



Chào mừng bạn đến với TenderHeart Health Outcomes!

Cảm ơn bạn đã cho phép chúng tôi phục vụ bạn và gia đình bạn. Chúng tôi rất vinh dự bạn đã chọn chúng tôi làm nhà cung cấp của bạn. Công ty chúng tôi hoạt động từ năm 2006 và tự hào là đơn vị dẫn đầu trong việc cung cấp các sản phẩm chất lượng cao cùng dịch vụ khách hàng vượt trội. Chúng tôi tin tưởng rằng bạn sẽ hài lòng với dịch vụ của chúng tôi và chúng tôi luôn sẵn lòng hỗ trợ bạn.

Sứ mệnh của chúng tôi:

TenderHeart cam kết cung cấp các chương trình có sự tham gia của thành viên và chăm sóc sức khỏe tiểu tiện sáng tạo, đã được chứng minh lâm sàng, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống cho bệnh nhân và mở rộng phạm vi tiếp cận dịch vụ chăm sóc.

Giá trị của chúng tôi:

Liên chính: Chúng tôi cam kết trung thực và tin tưởng vào mọi thứ chúng tôi nghĩ, nói và làm.

Sự thấu cảm: Chúng tôi quan tâm, chúng tôi lắng nghe, chúng tôi đáp ứng.

Đổi mới: Chúng tôi tạo ra các cải tiến dịch vụ để giải quyết các thách thức về chăm sóc sức khỏe.

Bình đẳng: Chúng tôi tôn trọng con người, đề cao sự đa dạng và thúc đẩy sự hòa nhập.

văn phòng. 877.394.1860 | địa chỉ. 1701 Directors Blvd Ste 520, Austin, TX 78744 /
304 Regency Ct. Dothan, AL 36305-1175 / 4 Automation Ln, Ste 260, Albany, NY
12205-1672



Giao tiếp: Chúng tôi đặt sự minh bạch và tinh thần hỗ trợ lên hàng đầu trong mọi hoạt động tương tác.



Liên hệ với chúng tôi:

TenderHeart Health Outcomes
Văn phòng công ty
1701 Directors Blvd Ste 520
Austin, TX 78744

Điện thoại: (877) 394-1860

Fax: (866) 897-5881

Email: help@tenderheart.com

Giờ: Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều

Trang mạng: www.tenderheart.com

TenderHeart Health Outcomes Thông tin trong trường hợp Khẩn cấp / Thiên tai

Trong trường hợp thiên tai hoặc trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi 9-1-1.

Để hỏi về việc đặt hàng thay thế sau thiên tai, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua điện thoại theo số **(877) 394-1860** hoặc qua email **help@tenderheart.com**



TenderHeart Health Outcomes Biểu mẫu định hướng khách hàng

Chữ ký của tôi ở cuối biểu mẫu này chứng thực rằng tôi đã nhận, đọc và / hoặc được hướng dẫn chi tiết về các thông tin sau:

- _____ Tuyên bố sẵn sàng ứng phó khẩn cấp
- _____ Quyền của khách hàng
- _____ Trách nhiệm của khách hàng
- _____ Chính sách hoàn trả
- _____ Thông báo về Chính sách thông tin y tế/Chính sách HIPAA
- _____ Tiêu chuẩn của nhà cung cấp Medicare

Từ nhà cung cấp:

- _____ Danh sách đóng gói của tôi ghi rõ hàng hóa được giao

Đối với giao thiết bị lớn:

- _____ Ngôi nhà tôi đảm bảo an toàn và phù hợp cho việc lắp đặt thiết bị được giao
- _____ Hoạt động an toàn và đúng cách của thiết bị được giao
- _____ Đã nhận được thông tin liên quan đến sự phù hợp và độ an toàn của hệ thống ổ cắm điện tại nhà của tôi

Tên viết in hoa của khách hàng, cha mẹ, người giám hộ hoặc người chăm sóc chính Ngày

Người đại diện của TenderHeart Health Outcomes

Ngày

Tên bệnh nhân: _____

Vui lòng trả lại:

