

Guía de Bienvenida

AHORA ES PARTE DE LA FAMILIA



Bienvenido a AdaptHealth

Le agradecemos que nos haya elegido como su proveedor de equipos médicos para el hogar. Estamos ansiosos por prestarle nuestros servicios.

Nos hemos comprometido a ayudar a las personas a vivir plenamente y esperamos proveerle los productos y servicios que le ayudarán para ello, fuera del hospital y en su hogar.

AdaptHealth está dedicada a brindar excelentes servicios a sus pacientes, y les garantiza la calidad y el profesionalismo que se merecen. Ofrecemos a todos nuestros pacientes una atención genuina y los productos médicos de calidad más actualizados disponibles. Este folleto proporciona información importante sobre nuestra empresa y lo que puede esperar de nosotros. Guárdelo para futuras consultas y comuníquese con nosotros en cualquier momento en caso de tener alguna pregunta.

La familia de empresas de AdaptHealth es una red nacional de empresas de equipos médicos para el hogar dedicadas a mejorar la calidad de vida de las personas.

Las personas son el centro de nuestro negocio: si nuestros pacientes están contentos, así lo estaremos nosotros. Creemos que merecen vivir una vida plena, independientemente de las condiciones, los diagnósticos o las situaciones de salud que se les puedan presentar. Lo invitamos a conocernos un poco mejor y conocer los principios que nos guían para prestar un servicio de calidad todos los días.

La familia de empresas de AdaptHealth se enorgullece de prestar sus servicios en todo Estados Unidos



Encuentre su proveedor local en:
adapthealth.com/familyofcompanies

Perfil de la Empresa



Misión

Ayudamos a los pacientes a vivir lo mejor posible ofreciéndoles productos, servicios y suministros muy completos.



Visión

Somos la empresa más innovadora en atención médica a domicilio y ofrecemos los mejores servicios y la tecnología más avanzada para mejorar la vida de los pacientes y reducir el costo global de la atención



Valores

En AdaptHealth, marcamos una diferencia positiva en la vida de nuestros pacientes y miembros del equipo. Nuestros valores **DIRECT** guían nuestras acciones todos los días:

Diversidad e inclusión • **I**ntegridad • **R**espeto • **E**xcelencia • **C**ompasión • **T**rabajo en equipo

Índice

- 4 Información general
- 6 Preguntas frecuentes
- 9 Aviso de privacidad de AdaptHealth
- 13 Derechos y responsabilidades de los pacientes
- 14 Normas para los proveedores de equipos médicos duraderos, prótesis, ortesis e insumos
- 15 Política financiera
- 16 Asignación de beneficios (*Assignment of Benefits*, AOB) y acuse de recibo
- 18 Consejos de seguridad
- 22 Información sobre los equipos e instrucciones
- 29 Encuesta de satisfacción de los pacientes
- 30 Quejas y reclamos
- 31 Notas

Información General

Sabemos que recibir servicios de un nuevo socio puede generar preguntas. Esperamos que la información siguiente le ayude a comprender mejor lo que puede esperar de la familia de empresas de AdaptHealth. Guarde este folleto para futuras consultas y comuníquese con nosotros en cualquier momento en caso de tener alguna pregunta.

Opción de arrendar o comprar

Medicare define los equipos en dos categorías principales: “Artículos de arrendamiento limitado” y “Artículos de bajo costo y habitualmente adquiridos”. Los pacientes tienen el derecho de elegir entre las opciones de “Arrendar” y “Comprar”. En caso de no decidir entre dichas opciones, según se indique en el recibo de entrega, se aceptarán las siguientes opciones:

- 1 La opción de “**Arrendar**” para todos los “**Artículos de arrendamiento limitado**”
- 2 La opción de “**Comprar**” para todos los “**Artículos de bajo costo y habitualmente adquiridos**”

Medicare describe los “Artículos de arrendamiento limitado” y los “Artículos de bajo costo y habitualmente adquiridos” de la siguiente forma.

Artículos de arrendamiento limitado

Medicare pagará una cuota mensual de arrendamiento por un periodo de hasta 13 meses, tras el cual la propiedad del equipo se transferirá al beneficiario de Medicare. Una vez que la propiedad del equipo se haya transferido al beneficiario de Medicare, será responsabilidad de este contratar todos los servicios de mantenimiento o reparación necesarios.

Algunos ejemplos de este tipo de equipos son, entre otros, los siguientes:

- + Camas hospitalarias
- + Sillas de ruedas
- + Colchones de presión alterna
- + Nebulizadores

Artículos de bajo costo y habitualmente adquiridos

Los equipos de esta categoría se pueden comprar o arrendar, pero el importe total que se debe pagar por el arrendamiento mensual no podrá exceder el importe de compra de la lista de tarifas.

Algunos ejemplos de este tipo de equipo son los siguientes:

- + Bastones
- + Andadores
- + Muletas
- + Sillas sanitarias
- + Almohadillas compensadoras de baja presión y posicionadores
- + Glucómetros
- + Elevadores de pacientes
- + Compresores neumáticos (bombas para linfedema)
- + Trapecios para cama
- + Barandas laterales para cama

Servicio de mantenimiento y reparación

El servicio de mantenimiento o reparación de un equipo comprado en AdaptHealth y que ya no esté cubierto por la garantía del fabricante, estará sujeto a los cargos corrientes de mano de obra y al costo de los repuestos necesarios. Se informará al cliente sobre sus responsabilidades con respecto al cuidado y servicio continuos del equipo. También se le proporcionarán instrucciones para el mantenimiento y sobre cómo obtener cualquier servicio adicional (de ser necesario). Todos los servicios de mantenimiento y reparación deben programarse llamando a AdaptHealth durante el horario comercial habitual. La reparación de los equipos de propiedad del beneficiario se evaluará sobre la base de caso por caso.

