



Добро пожаловать в TenderHeart Health Outcomes!

Спасибо за возможность служить вам и вашей семье. Для нас большая честь, что вы выбрали нас в качестве поставщика услуг. Наша компания работает с 2006 года, и мы гордимся тем, что являемся лидером в предоставлении высококачественных продуктов и превосходного обслуживания клиентов. Мы уверены, что вы останетесь довольны нашими услугами, и мы всегда рады помочь вам.

Наша миссия

TenderHeart стремится предоставлять инновационные, клинически доказанные программы по вовлечению пациентов и борьбе с недержанием, которые улучшают качество жизни пациентов и расширяют доступ к медицинским услугам.

Наши ценности

Целостность: мы стремимся к честности и ответственности во всем, что мы думаем, говорим и делаем.

Сострадание: мы заботимся, мы слушаем, мы реагируем.

Инновации: мы работаем над улучшением услуг, которые решают проблемы здравоохранения.

Равенство: мы уважаем людей, ценим разнообразие и поощряем инклюзивность.

Коммуникация: мы стремимся к прозрачности и доброжелательности в каждом взаимодействии.



Свяжитесь с нами:

TenderHeart Health Outcomes
Корпоративный офис
1701 Directors Blvd оф. 520
Остин, Техас 78744

Телефон: (877) 394-1860

Факс: (866) 897-5881

Адрес эл. почты: help@tenderheart.com

Время работы: с понедельника по пятницу, с 8 утра до 5 вечера.

Веб-сайт: www.tenderheart.com

TenderHeart Health Outcomes Информация о чрезвычайных ситуациях/природных катастрофах

В случае стихийного бедствия или чрезвычайной ситуации, пожалуйста, звоните 9-1-1.

По вопросам замены заказов после стихийного бедствия обращайтесь по телефону **(877) 394-1860** или по электронной почте **help@tenderheart.com**



TenderHeart Health Outcomes
Формы для ориентации клиентов

Моя подпись внизу этой формы подтверждает, что я получил(а) и прочитал(а) следующую информацию и (или) получил(а) по ней подробные разъяснения:

- _____ Заявление о готовности к чрезвычайным ситуациям
- _____ Права потребителей
- _____ Обязанности потребителей
- _____ Политика возврата
- _____ Уведомление о Политике в отношении личной медицинской информации / политике HIPAA
- _____ Стандарты поставщиков Medicare

От поставщика:

- _____ Моя упаковочная ведомость с указанием доставленных товаров

Для доставки крупногабаритного оборудования:

- _____ Безопасность моего дома для использования оборудования и его пригодность для использования поставленного оборудования
- _____ Безопасная и правильная эксплуатация поставляемого оборудования
- _____ Получение информации о пригодности и безопасности электрических розеток в моем доме

Имя клиента, родителя, опекуна или ответственного лица,
осуществляющего уход

Дата

Представитель TenderHeart Health Outcomes

Дата

Имя пациента: _____

Идентификатор Medicaid: _____

Пожалуйста, верните:

Факс: (866) 897-5881

Электронная почта: help@tenderheart.com

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



TenderHeart Health Outcomes

Билль о правах пациента

Как пациент этой компании по уходу за больными на дому вы имеете право:

1. Чтобы к вам относились с достоинством и всегда уважали вашу частную жизнь и собственность.
2. Осуществлять свои права как клиента самостоятельно или через своего уполномоченного представителя.
3. Выбирать, кто именно будет оказывать вам услуги по уходу на дому.
4. Получать надлежащий уход и услуги на профессиональном уровне без дискриминации по возрасту, полу, расе, религии, этническому происхождению, сексуальным предпочтениям, физическим или умственным недостаткам, а также личным культурным и этническим предпочтениям и не подвергаться психическому насилию, физическому насилию, пренебрежению или эксплуатации любого рода со стороны сотрудников агентства.
5. Получить информацию в устной и письменной форме о принципах выставления счетов и возмещения расходов до начала лечения и по мере изменений, включая плату за предоставленные услуги и продукты, обязанности по прямой оплате и уведомление о страховом покрытии.
6. Получать услуги в рамках вашего плана медицинского обслуживания быстро и профессионально.
7. Участвовать в разработке и изменении вашего плана ухода и обслуживания; отказаться от лечения в пределах, установленных законом; а также получить профессиональную информацию о последствиях, которые могут возникнуть в результате такого отказа.
8. Ознакомиться с Уведомлением о конфиденциальности TenderHeart Health Outcomes.
9. Рассчитывать на то, что вся информация, полученная TenderHeart Health Outcomes, будет храниться в тайне и не будет разглашена без письменного разрешения.
10. Запросить и получить возможность изучить или просмотреть вашу медицинскую документацию.
11. Выражать свои опасения, жалобы или рекомендовать внести изменения в услуги по уходу за вами на дому без страха перед дискриминацией или ответными мерами, а также участвовать, при необходимости, в обсуждении и разрешении конфликтов и (или) этических вопросов, связанных с уходом за вами.
12. Знать, что если у вас остались нерешенные жалобы на TenderHeart Health Outcomes или вопросы о данной организации, вы можете обратиться по номеру горячей линии CHAP (1-800-656-9656) с 9:00 утра до 5:00 вечера по восточному времени.
13. Знать, кому принадлежит и как контролируется TenderHeart Health Outcomes, знать имена и профессиональную квалификацию специалистов, которые будут обеспечивать уход, а также предполагаемую частоту оказания услуг.
14. Требовать предъявления законного удостоверения личности любым лицом или лицами, входящими в ваше жилище для оказания услуг по уходу на дому.
15. Знать политику TenderHeart Health Outcomes в отношении предварительных распоряжений клиента, включая описание прав человека согласно законам штата (юридически закрепленным или признаваемым судами штата) и того, как каждое право реализуется организацией TenderHeart Health Outcomes.
16. Заранее получать уведомления о вариантах лечения, переводах, прекращении ухода и участвовать в выборе вариантов альтернативных уровней ухода или направления в другие организации, если на это указывает потребность клиента в постоянном уходе.
17. Получать информацию о любых взаимовыгодных отношениях с TenderHeart Health Outcomes, которые могут принести прибыль направляющей организации.
18. Не получать никакого экспериментального лечения без вашего особого согласия и полного понимания объясненной информации.
19. Быть полностью информированным о своих правах и обязанностях.



