



Byenveni nan Rezilta Sante TenderHeart!

Mèsi pou pèmèt nou sèvi ou ak fanmi ou. Nou kontan paske ou chwazi nou kòm founisè ou. Konpayi nou an egziste depi 2006 epi nou fyè dèske nou se lidè nan ofri pwodui ki gen bon jan kalite ak sèvis kliyantèl ki ekselan. Nou gen konfyans ou pral kontan ak sèvis nou yo, epi nou toujou kontan ede ou.

Misyon nou:

TenderHeart angaje l pou l ofri pwogram inovatè, ki pwouve nan klinik, angajman manm yo ak pwogram enkontinans ki amelyore lavi pasyan yo ak elaji aksè ak swen.

Valè nou yo:

Entegrite: Nou angaje nan onètete ak konfyans nan tout sa nou panse, di, ak fè.

Konpasyon: Nou pran swen, nou koute, nou reponn.

Inovasyon: Nou kreye amelyorasyon sèvis ki adrese pwoblèm swen sante yo.

Egalite: Nou respekte moun, bay divèsite valè, epi ankouraje enklizivite.

Kominikasyon: Nou pran angajman pou transparans epi itilite li nan chak entèraksyon.



Kontakte nou:

Rezilta Sante TenderHeart
Biwo antrepriz
1701 Directors Blvd Ste 520
Austin, TX 78744

Telefòn: (877) 394-1860

Faks: (866) 897-5881

Imel: help@tenderheart.com

Èdtan: Lendi jiska Vandredi, 8 am jiska 5 pm

Sit entènèt: www.tenderheart.com

Rezilta Sante TenderHeart Enfòmasyon pou Ijans/Dezas Natirèl

Nan evènman yon katastwòf natirèl oswa ijans, tanpri rele 9-1-1.

Pou mande enfòmasyon sou lòd ranplasman aprè yon dezas natirèl, tanpri kontakte nou pa telefòn nan **(877) 394-1860** oswa pa imèl nan **help@tenderheart.com**



**Rezilta Sante TenderHeart
Fòmilè Oryantasyon Kliyan**

Siyati mwen anba fòmilè sa a sètifye mwen te resevwa, li, ak/oswa mwen te resevwa enstriksyon an detay sou enfòmasyon sa yo:

- _____ Deklarasyon Pweparasyon pou Ijans
- _____ Dwa Kliyan
- _____ Responsablite kliyan
- _____ Règleman pou retounen
- _____ Avi sou Règleman Enfòmasyon sou Sante/politik HIPAA
- _____ Estanda Founisè Medicare yo

Soti nan makè a:

- _____ Lis anbalaj mwen an endike pwovizyon yo te delivre yo

Pou livrezon gwo ekipman:

- _____ Anviwònman an sekirite nan kay mwen an epi li konvnan pou ekipman yo delivre yo.
- _____ Fonksyonman ekipman yo delivre yo ki bon epi apwopriye
- _____ Te resevwa enfòmasyon konsènan kalite ak sekirite priz elektrik lakay mwen

Non enprime Kliyan an, Paran, Responsab, oswa Moun Prensipal
k ap pran Swen an

Dat

Reprezantan Rezilta Sante TenderHeart

Dat

Non pasyan: _____

ID Medicaid: _____

Tanpri retounen:

Faks: (866) 897-5881

Imèl: help@tenderheart.com

Lapòs: 1701 Directors Blvd Ste 520, Austin, TX 78744



Rezilta Sante TenderHeart Deklarasyon Dwa Pasyan

Kòm yon pasyan nan konpayi swen lakay sa a, ou gen dwa:

