



El papel de la Northwest Renal Network (Red Renal del Noroeste) en el manejo de quejas y protestas.

Número de teléfono sin costo para la Northwest Renal Network: 1-800-262-1514

La Northwest Renal Network (la Red) es una organización sin fines de lucro fundada por los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid. Su misión es promover una diálisis óptima así como atención óptima de transplantes para los pacientes del riñón en Alaska, Idaho, Montana, Oregon y Washington.

Una de sus responsabilidades más importantes es servir como una agencia de repaso externa y sin sesgos. Los pacientes, los miembros de sus familias, los empleados de las instalaciones y otros pueden ponerse en contacto con la Red en lo que se refiere a la atención proporcionada a pacientes en las instalaciones certificadas por Medicare.

¿Qué debe esperar cuando se ponga en contacto con la Red?

Los empleados de la Red le animarán a que trate de resolver sus inquietudes con los empleados de las instalaciones que le prestan servicios y a que haga sugerencias sobre como abordar la situación. Sin embargo, usted no está obligado a tratar de resolver sus inquietudes con dichas instalaciones antes de pedir ayuda a la Red.

Los empleados de la Red le ofrecerán varias opciones cuando llame, entre las que se incluyen:

- **Consulta Confidencial** – cuando usted solo quiere hablar con alguien sobre su cuidado o quiere recibir información y recursos.
- **Queja Informal** – cuando usted quiere que la Red ayude a que usted y las instalaciones que le prestan servicio encuentren una solución a sus inquietudes. La Red investigará lo que le inquieta y trabajará para encontrar una solución.
- **Protesta Formal** – cuando usted quiere presentar una protesta a la Red y quiere que la Red investigue.
- **Referirle a otros** – cuando su situación o inquietudes son la responsabilidad de otra agencia. Se le proporcionará la información para ponerse en contacto con la otra agencia.

Usted puede cambiar la opción que eligió en cualquier momento o puede retirar la petición de ayuda por completo. **No** se dará a conocer su identidad a menos que usted nos autorice a hacerlo. Usted puede hacer reportes anónimos a la Red.

¿En qué consiste una Protesta Formal?

Si usted decide presentar una protesta formal, recibirá un acuse de recibo escrito de su protesta. Los empleados de la Red responderán a su protesta. Es posible que los pasos de la respuesta incluyan lo siguiente:

- Investigar la situación

- Presentar la protesta para que sea repasada por la Junta de Repaso Médico de la Red (Network Medical Review Board), un grupo de trabajadores sociales, médicos, enfermeras y dietistas.
- Pedir documentación y/o llevar a cabo investigaciones en el sitio.
- Pedir a la instalación en cuestión que haga los cambios necesarios.
- Proporcionarle a usted un resumen escrito de la investigación y de las conclusiones.

¿Cómo puedo ponerme en contacto con la agencia estatal que otorga licencias e inspecciona las instalaciones de diálisis?

Tanto la red Northwest Renal Network como las agencias de inspección estatales vigilan la calidad de la asistencia que le proporcionan a los pacientes e investigan las quejas. Abajo proporcionamos una lista de las agencias estatales de inspección de nuestra región y la información de contacto.

CONTACTOS PARA LAS AGENCIAS ESTATALES DE INSPECCIÓN		
Alaska	Dept. of Health & Social Services Division of Health Care Services 4501 Business Park Blvd. Suite 24, Bldg. L Anchorage, Alaska 99503	Línea directa: (907) 563-0037 en Anchorage (888) 387-9387 fuera de Anchorage Teléfono (907) 334-2483 Fax (907) 561-3011 http://www.hss.state.ak.us/dhcs/cl/
Idaho	Bureau of Facility Standards Div. of Medicaid Idaho Dept. of Health & Welfare PO Box 83720 Boise, Idaho 83720-0036	Teléfono (208) 334-6626 Fax (208) 364-1888 http://www.facilitystandards.idaho.gov
Montana	Quality Assurance Division Montana Dept. of Health & Human Services PO Box 202953 Helena, Montana 59620-2953	Línea directa 1-800-762-4618 Teléfono (406) 444-2099 Fax (406) 444-1742 http://www.dphhs.mt.gov/qad/complaintprocedure/
Oregon	DHS Healthcare Licensure & Certification PO Box 14450 Portland, Oregon 97293-0450	Teléfono (971) 673-0540 Fax (971) 673-0556 http://www.oregon.gov/DHS/ph/hclc/

Washington	WA State Department of Health Health Systems Quality Assurance Complaint Intake PO Box 47857 Olympia, Washington 98504-7857	Línea directa (800) 633-6828 Teléfono (360) 236-2620 Fax (360) 236-4818 http://www.doh.wa.gov/hsqa/fsl/CompHome.htm
-------------------	---	--

¿Y si mis inquietudes están relacionadas con los beneficios del seguro de Medicare o sobre asuntos de licenciatura o certificación estatales o federales?

Puede ponerse en contacto con la Oficina Regional de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid:

Centers for Medicare and Medicaid Services
 Division of Quality Improvement, Region 10
 2201 6th Avenue
 Seattle, WA 98121
 Teléfono: (206) 615-2310

¿Y si mis inquietudes están relacionadas con los servicios proporcionados por la red Northwest Renal Network?

Se puede poner en contacto con el Administrador Regional (Associate Regional Administrator - ARA) Shane Illies en la oficina regional de CMS que aparece arriba.