

## ¿Cómo me pongo en contacto con la Red?

Los pacientes o sus familiares pueden llamar a la red gratis, marcando el **1-800-524-7139**. Personal médico puede comunicarse con la red por el teléfono **919-855-0882**. También se puede poner en contacto con la red por e-mail, a [info@nw6.esrd.net](mailto:info@nw6.esrd.net). **Todas las llamadas son confidenciales.** No compartiremos ninguna parte de su información ni su llamada sin su autorización previa.



Este folleto se preparó bajo contrato con los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid [Centers for Medicare & Medicaid Services], Baltimore, MD.  
Contrato de CMS #500-03-NW06

Southeastern Kidney Council, Inc.  
1000 St. Albans Drive, Suite 270  
Raleigh, NC 27609

## ¿Qué puedo hacer si tengo una queja?

Guía para el paciente

Southeastern Kidney Council  
1000 St. Albans Drive  
Suite 270  
Raleigh, NC 27609  
Phone:(919) 855-0882  
Patients only:(800) 524-7139  
Fax:(919) 855-0753  
e-mail:[info@nw6.esrd.net](mailto:info@nw6.esrd.net)  
[www.esrdnetwork6.org](http://www.esrdnetwork6.org)

## **¿Qué es el Consejo Suroriental para los Riñones? [Southeastern Kidney Council]**

Los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid [Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS)] contratan por todo el país con las Redes de Organizaciones para las Enfermedades Renales en Estado Final (ESRD por sus siglas en inglés), para asegurar la calidad de la atención que se le presta a personas con ESRD. Las redes ESRD son responsables de recibir, evaluar y resolver quejas relacionadas con el cuidado de pacientes. El Consejo Suroriental para los Riñones es la red ESRD para los centros de diálisis y trasplantes en Carolina del Norte, Carolina del Sur y Georgia.

Una **queja** o **demanda** es cualquier cosa que le preocupe con respecto a la atención que recibe de un centro de atención médica.

**Cualquier persona** puede enviar una queja, incluyendo al paciente, familiares, miembros del personal de diálisis o cualquier otra persona a quien le preocupe la atención prestada en un centro en particular.

Si tiene una queja, es muy importante que se lo deje saber a un profesional. **El proceso de quejas ayuda a asegurar que las personas están recibiendo atención que nos los ponga en peligro.** El proceso de queja también es una forma muy efectiva de solucionar problemas, y también es una forma para que los pacientes se ayuden entre sí.

### ***¿Qué debo hacer?***

Trate de hablar con el personal de su centro de diálisis. ***Póngase en contacto con la Red*** si no está satisfecho con la respuesta o si no se siente cómodo para hablarle directamente al personal del centro.

La Red tiene trabajadores sociales que escucharán su queja y le ayudarán a encontrar la solución sobre lo que le preocupa. Ellos pueden investigar su queja, ponerse en contacto con su unidad de diálisis para discutir con ellos su queja, proporcionarle a usted o al personal instrucción sobre asuntos relacionados con su queja, proporcionar mediación según sea necesario, o enviarlo a otra agencia que le pueda ayudar mejor.

La Red ESRD trabaja en coordinación con las agencias de encuestas del

estado, para asegurarse que los centros de diálisis proveen sus tratamientos de diálisis a personas con ESRD en cumplimiento con regulaciones federales y estatales. También se puede poner en contacto con ellos respecto a su queja. Las agencias de encuestas del estado que funcionan en esta área son:

**Departamento de Recursos  
Humanos de Georgia  
[Georgia Department of Human  
Resources]  
(800) 878-6442**

**Departamento de Salud y  
Servicios Humanos de Carolina  
del Norte  
[North Carolina Department of  
Health and Human Services]  
(800) 624-3004**

**Departamento de Salud y  
Sección de Certificación del  
Ambiente de Carolina del Sur  
[South Carolina Department of  
Health and Environment  
Certification Section]  
(803) 545-4300**