Devoluciones

Se aceptan cambios o reembolsos de la mercadería dentro de los 30 días posteriores a la compra presentando el recibo de compra correspondiente. Para recibir un reembolso, el artículo deberá ser nuevo y estar dentro de su embalaje original. No se aceptará la devolución de ropa interior, medias, artículos que se usen en contacto con la piel, oxígeno, insumos desechables, instrumentos de diagnóstico ni ningún artículo estéril o empacado que fuera abierto, ni se otorgará un reembolso o crédito por ellos, a menos que el artículo sea de calidad subestándar o defectuoso. No se aceptarán devoluciones de equipos, aparatos ortopédicos ni insumos fabricados a medida. Los reembolsos quedarán a criterio de la administración de AdaptHealth.

Cambio de estado

Es esencial que nos informe sobre cualquier cambio que pueda afectar su atención. Comuníquese con nosotros lo antes posible en caso de presentarse alguna de las siguientes situaciones:

- + Cambio de seguro
- + Hospitalización
- + Inquietud sobre la seguridad de su equipo
- + Se lesiona mientras utiliza el equipo
- + Cambios en las indicaciones médicas
- + Cambia el médico que le recetó el uso del equipo o su médico de atención primaria
- + Cambia su número de teléfono o dirección
- + Deja de necesitar el equipo

Directivas anticipadas

Las directivas anticipadas son documentos escritos diseñados para otorgar a los pacientes competentes la oportunidad de guiar futuras decisiones sobre su atención médica, en caso de ser incapaces de participar directamente en la toma de tales decisiones. Entre estos documentos se encuentran los testamentos en vida y los poderes notariales duraderos. AdaptHealth se compromete a respetar todas las directivas anticipadas presentadas por escrito. Si desea elaborar un documento de directivas anticipadas, comuníquese con su abogado, médico u hospital local. Los empleados de AdaptHealth no pueden ayudarle a redactar directivas anticipadas. Los servicios prestados por AdaptHealth no dependen de la existencia o no de directivas anticipadas.

Función de pago automático

Entendemos que, para prestar un mejor servicio a nuestros pacientes, es necesario comunicar con claridad nuestras políticas financieras. El pago por el servicio es una parte importante de nuestra relación profesional y procuramos ser buenos administradores del dinero destinado al cuidado de su salud.

Antes de entregarle un equipo o insumo, AdaptHealth exigirá que nos proporcione una forma de pago que guardaremos en nuestros archivos para cubrir cualquier importe que su seguro no pague. La forma de pago puede ser una tarjeta de crédito o un giro bancario directamente de su cuenta corriente. AdaptHealth guardará los números de su tarjeta de crédito o de su banco en un sitio web seguro para evitar cargos no autorizados.

Normalmente, los equipos médicos se proveen conforme a la modalidad de arrendamiento limitado (o arrendamiento con opción de compra), según lo determine su compañía aseguradora. (Para obtener más información sobre el arrendamiento limitado, consulte la pregunta frecuente n.º 2 de la página 6). Todos los meses, AdaptHealth enviará una factura a su compañía de seguro por los gastos de arrendamiento. Dicha compañía procesará la solicitud de pago, pagará su parte y le enviará un documento (explicación de beneficios) en el que se detalla la responsabilidad financiera del paciente. Una vez que AdaptHealth haya recibido el pago de la aseguradora, le enviaremos una nota, por correo postal o electrónico (si está disponible), con la fecha en la que cargaremos su tarjeta de crédito o cuenta bancaria por la parte que le corresponde a usted.

El equipo de oxígeno suele ser de arrendamiento continuo. Esto significa que, en la mayoría de los casos, se le cobrará mensualmente la parte que le corresponde del costo. Otros equipos suelen arrendarse por 13 meses antes de pasar a ser propiedad del paciente. La póliza de su aseguradora determinará la cantidad de meses que el equipo será arrendado.

Deberá prever el pago de una parte de los cargos todos los meses, ya que usted es responsable del deducible y de los copagos. El importe que se cargará a su tarjeta de crédito o cuenta bancaria corresponderá a la parte del copago y deducible que figura en la explicación de beneficios que recibe de su compañía de seguro.

Su firma en el formulario de acuse de recibo constituye autorización para que AdaptHealth lo inscriba en la función de pago automático para cubrir la parte de la factura que le corresponde al paciente.

Preguntas Frecuentes

Información importante que debe leer sobre su equipo.

¿Este equipo es mío o de AdaptHealth?

La mayoría de los equipos médicos se le arrendarán. Ciertos equipos se arriendan hasta 13 meses y luego se convierten automáticamente en una compra (arrendamiento limitado). Durante el periodo de arrendamiento limitado, el equipo es propiedad exclusiva de AdaptHealth. La titularidad se transferirá al paciente al final del periodo limitado, siempre que este haya pagado todas sus obligaciones de deducibles y copagos. En algunas ocasiones, los equipos se compran en el momento de la entrega. En estos casos, el paciente se convierte en dueño del equipo.

Independientemente de si el equipo es arrendado o comprado, siempre será su responsabilidad cuidarlo. Su seguro pagará el arrendamiento, pero no los daños causados por negligencia o mal uso. Normalmente, las compañías de seguro solo pagan un equipo nuevo cada 5 años. Usted deberá permitirnos el acceso al equipo para su mantenimiento y reparación según sea necesario.