1. Pou yo trete w ak diyite epi pou yo respekte vi prive w ak pwopriyete w toutan.
2. Pou egzèse dwa w antanke kliyan oswa pou fè reprezantan ou deziyen an egzèse dwa w kòm kliyan.
3. Pou chwazi moun ki bay sèvis swen lakay ou.
4. Pou resevwa swen ak sèvis ki apwopriye nan yon fason pwofesyonèl san diskriminasyon nan laj ou, sèks, ras, relijyon, orijin etnik, preferans seksyèl, andikap fizik oswa mantal, oswa kilti pèsonèl ak preferans etnik epi yo dwe libere anba nenpòt abi mantal, abi fizik, neglijans, oswa eksplwatasyon nenpòt kalite anplwaye ajans.
5. Pou yo enfòme vèbalman ak alekri sou metodoloji bòdwo ak ranbousman anvan yo kòmanse swen ak chanjman ki fèt, sa ki gen ladan frè pou sèvis ak pwodui yo bay yo, responsablite pou peye dirèk, ak notifikasyon sou kouvèti asirans.
6. Pou resevwa sèvis nan plan swen sante ou san pèdi tan epi yon fason pwofesyonèl.
7. Pou patisipe nan devlopman ak modifikasyon plan swen ak sèvis ou; refize tretman, nan limit lalwa fikse; epi resevwa enfòmasyon pwofesyonèl konsènan ramifikasyon oswa konsekans ki ka lakòz akòz refi sa a.
8. Pou revize Avi sou Konfidansyalite Rezilta Sante TenderHeart.
9. Atann tout enfòmasyon TenderHeart Health Outcomes ou resevwa yo rete konfidansyèl epi yo p ap divilge san otorizasyon alekri.
10. Pou mande epi resevwa opòtinite pou egzamine oswa revize dosye medikal ou yo.
11. Pou ekspriye enkyetid oswa doleyans oswa rekòmande yon chanjman nan sèvis swen lakay ou san yo pa pè diskriminasyon oswa reprezay epi patisipe, jan sa apwopriye, nan diskisyon ak rezolisyon konfli ak/oswa pwoblèm etik ki gen rapò ak swen ou.
12. Pou jwenn enfòmasyon sou nimewo liy dirèk CHAP (1-800-656-9656) ou ka aksede ant 9:00 am jiska 5:00 pm EST si w gen plent oswa kesyon sou TenderHeart Health Outcomes ki poko rezoud.
13. Pou konnen pwopriyete ak kontwòl TenderHeart Health Outcomes, non ak kalifikasyon pwofesyonèl disiplin ki pral bay swen yo, ak frekans sèvis yo pwopoze a.
14. Pou nenpòt moun ki antre nan rezidans ou pou bay sèvis swen lakay yo, yo dwe bay idantifikasyon legal.
15. Pou konnen politik TenderHeart Health Outcomes sou direktiv avanse kliyan yo, sa ki gen ladan yon deskripsyon dwa yon moun dapre lwa eta a (si lalwa oswa jan tribinal Eta a rekonèt) ak fason TenderHeart Health Outcomes aplike chak dwa.
16. Pou yo jwenn enfòmasyon alavans sou opsyon tretman, transfè, sispann swen, epi patisipe nan seleksyon opsyon pou nivo altènatif swen oswa referans bay lòt òganizasyon, jan sa endike nan bezwen kliyan an pou kontinye swen.
17. Pou resevwa enfòmasyon divilgasyon konsènan nenpòt relasyon benefisyè TenderHeart Health Outcomes genyen ki ka lakòz pwofi pou òganizasyon ki refere a.
18. Pou pa resevwa okenn tretman eksperymanal san akò espesifik ou ak konpreyansyon konplè sou enfòmasyon yo eksplike.
19. Pou w enfòme nèt sou dwa w ak responsablite w.



Rezilta Sante TenderHeart Responsablite pasyan

Kòm yon kliyan TenderHeart, ou gen responsablite pou:

- Bay TenderHeart Health Outcomes enfòmasyon sou sante egzat ak konplè.
- Swiv plan swen doktè w la.
- Mande enfòmasyon sou nenpòt bagay ou pa konprann.
- Enfòm nou nan nenpòt pwoblèm ak pwodwi oswa sèvis yo bay.
- Bay nou non, nimewo telefòn, ak pèmasyon alekri nenpòt moun ou te otorize pou ede w ak kont ou.
- Dakò ke Rezilta Sante TenderHeart gen dwa pou egzayat oswa mete fen nan sèvis ak avi avanse anba nenpòt nan kondisyon sa yo: Doktè ou pa bay lòd pou pwodwi oswa sèvis la; kondisyon fizik oswa emosyonèl ou chanje epi TenderHeart pa ka bay pwodwi oswa sèvis apwopriye ankò; si ou mande pwodwi oswa sèvis ki pa apwopriye; si ou deplase soti nan zòn ki sèvi pa TenderHeart Health Outcomes; pa peye nenpòt montan ou dwe; lòt sitiyasyon ki parèt ki anpeche yo bay pwodwi oswa sèvis apwopriye pou ou; pa enfòm TenderHeart Health Outcomes sou nenpòt chanjman nan kouvèti asirans ou.
- Dakò pou enfòm TenderHeart Health Outcomes sou nenpòt sèvis yo resevwa nan men lòt ajans oswa founisè.

