

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

A medida que usted aprende a vivir con insuficiencia renal, puede que tenga que lidiar con problemas durante el proceso. Ante cualquier problema que pueda surgir, es mejor si usted y su equipo de atención médica hablan con calma sobre lo que esté sucediendo.

Si tiene un problema que no ha podido resolver sobre sus tratamientos de diálisis o servicios de trasplante, puede presentar una queja.

PASO 1: HABLE CON UN MIEMBRO DE SU EQUIPO MÉDICO DE ESRD

- Cada centro tiene una política de quejas para tratar de resolver sus problemas o preocupaciones. Si no conoce las reglas o la política de quejas de su centro, pida una copia.
- También puede llamar a su red de enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) para averiguar cómo presentar una queja. Las redes de ESRD monitorean la calidad de la atención que reciben los beneficiarios de Medicare afectados por insuficiencia renal.



PASO 2: LLAME A SU RED DE ESRD

- Además de trabajar en cooperación con su equipo de ESRD, usted tiene el derecho de presentar una queja ante su red de ESRD.
- Si ya presentó una queja a su centro y le parece que todavía no se ha resuelto el problema, llame a su red para obtener más ayuda.



PASO 3: LLAME A SU AGENCIA ESTATAL DE INSPECCIÓN

- La Agencia Estatal de Inspección (SSA, por sus siglas en inglés) lleva a cabo inspecciones de centros de diálisis para el programa de Medicare. Estas inspecciones verifican que su centro de tratamiento esté limpio y seguro, y que cumpla las normas de Medicare.
- La SSA de su zona también investiga las quejas y se asegura de que el centro de tratamiento solucione los problemas que surjan. Usted tiene el derecho de contactar a su SSA si desea presentar una queja sobre su centro de tratamiento. Visite www.medicare.gov/contacts. También puede llamar a 1 (800) MEDICARE.

Este material fue preparado por el contratista del Centro de Coordinación Nacional de la enfermedad renal en etapa terminal (ESRD NCC, por sus siglas en inglés) en virtud de un contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés), una agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, bajo el contrato con la referencia HHSM-500-2013-NW002C; y fue adaptado por el contratista en virtud del contrato de CMS n.º: HHSM-500-2016-00007C. La información presentada no necesariamente refleja la política de los CMS ni implica el aval del Gobierno estadounidense. Número de publicación: FL-ESRD NCC-NC2PFE-07312023-01



Centro de Coordinación Nacional de la Enfermedad Renal en Etapa Terminal
sitio web: www.esrdncc.org • e-mail: nccinfo@hsag.com



www.facebook.com/esrd.ncc



[@esrdncc](https://twitter.com/esrdncc)