¿Qué significa arrendamiento limitado?

Medicare Original tiene una categoría de equipos que se denomina "equipos de arrendamiento limitado". Entre ellos se encuentran los equipos de presión positiva continua en las vías respiratorias (*Continuous Positive Airway Pressure*, CPAP), los nebulizadores, las camas hospitalarias y las sillas de ruedas manuales. Nosotros le facturaremos a Medicare un número establecido de pagos de arrendamiento (normalmente 13 meses) y luego este equipo pasará a ser propiedad suya. Durante el periodo de arrendamiento limitado, nos haremos cargo de cualquier mantenimiento de rutina necesario. Después del periodo de arrendamiento limitado, cuando el equipo pasa a ser propiedad suya, Medicare Original podría ayudarle a pagar una reparación, en caso contrario usted será responsable de los gastos de mantenimiento y reparación. Si dejara de utilizar el equipo, deberá conservar su posesión, ya que Medicare no pagará un equipo de reemplazo hasta transcurridos 5 años. Si tiene alguna duda sobre su equipo, comuníquese con nosotros.

¿Cómo puedo recibir insumos y recargas de oxígeno?

Si los insumos están incluidos en el arrendamiento del equipo (como las cánulas y los tubos de oxígeno), puede retirarlos en nuestra oficina o llamarnos y se los enviaremos. Si no están incluidos (como las máscaras de CPAP y los kits de nebulización), deberá comunicarse con nosotros para autorizar el reabastecimiento.

Intentaremos enviarle un recordatorio para reabastecerse cuando sea elegible, pero no podemos enviarle los insumos sin su autorización expresa. Estos insumos suelen proceder de un almacén central y pueden tardar varios días en llegar a su domicilio. Prevea un plazo de 14 días para recibirlos.

Si necesita un recipiente de oxígeno (como un cilindro), avise a nuestra oficina con un mínimo de 48 horas de antelación. Generalmente entregamos en ciertas zonas solo en horarios específicos y queremos asegurarnos de incluirlo en nuestro cronograma de entregas. Siempre podrá pasar por nuestra oficina y obtener un cilindro si lo necesita.

¿Atienden en horario no comercial?

Disponemos de personal de guardia las 24 horas del día, los 7 días de la semana para llamadas de servicio urgente. En caso de emergencia, llame al servicio de emergencias al 911. Si su equipo no funciona correctamente y necesita ser atendido inmediatamente, llame a nuestra oficina.

Le ayudaremos a solucionar el problema por teléfono o reemplazaremos el equipo según sea necesario. Cualquier problema que no sea urgente será atendido en el siguiente día hábil. Entregamos recargas e insumos de oxígeno solo durante el horario comercial. No entregamos insumos ni recargas de rutina fuera del horario comercial ni durante los fines de semana o días festivos, por lo que le recomendamos que planifique con antelación.

¿Qué información debe proporcionar mi médico?

Para casi todos nuestros equipos se requiere una visita presencial con un médico y una receta. El médico también debe incluir la documentación adecuada en su historia clínica para respaldar la necesidad médica del equipo solicitado. La mayoría de los seguros, sobre todo Medicare, tienen normas cada vez más estrictas sobre la documentación y pueden denegar el pago si esta no cumple con las normas.

Algunos equipos, como los de la oxigenoterapia y de la terapia de presión positiva en las vías respiratorias (*Positive Airway Pressure*, PAP), requieren consultas de seguimiento con el médico para que este verifique si la terapia lo está ayudando.

Nuevamente, las compañías de seguro tienen normas muy estrictas respecto del cronograma de seguimiento y la documentación que exigen.

Si no consulta a su médico en el plazo previsto o este no incluye la documentación correcta en su historia clínica, es posible que su seguro no pague por el equipo. Nosotros le ayudaremos con este tema, pero es responsabilidad suya asegurarse de que su médico cumpla con las normas de su seguro.

¿Cómo pagaré este equipo?

En algunos casos, deberá pagar por completo o una parte en el momento en que recibe el servicio. Esto incluye cualquier equipo o insumo comprado, como las sillas sanitarias y los insumos para la CPAP.

En otros casos, le facturaremos a su seguro. Las compañías de seguro, incluida Medicare, pagan diferentes importes por los equipos dependiendo de su lugar de residencia, su plan y sus deducibles. Sería muy difícil para nosotros darle el importe exacto que deberá pagar al momento en que recibe el servicio. Su compañía de seguro podrá informarle el costo de su equipo con mayor precisión. Comuníquese con el número de información para afiliados o ingrese en el sitio web que figura en su tarjeta de seguro.

En el momento de la contratación le pediremos que nos proporcione una forma de pago (una tarjeta de crédito o un número de cuenta bancaria) que mantendremos en nuestros archivos para cubrir cualquier deducible o copago que adeude. Una vez que su seguro haya pagado su parte, le enviaremos una nota por correo electrónico o postal en la que le indicaremos el importe que adeuda y la fecha en que lo cargaremos a su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Nosotros no tenemos control sobre la fecha en que nos pagará su compañía de seguro y esto nos impide enviarle una factura mensual por el equipo arrendado. Cada factura incluirá un nombre de contacto al que podrá llamar si tiene alguna pregunta.

¿Cómo paga Medicare Original al proveedor por el equipo de oxígeno y los insumos relacionados? (Medicare Original solo considera el arrendamiento del equipo de oxígeno, no paga por su compra).