Fax: (866) 897-5881

Email: help@tenderheart.com

Phone: 1-800-270-1111 / **Directors** 1701 Directors Blvd Ste 520, Austin, TX 78744

văn phòng. 877.394.1860 | địa chỉ. 1701 Directors Blvd Ste 520, Austin, TX 78744
304 Regency Ct. Dothan, AL 36305-1175 / 4 Automation Lane, Dothan, AL 36305-1672



ID Medicaid: _____



TenderHeart Health Outcomes **Tuyên ngôn về quyền của bệnh nhân**

Là bệnh nhân của công ty chăm sóc tại nhà này, bạn có quyền:

1. Được đối xử với phẩm giá và luôn được tôn trọng quyền riêng tư và tài sản của bạn.
2. Thực hiện các quyền của bạn với tư cách là khách hàng, hoặc để người đại diện được ủy quyền, được chỉ định của bạn thực hiện các quyền đó.
3. Được chọn những người cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà của bạn.
4. Được chăm sóc và phục vụ một cách chuyên nghiệp, công bằng, không phân biệt đối xử dựa trên bất kỳ yếu tố nào như tuổi tác, giới tính, chủng tộc, tôn giáo, nguồn gốc dân tộc, xu hướng tình dục, tình trạng khuyết tật (về thể chất hoặc tinh thần), văn hóa cá nhân, sở thích dân tộc, và được bảo vệ tuyệt đối khỏi mọi hình thức lạm dụng (tinh thần, thể chất), bỏ mặc hoặc bóc lột bởi nhân viên của tổ chức.
5. Được thông báo bằng lời nói và bằng văn bản về các phương pháp thanh toán và hoàn trả trước khi bắt đầu chăm sóc và khi có thay đổi, bao gồm phí cho các dịch vụ và sản phẩm được cung cấp, trách nhiệm thanh toán trực tiếp và thông báo về phạm vi bảo hiểm.
6. Nhận các dịch vụ trong phạm vi chương trình chăm sóc sức khỏe của bạn một cách kịp thời và chuyên nghiệp.
7. Được tham gia vào quá trình xây dựng và điều chỉnh kế hoạch chăm sóc và dịch vụ của bản thân; được quyền từ chối điều trị trong phạm vi pháp luật cho phép; và được nhận thông tin chuyên môn liên quan đến những hậu quả hoặc hệ lụy có thể xảy ra do việc từ chối đó.
8. Được xem lại Thông báo về Quyền riêng tư của TenderHeart Health Outcomes.
9. Yêu cầu mọi thông tin mà TenderHeart Health Outcomes tiếp nhận phải được giữ bí mật và không được công bố nếu không có sự ủy quyền bằng văn bản.
10. Được yêu cầu và được trao cơ hội kiểm tra hoặc xem xét hồ sơ y tế của bạn.
11. Tự do bày tỏ những lo lắng, khiếu kiện hoặc đề nghị điều chỉnh dịch vụ chăm sóc tại nhà mà không sợ bị phân biệt đối xử hay trả đũa. Bạn cũng có quyền tham gia, trong phạm vi phù hợp, vào các buổi thảo luận và giải quyết xung đột và/hoặc vấn đề đạo đức liên quan đến việc chăm sóc của mình.
12. Được thông báo rằng số đường dây nóng CHAP (1-800-656-9656) phục vụ từ 9:00 sáng đến 5:00 chiều giờ EST nếu bạn có khiếu nại hoặc câu hỏi chưa được giải quyết về TenderHeart Health Outcomes.
13. Được biết về quyền sở hữu và kiểm soát của TenderHeart Health Outcomes, tên và trình độ chuyên môn của các ngành nghề sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc, và tần suất dịch vụ được đề xuất.
14. Được cung cấp giấy tờ tùy thân hợp lệ bởi bất kỳ người nào vào nhà bạn để cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà.
15. Được biết về chính sách của TenderHeart Health Outcomes về chỉ thị trước của khách hàng, bao gồm mô tả về quyền của cá nhân theo luật tiểu bang (luật định hoặc được tòa án của Tiểu bang công nhận) và cách mỗi quyền được TenderHeart Health Outcomes thực hiện.
16. Được thông báo trước về các lựa chọn điều trị, chuyển giao, ngừng chăm sóc và tham gia vào việc lựa chọn các lựa chọn cho các cấp độ chăm sóc thay thế hoặc giới thiệu đến các tổ chức khác, như được chỉ ra bởi nhu cầu chăm sóc liên tục của khách hàng.
17. Được nhận thông tin tiết lộ về bất kỳ mối quan hệ có lợi nào mà TenderHeart Health Outcomes có thể mang lại lợi nhuận cho tổ chức giới thiệu.
18. Không nhận bất kỳ phương pháp điều trị thử nghiệm nào mà không có sự đồng ý cụ thể và



