



**Nuestro objetivo es cumplir con su equipo
y necesidades de suministro para que pueda
mantener el estilo de vida que desea**

Contenido

Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente	3
Servicio, entrega y garantía	4
Política financiera	6
Política de facturación y pago	7
ESTÁNDARES PARA PROVEEDORES DE MEDICARE DMEPOS	8
Consejos para el control de infecciones en el hogar	14
Preparación para emergencias	14
AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD	16
Procedimiento de quejas y quejas del paciente	17
Compromiso de cumplimiento con nuestros pacientes	18
Acuse de recibo del aviso de prácticas de privacidad	2
Healing Air Inc.	3
Encuesta de satisfacción del cliente	3

Healing Air Inc.

**5307 Allum Rd.
Houston, Tx. 77045**

(713)434.7033-P

(713).434.7033-F

general@healingair.com

Horario de atención

Lun-Vie.

9am-5pm

¡Bienvenido! Gracias por elegir a Healing Air Inc. para ser su médico en el hogar y Proveedor de equipos. Este paquete le proporciona información para su atención médica general. Por favor, mantenga este paquete a mano como referencia. Por favor, llame a nuestra oficina en cualquier momento si usted tiene preguntas.

Estamos dedicados a proporcionar servicios profesionales e integrales de atención domiciliaria a nuestros pacientes. Aceptamos solo a aquellos pacientes cuyas necesidades de salud en el hogar pueden ser satisfechas por los servicios. Ofrecemos los productos de cuidado en el hogar de calidad más actualizados disponibles, y cuidamos genuinamente a los pacientes a los que servimos.

Nuestros servicios incluyen lo siguiente:

- Servicios de emergencia las 24 horas, los 7 días de la semana
- Instrucción y capacitación del paciente
- Visitas de evaluación y / o mantenimiento del equipo, según lo ordenado por su médico
- Personal cualificado y bien informado
- Entrega y configuración rutinarias
- Asistencia con sus preguntas de reembolso y facturación en relación con su seguro
- Requisitos del transportista
- Asistencia con el alta de un hospital

Este paquete proporciona la siguiente información:

- Sus derechos y responsabilidades como paciente
- Nuestras políticas de servicio, entrega y garantía
- Nuestras políticas financieras/de facturación y pago
- Estándares para proveedores de Medicare
- Pautas para el control de infecciones en el hogar

- Información de preparación para emergencias
- Aviso de prácticas de privacidad
- Nuestros procedimientos de quejas y quejas del paciente.
- Formulario de comunicación con el paciente

Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente

Derechos del paciente - Usted tiene derecho a:

1. Estar plenamente informado con antelación sobre el servicio que se presta, incluidas las disciplinas. Proporcionar atención y la frecuencia de las visitas, así como cualquier modificación al plan de servicio.
2. Participar en el desarrollo y revisión periódica del plan de servicio.
3. El consentimiento informado y el rechazo de la notificación después de las consecuencias de rechazar la notificación se presentan plenamente.
4. Ser informado, tanto oralmente como por escrito, antes de la prestación del servicio, de los cargos, incluido el pago por el servicio esperado de terceros y cualquier cargo del que el paciente sea responsable.
5. Hacer que la propiedad y la persona sean tratadas con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad e individualidad del paciente.
6. Ser capaz de identificar a los miembros del personal a través de la identificación adecuada.
7. Expresar quejas con respecto al servicio, la falta de respeto a la propiedad o recomendar cambios en la política, el personal o el servicio sin restricciones, interferencias, coerción, discriminación o represalias.
8. Tener quejas con respecto al tratamiento o la atención que se proporciona (o no se proporciona), o la falta de respeto a la propiedad investigada.
9. Elija un proveedor de atención médica.
10. Confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el registro del paciente.
11. Información de salud protegida.
12. Recibir asesoramiento sobre las políticas y procedimientos de la agencia con respecto a la divulgación de registros de pacientes.
13. Recibir el servicio adecuado sin discriminación de acuerdo con las órdenes del médico.
14. Estar informado de cualquier beneficio financiero cuando sea referido a una organización.
15. Estar plenamente informado de las responsabilidades de cada uno.
16. Estar informado de las limitaciones del servicio del proveedor.

Responsabilidades del paciente - Usted tiene la responsabilidad:

1. Hacer preguntas sobre cualquier parte del plan de servicio o plan de atención que usted no entienda
2. Proteger el equipo contra incendios, agua, robo u otros daños mientras está en su posesión
3. Utilizar el equipo para el propósito para el que fue prescrito, siguiendo las instrucciones de uso, manejo, cuidado, seguridad y limpieza.

