

# Guía para el proceso de quejas: Una guía para pacientes y familias

## ¿Tiene alguna inquietud sobre su centro?

Su Red puede trabajar con usted y su centro para ayudarlo a resolver sus inquietudes. Antes de presentarnos una queja, le recomendamos que analice su inquietud directamente con un miembro del personal de su centro. Pida hablar con alguien con quien se sienta cómodo para expresar sus inquietudes. Si no desea identificarse, pregunte cómo se puede presentar una queja anónima.

Si no se siente cómodo presentando una queja ante su centro o si no está satisfecho con la respuesta del personal del centro a sus inquietudes, tiene derecho a presentar una queja ante su Red y ante su agencia estatal.



## Cómo presentar una queja

### Comuníquese con su Red

You can file a grievance with your Network in one of three ways:

1. Comuníquese con su Red,
2. envíenos una carta, o
3. envíenos la información por fax.

También le recomendamos consultar nuestro sitio de internet, [esrd.ipro.org](http://esrd.ipro.org), en donde encontrará información adicional y recursos sobre quejas.

La información de contacto de la Red para las tres opciones se encuentra en la segunda página de este volante. Para ayudarlo mejor, la Red puede solicitarle información, como su nombre, número de teléfono, dirección y fecha de nacimiento. También le pediremos detalles sobre el centro (por ejemplo, nombre y dirección). Si no se siente cómodo dándonos estos detalles o informando al centro, tiene derecho a presentar una queja de forma confidencial o anónima.

Si presenta una queja confidencial, la Red aún reunirá estos detalles, pero NO los proporcionaremos al centro. Si presenta una queja anónima, NO reuniremos estos detalles durante su caso. Si decide presentar un caso de forma anónima y su inquietud se relaciona directamente con su cuidado personal, la Red puede estar limitada en las acciones que podamos tomar durante nuestra investigación. Respetaremos su elección y protegeremos su anonimato lo mejor que podamos.

### Comuníquese con su agencia estatal

La información de contacto de su agencia estatal debe estar publicada en el vestíbulo de su centro; también se encuentra en la segunda página de este folleto.

## Lo que puede esperar durante el proceso de queja

Un miembro del Departamento de Servicios al Paciente de la Red escuchará sus inquietudes y lo ayudará a organizar mejor sus ideas; también le hará comentarios al respecto y tal vez le ofrezca otro punto de vista.

La Red colaborará con usted y el personal del centro para llegar a una resolución, actuando como su defensor sobre la base de sus derechos como paciente.

Podemos solicitar revisar la documentación de su centro. Esta documentación puede incluir registros de tratamiento, notas del trabajador social o las políticas y los procedimientos de su centro.

La Red puede hacer recomendaciones para fomentar una relación paciente-personal más positiva, y puede recomendar la participación en conferencias de atención para abordar los problemas a nivel del centro. Se recomienda que los pacientes, sus familiares y los miembros del personal participen en este proceso.

Podemos proporcionarle materiales educativos sobre enfermedades renales o información de contacto de otras organizaciones de apoyo renal.

Cuando sea necesario, la Red puede trabajar con su agencia estatal para hacer una investigación más profunda o remitir su caso a otras juntas de gobierno o agencias gubernamentales para obtener ayuda.

La Red trabajará para resolver su caso lo más rápido posible. Si bien algunos casos pueden resolverse en un plazo de diez días calendario, otros pueden permanecer abiertos hasta 60 días.

La Red se mantendrá en contacto con usted durante todo el proceso por teléfono y por escrito.



## Lo que la Red no puede hacer

- ✗ Obligar a un centro a aceptar a un paciente.
- ✗ Cerrar un centro de diálisis.
- ✗ Acudir al centro para investigar los procedimientos clínicos de un centro, presenciar las interacciones entre el personal y los pacientes, o ver una cinta de video de los incidentes (infracción de la ley HIPAA).
- ✗ Agregar un paciente a la lista de trasplantes.
- ✗ Recomendar un abogado y ayudar con una demanda.
- ✗ Hacer que los miembros del personal sean despedidos o hacer arreglos para que se reduzca el sueldo del personal.
- ✗ Obligar a un centro a cambiar su política de admisiones con respecto a los catéteres.
- ✗ Verificar la cobertura de Medicare o entregar tarjetas de Medi.
- ✗ Interferir con las encuestas de los centros.
- ✗ Ocultar el historial de altas involuntarias de un paciente.



## Información de contacto para presentar una queja ante su agencia estatal

### Connecticut Department of Public Health Facility Licensing Investigation Section

410 Capital Avenue, MS#12FLIS  
Local: (860) 509-7400

### Massachusetts Department of Public Health

Division of Health Care Quality,  
Complaint Unit 99 Chauncy Street,  
3rd Floor  
Boston, Massachusetts 02111  
Local: (617) 753-8150

### Maine Department of Human Services Licensing and Regulatory Services

41 Anthony Avenue  
Augusta, Maine 04333-0011  
Local: (207) 287-9308

### New Hampshire Department of Health & Human Services

129 Pleasant Street  
Concord, New Hampshire 03301  
Local: (603) 271-9049

### Rhode Island Department of Health

3 Capitol Hill  
Providence, Rhode Island 02908-5097  
Local: (401) 222-5200

### Vermont Department of Aging and Disabilities Division of Licensing and Protection

103 South Main Street  
Ladd Hall, Waterbury, VT 05671  
Local: (802) 878-7986



Better healthcare,  
realized.

Para presentar una queja ante la Red, comuníquese con nosotros:

### IPRO End-Stage Renal Disease Network of New England

1979 Marcus Avenue, Lake Success, NY 11042-1072  
Corporate Number: (516) 231-9767 • Toll-Free: (800) 238-3773  
E-mail: [esrdnetworkprogram@ipro.org](mailto:esrdnetworkprogram@ipro.org) • Web: [esrd.ipro.org](http://esrd.ipro.org)

Este material fue preparado por IPRO ESRD Network of New England una organización de la Red de Enfermedades Renales Terminales, bajo contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), una agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS). Los puntos de vista expresados en este material no necesariamente reflejan las posturas o políticas oficiales de los CMS o el HHS, y toda referencia a productos o entidades específicas no constituye un respaldo de los CMS o el HHS para dicho producto o entidad. Publicación n.º ESRD.IPRO-G3-NW1-20240712-353 v.2 07/12/2024 LC