hiểu biết đầy đủ về thông tin đã được giải thích.

19. Được thông báo đầy đủ về quyền và trách nhiệm của bạn.



TenderHeart Health Outcomes Trách nhiệm của bệnh nhân

Là khách hàng của TenderHeart, bạn có trách nhiệm:

- Cung cấp cho TenderHeart Health Outcomes thông tin chính xác và đầy đủ về tình hình sức khỏe.
- Tuân thủ kế hoạch chăm sóc của bác sĩ.
- Yêu cầu thông tin về bất cứ điều gì không hiểu.
- Thông báo cho chúng tôi về bất kỳ vấn đề nào với sản phẩm hoặc dịch vụ được cung cấp.
- Cung cấp cho chúng tôi tên, số điện thoại và sự cho phép bằng văn bản của bất kỳ ai mà bạn đã ủy quyền để hỗ trợ bạn với tài khoản của mình.
- Đồng ý rằng TenderHeart Health Outcomes có quyền chấm dứt hoặc kết thúc dịch vụ sau khi thông báo trước trong bất kỳ trường hợp nào sau đây: Bác sĩ của bạn không chỉ định sản phẩm hoặc dịch vụ; tình trạng thể chất hoặc tinh thần của bạn thay đổi và TenderHeart không còn khả năng cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ phù hợp; nếu bạn yêu cầu các sản phẩm hoặc dịch vụ không phù hợp; nếu bạn chuyển ra khỏi khu vực được TenderHeart Health Outcomes phục vụ; không thanh toán bất kỳ khoản nợ nào; các tình huống khác phát sinh ngăn cản việc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ phù hợp cho bạn; không thông báo cho TenderHeart Health Outcomes về bất kỳ thay đổi nào đối với bảo hiểm của bạn.
- Đồng ý thông báo cho TenderHeart Health Outcomes về bất kỳ dịch vụ nào nhận được từ các cơ quan hoặc nhà cung cấp khác.

Chính sách đổi trả

Các sản phẩm đủ điều kiện có thể được trả lại hoặc đổi trong vòng **30 ngày** kể từ ngày giao hàng **và phải ở trong tình trạng/bao bì gốc.**

Các mặt hàng sau đây không thể trả lại:

- Các vật dụng vệ sinh cá nhân tiếp xúc trực tiếp với da.
- Bất kỳ mặt hàng nào trong bao bì vô trùng.

Điều kiện trả hàng phụ thuộc vào sản phẩm, mục đích sử dụng và ngày mua. Để biết sản phẩm của bạn có được trả lại hay không, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số (877) 394-1860.

Hư hỏng

Tất cả các mặt hàng bị hư hỏng phải được báo cáo trong vòng 30 ngày kể từ ngày giao hàng.

Thông tin bảo hành thiết bị

Tất cả các thiết bị do công ty chúng tôi bán đều được bảo hành 1 năm của nhà sản xuất. TenderHeart sẽ thông báo cho tất cả người hưởng lợi Medicare về phạm vi bảo hành và sẽ tuân thủ tất cả các chế độ bảo hành theo luật hiện hành.



Ngoài ra, TenderHeart sẽ thay thế miễn phí các thiết bị được Medicare chi trả còn trong thời hạn bảo hành. Sách hướng dẫn sử dụng kèm thông tin bảo hành sẽ được cung cấp cho người hưởng lợi đối với tất cả các thiết bị y tế lâu bền, nếu có sách hướng dẫn đó.



