



欢迎来到 TenderHeart Health Outcomes !

感谢您允许我们为您和您的家人服务。我们很荣幸您选择我们作为您的服务提供商。我们公司自 2006 年开始营业，我们很自豪能够成为提供高质量产品和卓越客户服务的领导者。我们相信您会对我们的服务感到满意，并且我们始终乐意为您提供帮助。

我们的使命：

TenderHeart 致力于提供经过临床验证的创新型会员互动和失禁管理项目，以改善患者生活质量并扩大护理服务的可及性。

我们的价值观：

正直： 我们坚持在思考、言行中展现诚实和信任。

慈悲： 我们关心、倾听、回应。

创新： 我们改进服务，以应对医疗保健挑战。

平等： 我们尊重他人，重视多样性，并促进包容性。

沟通： 我们致力于在每次互动中保持透明和乐于助人。



联系我们:

TenderHeart Health Outcomes
公司办公室
1701 Directors Blvd Ste 520
Austin, TX 78744

电话: (877) 394-1860

传真: (866) 897-5881

电子邮件: help@tenderheart.com

营业时间: 周一至周五, 上午 8 点至下午 5 点

网站: www.tenderheart.com

TenderHeart Health Outcomes
紧急/自然灾害信息

如遇自然灾害或紧急情况, 请拨打 9-1-1。

如需查询发生自然灾害后的替换订单, 请通过电话 (877) 394-1860 或电子邮件 help@tenderheart.com 与我们联系。



TenderHeart Health Outcomes
客户导向表格

我在此表格底部的签名证明我已收到、阅读和/或已获得以下信息的详细指示：

- _____ 应急准备声明
- _____ 客户权利
- _____ 客户责任
- _____ 退货政策
- _____ 健康信息政策通知/健康保险流通与责任法案 (HIPAA) 政策
- _____ Medicare 供应商标准

来自供应商：

- _____ 我的装运清单表示物资已送达

对于大型设备交付：

- _____ 我家的环境安全且适合使用所交付的设备
- _____ 可安全和正确操作交付设备
- _____ 收到有关我家电源插座的适用性和安全性的信息

客户、父母、监护人或主要护理员的印刷体姓名

日期

TenderHeart Health Outcomes 代表

日期

患者姓名：

医疗补助 ID：

请返回：

传真：(866) 897-5881

电子邮件：help@tenderheart.com

邮件：1701 Directors Blvd Ste 520, Austin, TX



TenderHeart Health Outcomes 患者权利章程

作为这家家庭护理公司的患者，您有权：

1. 受到有尊严的对待，并始终尊重您的隐私和财产。
2. 行使您作为客户的权利，或让您的授权指定代表行使您作为客户的权利。
3. 选择提供您的家庭护理服务的人。
4. 以专业的方式接受适当的护理和服务，不受年龄、性别、种族、宗教、民族血统、性取向、身体或精神残疾或个人文化和民族偏好的歧视，并免受机构工作人员的任何精神虐待、身体虐待、忽视或任何形式的剥削。
5. 在护理开始之前和发生变化时，以口头和书面形式告知计费 and 报销方法，包括所提供服务和产品的费用、直接支付责任和保险覆盖通知。
6. 及时、专业地接受您的医疗保健计划范围内的服务。
7. 参与制定和修改您的护理和服务计划；在法律规定的范围内拒绝治疗；以及接收与此类拒绝可能导致的影响或后果相关的专业信息。
8. 查看 TenderHeart Health Outcomes 的隐私声明。
9. 确保 TenderHeart Health Outcomes 收到的所有信息都将保密，未经书面授权不会发布。
10. 请求并获得检查或审查您的医疗记录的机会。
11. 表达担忧或不满或建议修改您的家庭护理服务，而不必担心受到歧视或报复，并在适当时参与与您的护理相关的冲突和/或道德问题的讨论和解决。
12. 如有未解决的 TenderHeart Health Outcomes 投诉或有关组织的问题，可以在美国东部标准时间上午 9:00 至下午 5:00 拨打社区健康认证合作伙伴机构 (CHAP) 热线 (1-800-656-9656) 进行咨询。
13. 了解 TenderHeart Health Outcomes 的所有权和控制权、将提供护理的专业的名称和专业资格以及拟议的服务频率。
14. 提供家庭护理服务的任何人进入您的住所时，都将出示合法的身份证明。
15. 了解 TenderHeart Health Outcomes 对客户预先指示的政策，包括对州法律（无论是法定的还是州法院承认的）规定的个人权利的描述，以及 TenderHeart Health Outcomes 如何实施每项权利。
16. 根据客户对持续护理的需求，提前收到治疗选择、转诊、护理中断的通知，并参与选择替代护理水平的选项或转介给其他组织。
17. 接收有关 TenderHeart Health Outcomes 所具有的可能为推荐组织带来利润的任何有益关系的披露信息。
18. 未经您明确同意并充分理解所解释的信息，不接受任何实验性治疗。
19. 充分了解您的权利和责任。



TenderHeart Health Outcomes 患者责任

作为 TenderHeart 客户，您有责任：

- 为 TenderHeart Health Outcomes 提供准确和完整的健康信息。
- 遵循医生的护理方案。
- 如果有任何不理解的地方，请向我们请求相关信息。
- 告知我们所提供的产品或服务的任何问题。
- 提供您已授权协助您的帐户的任何人的姓名、电话号码和书面许可给我们。
- 同意在以下任何情况下，TenderHeart Health Outcomes 有权提前通知解除或终止服务：
您的医生没有订购产品或服务；您的身体或情绪状况发生变化，TenderHeart 无法再提供合适的产品或服务；如果您要求不适当的产品或服务；如果您搬出 TenderHeart Health Outcomes 服务的区域；未支付任何欠款；其他导致我们无法向您提供适当产品或服务的情况；不通知 TenderHeart Health Outcomes 您的保险范围的任何变化。
- 同意将从其他机构或提供者接收的任何服务告知 TenderHeart Health Outcomes。

