

# ATENCIÓN

## Proceso de Reclamos y Quejas ESRD

Bajo la Ley Federal de Medicare, se autorizan las Conexiones para la Etapa Final de la Enfermedad Renal (ESRD) para implementar procedimientos con el fin de evaluar y resolver los reclamos o quejas del paciente sobre la calidad o suficiencia de los cuidados que recibe en sus instalaciones de diálisis.

En la Florida, la Conexión ESRD con el paciente es:

**FMQAI: La Conexión ESRD de la Florida**

5201 W Kennedy Boulevard, Suite #900

Tampa, Florida 33609

Teléfono (813) 383-1530

Fax (813) 354-1514

Únicamente para pacientes 800-826-3773

[www.fmqai.com/ESRD/esrd.htm](http://www.fmqai.com/ESRD/esrd.htm)

Si el paciente tiene un reclamo o una queja sobre la calidad o suficiencia de los cuidados que está recibiendo, el PRIMER PASO debe ser discutir el problema con su médico, enfermera, o administrador de la instalación. Estas conversaciones con el personal encargado del cuidado y atención pueden resolver el problema.

Si por medio de estas conversaciones no se aclara el problema, la Conexión puede asistir al paciente en la solución de su reclamo o queja ofreciendo una evaluación imparcial. Sin embargo, si es necesario, el paciente tiene el derecho de presentar una queja formal ante la Conexión como primer paso.

En caso que el paciente necesite mayor información sobre el proceso de la Conexión de reclamos y quejas, debe hablar con su trabajador social o llamar a la Conexión al 800-826-3773.