



# ¿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 7 al número 1.800.826.3773.
- ✓ 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 represalias o discriminación.

### ¿QUÉ ES LA RED 7?

La Red 7 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 en Florida.
- Proveer servicios de mejoramiento de calidad a los centros de diálisis de Florida.
- Ofrecer educación y asistencia técnica a los profesionales renales.

### ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

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

### ¿QUÉ ES LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CUIDADO DE LA SALUD DE LA FLORIDA (AHCA, por sus siglas en inglés)?

AHCA realiza investigaciones in situ sobre los reclamos. Usted puede contactarla en:  
2727 Mahan Drive, Tallahassee, FL 32308 • Línea de quejas: 1.888.419.3456

Su Red de ERET es:

**HSAG: Red de ERET de Florida**

3000 Bayport Drive, Suite #300, Tampa, Florida 33607

**1.800.826.3773**

E-mail: [info@nw7.esrd.net](mailto:info@nw7.esrd.net) | [www.hsag.org](http://www.hsag.org)