

# ¡EXPRÉSESE!



¡Usted es parte de su equipo de atención médica!



**USTED, sus familiares y compañeros para el cuidado, así como el personal del centro forman un EQUIPO. Usted toma decisiones acerca de su salud y sus inquietudes ¡las tratan JUNTOS! Si tiene un problema en su unidad, a continuación se presentan algunos pasos que puede seguir:**

1. Hable con su trabajador social, jefe de enfermería, administrador o médico para discutir el problema.
2. Siga los pasos del proceso de reclamo de su centro si el problema no se resuelve.

## ¡La Red ESRD está aquí para usted!

Se debe **SENTIR SEGURO** cuando presenta un reclamo.

Cuando presenta un reclamo, tiene derecho a que sea **ANÓNIMO**.

Puede presentar un reclamo en **CUALQUIER MOMENTO**.

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid definen un reclamo como una queja formal o informal escrita o verbal que un paciente o su representante le hace a cualquier miembro del personal del centro de diálisis o trasplante, relacionada con el tratamiento o la atención del paciente.

**Si el problema continúa o si prefiere hablar con una agencia externa primero, debe comunicarse con:**

### Su red de ESRD

**877-886-4435**

ESRD Network of Texas, Inc.  
4099 McEwen  
Suite 820  
Dallas, TX 75244  
[www.esrdnetwork.org](http://www.esrdnetwork.org)

O

### Su agencia estatal

**888-973-0022**

Texas Health and Human Service Commission  
Patient Quality Care Unit  
1100 W. 49th Street  
Austin, Tx 78756  
[www.dshs.state.tx.us/facilities/complaints.aspx](http://www.dshs.state.tx.us/facilities/complaints.aspx)

La Red de ESRD de Texas (Red 14) es una de las 18 agencias sin fines de lucro que trabajan bajo contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), que es la agencia federal que está a cargo de Medicare. La Red 14 realiza muchos trabajos importantes para la comunidad de diálisis y trasplante, incluyendo:

- Recopila y analiza datos sobre los pacientes de diálisis y trasplante y sus tratamientos
- Evalúa la calidad de la atención y de los servicios que se proporcionan a los pacientes de diálisis y trasplante
- Suministra a los profesionales información clínica y datos que pueden utilizar para evaluar y (si es necesario) mejorar sus servicios
- Mantiene un procedimiento de reclamo para investigar las quejas del paciente sobre la calidad de la atención proporcionada por las unidades de diálisis o trasplante



ALLIANT  
HEALTH SOLUTIONS

END STAGE RENAL DISEASE  
NETWORKS 8 & 14