TenderHeart Health Outcomes **Thông báo về Cách thức xử lý thông tin về sức khỏe**

Mục đích

Thông báo này mô tả cách thông tin y tế về bạn có thể được sử dụng và tiết lộ và cách bạn có thể truy cập vào thông tin này. Vui lòng xem xét kỹ.

TenderHeart tin rằng thông tin chúng tôi thu thập về bạn có tính chất riêng tư và chúng tôi tận tâm giữ bí mật thông tin này. Các hồ sơ chúng tôi tạo ra trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bạn, theo luật, được giữ bí mật. Chúng tôi cũng được yêu cầu thông báo cho bạn về các chính sách của chúng tôi liên quan đến việc sử dụng và lưu trữ thông tin sức khỏe cá nhân của bạn.

TenderHeart có quyền cập nhật Thông báo về quyền riêng tư của chúng tôi. Thông tin sức khỏe cá nhân của bạn sẽ luôn được duy trì theo các chính sách hiện hành được quy định trong Thông báo về quyền riêng tư hiện tại của chúng tôi. Một bản sao hiện tại của thông báo về quyền riêng tư của chúng tôi được hiển thị nổi bật trên trang web của chúng tôi. Nếu bạn có câu hỏi hoặc nhận xét về Thông báo về Quyền riêng tư của chúng tôi, bạn có thể gọi đến đường dây chính của chúng tôi theo số (877) 394-1860 và nói chuyện với bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi.

Chính sách quyền riêng tư

Sau đây mô tả cách chúng tôi sẽ sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe cá nhân **của bạn** :

1. Chúng tôi có thể thu thập và chia sẻ thông tin phù hợp về bạn để ghi nhận sự cần thiết về mặt y tế của thiết bị, vật tư hoặc dịch vụ chúng tôi đang cung cấp. Ví dụ: thông tin chẩn đoán, kê đơn, giới thiệu và thông tin bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
2. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin phù hợp về bạn để lập hóa đơn và thu tiền thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe chúng tôi cung cấp, bao gồm các công ty bảo hiểm và bên thứ ba, bao gồm các thành viên gia đình hoặc các bên chịu trách nhiệm tài chính khác mà bạn đã thông báo cho chúng tôi. Ví dụ: xác minh phạm vi bảo hiểm và xác minh tính đủ điều kiện.
3. Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin để giám sát và vận hành hoạt động kinh doanh của mình. Ví dụ: khảo sát mức độ hài lòng, báo cáo kết quả chăm sóc sức khỏe và sử dụng, các cơ quan kiểm định, báo cáo được cung cấp cho bất kỳ cơ quan liên bang, tiểu bang hoặc địa phương nào (theo yêu cầu của pháp luật), hoặc để nhắc nhở bạn về nhu cầu thiết bị, vật tư hoặc dịch vụ.
4. Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin thích hợp về bạn cho gia đình hoặc bạn bè đang giúp bạn



thực hiện các trách nhiệm tài chính phát sinh khi nhận thiết bị, vật tư hoặc dịch vụ từ chúng tôi.

5. Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin về bạn để trả lời tòa án hoặc cơ quan pháp lý có thẩm quyền yêu cầu thông tin về bạn một cách hợp pháp. Ví dụ: cung cấp tài liệu cho trát hầu tòa hoặc quá trình thu thập chứng cứ, và việc nhân viên của chúng tôi làm chứng về quá trình chăm sóc mà chúng tôi đã cung cấp.