Si tiene Medicare Original y utiliza oxígeno, podrá arrendar el equipo de oxígeno de AdaptHealth durante un máximo de 36 meses. Transcurridos los 36 meses de pagos, seguiremos proveyendo el equipo de oxígeno y los insumos relacionados por hasta 5 años a partir de su fecha de contratación, siempre que su necesidad médica continúe. Si recibe tanques de oxígeno u oxígeno líquido después de los 36 meses de pagos de arrendamiento, facturaremos a Medicare únicamente por el contenido y hasta 5 años después de la fecha de contratación. También le facturaremos a Medicare hasta 3 visitas de mantenimiento y servicio después de los 36 meses de pagos por arrendamiento. Después de los 5 años, comenzaremos un nuevo periodo de servicio. Durante este periodo de 5 años, todo el equipo de oxígeno pertenece a AdaptHealth y usted es responsable de cuidarlo.

Si tiene un plan de Medicare Advantage o un seguro privado, sus costos y condiciones podrían ser diferentes. Comuníquese con su compañía de seguro para obtener detalles completos sobre su plan.

¿Qué es la licitación competitiva (Competitive Bidding) y cómo me afecta?

Si vive en determinadas zonas o las visita, podría verse afectado por el programa de licitación competitiva de Medicare. Si tiene Medicare Original y recibe ciertos equipos e insumos en zonas designadas para licitación competitiva, Medicare solo le ayudará a pagar estos equipos e insumos si son suministrados por un Proveedor contratado. Los proveedores contratados no podrán cobrarle más del 20% en concepto de coaseguro y deducible anual no pagado por cualquier equipo o insumo incluido en el programa de licitación competitiva.

AdaptHealth es un proveedor contratado en su área de licitación para este equipo. No todos los proveedores de esta área son proveedores contratados. Si necesita otro equipo, asegúrese de preguntar si el proveedor es un proveedor contratado por Medicare Original.

¿Qué sucede si quiero viajar?

Si tiene previsto viajar en automóvil, puede llevar el equipo consigo. La mayoría de nuestros equipos son lo suficientemente portátiles como para llevarlos con usted. Si necesita hacer arreglos para obtener un equipo en su destino, comuníquese con nosotros al menos dos semanas antes de la fecha de partida.

Medicare no requiere que le proporcionemos un concentrador de oxígeno portátil (*Portable Oxygen Concentrator*, POC) aprobado por las compañías aéreas y no pagará por ningún suministro de oxígeno relacionado con un viaje aéreo. AdaptHealth tiene una cantidad limitada de concentradores de oxígeno portátiles a disposición de los viajeros. Por este motivo, debe reservar su POC lo antes posible para asegurarse de que esté disponible. AdaptHealth también puede sugerirle un proveedor en línea que pueda ayudarle con los viajes en avión.

Medicare no pagará por equipos para viajes fuera de los Estados Unidos y AdaptHealth no los proporcionará. Hay empresas en línea que ofrecen este servicio.

¿Qué sucede si me mudo o voy a estar fuera de casa durante un periodo prolongado?

Si sale de viaje durante un periodo prolongado (varias semanas o meses) o se muda a un nuevo lugar durante los primeros 36 meses de pagos de arrendamiento del equipo de oxígeno, le ayudaremos a encontrar un nuevo proveedor en esa zona. Si viaja o se muda entre los 36 meses de pagos de arrendamiento del equipo y 5 años, AdaptHealth le buscará un nuevo proveedor o seguirá proveyéndole el oxígeno.



Aviso de Privacidad de AdaptHealth

En AdaptHealth, su privacidad es de primordial importancia. Cuidamos muy bien su información personal para garantizarle protección y respeto en todo momento. Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica personal y cómo puede acceder usted a ella. Léalo con atención.

Este aviso único se realiza en nombre de las entidades de propiedad de AdaptHealth o que están bajo su control y forman parte de la entidad cubierta afiliada de AdaptHealth (*Affiliated Covered Entity*, ACE) y les corresponde a todas ellas. “Nosotros”, como se utiliza en este aviso, se refiere en conjunto a la ACE de AdaptHealth.

Si tiene alguna duda relacionada con este aviso, comuníquese con:

**AdaptHealth, Attn: Chief Compliance Officer
220 West Germantown Pike, Suite 250
Plymouth Meeting, PA 19462**

Nuestras obligaciones

La ley nos exige lo siguiente:

- + Conservar la privacidad de la información médica protegida.
- + Entregarle este aviso sobre nuestras responsabilidades legales y prácticas de privacidad con respecto a su información médica.
- + Acatar los términos de nuestro aviso vigente en la actualidad.

De qué manera podemos utilizar y divulgar su información médica: A continuación, se describen las formas en que podemos utilizar y divulgar la información médica que lo identifica (“Información Médica”). Salvo para los fines que se describen más adelante, utilizaremos y divulgaremos su Información Médica solo con su autorización por escrito. Usted puede revocar dicha autorización en cualquier momento, presentando un escrito a nuestro funcionario de prácticas de privacidad.

Para fines de tratamiento: Podemos utilizar y divulgar su Información Médica para su tratamiento y para prestarle servicios de atención médica relacionados con el mismo. Por ejemplo, podemos divulgar su Información Médica a médicos, enfermeros, técnicos u otros miembros del personal, incluidas personas ajenas a nuestras oficinas, que participan en su atención médica y necesitan la información para brindársela.

Para pagos: Podemos utilizar y divulgar su Información Médica para que, tanto nosotros como terceros, podamos facturar y recibir pagos de usted, de una compañía de seguros o de un tercero por los tratamientos y servicios que usted haya recibido. Por ejemplo, podemos dar información sobre usted a su plan de salud para que pague por su tratamiento.