4. Proporcionarnos la información de seguro necesaria para obtener el pago de los servicios y asumir la responsabilidad de los cargos no cubiertos. Usted es responsable de la liquidación completa de su cuenta.
5. Estar en casa para visitas programadas o notificarnos para hacer otros arreglos
6. Notificarnos inmediatamente de:
 - a. Falla del equipo, daños o necesidad de suministros
 - b. Cualquier cambio en su receta o médico
 - c. Cualquier cambio o pérdida en la cobertura del seguro
 - d. Cualquier cambio de dirección o número de teléfono, ya sea permanente o temporal
 - e. Cualquier equipo o servicio discontinuado
7. Ser respetuosos con la propiedad de nuestra empresa y considerados con nuestro personal
8. Contactarnos si adquiere una enfermedad infecciosa durante el tiempo que brindamos servicio.

Servicio, entrega y garantía

Horario de atención

Nuestras horas de operación se enumeran para cada ubicación en la página uno (1) de este paquete. 24 horas de servicio de emergencia está disponible llamando para emergencias relacionadas con el equipo después del horario de atención y los fines de semana y festivos.

Entrega

Las entregas se proporcionan en compras y / o alquileres. Es preferible que la rutina y la repetición de los pedidos deben llamarse con 24 horas de anticipación, pero al menos antes de las 10:30 a.m. para la entrega el mismo día.

Alquiler de equipos

Los pacientes son responsables del mantenimiento de rutina y la limpieza del equipo alquilado de acuerdo con las instrucciones proporcionadas durante la configuración inicial. El servicio, las piezas y la mano de obra son proporcionado gratuitamente en el equipo de alquiler (excepto en el caso de mal uso o abuso). Si el equipo alquilado ha sido dañado por mal uso o abuso, el mantenimiento y los costos de reparación se convierten en responsabilidad del paciente.

Equipo comprado y garantías

El equipo nuevo está sujeto a la garantía del fabricante. Consulte la información de la garantía proporcionado a usted en el momento de la entrega del artículo comprado. Todas las garantías serán respetadas bajo las leyes estatales aplicables. El equipo usado comprado a nuestra empresa tiene un plazo de 90 días de garantía en piezas y mano de obra.

Servicio y reparación

Servicio o reparación de equipos comprados a nuestra empresa que ya no están cubiertos por la garantía del fabricante estará sujeta a los cargos de mano de obra actuales. El paciente será informado de sus responsabilidades con respecto al cuidado y servicio continuo del equipo y se le proporcionarán instrucciones de mantenimiento y cómo obtener cualquier servicio requerido. Todo servicio y reparación debe programarse llamando a la oficina durante el horario comercial.

Devuelve

La mercancía puede ser aceptada para cambio o reembolso dentro de los 30 días posteriores a la compra cuando acompañado de un recibo de venta. Para recibir un reembolso, el artículo debe ser nuevo y estar en el empaque original. Los reembolsos están sujetos a la discreción de la gerencia. Suministros desechables, instrumentos de diagnóstico, sillas de ruedas, ropa interior, medias, artículos que se usan junto a la piel o cualquier producto estéril o empaquetado abierto NO será aceptado para devolución, reembolso o crédito, a menos que el artículo sea deficiente o defectuoso.

Política financiera

Todas las configuraciones de equipos nuevos que se contabilizan requieren una verificación previa de la cobertura del seguro antes de configurar el equipo. Si esto no es posible debido a un fin de semana u otra configuración fuera del horario laboral, la verificación debe realizarse el siguiente día hábil.

- No garantizamos la cobertura o el pago de reclamos de seguros.
- No garantizamos ningún plazo para el procesamiento de reclamos de seguros o la facturación posterior de nuestra oficina. Se hará de la manera más oportuna posible.

Cobertura de seguro

Responsabilidad del paciente:

- Proporcionarnos toda la información del seguro necesaria para presentar su reclamo
- Notificar a nuestra oficina de cualquier cambio o pérdida de cobertura de seguro
- Pagar todo el deducible y el saldo restante después de que se presente el seguro secundario
- El paciente es responsable del pago completo de todas las reclamaciones no cubiertas por el seguro. Se le informará antes de la entrega si sabemos que un artículo no está cubierto, y no se aceptará la asignación.

Reclamaciones de Medicare

Si Medicare es su compañía de seguros y niega el pago, se le notificará. En ese momento, si desea conservar el equipo; Se puede convertir en alquiler privado. Si la asignación de Medicare se acepta, en ningún momento los cargos sobre esos artículos serán más que el deducible anual más el 20% que Medicare no paga. En muchos casos, el monto deducible y el 20% es pagado por otro seguro. Seguiremos adelante con el proceso de apelación de las reclamaciones de Medicare que son denegados. Esto se hará en reclamaciones no asignadas a petición del paciente.