Règleman pu fè retou ak echanj

Pwodui ki elijib yo ka retounen oswa chanje nan **30 jou** dat livrezon an ak nan kondisyon orijinal/anbalaj.

Atik sa yo pa ka retounen:

- Atik ijyèn pèsònèl yo mete sou po.
- Nenpòt atik nan anbalaj estrik.

Elijiblite pou retounen an baze sou pwodwi a, itilizasyon li ak dat li te achte a. Pou konnen si yo ka retounen pwodui w la, tanpri kontakte nou nan (877) 394-1860.

Andomaje

Yo dwe rapòte tout atik ki andomaje 30 jou aprè dat livrezon an.

Enfòmasyon sou Garanti ekipman yo

Nou ofri yon garanti 1 lane sou tout ekipman nou vann yo. TenderHeart ap fè tout benefisyè Medicare yo konnen pwoteksyon garanti a epi li ap respekte tout garanti yo dapre lalwa ki aplikab yo. TenderHeart ap ranplase ekipman Medicare kouvri anba garanti, gratis. L ap bay yon manyèl pwopriyete ak enfòmasyon sou garanti pou benefisyè yo pou tout ekipman medikal dirab kote manyèl sa a disponib.



Rezilta Sante TenderHeart Avi sou Pratik Enfòmasyon sou Sante

Rezon

Avi sa a dekri fason yo ka itilize epi divilge enfòmasyon medikal ou yo epi kijan ou ka jwenn aksè ak enfòmasyon sa yo. Tanpri revize li ak anpil atansyon.

TenderHeart kwè enfòmasyon nou pran sou ou yo gen yon nati prive epi nou angaje nan kenbe enfòmasyon sa a konfidansyèl. Dosye nou kreye nan bay ou ak swen yo, pa lalwa, kenbe konfidansyèl. Nou oblije enfòmasyon ou sou règleman nou yo konsènan itilizasyon ak depo enfòmasyon sou sante pèsònèl ou.

TenderHeart kenbe dwa pou mete ajou Avi sou enfòmasyon prive nou an. Enfòmasyon sante pèsònèl ou ap toujou jere ak swen selon règ ki nan politik nou yo, jan yo eksplike l nan Avi sou Konfidansyalite nou an. Yon kopi aktyèl avi sou enfòmasyon prive nou an parèt byen klè sou sit entènèt nou an. Si ou gen kesyon oswa kòmantè sou Avi sou enfòmasyon prive nou an ou ka rele liy prensipal nou an nan (877) 394-1860 epi pale ak depatman Sèvis Kliyan nou an.

Règleman sou enfòmasyon prive

Sa ki anba la yo dekri fason nou pral itilize ak divilge enfòmasyon sou sante pèsònèl **ou**:

1. Nou ka kolekte epi pataje enfòmasyon apwopriye sou ou pou dokimante nesèsite medikal ekipman, founiti, oswa sèvis n ap bay yo. Men kèk egzanp: dyagnostik, preskripsyon, referans ak enfòmasyon doktè oswa founisè swen sante.
2. Nou ka pataje enfòmasyon apwopriye sou ou pou voye bòdwo epi kolekte pèman pou swen sante nou bay la, tankou konpayi asirans ak twazyèm pati, ki gen ladann manm fanmi yo oswa lòt pati ki responsab finans ou te enfòmasyon ou sou yo a. Men kèk egzanp: kouvèti asirans ak verifikasyon kalifikasyon.
3. Nou ka itilize ak divilge enfòmasyon pou kontwòl ak opere biznis nou an. Men kèk egzanp: satisfaksyon sondaj, rezilta swen sante ak rapò sou itilizasyon, òganis akredite, rapò bay nenpòt otorite federal, eta oswa lokal (jan lalwa egzije), oswa pou raple ou sou bezwen ekipman, founiti oswa sèvis.
4. Nou ka lage enfòmasyon ki apwopriye sou ou bay fanmi ouwa zanmi ki ap ede ou ak responsablite finansye ki fèt pandan y ap resevwa ekipman, founiti oswa sèvis nan men nou.
5. Nou ka itilize epi divilge enfòmasyon sou ou pou reponn ak yon tribinal ouwa yon enstitisyon legal otorite ki mande enfòmasyon sou ou yon fason ki legal. Men kèk egzanp: bay dokiman pou sitasyon legal ouwa pwosedi dekouvèt ak anplwaye nou yo temwaye sou swen nou te bay la.