退货和换货政策

符合条件的商品可以在送达日期后的 **30 天内** 以**原始状态/包装**进行退货或换货。

以下商品不可退货：

- 贴身佩戴的个人卫生用品。
- 无菌包装中的任何商品。

退货资格取决于产品、其使用情况和购买日期。要了解您的产品是否可以退货，请通过 (877) 394-1860 与我们联系。

损坏

所有损坏的物品必须在送达日期后 30 天内报告。

设备保修信息

我们公司销售的所有设备均提供 1 年制造商保修。TenderHeart 将通知所有医疗保险受益人保修覆盖范围，并将履行适用法律下的所有保修服务。

TenderHeart 将免费更换保修期内被医疗保险覆盖的设备，此外，将向所有提供本手册的耐用医疗设备的受益人提供带有保修信息的所有者手册。



TenderHeart Health Outcomes

健康信息实践通知

目的

本声明描述了如何使用和披露有关您的医疗信息，以及您如何访问这些信息。请仔细阅读。

TenderHeart 相信，我们收集的关于您的信息属于私人性质，我们致力于对这些信息保密。根据法律，我们在为您提供护理时创建的记录是保密的。我们还需要告知您有关使用和存储您个人健康信息的政策。

TenderHeart 保留更新我们的隐私声明的权利。您的个人健康信息将始终按照我们当前隐私声明中指定的当前规定进行维护。我们隐私声明的最新副本醒目地展示在我们的网站上。如果您对我们的隐私声明有任何疑问或意见，您可以拨打我们的主线 (877) 394-1860 并与我们的客户服务部门交谈。

隐私政策

下面介绍了我们使用和披露 **您** 个人健康信息的方式：

1. 我们可能会收集和分享有关您的适当信息，以记录我们提供的设备、用品或服务的医疗必要性。示例包括：诊断、处方、转诊和医生或医疗保健提供者信息。
2. 我们可能会共享有关您的适当信息，以便为我们提供的医疗保健进行收费，包括保险公司和第三方，其中包括您告知我们的家庭成员或其他财务责任方。示例包括：保险覆盖范围和资格验证。
3. 我们可能会使用和披露信息来监控和运营我们的业务。示例包括：满意度调查、医疗保健结果和使用情况报告、认证机构、向任何联邦、州或地方当局提供的报告（根据法律要求），或提醒您购买设备、用品或服务的需求。
4. 我们可能会向家人或朋友发布有关您的适当信息，他们正在帮助您承担从我们这里接收设备、用品或服务时产生的财务责任。
5. 我们可能会使用和披露有关您的信息，以回应依法要求提供有关您的信息的法院或法律权威机构。示例包括：为法律传票或证据开示程序提供文件，并且我们的工作人员就我们提供的护理作证。



以下描述了 **您** 对我们维护 **您** 的信息时的 **权利**：

1. 您有权在我们的任何地点指定您的个人健康信息的使用方式。
2. 您有权终止或修改与我们使用您的个人健康信息有关的授权或同意，并使这些终止或修改影响任何新的设备、供应或服务条款。我们不需要接受您的条款。如果我们接受您的限制，我们将遵守您的要求（法律禁止的行为除外）。所有请求必须采用书面形式。
3. 如果任何联邦、州或地方法律不禁止，您有权索取一份您的个人健康信息副本。此请求必须采用书面形式。复制、制作和交付您的信息需要付费。
4. 您有权以书面形式请求修改您的个人健康信息。修改请求将单独进行评估，并在适当时进行修改。我们不会在任何时候进行可能导致错误记录个人健康信息的修改。您的书面请求必须详细说明请求的修订和修改的原因。如果没有提供解释，我们将不会进行修改。如果我们拒绝您的修改请求，您有权提交异议声明。
5. 您有权要求我们对您的个人健康信息进行的 *非常规披露* 进行记录。您可以在 12 个月内获得一次免费记录的机会。我们将对每 12 个月超过 1 次的任何记录服务收费。在我们提供任何会计服务之前，您必须同意此费用。这些请求涵盖 2003 年 4 月 14 日及其之后的服务日期。
6. 您有权向我们或卫生和公共服务部的部长投诉我们使用您的个人健康信息。

生效日期：2008 年 4 月 29 日，修订日期：2019 年 2 月 19 日

MEDICARE DMEPOS 供应标准

DMEPOS 供应商可以选择披露以下声明，以满足供应标准 16 中概述的要求，而不必向受益人提供标准副本。

TenderHeart Health Outcomes 提供给您的产品和/或服务受联邦法规中包含的供应标准的约束，该标准包含在联邦法规 42 中，如《联邦法规》第 424.57 (c) 节所示。这些标准涉及业务、专业和运营事务（例如，履行保修和营业时间）。这些标准的全文可以在 <http://www.ecfr.gov> 获取。根据要求，我们将向您提供标准的书面副本。

廉价和常规购买的物品政策

Medicare 要求我们通知您，TenderHeart Health Outcomes 提供的一些用品可以购买或租赁。我们公司不出租我们的任何设备，因此我们不提供租赁选项。我们提供的属于此选项的用品包括手杖、助行器、拐杖和马桶椅。