¡Bienvenido a TenderHeart Health Outcomes!

Gracias por permitirnos servirles a usted y a su familia. Nos sentimos honrados de que nos haya elegido como su proveedor. Nuestra empresa lleva en el mercado desde 2006 y estamos orgullosos de ser líderes en el suministro de productos de alta calidad y un excelente servicio de atención al cliente. Estamos seguros de que quedará satisfecho con nuestros servicios y siempre estaremos encantados de atenderle.

Nuestra misión:

TenderHeart se compromete a ofrecer programas innovadores y clínicamente probados de participación de los miembros y manejo de la incontinencia, con el objetivo de mejorar la vida de los pacientes y ampliar el acceso a la atención médica.

Nuestros valores:

Integridad: Estamos comprometidos con la honestidad y la confianza en todo lo que pensamos, decimos y hacemos.

Compasión: Nos preocupamos, escuchamos y respondemos.

Innovación: Creamos mejoras de servicio que abordan los retos de la atención sanitaria.

Igualdad: Respetamos a las personas, valoramos la diversidad y fomentamos la inclusión.

Comunicación: Nos comprometemos a ser transparentes y colaborativos en cada interacción.

Contáctenos:

TenderHeart Health Outcomes
Oficina corporativa
1701 Directors Blvd Ste 520
Austin, TX 78744

Teléfono: (877) 394-1860

Fax: (866) 897-5881

Correo electrónico: help@tenderheart.com

Horario: de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Página web: www.tenderheart.com

TenderHeart Health Outcomes
Información sobre emergencias y catástrofes naturales

En caso de catástrofe natural o emergencia, llame al 9-1-1.

Para consultar sobre pedidos de reposición tras una catástrofe natural, comuníquese con nosotros por teléfono al **(877) 394-1860,** o envíenos un correo electrónico a **help@tenderheart.com**.

TenderHeart Health Outcomes
Formularios de orientación al cliente

Mi firma al pie de este formulario atestigua que he recibido, leído o recibido instrucciones detalladas sobre la siguiente información:

_____ Declaración de preparación para emergencias

_____ Derechos del cliente

_____ Responsabilidades del cliente

_____ Política de devoluciones

_____ Aviso sobre la política de información de salud/política de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA)

_____ Normas para proveedores de Medicare

Del proveedor:

_____ Mi lista de embalaje con los suministros entregados

Para la entrega de grandes equipos:

_____ La seguridad de mi hogar y su adecuación al equipo entregado

_____ El funcionamiento seguro y adecuado del equipo suministrado

_____ Información sobre la adecuación y seguridad de los tomacorrientes en mi hogar

_____ _____

Nombre en letra de imprenta del cliente, padre, tutor o cuidador principal Fecha

_____ _____

Representante de TenderHeart Health Outcomes Fecha

Nombre del paciente: _____

Identificación de Medicaid: _____

Por favor, devuélvalo:

Fax: (866) 897-5881
Correo electrónico: help@tenderheart.com
Correo: 1701 Directors Blvd Ste 520, Austin, TX 78744

TenderHeart Health Outcomes
Carta de derechos para la seguridad del paciente

Como paciente de esta empresa de atención domiciliaria, usted tiene los siguientes derechos:

1. Ser tratado con dignidad y a que se respete su intimidad y su propiedad en todo momento.
2. Ejercer sus derechos como cliente o permitir que su representante autorizado y designado ejerza sus derechos como cliente.
3. Seleccionar a quienes le prestan los servicios de asistencia a domicilio.
4. Recibir la atención y los servicios apropiados de forma profesional sin discriminación por razón de su edad, sexo, raza, religión, origen étnico, preferencia sexual, discapacidad física o mental, o cultura personal y preferencias étnicas, y a estar libre de cualquier abuso mental, maltrato físico, negligencia o explotación de cualquier tipo por parte del personal de la agencia.
5. Ser informado verbalmente y por escrito de las metodologías de facturación y reembolso antes del inicio de la atención y a medida que se produzcan cambios, incluidos los honorarios por los servicios y productos prestados, las responsabilidades de pago directo y la notificación de la cobertura del seguro.
6. Recibir servicios dentro del ámbito de su plan de asistencia sanitaria con prontitud y profesionalidad.
7. Participar en la elaboración y modificación de su plan de cuidados y servicios; a rechazar el tratamiento, dentro de los límites establecidos por la ley; y a recibir información profesional relativa a las ramificaciones o consecuencias que puedan derivarse debido a dicho rechazo.
8. Revisar el Aviso de Privacidad de TenderHeart Health Outcomes.
9. Esperar que toda la información recibida por TenderHeart Health Outcomes se mantenga confidencial y no se divulgue sin autorización por escrito.
10. Solicitar y recibir la oportunidad de examinar o revisar su historial médico.
11. Expresar sus preocupaciones o quejas o a recomendar modificaciones en su servicio de atención domiciliaria sin temor a discriminación o represalias y a participar, según proceda, en las discusiones y resoluciones de conflictos o cuestiones éticas relacionadas con su atención.
12. Ser informado de que el número de la línea de atención de CHAP (1-800-656-9656) está disponible de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora del este), en caso de que tenga quejas no resueltas sobre TenderHeart Health Outcomes o preguntas sobre la organización.
13. Conocer la propiedad y el control de TenderHeart Health Outcomes, los nombres y las calificaciones profesionales de las disciplinas que brindarán atención, y la frecuencia propuesta del servicio.
14. Recibir una identificación legítima de la(s) persona(s) que ingrese(n) a su residencia para proporcionar servicios de atención domiciliaria.
15. Conocer la política de TenderHeart Health Outcomes sobre las voluntades anticipadas de los clientes, incluida una descripción de los derechos de la persona en virtud de la ley estatal (ya sean estatutarios o reconocidos por los tribunales del Estado) y la forma en que TenderHeart Health Outcomes aplica cada derecho.
16. Ser notificado con anticipación sobre las opciones de tratamiento, traslados, interrupción de la atención, y participar en la selección de opciones para niveles alternativos de atención o derivación a otras organizaciones, según lo indique la necesidad del cliente de atención continua.
17. Recibir información de divulgación sobre cualquier relación beneficiosa que TenderHeart Health Outcomes tenga y que pueda resultar en ganancias para la organización que realiza la derivación.
18. No recibir ningún tratamiento experimental sin su acuerdo específico y la plena comprensión de la información explicada.
19. Estar plenamente informado de sus derechos y responsabilidades.