Sa ki anba la a dekri **dwa ou** sou enfòmasyon nou kenbe sou **ou**:

1. Ou gen dwa pou dirije itilizasyon enfòmasyon sou sante pèsonèl ou nan nenpòt nan kote nou ye.
2. Ou gen dwa pou mete fen oswa revize otorizasyon oswa konsantman ou ki gen rapò ak itilizasyon enfòmasyon sante pèsonèl ou, epi fèmen oswa fè revizyon sa ki afekte nenpòt nouvo ekipman, founiti, oswa sèvis yo pral bay. Nou pa oblije aksepte tèm ou yo. Si nou aksepte restriksyon ou yo, n ap onore espesifikasyon w yo, eksepte kote lalwa entèdi. Tout demann yo dwe alekri.
3. Ou gen dwa pou mande yon kopi enfòmasyon sou sante pèsonèl ou si nenpòt lwa federal, leta, oswa lwa lokal pa entèdi li. Demann sa a dwe alekri. Gen yon chaj pou kopye, pwodwi, ak delivre enfòmasyon ou yo.
4. Ou gen dwa pou mande, alekri, yon revizyon nan enfòmasyon sante pèsonèl ou. Demann revizyon yo ap evalye sou yon baz endividyèl epi y ap modifiye yo, si sa posib. Nan okenn ka, yo p ap fè yon revizyon ki ka anrejistre pa erè enfòmasyon sou sante pèsonèl nou estoke yo. Demann alekri ou a dwe detaye revizyon yo mande a ak rezon modifikasyon an. Si yo pa bay okenn eksplikasyon, pa gen okenn revizyon ki pral fèt. Si nou refize demann ou an pou amandman, ou gen dwa pou depoze yon deklarasyon dezakò.
5. Ou gen dwa pou mande yon kontablite sou *divilgasyon ki pa woutin nou* te fè ak enfòmasyon sante pèsonèl ou. Ou ka resevwa yon kontablite gratis nan yon peryòd douz mwa. N ap faktire pou nenpòt sèvis kontablite ki depase yon sèl fwa chak douz mwa. Ou dwe dakò ak fakti sa a anvan nou bay nenpòt sèvis kontablite. Demann sa yo kouvri dat sèvis nan oswa apre 14 avril 2003.
6. Ou gen dwa pou w pote yon plent konsènan itilizasyon enfòmasyon pèsonèl ou sou sante w ak nou oswa avèk Sekretè Depatman Sante ak Sèvis Imen.

Dat efektif 29/4/08, dat revizyon 19/2/19

NÒM FOUNISÈ MEDICARE DMEPOS

Founisè DMEPOS yo gen opsyon pou divilge deklarasyon sa a pou satisfè egzijans ki endike nan Estanda Founisè 16 olye pou yo bay benefisyè a yon kopi nòm yo.

TenderHeart Health Outcomes bay pwodui ak/oswa sèvis yo selon estanda founisè ki nan regleman federal yo, ki parèt nan 42 Kòd Regleman Federal Seksyon 424.57(c). Estanda sa yo konsène zafè pwofesyonèl ak operasyonèl biznis (pa egzanp, respekte garanti ak èdtan operasyon). Tèks la plen nan nòm sa yo ka jwenn nan <http://www.ecfr.gov>. Sou demann n ap ba w yon kopi alekri estanda yo.

Règleman sou atik ki pa chè epi yo achte regilyèman

Medicare mande pou nou fè w konnen ou ka achte oswa lwe kèk nan founiti TenderHeart Health Outcomes bay yo. Konpayi nou an pa lwe okenn nan ekipman nou an. Se poutèt sa nou pa ofri yon opsyon lokasyon. Founiti yo nou bay ki tonbe anba opsyon sa a gen ladan kann, mache, klapèt, ak chèz komod.