

NETWORK #17 MECANISMO PARA QUEJAS

GUÍA PARA PACIENTES CON LA ENFERMEDAD DE LOS RIÑONES SI TIENE ALGUNA PROBLEMA

Pacientes y sus familias tienen el derecho de mencionar problemas con la clínica – sin tener miedo de que se le encuentra un fallo en contra de usted(es).

La intención de este papel es para describir la manera en que se puede recibir ayuda si tiene una problema con su asistencia médica recibido de la clínica de diálisis o con las personas quien proveen los transplantes.

En general, cuando necesite ayuda para resolver su problema, usted debe:

- Tratar de resolverlo informalmente con el personal.
- Usa los propios pasos ya inscritos por su clínica.
- Repasar los Derechos Y Responsabilidades De Los Pacientes.

La Actuación de Network #17

Network #17 es un facilitador. Puede darle ayuda con la resolución de alguna queja. Network #17 es un paso intermedio entre un paciente y la clínica o proveedor profesional.

Si usted necesita ayuda o información, puede escribir o llamar a la oficina de Network #17. Algunas reglas que necesita seguir son:

- Es mejor si confiérenle la queja por escrito si el contacto inicial se ha hecho por teléfono, para ser seguro que el registro es cierto.
- Si usted quiere, se puede designar – *en escrito* – alguien que sea su representante.
- Le sugerimos que trata de usar el mecanismo de quejas a su clínica antes de comunicarse con nosotros, pero no se requiere.
- Usted puede retirar una queja a cualquier hora.

Network #17 será:

- Mantener su identidad secreta y no se hará pública sin su permiso.
- Enviar un reconocimiento de su queja por escrito dentro 5 días.
- Responder por escrito si determinamos que la problema no es un tema que abarca la Network #17 o si podría ser mejor dirigida por otra agencia.
- Concluir la actividad de su resolución dentro 90 días del recibo de su preocupación, y responder por escrito con resultados, acuerdos, y opciones si no está satisfecho con los resultados.
- Mantener estadísticas en número y tipo de quejas recibido por clínicas anualmente, y ayudar las clínicas para mejorarse cuando es necesario.

TEMAS DE LA OFICINA REGIONAL DE CMS

Network #17 **no puede** dirigir temas con respecto a dinero, pago de cuentas, o circunstancias con relaciones de bidas a licenciatura o certificación federal o estatal. La oficina regional de CMS mantiene estos temas.

Administrador Regional

Si vive en: California Norte, Hawaii, Guam, Samoa Americano, o Saipan

Region IX

DHHS, Region IX, CMS – Providers and Policy
90 7th Street, Suite 5-300 (SW)
San Francisco CA 94103-6707
415.744.3628

Su identidad se mantendrá confidencial durante el completo proceso a menos que usted autorice que se publiquen sus datos.

La dirección de Network #17 es: Western Pacific Renal Network, LLC
505 San Marin Drive – Building A, Suite 300
Novato CA 94945

Los números de teléfono son: 1.800.232.3773 - gratuito, para pacientes solamente
415.897.2400

Legislative authority for this procedure:

Section 9335 of PL 99-509, the Omnibus Reconciliation Act of 1986 (COBRA), which amended Section 1881c of the Social Security Act relating to ESRD Networks and requires that an ESRD Network organization implement a procedure for evaluating and resolving patient grievances, and the ESRD Federal Regulations of June 3, 1976, Section 405.2138 which requires that facilities inform patients of their rights and responsibilities, including the grievance process.

March 2007