TenderHeart Health Outcomes
Responsabilidad del paciente

Como cliente de TenderHeart, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar a TenderHeart Health Outcomes información de salud precisa y completa.
- Seguir el plan de cuidados de su médico.
- Solicitar información sobre cualquier cosa que no entienda.
- Informarnos sobre cualquier problema con los productos o servicios proporcionados.
- Facilitarnos el nombre, número de teléfono y permiso por escrito de cualquier persona a la que haya autorizado para que le ayude con su cuenta.
- Aceptar que TenderHeart Health Outcomes tiene derecho a dar de alta o suspender los servicios con aviso previo bajo cualquiera de las siguientes condiciones: su médico no ordena el producto o servicio; su condición física o emocional cambia y TenderHeart ya no puede proporcionarle productos o servicios apropiados; si usted solicita productos o servicios inapropiados; si usted se muda fuera del área atendida por TenderHeart Health Outcomes; falta de pago de cualquier cantidad adeudada; otras situaciones que surjan que impidan que se le proporcionen productos o servicios apropiados; no informar a TenderHeart Health Outcomes de cualquier cambio en su cobertura de seguro.
- Aceptar informar a TenderHeart Health Outcomes sobre cualquier servicio recibido de otras agencias o proveedores.

Política de cambios y devoluciones

Los productos elegibles pueden devolverse o cambiarse en un plazo de **30 días** a partir de la fecha de entrega **y en su estado/empaque original.**

Los siguientes artículos no se pueden devolver:

- Artículos de higiene personal que se usan directamente sobre la piel.
- Cualquier artículo en envase estéril.

La elegibilidad para la devolución se basa en el producto, su uso y la fecha de compra. Para saber si su producto puede ser devuelto, póngase en contacto con nosotros en (877) 394-1860.

Daños
Todos los artículos dañados deben notificarse en un plazo de 30 días a partir de la fecha de entrega.

Información sobre la garantía del equipo

Todos los equipos vendidos por nuestra empresa tienen 1 año de garantía del fabricante. TenderHeart notificará a todos los beneficiarios de Medicare la cobertura de la garantía y respetará todas las garantías previstas en la legislación aplicable.
TenderHeart reemplazará, sin cargo, el equipo cubierto por Medicare que esté bajo garantía. Además, se proporcionará un manual del propietario con la información de la garantía a los beneficiarios para todo el equipo médico duradero donde este manual esté disponible.

TenderHeart Health Outcomes
Aviso de prácticas de información sanitaria

Propósito

Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica y cómo puede acceder a ella. Por favor, revíselo detenidamente.

TenderHeart cree que la información que recopilamos sobre usted es de carácter privado y nos dedicamos a mantener esta información confidencial. Los registros que creamos al atenderle son, por ley, confidenciales. También estamos obligados a informarle de nuestras políticas relativas al uso y almacenamiento de su información sanitaria personal.

TenderHeart se reserva el derecho de actualizar nuestro Aviso de Privacidad. Su información de salud personal será siempre gestionada de acuerdo con las políticas vigentes, tal como se detalla en nuestro Aviso de privacidad actual. Una copia actualizada de nuestro aviso de privacidad se encuentra en un lugar destacado de nuestra página web. Si tiene preguntas o comentarios sobre nuestro Aviso de privacidad, puede llamar a nuestra línea principal al (877) 394-1860 y hablar con nuestro departamento de Atención al Cliente.

