



# ¿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 detrasplantes.

### ¿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 está en Florida, puede comunicarse con HSAG: ESRD Network 7 en:

**T: 800.826.3773 | E: [NW7info@hsag.com](mailto:NW7info@hsag.com)**

3133 East Camelback Road, Suite 140, Phoenix, AZ 85016-4545 | [www.hsag.com](http://www.hsag.com)

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

**Agencia de la Administración del Cuidado de la Salud (AHCA): 1.888.419.3456**