Sau đây là mô tả các quyền **của bạn** đối với thông tin chúng tôi lưu trữ về **bạn**:

1. Bạn có quyền chỉ đạo việc sử dụng thông tin sức khỏe cá nhân của mình tại bất kỳ địa điểm nào của chúng tôi.
2. Bạn có quyền chấm dứt hoặc sửa đổi các ủy quyền hoặc sự đồng ý liên quan đến việc chúng tôi sử dụng thông tin sức khỏe cá nhân của bạn, và các chấm dứt hoặc sửa đổi đó sẽ ảnh hưởng đến bất kỳ thiết bị, vật tư hoặc dịch vụ mới nào được cung cấp. Chúng tôi không bắt buộc phải chấp nhận các điều khoản của bạn. Nếu chúng tôi chấp nhận các yêu cầu hạn chế của bạn, chúng tôi sẽ tuân thủ các yêu cầu cụ thể của bạn, trừ những trường hợp bị pháp luật cấm. Tất cả các yêu cầu phải ở dạng văn bản.
3. Bạn có quyền yêu cầu một bản sao thông tin sức khỏe cá nhân của mình nếu bất kỳ luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương nào không cấm điều đó. Yêu cầu này phải được lập thành văn bản. Chúng tôi sẽ tính phí sao chép, tạo và bàn giao thông tin của bạn.
4. Bạn có quyền yêu cầu, bằng văn bản, sửa đổi thông tin sức khỏe cá nhân của bạn. Các yêu cầu sửa đổi sẽ được đánh giá trên cơ sở từng trường hợp cụ thể và được sửa đổi nếu phù hợp. Sẽ không có sửa đổi nào có thể ghi lại sai thông tin sức khỏe cá nhân do chúng tôi lưu trữ. Yêu cầu bằng văn bản của bạn phải nêu chi tiết yêu cầu sửa đổi và lý do sửa đổi. Nếu bạn không giải thích, chúng tôi sẽ không sửa đổi. Trong trường hợp yêu cầu sửa đổi của bạn không được chấp thuận, bạn có quyền gửi văn bản phản đối.
5. Bạn có quyền yêu cầu bảng kê chi tiết về các trường hợp chúng tôi đã *tiết lộ* thông tin sức khỏe cá nhân của bạn. Bạn có thể nhận một bảng kê miễn phí trong khoảng thời gian mười hai tháng. Chúng tôi sẽ tính phí cho bất kỳ dịch vụ kê khai nào vượt quá một lần trong mười hai tháng. Bạn cần đồng ý với khoản phí này trước khi chúng tôi cung cấp bảng kê. Các yêu cầu này chỉ áp dụng cho các dịch vụ được cung cấp vào hoặc sau ngày 14 tháng 4 năm 2003.
6. Bạn có quyền gửi khiếu nại về việc chúng tôi sử dụng thông tin sức khỏe cá nhân của bạn cho chúng tôi hoặc cho Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh.

Ngày có hiệu lực: 29/4/2008, Ngày sửa đổi: 19/2/2019

CÁC TIÊU CHUẨN ÁP DỤNG CHO NHÀ CUNG CẤP MEDICARE DMEPOS

Các nhà cung cấp DMEPOS có thể lựa chọn công bố tuyên bố sau để đáp ứng yêu cầu được nêu trong Tiêu chuẩn áp dụng cho nhà cung cấp 16 thay vì cung cấp bản sao của các tiêu chuẩn cho người thụ hưởng.

Các sản phẩm và/hoặc dịch vụ do TenderHeart Health Outcomes cung cấp cho bạn phải tuân theo các tiêu chuẩn của nhà cung cấp có trong các quy định của Liên bang được hiển thị tại 42 Bộ luật Quy định Liên bang Mục 424.57(c). Những tiêu chuẩn này liên quan đến các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ và vận hành kinh doanh (ví dụ: thực hiện bảo hành và giờ làm việc). Toàn văn của các tiêu chuẩn này có thể được lấy tại <http://www.ecfr.gov>. Theo yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn một bản sao của các tiêu chuẩn.

Chính sách các mặt hàng giá rẻ và được mua thường xuyên



Medicare yêu cầu chúng tôi thông báo cho bạn rằng một số vật tư mà TenderHeart Health Outcomes cung cấp có thể được mua hoặc thuê. Công ty chúng tôi không cho thuê bất kỳ thiết bị nào của chúng tôi, do đó chúng tôi không cung cấp tùy chọn cho thuê. Các vật dụng chúng tôi cung cấp theo tùy chọn này bao gồm gậy, khung tập đi, nạng và ghế xô vịn.