También se aconseja al paciente que:

- Se puede alquilar o comprar equipos médicos duraderos de bajo costo, de compra rutinaria.
- Habrá un mínimo de un mes de alquiler en todos los alquileres de equipos.
- Los cargos de alquiler se evaluarán hasta que se nos notifique que recojamos el equipo.
- Cualquier cargo será evaluado hasta que se nos notifique que recojamos el equipo.
- Cualquier cargo incidental al uso u operación del equipo (como la electricidad) es la responsabilidad del paciente.
- No hay ningún cargo por la entrega o recogida del equipo de alquiler.
- Todas las reclamaciones, asignadas o no asignadas, se presentarán en nombre del paciente.

Política de facturación y pago

Los pacientes son responsables del pago de acuerdo con los términos de nuestra compañía. Asignación de los beneficios para un tercero no eximen al paciente de la obligación de garantizar el pago completo. Facturar a terceros no es una obligación, sino más bien un servicio que ofrecemos si toda la facturación necesaria se proporciona información y firmas.

Medicare

Podemos aceptar la asignación de la Parte B de Medicare, facturando a Medicare directamente por el 80% de lo permitido. Cobrar y facturar al beneficiario el pago del 20% y cualquier deducible. Ofrecemos Electrónica Transmisión de reclamaciones para facturación de pedidos no asignados. Presentación de su Seguro de Salud la tarjeta es necesaria.

Medicaid

Podemos proporcionar equipos a los beneficiarios de Medicaid tras la verificación y aprobación de la cobertura. estado y justificación médica. Presentación de su Tarjeta de Identificación de Beneficiarios Estatales y se requiere identificación personal.

Seguros Privados

Podemos facturar a las compañías de seguros privadas tras la verificación y aprobación del estado de cobertura y justificación médica. Usted es responsable de proporcionar a nuestro departamento de facturación todo lo necesario. Información del seguro es necesaria. Se requiere presentación de su tarjeta de seguro e identificación personal.

Atención administrada

Proporcionaremos equipos con la aprobación y autorización de la atención administrada de su representante. Puede ser necesaria la presentación de su tarjeta de seguro. Recuerde, facturar un seguro o terceros NO garantiza el pago. La responsabilidad financiera sigue siendo de usted, el paciente.

ESTÁNDARES PARA PROVEEDORES DE MEDICARE DMEPOS

Nota: Esta es una versión abreviada de los estándares para proveedores de todos los DMEPOS de Medicare. El proveedor debe reunirse para obtener y conservar sus privilegios de facturación. Estas normas, en su totalidad, se enumeran en 42 C.F.R. 424.57(c).

1. Un proveedor debe cumplir con todos los requisitos reglamentarios y de licencia federales y estatales aplicables.
2. Un proveedor debe proporcionar información completa y precisa sobre la solicitud de proveedor DMEPOS. Cualquier cambio en esta información debe ser reportado a la Cámara Nacional de Compensación de Proveedores dentro de los 30 días.
3. Una persona autorizada (una cuya firma es vinculante) debe firmar la solicitud de inscripción para obtener privilegios de facturación.
4. Un proveedor debe completar pedidos de su propio inventario o debe contratar con otras compañías para la compra de los artículos necesarios para completar el pedido. Un proveedor no puede contratar con ninguna entidad que actualmente esté excluida del programa Medicare, de ningún programa estatal de atención médica o de cualquier otro programa federal de adquisiciones o no adquisiciones.
5. Un proveedor debe informar a los beneficiarios que pueden alquilar o comprar equipos médicos duraderos baratos o comprados rutinariamente y de la opción de compra de equipos de alquiler limitados.
6. Un proveedor debe notificar a los beneficiarios de la cobertura de la garantía y cumplir con todas las garantías bajo la ley estatal aplicable y reparar o reemplazar sin cargo los artículos cubiertos por Medicare que están en garantía.
7. Un proveedor debe mantener una instalación física en un sitio apropiado y debe mantener un letrero visible con las horas de operación publicadas. La ubicación debe ser accesible al público y con personal durante las horas de trabajo publicadas. La ubicación debe ser de al menos 200 pies cuadrados y contener espacio para almacenar registros.
8. Un proveedor debe permitir que CMS o sus agentes realicen inspecciones en sitio para determinar el cumplimiento del proveedor con estas normas.
9. Un proveedor debe mantener un teléfono comercial principal que figura bajo el nombre de la empresa en un directorio local o un número gratuito disponible a través de asistencia de directorio. Se prohíbe el uso exclusivo de un beeper, contestador automático, servicio de contestador o teléfono celular durante el horario comercial publicado.
10. Un proveedor debe tener un seguro de responsabilidad civil integral por un monto de al menos \$ 300,000 que cubra tanto el lugar de negocios del proveedor como todos los clientes y empleados del proveedor. Si el proveedor fabrica sus propios artículos, este seguro también debe cubrir la responsabilidad del producto y las operaciones completadas.
11. Un proveedor tiene prohibido solicitar directamente a los beneficiarios de Medicare. Para obtener detalles completos sobre esta prohibición, consulte 42 CFR 424.57 (c) (11).

