

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

Quality Insights Renal Network 4 1-800-548-9205

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 complaints involving patient care. Quality Insights Renal Network 4 is the ESRD Network for the dialysis and transplant patients in Pennsylvania and Delaware.

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 including patients and family members. Anyone else connected to a patient can file a complaint on behalf of a patient.

It is very important to let a professional know when you have 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. It is also a way for patients to help each other.

What Should I do if I Have a Complaint?

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 a social worker on staff to listen to your complaint. They can help you work through what to do about it. They may investigate the complaint and contact your dialysis unit to discuss your complaint. They may provide education to you and/or the staff about issues related to your complaint. The NW can provide mediation as necessary. If needed, we can refer your complaint to another agency that can better help you. **Patients or family members may contact the Network by calling 800-548-9205. 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 complaint. The state survey agencies that work in this area are:

Pennsylvania Department of Health Quality Assurance Complaint Hotline 800-254-5164	Delaware Health and Social Service (DHSS) Office of Health Facilities Licensing and Certification 800-942-7373
--	--

Quality Insights Renal Network 4
610 Freedom Business Center Suite 102 King of Prussia, PA 19406

Patients' Line 800-548-9205

Phone: 610-265-2418

Fax: 610-783-0374

www.qirn4.org

The analyses upon which this publication is based were performed under Contract Number HHSM-500-2016-00004C, entitled "End Stage Renal Disease Network Organization Number 4", 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. The author assumes full responsibility for the accuracy and completeness of the ideas presented. This article is a direct result of the Health Care Quality Improvement Program initiated by CMS, which has encouraged identification of quality improvement projects derived from analysis of patterns of care, and therefore required no special funding on the part of this contractor. Ideas and contributions to the author concerning experience in engaging with issues presented are welcomed.



Quality
Insights
Renal Network 4

Sirviendo a Pennsylvania y Delaware

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

Quality Insights Renal Network 4
1-800-548-9205

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 4 es la Red de ESRD para pacientes de diálisis y trasplante en Pennsylvania y Delaware.

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 ayuda a asegurar que las personas están recibiendo un cuidado seguro. El proceso de querellas es, además, una forma efectiva de lidiar con problemas. Al igual sirve como un medio de apoyo entre pacientes.

Pennsylvania Departamento de Salud
800-254-5164

¿Qué Debo Hacer si Tengo Alguna Querella?

Trate de conversar con el personal de su unidad de diálisis. Si a usted no le satisface 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 un personal de enfermeras registradas y trabajadores sociales quienes están disponibles para escuchar sus querellas. Ellos le aconsejarán sobre cómo lidiar con su situación. Al igual, pueden investigar la querella y contactar a su unidad de diálisis para discutir la querella. También le proveerán educación al personal de la unidad en relación a su querella. El NW puede proporcionar mediación según sea necesario y/o referirá su querella a otra agencia que lo pueda ayudar mejor. **Pacientes o familiares pueden contactar al Network llamando al 800-548-9205. Todas las llamadas son confidenciales.** No se proveerá información alguna sobre usted o el propósito de su llamada sin su consentimiento.

El ESRD Network trabaja estrechamente con agencias estatales. QIRN4 se asegura 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 sobre su querella. Las agencias reguladoras que trabajan en esta área son:

Delaware Departamento de Salud
800-942-7171

Los análisis en los que se basa esta publicación se realizaron con el Número de contrato HHSM-500-2013-NW004C, 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.

Quality Insights Renal Network 4
610 Freedom Business Center Suite 102, King of Prussia, PA 19406
Solo Pacientes: 800-548-9205
teléfono: 610-265-2418
Fax: 610-783-0374
Pagina Web: www.qirn4.org