TenderHeart Health Outcomes

Ответственность пациента

Как у клиента TenderHeart у вас есть следующие обязанности:

- Сообщать TenderHeart Health Outcomes точную и полную личную медицинскую информацию.
- Следовать плану лечения, составленному вашим врачом.
- Запрашивать информацию обо всем, что вам непонятно.
- Сообщать нам о любых проблемах с продуктами или предоставленными услугами.
- Предоставить нам имя, номер телефона и письменное разрешение любого человека, которого вы уполномочили помогать вам с вашим счетом.
- Признать, что TenderHeart Health Outcomes имеет право выписать вас или прекратить обслуживание с предварительным уведомлением при любых из следующих условий: ваш врач не назначает продукт или услугу; ваше физическое или эмоциональное состояние изменилось, и TenderHeart больше не может предоставлять соответствующие продукты или услуги; вы запрашиваете неподходящие продукты или услуги; вы переезжаете из района, обслуживаемого TenderHeart Health Outcomes; неуплата любой суммы задолженности; другие возникшие ситуации, которые не позволяют предоставлять вам соответствующие продукты или услуги; вы не уведомили TenderHeart Health Outcomes о любых изменениях в вашем страховом покрытии.
- Согласиться информировать TenderHeart Health Outcomes о любых услугах, полученных от других агентств или поставщиков.

Политика возврата и обмена

Пригодные для возврата товары можно вернуть или обменять в течение **30** дней после даты доставки в оригинальном состоянии/упаковке.

Следующие предметы возврату не подлежат:

- Предметы личной гигиены, соприкасающиеся с кожей.
- Любой предмет в стерильной упаковке.

Возможность возврата зависит от товара, его использования и даты приобретения. Чтобы узнать, можно ли вернуть ваш товар, свяжитесь с нами по телефону (877) 394-1860.

Ущерб

Обо всех поврежденных предметах необходимо сообщить в течение 30 дней с момента доставки.

Информация о гарантии на оборудование

На все оборудование, продаваемое нашей компанией, предоставляется гарантия производителя сроком на 1 год. TenderHeart уведомит всех бенефициаров Medicare о гарантийном покрытии и будет соблюдать все гарантии в соответствии с действующим законодательством.

TenderHeart бесплатно заменит оборудование с покрытием Medicare, на которое распространяется гарантия. Кроме того, получателям страхового обеспечения будет предоставлено руководство пользователя с информацией о гарантии на все медицинское оборудование длительного пользования, если такое руководство имеется.



TenderHeart Health Outcomes

Уведомление о методах работы с медицинской информацией

Назначение

Это уведомление описывает, как медицинская информация о вас может быть использована и раскрыта, и как вы можете получить доступ к этой информации. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с ним.

TenderHeart считает, что информация, которую мы собираем о вас, носит частный характер, и мы стремимся сохранять конфиденциальность этой информации. Записи, которые мы создаем в процессе предоставления вам ухода, по закону должны быть конфиденциальными. Мы также обязаны информировать вас о нашей политике в отношении использования и хранения вашей личной медицинской информации.

TenderHeart оставляет за собой право обновлять нашу Политику конфиденциальности. Ваша личная медицинская информация всегда будет храниться в соответствии с действующими правилами, указанными в текущем Уведомлении о конфиденциальности. Актуальный текст уведомления о конфиденциальности представлен на видном месте на нашем веб-сайте. Если у вас есть вопросы или комментарии по поводу нашего Уведомления о конфиденциальности, позвоните на главную линию (877) 394-1860 и побеседуйте с представителем отдела по работе с клиентами.

Политика конфиденциальности

Далее описано, как мы будем использовать и раскрывать **вашу** личную медицинскую информацию.