12. Un proveedor es responsable de la entrega y debe instruir a los beneficiarios sobre el uso de los artículos cubiertos por Medicare y mantener un comprobante de entrega e instrucción del beneficiario.
13. Un proveedor debe responder preguntas y responder a las quejas de los beneficiarios y mantener la documentación de dichos contactos.
14. Un proveedor debe mantener y reemplazar sin cargo o reparar directamente o a través de un contrato de servicio con otra compañía los artículos cubiertos por Medicare que ha alquilado a los beneficiarios.
15. Un proveedor debe aceptar devoluciones de artículos de calidad inferior (menos de calidad total para el artículo en particular) o inadecuados (inapropiados para el beneficiario en el momento en que se instaló, alquiló o vendieron) de los beneficiarios.
16. Un proveedor debe revelar estos estándares a cada beneficiario que suministre un artículo cubierto por Medicare.
17. Un proveedor debe revelar cualquier persona que tenga propiedad, interés financiero o de control en el proveedor.
18. Un proveedor no debe transmitir ni reasignar un número de proveedor (es decir, el proveedor no puede vender o permitir que otra entidad use su número de facturación de Medicare).
19. Un proveedor debe tener un protocolo de resolución de quejas establecido para abordar las quejas de los beneficiarios que se relacionan con estos estándares. Se debe mantener un registro de estas quejas en la instalación física.
20. Los registros de quejas deben incluir el nombre, la dirección, el número de teléfono y el número de reclamo del seguro médico del beneficiario; un resumen de la queja; y las medidas adoptadas para resolverlo.
21. Un proveedor debe aceptar proporcionar a CMS cualquier información requerida por el estatuto de Medicare y las regulaciones de implementación.
22. Todos los proveedores deben estar acreditados por una organización de acreditación aprobada por CMS para recibir y retener un número de facturación de proveedor. La acreditación debe indicar los productos y servicios específicos para los que el proveedor está acreditado para que el proveedor reciba el pago de esos productos y servicios específicos (excepto para ciertos productos farmacéuticos exentos).
23. Todos los proveedores deben notificar a su organización de acreditación cuando se abra una nueva ubicación de DMEPOS.
24. Todas las ubicaciones de los proveedores ya sean propias o subcontratadas, deben cumplir con los estándares de calidad de DMEPOS y estar acreditadas por separado para facturar a Medicare.
25. Todos los proveedores deben divulgar al momento de la inscripción todos los productos y servicios, incluida la adición de nuevas líneas de productos para las que buscan acreditación.
26. Un proveedor debe cumplir con los requisitos de fianza de garantía especificados en 42 C.F.R. 424.57(c).
27. Un proveedor debe obtener oxígeno de un proveedor de oxígeno con licencia estatal.

28. Un proveedor debe mantener la documentación de pedido y referencia consistente con las disposiciones que se encuentran en 42 C.F.R. 424.516 (f)
29. Un proveedor tiene prohibido compartir una ubicación de práctica con otros proveedores y proveedores de Medicare.
30. Un proveedor debe permanecer abierto al público durante un mínimo de 30 horas por semana, excepto los médicos (como se define en la sección 1848 (j) (3) de la Ley) o terapeutas físicos y ocupacionales o un proveedor de DMEPOS que trabaje con aparatos ortopédicos y prótesis hechos a medida.

Cómo hacer que su hogar sea seguro para la atención médica

En Healing Air Inc., queremos asegurarnos de que su tratamiento médico en el hogar se realice de forma cómoda y segura. Muchos de nuestros pacientes tienen una fuerza limitada o inestable en sus pies. Algunos están en silla de ruedas o postrados en cama. Estas páginas están escritas para dar a nuestros pacientes un poco de consejos útiles sobre cómo hacer que el hogar sea seguro para el cuidado en el hogar.

