



Quality
Insights

Renal Network 4

*Committed
to Improving
End-Stage
Renal Care*

WHAT TO DO IF YOU HAVE A CONCERN

First, talk with the staff at your dialysis facility if you have a complaint.

A complaint or grievance is any concern that you have about the care that you receive from your healthcare facility. Anyone can file a complaint.

The complaint process helps to ensure that people are receiving safe care. The complaint process is also a very effective way of working through problems.

Contacting your State Survey Agency is always an option.

DE Health and Social Service (DHSS)/
Office of Health Facilities Licensing and
Certification
800-942-7373

PA Dept. of Health/Quality Assurance
Complaint Hotline
800-254-5164

You can also contact us at Network 4. Here's what to expect.

- ✓ If you are not satisfied with your facility's response, or if you are not comfortable talking to the staff at your facility, you can contact us.
- ✓ Our registered nurses and social workers will help you with your complaint.
- ✓ We may investigate your complaint by contacting your dialysis unit.
- ✓ We may provide education and resources to you or the staff at your facility about issues related to your complaint.
- ✓ We can provide mediation and refer your complaint to another agency that can assist you, if needed.

Quality Insights Renal Network 4
1586 Sumneytown Pike #1470
Kulpsville, PA 19443
www.qirn4.org

This material was prepared by Quality Insights Renal Network 4 under contract with the Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS). The contents do not necessarily reflect CMS policy. Publication number: ESRD4-060817

CONTACT US FOR HELP. WE'RE HERE FOR YOU.

800-548-9205

QUÉ HACER SI TIENE UNA PREOCUPACIÓN

Trate de conversar con el personal de su unidad de diálisis.

Una querrela es cualquier preocupación que usted tenga sobre el servicio que recibe por parte de su centro de salud. Cualquier persona puede presentar una querrela.

El proceso de querellas ayuda a asegurar que las personas están recibiendo un cuidado seguro. El proceso de querellas es, además, una forma efectiva de lidiar con problemas.

Ponerse en contacto con su agencia de encuesta estatal siempre es una opción.

Delaware Departamento de Salud
800-942-7171

Pennsylvania Departamento de Salud
800-254-5164

También puede ponerse en contacto con nosotros en Network 4.

- ✓ Si a usted no le satisface la respuesta que le proporcionó la unidad, o si no se siente cómodo(a) hablando con el personal de la unidad, comuníquese con el Network.
- ✓ Nuestras enfermeras y trabajadores sociales ayudarle con su queja.
- ✓ Podemos investigar su queja por en contacto con su unidad de diálisis. Puede optar por permanecer en el anonimato y no revelaremos su nombre cuando nos comuniquemos con su establecimiento.
- ✓ Podemos proporcionar educación y recursos para usted o el personal de su establecimiento sobre cuestiones relacionados con su queja.
- ✓ Podemos proporcionar mediación y remitir su queja a otra agencia que puede ayudar usted, si es necesario.

Quality Insights Renal Network 4
1586 Sumneytown Pike #1470
Kulpsville, PA 19443
www.qirn4.org

Este material fue preparado por Quality Insights Renal Network 4 bajo contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). El contenido no refleja necesariamente la política de CMS. Número de publicación: ESRD4-121117s

PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS PARA AYUDA. ESTAMOS AQUÍ POR TÍ.

800-548-9205