Para operaciones de atención médica: Podemos utilizar y divulgar su Información Médica para fines de operaciones de atención médica. Estos usos y divulgaciones son necesarios para el funcionamiento y la administración de nuestra oficina, y para garantizar que todos nuestros pacientes reciban una atención de calidad. Por ejemplo, podemos utilizar y divulgar información para garantizar que el equipo médico duradero, los servicios de terapia del sueño o los servicios relacionados con la respiración que reciba sean de la más alta calidad. También podemos compartir información con otras entidades que tengan relación con usted (por ejemplo, su plan de salud) para sus propias operaciones de atención médica.

Recordatorios de citas, alternativas de tratamiento, y beneficios y servicios relacionados con la salud:

Podemos utilizar y divulgar su Información Médica para contactarnos con usted y recordarle que tiene una cita con nosotros. También podemos utilizar y divulgar su Información Médica para informarle sobre alternativas de tratamiento o sobre beneficios y servicios relativos a la salud que puedan interesarle.

Personas involucradas en su atención o en el pago de la misma:

Cuando sea apropiado, podemos compartir su Información Médica con una persona que participe en su atención médica o en el pago de la misma, como un familiar o un amigo cercano. También podemos informar a su familia sobre el lugar en que se encuentra o su estado general, o divulgar tal información a una entidad que esté dando socorro en caso de catástrofe.

Situaciones especiales

Según lo exija la ley: Divulgaremos su Información Médica cuando estemos obligados a hacerlo por las leyes internacionales, federales, estatales o locales.

Para evitar una amenaza grave a la salud

o seguridad: Podemos utilizar y divulgar su Información Médica cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave a su salud y seguridad, o a la salud y seguridad del público o de otra persona. Sin embargo, la divulgación solo se hará a una persona que esté en condiciones de ayudar a prevenir la amenaza.

Asociados comerciales: Podemos divulgar su Información Médica a nuestros asociados comerciales que cumplan funciones en nuestro nombre o nos presten servicios, si tal información es necesaria para dichas labores o servicios. Por ejemplo, es posible que recurramos a otra empresa para que nos preste servicios de facturación en nuestro nombre. Todos nuestros asociados comerciales están obligados a proteger la privacidad de su información y no se les permite utilizar ni divulgar ninguna información fuera de la especificada en nuestro contrato.

Militares y veteranos: Si es integrante de las fuerzas armadas, podemos divulgar su Información Médica según lo exijan las autoridades militares. Si es integrante de un ejército extranjero, también podemos divulgar su Información Médica a la autoridad militar extranjera correspondiente.

Indemnización por accidentes de trabajo: Podemos divulgar su Información Médica al seguro de indemnización por accidentes de trabajo o a programas similares. Estos programas brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Actividades de supervisión de la salud: Podemos divulgar su Información Médica a una entidad de supervisión de la salud para actividades que estén autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión abarcan, por ejemplo, auditorías, investigaciones, inspecciones y otorgamiento de licencias, y son necesarias para que el gobierno pueda supervisar el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

Notificación sobre filtraciones de datos: Podemos utilizar o divulgar su Información Médica protegida para proporcionar avisos exigidos por ley sobre un acceso no autorizado a su información médica o la divulgación de dicha información.

Demandas y disputas: Si está involucrado en una demanda o disputa, podemos divulgar su Información Médica en respuesta a una orden judicial o administrativa. También podemos divulgar su Información Médica en respuesta a una orden de comparecencia, solicitud de presentación de pruebas u otro proceso legal por parte de otra persona involucrada en la disputa, pero solo si se ha hecho un esfuerzo para informarle del pedido o para obtener una orden que proteja la información solicitada.

Cumplimiento de la ley: Podemos divulgar su Información Médica si nos lo pide una autoridad policial siempre que la información sea: (1) en respuesta a una orden judicial, orden de comparecencia, orden de aprehensión, citación o un proceso similar; (2) información limitada para identificar o ubicar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial o persona desaparecida; (3) relativa a la víctima de un delito aun si, en determinadas circunstancias muy limitadas, no nos es posible obtener el consentimiento de la persona; (4) relativa a una muerte que consideremos que pueda haber sido resultado de una conducta delictiva; (5) relativa a una conducta delictiva ocurrida en nuestro establecimiento; y (6) en una emergencia, para denunciar un delito, el lugar del delito o de las víctimas, o la identidad, descripción o ubicación de la persona que cometió el delito.

Presos o personas bajo custodia: Si está preso en una institución correccional o bajo la custodia de un agente policial, podemos divulgar su Información Médica a dicha institución correccional o agente.

- + Que la institución le proporcione atención médica.
- + Proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de otras personas.
- + La protección y seguridad de la institución correccional.

Usos y divulgaciones que nos obligan a darle la oportunidad de oponerse y elegir

Personas involucradas en su atención o en el pago de la misma:

A menos que usted se oponga, podemos divulgar a un integrante de su familia, un pariente, un amigo cercano o cualquier otra persona que usted indique, su Información Médica protegida que esté directamente relacionada con la participación de esa persona en su atención médica. Si usted no está en condiciones de aceptar o rechazar dicha divulgación, podremos hacerlo, según fuera necesario, si determinamos que es en su mejor interés según nuestro criterio profesional.

Socorro en caso de catástrofe: Podemos divulgar su Información Médica protegida a organizaciones que

brindan socorro en casos de catástrofe y buscan su información médica protegida para coordinar su atención o informar a sus familiares y amigos sobre su ubicación o estado en una catástrofe. Le ofreceremos la oportunidad de aceptar u oponerse a la divulgación cuando sea prácticamente posible hacerlo.