Seguridad y prevención de incendios

- Los detectores de humo deben instalarse en su hogar. Asegúrese de revisar las baterías por lo menos una vez al año.
- Si es apropiado, también puede considerar detectores de monóxido de carbono. Pregúntele a su departamento local de bombero si debe tener uno en su casa.
- Tenga un extintor de incendios en su hogar y hágalo probar regularmente para asegurarse de que todavía esté cargado y en buen estado de funcionamiento.
- Tenga un plan para escapar en caso de incendio. Discuta este plan con su familia.
- Si usa oxígeno en su hogar, asegúrese de comprender los peligros de fumar cerca del oxígeno. Revise las precauciones. Si no está seguro, pregúntele a su proveedor de oxígeno qué son.
- Si está utilizando equipos médicos eléctricos, asegúrese de revisar las hojas de instrucciones para ese equipo. Lea la sección sobre seguridad eléctrica.

Seguridad eléctrica

- Asegúrese de que todo el equipo médico esté conectado a una red eléctrica correctamente conectada a la salida tierra.
- Si tiene que usar un adaptador de tres clavijas, asegúrese de que esté instalado correctamente conectando el cable de tierra al tornillo de salida del enchufe.
- Utilice solo "extensores" o "regletas" de salida de buena calidad con disyuntores internos.
- No use cables de extensión baratos.

Seguridad en el baño

Debido a las superficies lisas, el baño puede ser un lugar muy peligroso, especialmente para las personas que son inestables.

- Use alfombras antideslizantes en el piso para evitar resbalones.
- Instale una barra de apoyo en la pared de la ducha y tiras antideslizantes dentro de la bañera o ducha.
- Pregúntele a su proveedor de equipos médicos acerca de un banco de ducha en el que pueda sentarse en la ducha.
- Si tiene dificultad para sentarse y levantarse, pregunte acerca de un asiento de inodoro elevado con el brazo
- Soportes para que sea más fácil subir y bajar del inodoro.

- Si tiene problemas para detectar el calor y el frío, debe considerar bajar la temperatura de su calentador de agua, para que no se quemé accidentalmente sin darse cuenta.

Seguridad en el dormitorio

Es importante organizar un dormitorio seguro, bien planificado y cómodo, ya que mucho de su recuperación y terapia en el hogar pueden ocurrir allí. Pregúntele a su proveedor médico de cabecera acerca de una cama de hospital. Estas camas suben y bajan para que pueda sentarse, reclinarse y ajustar las rodillas. Una variedad de mesas y soportes también están disponibles para que pueda comer, hacer ejercicio y leer en la cama.

- Los rieles de la cama pueden ser una buena idea, especialmente si tiene tendencia a rodar en la cama por la noche.
- Si tiene dificultad para caminar, pregunte acerca de un inodoro junto a la cama para que no tenga que caminar al baño para usar el inodoro.
- Asegúrese de que puede alcanzar fácilmente los interruptores de la luz y otras cosas importantes que pueda necesitar durante el día o la noche.
- Instale luces nocturnas para ayudarlo a encontrar su camino en la oscuridad por la noche.
- Si está usando un poste IV para su terapia intravenosa o enteral, asegúrese de que todos los muebles, las alfombras sueltas y los cables eléctricos están fuera del camino, para que no tropiece y caiga mientras camina con el poste.

Seguridad en la cocina

Su cocina debe estar organizada para que pueda alcanzar y usar fácilmente los elementos comunes, especialmente durante su recuperación mientras todavía está un poco débil:

- Pídale a un amigo o trabajador de la salud que retire todos los pequeños electrodomésticos y utensilios comunes desde gabinetes y colóquelos en sus mostradores donde pueda usarlos fácilmente.
- Lleve una silla a la cocina al área de trabajo del mostrador si tiene dificultades para estar de pie.
- Asegúrese de tener cuidado al levantar ollas y sartenes. No solo pueden estar calientes, sino que también pueden ser pesados también. Use guantes acolchados para agarrar firmemente sartenes y ollas en ambos lados.
- Pregúntele a su tienda o ferretería sobre utensilios para discapacitados manuales o personas artríticas, incluyendo:
 - Abrelatas eléctricos básicos
 - Abrebotellas y frascos
 - Utensilios de mango grande
- Cuando trabaje en su estufa, tenga mucho cuidado de que los tubos de alimentación intravenosa o por sonda o el tubo de oxígeno no cuelgue sobre el calor. Pueden ser inflamables.

