



Quality  
Insights

Renal Network 3

*Serving New Jersey, Puerto Rico and the US Virgin Islands*

## I am a Kidney Patient, What Can I Do if I Have a Grievance?

**Quality Insights Renal Network 3**  
**1-888-877-8400**

**What Should I do if I Have a Grievance?**

The Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) contracts nationwide with End Stage Renal Disease (ESRD) Networks to assure quality of care for people with kidney failure. The ESRD Networks are responsible for receiving, evaluating and resolving grievances involving patient care. Quality Insights Renal Network 3 is the ESRD Network for the dialysis and transplant patients in New Jersey, Puerto Rico and US Virgin Islands.

A grievance is any concern that you have about the care that you receive from your healthcare facility. Anyone can file a grievance including patients and family members. Anyone else connected to a patient can file a grievance on behalf of a patient.

It is very important to let a professional know when you have a grievance. The grievance process helps to ensure that people are receiving safe care. The grievance process is also a very effective way of working through problems. It is also a way for patients to help each other.

Try talking with the staff at your dialysis facility. If you are not satisfied with the facility response, contact the Network. If you don't feel comfortable talking to the staff at the facility, contact the Network.

The Network has registered nurses and social workers on staff to listen to your grievance. We can help you work through what to do about it. We may investigate the grievance and contact your dialysis unit to discuss your grievance. We may provide education to you and/or the staff about issues related to your grievance. We can provide mediation as necessary. If needed, we can refer your grievance to another agency that can better help you. **Patients or family members may contact the Network by calling 888-877-8400. All calls are confidential.** We will not give out any information about you or your call without your permission.

The ESRD Network works closely with state survey agencies. We need to ensure that dialysis facilities work within the Federal and State regulations in providing dialysis treatments to people with kidney failure. You can also contact them about your grievance. The state survey agencies that work in this area are:

<p>New Jersey Department of Health and Senior Services <b>800-792-9770</b></p>	<p>Puerto Rico Department of Health <b>787-273-8487</b></p>	<p>US Virgin Islands The Centers for Medicare and Medicaid Services <b>212-616-2372</b></p>
--	---	---

**Quality Insights Renal Network 3**  
**P. O. Box 845, Hightstown, NJ 08520**

Patients' Line: 888-877-8400

Phone: 609-490-0310

Fax: 609-490-0835

[www.qirn3.org](http://www.qirn3.org)

The analyses upon which this publication is based were performed under Contract Number HHSM-500-2016-00003C, entitled "End Stage Renal Disease Network Organization Number 3", sponsored by the Centers for Medicare & Medicaid Services, Department of Health and Human Services. The conclusions and opinions expressed, and methods used herein are those of the author. They do not necessarily reflect CMS policy.



Quality  
Insights

Renal Network 3

*Sirviendo a Nueva Jersey, Puerto Rico y las Islas Vírgenes EE.UU.*

## Soy Paciente Renal, ¿Qué Puedo Hacer Si Tengo Alguna Querella?

**Quality Insights Renal Network 3**  
**1-888-877-8400**

Los Centros de Servicios para Medicare & Medicaid (CMS) sostienen contratos a nivel nacional con Redes de Enfermedad Renal Etapa Terminal (End Stage Renal Disease Networks - ESRD), para asegurar la provisión de óptima calidad en servicios a pacientes con insuficiencia renal. Las Redes de ESRD son responsables de recibir, evaluar, y resolver las querellas que impliquen el cuidado del paciente. Quality Insights Renal Network 3 es la Red de ESRD para pacientes de diálisis y trasplante en Nueva Jersey, Puerto Rico, y Las Islas Vírgenes EE.UU.

Una querella es cualquier preocupación que usted tenga sobre el servicio que recibe por parte de su centro de salud. Cualquier persona puede presentar una querella, incluyendo pacientes y familiares. Igualmente puede hacer una querella por parte del paciente alguien que esté relacionado a él/ella.

Es muy importante notificarle a un profesional cuando tenga alguna querella. El proceso de querellas contribuye a garantizar que las personas están recibiendo un cuidado seguro. Adicionalmente, el proceso de querellas es una forma efectiva de lidiar con problemas, y funciona al igual como un medio de apoyo entre pacientes.

**¿Qué Debo Hacer si Tengo Alguna Querella?**

Intente conversar con el personal de su unidad de diálisis. Si usted no está satisfecho(a) con la respuesta que le proporcionó la unidad, comuníquese con el Network. Si no se siente cómodo(a) hablando con el personal de la unidad, comuníquese con el Network.

El Network tiene personal de enfermeras registradas y trabajadores sociales quienes están disponibles para escuchar sus querellas. Le aconsejaremos sobre cómo lidiar con su situación. Al igual, podemos investigar la querella y contactar a su unidad de diálisis para discutir la querella. También le proveemos educación al personal de la unidad en relación a su querella. El Network puede proporcionar mediación según sea necesario y/o referiremos su querella a otra agencia que lo pueda ayudar mejor. **Pacientes o familiares pueden contactar al Network llamando al 888-877-8400. Todas las llamadas son confidenciales.** No proveeremos información alguna sobre usted o el propósito de su llamada sin su consentimiento.

El ESRD Network trabaja estrechamente con agencias estatales. QIRN3 se asegurara que la unidad de diálisis trabaje en acorde a las regulaciones federales y estatales las cuales establecen los parámetros para proveer tratamiento de diálisis a personas con insuficiencia renal. Usted, también puede comunicarse con estas agencias sobre su querella. Las agencias reguladoras que trabajan en esta área son:

<p>Nueva Jersey Departamento de Salud <b>800-792-9770</b></p>	<p>Puerto Rico Departamento de Salud <b>787-273-8487</b></p>	<p>Islas Vírgenes de los EE. UU. Los Centros de Servicios para Medicare &amp; Medicaid <b>212-616-2372</b></p>
---	--	--

**Quality Insights Renal Network 3**  
**P.O. Box 845, Hightstown, NJ 08520**

Línea Para Pacientes: 888-877-8400 ♦ Teléfono: 609-490-0310 ♦ Fax: 609-490-0835

[www.qirn3.org](http://www.qirn3.org)

Los análisis en los que se basa esta publicación se realizaron con el Número de contrato HHSM-500-2016-00003C, titulado “Organización Número 3 de la Red de Enfermedad Renal Terminal”, patrocinado por los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid, Departamento de Salud y Servicios Humanos. Las conclusiones y las opiniones aquí expresadas y los métodos aquí usados son exclusiva responsabilidad de su autor. No reflejan necesariamente la política de CMS.