Otros usos y divulgaciones requieren su autorización por escrito

Los siguientes usos y divulgaciones de su Información Médica protegida se harán únicamente con su autorización por escrito:

- + Usos y divulgaciones de su Información Médica protegida con fines de marketing.
- + Divulgaciones que constituyan una venta de su Información Médica protegida. Otros usos y divulgaciones de su Información Médica protegida no contemplados en este aviso ni en las leyes que nos rigen se harán únicamente con su autorización por escrito. Si nos otorga su autorización, podrá revocarla en cualquier momento enviando una revocación por escrito a nuestro funcionario de prácticas de privacidad. En ese caso, dejaremos de divulgar la información médica protegida especificada en la autorización revocada. Sin embargo, toda divulgación hecha en base a su autorización antes de la revocación no se verá afectada por la revocación.

Sus derechos

Usted tiene los siguientes derechos con respecto a la información médica que tenemos sobre usted:

Derecho a examinarla y copiarla: Tiene el derecho de examinar y copiar la información médica que pueda ser utilizada para tomar decisiones sobre su atención o el pago de la misma. Esto incluye los registros médicos y de facturación, a excepción de las notas de psicoterapia. Para examinar y hacer una copia de esta información médica, envíe su solicitud por escrito a la dirección que figura al final de la página 12.

Tenemos un plazo de hasta 30 días para poner su Información Médica protegida a su disposición. Es posible que se le cobre una tarifa razonable por el costo de copiado, envío por correo u otros insumos relacionados con su solicitud. Si necesita la información para una reclamación de beneficios en virtud de la Ley del Seguro Social o cualquier otro programa de beneficios estatal o federal basado en necesidad, es posible que no le cobremos dicha tarifa. En determinadas circunstancias limitadas, podríamos denegar su solicitud. En ese caso, usted tiene el derecho de que un profesional de atención médica acreditado, que no haya estado involucrado

directamente en la denegación, revise dicha denegación, y nosotros respetaremos el resultado de la revisión.

Derecho a recibir una copia electrónica de su historia clínica electrónica: Si nosotros guardamos su Información Médica protegida en formato electrónico (lo que se conoce como historia clínica electrónica o registro de salud electrónico), usted tiene el derecho de solicitar que le entreguemos una copia electrónica de su registro o que se la enviemos a otra persona o entidad. Haremos todo lo posible por darle acceso a su Información Médica protegida en la forma o formato que usted solicite, siempre que sea posible producirla en dicha forma o formato. Si no podemos producir su Información Médica protegida en la forma o formato que usted solicita, le entregaremos el registro en nuestro formato electrónico estándar o, si usted no desea esta forma o formato, en forma impresa legible. Es posible que le cobremos una tarifa razonable basada en el costo de la mano de obra relacionada con el envío de la historia clínica electrónica.

Derecho a recibir aviso sobre una filtración de datos: Tiene el derecho de recibir un aviso en caso de una filtración de su Información Médica protegida no asegurada.

Derecho a corregir: Si considera que la información médica que tenemos es incorrecta o está incompleta, nos puede pedir que la corrijamos. Usted tiene el derecho de solicitar una corrección siempre que la información esté siendo conservada por nuestra oficina o en su nombre. Para solicitar una corrección, envíe su solicitud por escrito a la dirección que figura al final de la página 12.

Derecho a un informe de las divulgaciones: Tiene el derecho de solicitar una lista de determinadas divulgaciones de su Información Médica que hayamos efectuado para fines distintos de tratamientos, pagos y operaciones de atención médica o para las cuales usted haya dado su autorización por escrito. Para solicitar un informe de las divulgaciones, envíe su solicitud por escrito a la dirección que figura al final de la página 12.

Derecho a solicitar restricciones: Tiene el derecho de solicitar una restricción o limitación de la información médica que utilizamos o divulgamos para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. También tiene el derecho de solicitar que limitemos la información médica que divulgamos a una persona que participe en su atención o en el pago de la misma, como un familiar o un amigo. Por ejemplo, puede solicitar que no compartamos con su cónyuge información sobre un determinado diagnóstico o tratamiento. Para solicitar una restricción, envíe su solicitud por escrito a la dirección que figura al final de la página 12.

No estamos obligados a aceptar su solicitud, salvo que nos pida que restrinjamos el uso y la divulgación de su Información Médica protegida a un plan de salud para fines de pago u operaciones de atención médica, y la información que pide que restrinjamos corresponda exclusivamente a un producto o servicio de atención médica por el que nos ha pagado en su totalidad “de su bolsillo”. Si la aceptamos, cumpliremos con su solicitud salvo que la información sea necesaria para suministrarle tratamiento de emergencia.

Pagos de bolsillo: Si pagó de su bolsillo (o en otras palabras, nos solicitó que no facturemos a su plan de salud) el total de un producto o servicio específico, tiene el derecho de solicitar que su Información Médica protegida con respecto a tal producto o servicio no se divulgue a un plan de salud para fines de pago u operaciones de atención médica, y nosotros cumpliremos su solicitud.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales: Tiene el derecho de solicitar que nos comuniquemos con usted por asuntos médicos de determinada forma o en un cierto lugar. Por ejemplo, puede solicitar que solo nos comuniquemos con usted por correo postal o en su lugar de trabajo. Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe enviar su solicitud por escrito a la dirección que figura al final de esta página. La solicitud debe especificar cómo y dónde desea ser contactado. Aceptaremos solicitudes que sean razonables.