Moverse con seguridad

Si ahora está utilizando dispositivos asistentes para deambular (caminar), aquí hay algunos puntos clave:

- Instale barandillas permanentes o temporales en las escaleras para brindarle apoyo adicional si está usando un bastón o son inestables.
- Si está utilizando un andador, asegúrese de que los muebles y los pasillos estén dispuestos para darle suficiente espacio.
- Si está usando un andador o una silla de ruedas, es posible que necesite una rampa para entrar o salir de la casa. Las rampas se pueden comprar listas para usar o se pueden construir para usted. Hable con su proveedor de equipos médicos en el hogar sobre las opciones disponibles.

Consejos para el control de infecciones en el hogar

El contacto con fluidos corporales infectados, como sangre, orina, heces, moco o las gotitas rociadas en el aire cuando una persona tose o estornuda puede propagar enfermedades de una persona a otra. Algunas infecciones se propagan a través de artículos que han sido contaminados por el drenaje de llagas infectadas o secreciones de la nariz, la boca, los ojos o el área genital / rectal. Controlar la propagación de infecciones significa interrumpir la forma en que la enfermedad viaja de una persona a otra. Mantener un ambiente limpio ayuda a mantener las infecciones bajo control. Mantener la higiene personal es importante para su salud.

- Lávese las manos con frecuencia y minuciosamente
- Limpie a fondo los equipos domésticos y médicos contaminados
- Satisfaga sus necesidades de salud

Un buen lavado de manos es la forma más importante de controlar la infección.

Preparación para emergencias

En caso de emergencia, obtenga ayuda médica (primeros auxilios / RCP) rápidamente: MARQUE 911.

- INDIQUE LA UBICACIÓN DE LA EMERGENCIA (DIRECCIÓN COMPLETA)
- CLARAMENTE EXPLIQUE LO QUE PASÓ
- DIGA CUÁNTAS PERSONAS NECESITAN AYUDA
- NO CUELQUES

Esté preparado para emergencias:

1. Renueve los medicamentos con prontitud para asegurarse de tener suministros adecuados a mano.
2. Asegúrese de tener una fuente/suministro de respaldo de emergencia para cualquier equipo médico que requiera electricidad.
3. Siempre mantenga una lista de números de teléfono de emergencia disponibles, incluidos su(s) proveedor(es) de equipos médicos.
4. Tenga a alguien, como un familiar o vecino, que lo revise si ocurre una emergencia.
5. Determinar una ruta de evacuación y alternativas.
6. Haga arreglos para que un amigo o pariente en otra ciudad sea un contacto de comunicación para la familia extendida.
7. Acostúmbrese a escuchar los pronósticos meteorológicos diarios. Tenga en cuenta las condiciones cambiantes.
8. Averigüe dónde están los interruptores principales de la red eléctrica en su hogar y asigne a alguien para que los apague en caso de emergencia.

9. Tenga una linterna y baterías adicionales cerca para cortes de energía. Mantenga mantas adicionales disponibles en caso de que se corte la electricidad.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Propósito

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica y cómo puede obtener acceso a esta información. Por favor, revíselo cuidadosamente. HEALING AIR INC. cree que la información que recopilamos sobre usted es de naturaleza muy privada y estamos dedicados a mantener esta información confidencial. Los registros que creamos para brindarle atención se mantienen confidenciales por ley. También estamos obligados a informarle de nuestras políticas relativas al uso y almacenamiento de su información personal de salud. HEALING AIR INC. se reserva el derecho de actualizar nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Su información personal de salud siempre será mantenida por nuestras políticas actuales designadas en nuestro Aviso de prácticas de privacidad actual. Si tiene algún comentario o pregunta sobre nuestro Aviso de prácticas de privacidad, puede llamar a nuestro Oficial de privacidad al (713) 434.7033

Política de privacidad

A continuación, se describe la manera en que usaremos y divulgaremos su información personal de salud:

1. Podemos recopilar y compartir información apropiada sobre usted para documentar la necesidad médica del equipo, suministros o servicios que estamos proporcionando. Los ejemplos incluyen diagnóstico, prescripción, referencia e información del médico o proveedor de atención médica.
2. Podemos compartir información apropiada sobre usted para facturar y cobrar el pago de la atención médica que brindamos, incluidas las compañías de seguros y terceros, que incluyen miembros de la familia u otras partes financieramente responsables de las cuales nos ha informado. Los ejemplos incluyen cobertura de seguro y verificación de elegibilidad.
3. Podemos usar y divulgar información para monitorear y operar nuestro negocio. Los ejemplos incluyen encuestas de satisfacción, resultados de atención médica e informes de utilización, organismos de acreditación, informes proporcionados a cualquier autoridad federal, estatal o local (según lo exija la ley) o para recordarle las necesidades de equipos, suministros o servicios.
4. Podemos divulgar información apropiada sobre usted a familiares o amigos que lo están ayudando con las responsabilidades financieras incurridas mientras recibe equipos, suministros o servicios de nosotros.
5. Podemos usar y divulgar información sobre usted para responder a un tribunal u organismo legal autorizado que solicite legalmente información sobre usted. Los ejemplos incluyen proporcionar documentos para citaciones legales o procedimientos de descubrimiento y hacer que nuestro personal testifique sobre la atención que hemos brindado.

