del Norte: CMS Región 9: 90 7th Street, Suite 5-300, San Francisco, CA 94103-6706 | 415.437.8096**