Derecho a obtener una copia impresa de este aviso: Tiene el derecho de obtener una copia impresa de este aviso. Nos puede solicitar en cualquier momento que le entreguemos una copia de este aviso. Aunque haya aceptado recibir este aviso por vía electrónica, igualmente tiene derecho a recibir una copia impresa.

Puede obtener una copia de este aviso en nuestro sitio web, adapthealth.com. Si desea recibir una copia impresa, debe solicitarla por escrito a la dirección que figura al final de esta página.

Cambios en este aviso:

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso y de aplicar los nuevos términos a la información médica que ya tenemos sobre usted, y a cualquier información que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del aviso actual en nuestras oficinas. El aviso contendrá la fecha de entrada en vigor en la primera página, en la esquina superior derecha.

Quejas:

Si considera que se han infringido sus derechos de privacidad, puede presentar una queja por escrito en nuestras oficinas o ante la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Sociales.

Para presentar una queja en nuestras oficinas, utilice la siguiente información de contacto:

AdaptHealth, Attn: Chief Compliance Officer
220 West Germantown Pike, Suite 250
Plymouth Meeting, PA 19462

.....

También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU., comunicándose directamente con ellos.

Por Internet

hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/complaint-process/index.html

Por escrito

U.S. Department of Health and
Human Services Office for Civil Rights
200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201

Centro de atención telefónica gratuita: 800-368-1019
Número de TTD: 800-537-7697

Nunca será sancionado por presentar una queja.

AdaptHealth, Attn: Chief Compliance Officer • 220 West Germantown Pike, Suite 250 • Plymouth Meeting, PA 19462

Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

Como paciente de AdaptHealth, es importante que comprenda sus derechos y responsabilidades.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- + Ser informado con anticipación sobre la atención o los productos que se le proveerán, incluidas las especialidades que le prestan atención y la frecuencia de las visitas, así como también sobre cualquier modificación al plan de atención.
- + Ser informado oralmente y por escrito sobre los costos de una atención o producto antes de recibirlo, incluido el pago por el servicio o producto que se espera de terceros, y sobre cualquier cargo del que usted será responsable.
- + Ser informado sobre cualquier cambio en la información de pago lo antes posible, pero no más tarde que 30 días después de que la organización tenga conocimiento del mismo.
- + Recibir información sobre el alcance de los servicios que prestará la organización y sobre cualquier limitación específica en estos servicios o productos.
- + Participar en el desarrollo y la revisión periódica del plan de atención.
- + Negarse a recibir atención, tratamiento o un producto después de haber recibido una explicación completa de todas las consecuencias que esta decisión podría tener.
- + Ser informado sobre sus derechos según las leyes estatales para formular una directiva anticipada, si correspondiera.
- + Ser tratados usted y sus bienes con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad y la individualidad.
- + Poder reconocer a los miembros del personal de visitas por medio de una identificación adecuada.
- + No sufrir maltrato, abandono ni abuso verbal, mental, sexual o físico, incluida cualquier lesión de origen desconocido y la apropiación indebida de sus bienes.
- + Expresar sus reclamos o quejas con respecto al tratamiento o la atención, o la falta de respeto hacia sus bienes; o recomendar cambios en la política, el personal o los servicios sin sufrir ninguna restricción, interferencia, coerción, discriminación ni represalia.
- + Lograr que se investiguen sus reclamos o quejas con respecto al tratamiento, la atención suministrada (o no suministrada) o a la falta de respeto hacia sus bienes.
- + Confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el registro del cliente y de la Información Médica protegida.
- + Ser notificado sobre las políticas y los procedimientos de la empresa con respecto a la divulgación de los registros médicos.
- + Elegir un proveedor de atención médica, incluida la elección de un médico tratante, si corresponde.
- + Recibir atención adecuada sin discriminación y acorde con las órdenes del médico, si corresponde.
- + Ser informado de cualquier beneficio financiero al ser derivado a una organización.
- + Ser informado por completo sobre sus responsabilidades.

Usted tiene las siguientes responsabilidades:

- + Utilizar el equipo arrendado con cuidado razonable, sin alterarlo ni modificarlo, y devolverlo (si corresponde) en buenas condiciones (se espera un desgaste normal).
- + Informar inmediatamente cualquier avería o defecto del equipo arrendado para que pueda ser reparado o reemplazado, si corresponde.
- + Dar acceso a los equipos arrendados para que sean reparados, reemplazados o recogidos, si corresponde.
- + Utilizar el equipo provisto de acuerdo con las indicaciones de su médico.
- + Conservar el equipo arrendado en el lugar que informó al momento del arrendamiento y no trasladarlo a ningún otro lugar, a menos que lo autorice el proveedor, si corresponde.
- + Informar inmediatamente al proveedor sobre cualquier hospitalización; cambio de dirección, seguro, número de teléfono o médico; o el hecho de no necesitar más el equipo, si corresponde.
- + Firmarle al proveedor una asignación de beneficios de todos los pagadores de seguros.
- + Aceptar la responsabilidad financiera por los equipos médicos e insumos para el hogar proporcionados, según lo establezca la aseguradora.
- + Pagar el costo de reemplazo de cualquier equipo dañado, destruido o perdido debido a mal uso, uso abusivo o uso negligente.
- + No modificar el equipo arrendado, si corresponde.
- + Asegurarse de que el título del equipo arrendado permanezca en manos de AdaptHealth hasta el momento en que compre el equipo y lo pague en su totalidad.
- + Entender que AdaptHealth no brindará cobertura ni será responsable ante usted por ninguna lesión personal o daño a sus bienes relacionados con un equipo; incluidos los causados por el uso o funcionamiento incorrecto del dispositivo; las acciones u omisiones de un tercero, o por un acto o actividad delictivo, guerra, disturbio, incendio o acto fortuito.
- + Saber que el proveedor se reserva el derecho de negar la prestación servicios o entrega de equipos en cualquier momento.