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

1. Usted tiene derecho a dirigir el uso de su información personal de salud en cualquiera de nuestras ubicaciones.
2. Usted tiene el derecho de terminar o revisar sus autorizaciones o consentimientos que pertenecen a nuestro uso de su información personal de salud, y hacer que esas terminaciones o revisiones afecten cualquier nuevo equipo, suministro o prestación de servicio. No estamos obligados a aceptar sus términos. Si aceptamos sus restricciones, respetaremos sus especificaciones, excepto donde lo prohíba la ley. Todas las solicitudes deben ser por escrito.
3. Usted tiene derecho a solicitar una copia de su información personal de salud siempre y cuando cualquier ley federal, estatal o local no lo prohíba. Esta solicitud debe hacerse por escrito. Hay 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 de forma individual y se modificarán, si corresponde. 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 las razones de la modificación. Si no se proporciona ninguna explicación, no se hará ninguna revisión. Si rechazamos su solicitud de enmienda, tiene derecho a presentar una declaración de desacuerdo.
5. Tiene derecho a solicitar un informe de las divulgaciones no rutinarias que hemos hecho con su información personal de salud. Puede recibir una contabilidad gratuita en un período de doce meses. Cobraremos por cualquier servicio de contabilidad que exceda uno cada doce meses. Debe aceptar este cargo antes de que le proporcionemos cualquier contabilidad de los servicios. Estas solicitudes cubren fechas de servicio en o después del 14 de abril de 2003.
6. Usted tiene derecho a presentar una queja sobre nuestro uso de su información personal de salud con nosotros o el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos.

Procedimiento de quejas y quejas del paciente

Nuestros pacientes son muy importantes para nosotros. Seguimos procedimientos integrales de quejas y quejas del paciente para ayudar a resolver los problemas que surgen de manera rápida y efectiva.

1. Cuando tenga una inquietud que no necesite ser abordada de inmediato, puede hablar con la persona que entrega su equipo en la próxima visita.
2. Si no desea esperar para hablar con el repartidor, o si el problema que tiene involucra a uno de nuestros empleados, llame a nuestra oficina para hablar con un gerente.
3. Si desea ponerse en contacto con nosotros por escrito, hemos incluido un formulario de comunicación con el paciente para que lo complete y lo envíe por correo.

HEALINGAIR INC. está acreditado con Healthcare Quality Association on Accreditation (HQAA). Si tiene algún comentario, pregunta, inquietud o desea presentar una queja contra nuestras instalaciones con ellos, puede comunicarse con

ellos al 866.909.4722 y solicitar el Departamento de quejas. Su horario de oficina es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del este (ET).

Para denunciar el abuso, la negligencia o la explotación de un adulto discapacitado o una persona mayor, llame al número gratuito LÍNEA DE AYUDA PARA ANCIANOS - 1-800-96-ELDER.

Cualquier comentario, pregunta, inquietud o deseo de presentar una queja contra nuestro centro directamente a Medicare llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Compromiso de cumplimiento con nuestros pacientes

Nuestra empresa se compromete a cumplir con todas las regulaciones federales y estatales. Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a cualquiera de nuestras actividades, comuníquese con nuestra oficina.

Formulario de comunicación con el paciente

Realmente nos esforzamos por brindar servicios de atención médica de la más alta calidad a todos nuestros pacientes. Es por eso que sus preocupaciones son nuestras preocupaciones. Para garantizar que nuestros servicios satisfagan su total satisfacción, le pedimos que describa cualquier queja, problema, inquietud o cumplido que pueda tener.

Nuestro Oficial de Cumplimiento se asegurará de que cada inquietud sea investigada para resolver todas las quejas y / o problemas.

Agradecemos sus comentarios sinceros, así como su ayuda para ayudarnos a mejorar continuamente nuestro(s) servicio(s) a nuestros valiosos pacientes.

Nombre: _____ Fecha: _____

Dirección: _____

Ciudad, Estado: _____ Número de Teléfono: _____

Por favor describa su cumplido/inquietud: _____

SOLO USO EN OFICINA*****

Acción tomada: _____

Fecha de acción: _____

Healing Air Inc. se complace en haber sido seleccionado como su proveedor de equipos médicos. Por favor, no dude en hacernos saber si tiene alguna otra pregunta o necesidad.

