

# HABLA CLARO

*Los pacientes tienen derecho a expresar sus preocupaciones sin restricción o interferencia, y sin temor a discriminación o represalia.*

## ¿Cuáles son mis opciones si tengo una queja?

### 1. Pruebe su instalación de primera ...

Pedir y seguir los procedimientos de quejas escritas de la instalación. Si no está satisfecho ...

### 2. Póngase en contacto con la Red de ...

Pida hablar con el paciente de Quejas Folleto Política o hablar con un miembro del personal.

**1.866.651.6272**

Teléfono: 804.320.0004

Fax: 804.320.5918

E-mail: [qirn5@nw5.esrd.net](mailto:qirn5@nw5.esrd.net)

[www.esrdnet5.org](http://www.esrdnet5.org)

### ¿Qué es una queja?

- Una querella es cualquier preocupación sobre el tratamiento en un centro de diálisis o trasplante
- Una queja puede ser presentada por el paciente, un familiar u otra persona que actúe en nombre del paciente
- Las quejas se refieren a la Red se procesan de acuerdo con los procedimientos escritos de queja

### ¿Qué es la Red?

- Red 5 se encuentra bajo contrato con los Centros para Medicare y Servicios de Medicaid para servir a los estados de Maryland, Virginia y West Virginia y el Distrito de Columbia
- La Red recoge la información del paciente y trabaja para mejorar la atención en los centros de diálisis y trasplante
- El procesamiento de las quejas escritas y resolver las preocupaciones del paciente es una parte importante del programa de calidad



Quality  
Insights

Renal Network 5

300 Arboretum Place, Suite #310, Richmond, VA 23236