1. Мы можем собирать и передавать необходимую информацию о вас, чтобы документально подтвердить медицинскую необходимость предоставляемого нами оборудования, расходных материалов или услуг. Некоторые примеры: диагнозы, рецепты, направления и информация о врачах или поставщиках медицинских услуг.
2. Мы можем передавать соответствующую информацию о вас для выставления счетов и сбора оплаты за предоставляемые нами медицинские услуги, в том числе страховым компаниям и третьим лицам, включая членов семьи или других финансово ответственных лиц, о которых вы нам сообщили. Некоторые примеры: страховое покрытие и проверка соответствия требованиям.
3. Мы можем использовать и раскрывать информацию для мониторинга и управления нашим бизнесом. Некоторые примеры: опросы с целью выявить степень удовлетворенности качеством обслуживания, отчеты о результатах медицинского обслуживания и использовании, органы аккредитации, отчеты, предоставляемые любым федеральным, государственным или местным органам (в соответствии с законодательством), или для напоминания вам о необходимости оборудования, расходных материалов или услуг.
4. Мы можем предоставить соответствующую информацию о вас родственникам или друзьям, которые помогают вам справиться с финансовыми обязательствами, возникшими при получении от нас оборудования, расходных материалов или услуг.
5. Мы можем использовать и раскрывать информацию о вас, чтобы дать ответ суду или правоохранительным органам, которые на законных основаниях запрашивают информацию о вас. Некоторые примеры: предоставление документов по судебным повесткам или в ходе судебного разбирательства, а также дача нашими сотрудниками показаний об оказанном нами уходе.



Ниже описаны **ваши** права на информацию, которую мы храним о вас.

1. Вы имеете право распоряжаться использованием вашей личной медицинской информации в любом из наших мест.
2. Вы имеете право отменить или пересмотреть свои разрешения или согласия, относящиеся к использованию нами вашей личной медицинской информации, и такая отмена или пересмотр автоматически повлияет на любые новые поставки оборудования, расходных материалов или услуг. Мы не обязаны принимать ваши условия. Если мы примем ваши ограничения, мы будем соблюдать ваши спецификации, за исключением случаев, когда это запрещено законом. Все запросы должны быть оформлены в письменном виде.
3. Вы имеете право запросить копию вашей личной медицинской информации, если это не запрещено каким-либо федеральным, государственным или местным законом. Этот запрос должен быть подан в письменном виде. За копирование, изготовление и доставку вашей информации взимается плата.
4. Вы имеете право запросить в письменном виде исправление вашей личной медицинской информации. Запросы на исправление будут рассматриваться в индивидуальном порядке, и в случае необходимости в соответствующую информацию будут внесены изменения. Ни при каких обстоятельствах не будут вноситься изменения, которые могут привести к ошибочной записи хранящейся у нас личной медицинской информации. Ваш письменный запрос должен содержать подробное описание требуемого исправления и причины его внесения. Если объяснение не предоставлено, исправление не будет внесено. Если мы отклонили ваш запрос на исправление, вы имеете право подать заявление о несогласии.
5. Вы имеете право запросить отчет о *внеплановом раскрытии* нами вашей личной медицинской информации. Вы можете получить один такой бесплатный отчет в течение двенадцати месяцев. Мы будем взимать плату за любые услуги по составлению отчетов с частотой более одного раза за двенадцать месяцев. Вы должны согласиться с этими условиями, прежде чем мы предоставим какие-либо услуги по составлению отчетов. Эти запросы распространяются на предоставление услуг, начиная с 14-го апреля 2003 года.
6. Вы имеете право подать жалобу на использование нами вашей личной медицинской информации нам или обратиться с ней к министру здравоохранения и социального обеспечения.

Дата вступления в силу 29.04.08, дата пересмотра 19.02.19

СТАНДАРТЫ ПОСТАВЩИКОВ DMEPOS ПО ПРОГРАММЕ MEDICARE

У поставщиков DMEPOS есть возможность сделать следующее заявление, чтобы выполнить требование, изложенное в Стандарте для поставщиков 16, вместо предоставления копии стандартов получателю страхового обеспечения.

На продукты и (или) услуги, предоставляемые вам компанией TenderHeart Health Outcomes, распространяются стандарты поставщиков, содержащиеся в федеральных правилах, приведенных в 42 Code of Federal Regulations Section 424.57(c). Эти стандарты касаются деловых и производственных вопросов (таких как соблюдение гарантий и часы работы). Полный текст этих стандартов можно найти на сайте <http://www.ecfr.gov>. По запросу мы предоставим вам письменную копию стандартов.

Политика в отношении недорогих и часто покупаемых товаров

Medicare требует, чтобы мы информировали вас о том, что некоторые товары, предоставляемые TenderHeart Health Outcomes, можно купить или взять в аренду. Наша компания не арендует оборудование, поэтому мы не предлагаем возможность аренды. В число предоставляемых нами товаров, подпадающих под эту опцию, входят трости, ходунки, костыли и кресла-туалеты.