Nos especializamos en:

- **BASTONES (y accesorios)**
- **MULETAS (y accesorios)**
- **PRODUCTOS DE SEGURIDAD PARA EL BAÑO (incluidos los inodoros junto a la cama)**
- **ANDADORES (Y ACCESORIOS)**
- **SILLAS DE RUEDAS MANUALES**
- **PRODUCTOS DE MOVILIDAD ELÉCTRICA**
- **ASIENTOS Y ACCESORIOS MANUALES Y ELÉCTRICOS**
- **UNIDADES Y SUMINISTROS TENS**
- **CAMAS DE HOSPITAL**
- **SUPERFICIES DE SOPORTE**
- **ASCENSORES DE PACIENTES**
- **SILLAS DE ELEVACIÓN**
- **NEBULIZADORES**

Acuse de recibo del paquete de información para el paciente

Yo, el abajo firmante, por la presente reconozco que he recibido el Paquete de Información para el Paciente. Yo he recibido, leído y comprendido:

- Sus derechos y responsabilidades como paciente
- Nuestras políticas de servicio, entrega y garantía
- Nuestras políticas financieras/de facturación y pago
- Estándares para proveedores de Medicare
- Pautas para la seguridad en su hogar
- Pautas para el control de infecciones en el hogar
- Información de preparación para emergencias
- Aviso de prácticas de privacidad
- Nuestros procedimientos de quejas y quejas del paciente.
- Formulario de comunicación con el paciente
- He recibido instrucciones sobre el uso adecuado de mi equipo y entiendo la información que me proporcionan.

Soy consciente de que, si tengo alguna pregunta o problema con mi equipo o suministros, puedo llamar a Healing Air Inc. al número de teléfono que me proporcionaron. El representante de Healing Air Inc. ha realizado una evaluación de mi hogar (según corresponda) y ha identificado artículos o áreas que deben cambiarse para mejorar la seguridad de mi entorno. He tomado nota de estos elementos o áreas, y asumo la responsabilidad de hacer los cambios sugeridos, o la responsabilidad de no hacer los cambios. Sé que Healing Air Inc. busca proporcionar los mejores servicios posibles que cumplan con sus obligaciones contractuales, leyes estatales y leyes y regulaciones federales. Puedo comunicarme con Healing Air Inc. en cualquier momento, si tengo inquietudes o una pregunta sobre los servicios que estoy recibiendo o sobre las prácticas de facturación de Healing Air Inc.

Nombre impreso del paciente: _____

Firma: _____

Representante de la empresa: _____

(Nombre impreso)

(Firma)

Acuse de recibo del aviso de prácticas de privacidad

Imprima, firme su nombre y proporcione la fecha a continuación para reconocer que ha recibido nuestro Aviso de prácticas de privacidad.

Nombre impreso de los pacientes o representante del paciente

Firma del paciente o representante del paciente

Fecha:

Si la firma anterior es la del representante de un paciente, complete lo siguiente:

Nombre impreso del paciente

Autoridad del representante del paciente (relación con el paciente) para actuar en nombre del paciente

Healing Air Inc.

Encuesta de satisfacción del cliente

Para mejorar continuamente nuestros servicios; Por favor, tómese unos minutos para completar nuestra encuesta.

Por favor, califique cada artículo en una escala del 1 al 5

1= Totalmente en desacuerdo **3=Algo de acuerdo** **5= Totalmente de acuerdo**
2= No estoy de acuerdo **4= De acuerdo**

N/A= No aplicable---*No tenía este servicio y no puede calificarlo*

- 1. Nuestros empleados lo trataron con cortesía y respeto. **N/A 1 2 3 4 5**
- 2. Nuestro empleado estaba bien preparado, organizado y bien informado. **N/A 1 2 3 4 5**
- 3. Su equipo / servicio fue proporcionado de manera oportuna. **N/A 1 2 3 4 5**
- 4. Nuestro personal de entrega fue respetuoso con su hogar y pertenencias **N / A 1 2 3 4 5**
- 5. Nuestro personal es conocedor y profesional. **N/A 1 2 3 4 5**
- 6. Nuestro personal proporcionó instrucciones claras sobre cómo usar su equipo y cómo llegar a nuestra oficina durante el horario de oficina y después. **N/A 1 2 3 4 5**
- 7. Usted conoce todos los productos y servicios que ofrecemos **1 2 3 4 5**
- 8. Nos remitiría a su familia o amigos para obtener suministros médicos y servicio de equipos médicos **1 2 3 4 5**

Por favor, comparta sus comentarios o sugerencias sobre cómo podríamos servirle mejor:
