



Quality
Insights
Renal Network 3

D DECREASING
P PATIENT-
C PROVIDER
CONFLICT

QIRN 3 provee asistencia técnica en la resolución de quejas y agravios de pacientes, proveedor y/o facilidad por medio de educación, facilitar soluciones, y/o por medio de referidos.

Su preocupaciones debe ser comunicadas al QIRN 3 por teléfono o fax

Pacientes y sus allegados pueden llamar a Servicios al Paciente
Proveedores pueden llamar a Servicios al Paciente

(888) 877-8400
(609) 609-0310
Fax: (609) 490-0835

PII (Información de Identificación Personal), lo cual incluye nombre del paciente, fecha de nacimiento y número de seguro social, **NO ES** permitido se envíe en comunicación electrónica o email según las regulaciones de CMS.

ABORDAR SITUACIONES DE **CONFLICTO**

- C**REAR UN AMBIENTE CALMADO: Utilice un ambiente tranquilo y privado para discutir sus preocupaciones.
- O**BRE PARA PODER ENTERNDER A LOS DEMAS: Comprenda el punto de vista de la otra persona.
- N**ECESITA UN ACERCAMINETO JUICIOSO: Necesita estar disponible a discutir su preocupación de una forma razonable.
- F**OMENTE EN EL TEMA: Hable primeramente sobre el problema y luego discuta sus otras preocupaciones.
- L**EA POR POSIBLES: Busque alternativas de posibles soluciones al problema.
- I**MPLEMENTE UN ACUERDO: Haga cambios según progrese la discusión.
- C**ONTINUE COMUNICANDO: Verifique si las sugerencias fueron acogidas y que cambios se han realizado.
- T**OME LA OPORTUIDAD DE REVISAR: Evalué sobre las posibles causas del problema o como puede manejarse de forma diferente.