Política de privacidad

A continuación se describe la forma en que utilizaremos y divulgaremos ***su*** información personal de salud:

1. Podemos recopilar y compartir información adecuada sobre usted para documentar la necesidad médica del equipo, los suministros o los servicios que le estamos proporcionando. Algunos ejemplos son: diagnóstico, prescripción, derivación e información del médico o proveedor de asistencia sanitaria.
2. Podemos compartir la información apropiada sobre usted para facturar y cobrar el pago por la atención médica que proporcionamos, incluidos las compañías de seguros y terceros, lo que incluye a los miembros de la familia u otras partes responsables financieramente que nos haya informado. Algunos ejemplos son: cobertura del seguro y verificación de la elegibilidad.
3. Podemos utilizar y divulgar información para monitorear y operar nuestro negocio. Algunos ejemplos son: encuestas de satisfacción, resultados de atención sanitaria e informes sobre utilización, organismos de acreditación, informes proporcionados a cualquier autoridad federal, estatal o local (según lo exija la ley), o para recordarle las necesidades de equipo, suministros o servicios.
4. Podemos divulgar información apropiada sobre usted a familiares o amigos que le estén ayudando con las responsabilidades financieras derivadas de la recepción de equipo, suministros o servicios de nuestra parte.
5. Podemos utilizar y divulgar información sobre usted para responder a un tribunal o a un organismo legal autorizado que solicite legalmente información sobre usted. Algunos ejemplos son: proporcionar documentos para citaciones legales o procedimientos de descubrimiento y nuestro personal testificando sobre la atención que hemos brindado;

A continuación se describen ***sus*** derechos sobre la información que mantenemos sobre ***usted:***

1. Tiene derecho a dirigir el uso de su información sanitaria personal en cualquiera de nuestros centros.
2. Tiene derecho a rescindir o revisar sus autorizaciones o consentimientos relativos a nuestro uso de su información sanitaria personal, y a que dichas rescisiones o revisiones afecten a cualquier nuevo equipo, suministro o prestación de servicios. No estamos obligados a aceptar sus condiciones. Si aceptamos sus restricciones, respetaremos sus especificaciones, salvo en los casos en que la ley lo prohíba. Todas las solicitudes deberán presentarse por escrito.
3. Tiene derecho a solicitar una copia de su información personal de salud si ninguna ley federal, estatal o local lo prohíbe. Esta solicitud debe hacerse por escrito. Existe un cargo por copiar, producir y entregar su información.
4. Tiene derecho a solicitar, por escrito, una revisión de su información personal de salud. Las solicitudes de revisión se evaluarán individualmente y se modificarán, si procede. En ningún momento se realizará una revisión que pueda registrar erróneamente la información personal de salud almacenada por nosotros. Su solicitud por escrito debe detallar la revisión solicitada y los motivos de la modificación. Si no se proporciona ninguna explicación, no se efectuará ninguna revisión. Si denegamos su solicitud de modificación, tiene derecho a presentar una declaración de desacuerdo.
5. Tiene derecho a solicitar un informe de las *divulgaciones no rutinarias* que hemos realizado de su información personal de salud. Puede recibir un registro gratuito en un periodo de doce meses. Cobraremos por cualquier registro que exceda de uno por cada doce meses. Debe aceptar este cargo antes de que le prestemos cualquier servicio contable. Estas solicitudes cubren las fechas de servicio a partir del 14 de abril de 2003.
6. Tiene derecho a presentar una queja sobre el uso que hacemos de su información sanitaria personal ante nosotros o ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos.

Fecha de entrada en vigor: 29/04/2008. Fecha de revisión: 19/02/2019.

NORMAS PARA PROVEEDORES DE EQUIPO MÉDICO DURADERO, PRÓTESIS, ÓRTESIS Y SUMINISTROS (DMEPOS) DE MEDICARE

Los proveedores de DMEPOS tienen la opción de divulgar la siguiente declaración para satisfacer el requisito descrito en la Norma 16 para proveedores en lugar de proporcionar una copia de las normas al beneficiario.

Los productos o servicios proporcionados a usted por TenderHeart Health Outcomes están sujetos a las normas para proveedores contenidas en las regulaciones federales mostradas en la sección 424.57(c) del título 42 del Código de Regulaciones Federales. Estas normas se refieren a cuestiones profesionales y operativas de la empresa (por ejemplo, el cumplimiento de las garantías y el horario de funcionamiento). El texto completo de estas normas puede obtenerse en http://www.ecfr.gov. Si lo solicita, le facilitaremos una copia escrita de las normas.

Política de artículos económicos y de compra rutinaria

Medicare exige que le informemos de que algunos de los suministros que proporciona TenderHeart Health Outcomes pueden comprarse o alquilarse. Nuestra empresa no alquila ninguno de nuestros equipos, por lo que no ofrecemos la opción de alquiler. Los suministros que proporcionamos que entran dentro de esta opción incluyen bastones, andadores, muletas y sillas de baño.