Normas para los proveedores de equipos médicos duraderos, prótesis, ortesis e insumos (DMEPOS)

Los productos y servicios que le proporciona AdaptHealth están sujetos a las normas para proveedores contenidas en las regulaciones federales que figuran en la sección 424.57(c) del título 42 del Código de Regulaciones Federales.

Estas normas se refieren a asuntos operativos y profesionales de la empresa (por ejemplo, cumplir con las garantías y el horario de atención). Se puede acceder al texto completo de estas normas ingresando en [ecfr.gov/current/title-42/section-424.57](https://www.ecfr.gov/current/title-42/section-424.57) o solicitando una copia impresa completa a AdaptHealth.

Política Financiera

Si bien priorizamos las necesidades de nuestros pacientes, es importante comprender que usted es responsable del pago según los términos de AdaptHealth. La asignación de beneficios a un tercero no exime al paciente de su obligación de garantizar el pago total. Facturar a terceros no es una obligación, sino un servicio que ofrecemos, siempre que se proporcione toda la información de facturación y las firmas necesarias.

Medicare

Podríamos aceptar la asignación de Medicare, facturando directamente el 80% de los cargos permitidos a esta institución y la obligación financiera restante a otros seguros o al paciente. Usted es responsable de proporcionar a nuestro departamento de facturación toda la información necesaria sobre el seguro. Ofrecemos el envío electrónico de reclamaciones para la facturación de cortesía de pedidos no asignados. Se requiere la presentación y verificación de su tarjeta del seguro médico.

Le proveemos el equipo con la aprobación y autorización del representante de atención administrada.

Medicaid

Podemos proporcionar equipos a los beneficiarios de Medicaid previa verificación y aprobación del estado de la cobertura y de la justificación médica. Se requiere la presentación y la verificación de su tarjeta de identificación de beneficiario estatal y una identificación personal.

Se le podría pedir que presente la tarjeta de su seguro.

Seguro privado y atención administrada

Podemos facturar a las aseguradoras privadas previa verificación y aprobación del estado de la cobertura y de la justificación médica. Usted es responsable de proporcionar a nuestro departamento de facturación toda la información necesaria sobre el seguro. Se requiere la presentación y la verificación de su tarjeta de seguro y una identificación personal.

Recuerde que facturarle a una tercera compañía de seguros no garantiza el pago. La obligación de pagar sigue siendo de usted, el paciente.

Estimación de costos

A modo de servicio para usted, le enviaremos la factura por los servicios recibidos directamente a sus compañías de seguro primaria y secundaria. Usted podría necesitar insumos y servicios adicionales, y el costo total aumentará proporcionalmente. Es importante saber que algunas compañías de seguro no pagan el importe exacto por los servicios que se facturan. Una vez que la compañía de seguro determine cuánto pagará por los servicios facturados, usted recibirá una factura por el monto restante. El copago estimado figurará en su recibo de entrega.

Asignación de beneficios (AOB) y acuse de recibo

Autorizo cada uno de los siguientes puntos:

- 1 La asignación de pagos u otros beneficios a AdaptHealth, que facturará directamente a Medicare, Medicaid, Medicare suplementario u otras aseguradoras en mi nombre.
- 2 La divulgación de mi información médica a Medicare, Medicaid, Medicare suplementario u otras aseguradoras, y a sus agentes y cesionarios, y su uso de la misma.
- 3 La obtención de información médica o de otro tipo por parte de AdaptHealth, si esto fuera necesario para procesar mis reclamaciones, determinar mi elegibilidad y solicitar reembolso por los artículos provistos.
- 4 Las comunicaciones de AdaptHealth y de cualquiera de sus entidades afiliadas conmigo por teléfono, correo postal, correo electrónico o en persona para proveer productos o información.

Acuso recibo del paquete de AdaptHealth para los pacientes, que incluye, entre otros, los siguientes avisos:

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> He recibido el Aviso de prácticas de privacidad y comprendo los diferentes usos y divulgaciones de mi información médica protegida (Protected Health Information, PHI) que pueden hacerse en el curso de mi tratamiento, el pago de mis facturas o las operaciones de atención médica por parte de esta empresa. El Aviso de prácticas de privacidad también describe mis derechos y las obligaciones de AdaptHealth con respecto a mi PHI. | <input type="checkbox"/> He recibido los Procedimientos de preparación para emergencias. |
| <input type="checkbox"/> He recibido los Derechos y responsabilidades del paciente. | <input type="checkbox"/> He recibido la información relacionada con mis responsabilidades financieras. |
| <input type="checkbox"/> He recibido la Declaración de las normas para proveedores de Medicare. | <input type="checkbox"/> He recibido información sobre la relación con subcontratistas, si corresponde. |
| <input type="checkbox"/> He recibido el Procedimiento para presentar quejas. | <input type="checkbox"/> Comprendo que, si el equipo recibido pertenece a la categoría de artículos económicos o habitualmente adquiridos de Medicare, podré arrendarlo hasta que el monto pagado alcance el precio de compra, momento en el cual el título se transferirá al beneficiario, o bien podré comprarlo dentro del primer mes de uso. Opto por comprar el equipo categorizado como económico o habitualmente adquirido. |
| <input type="checkbox"/> He recibido la información de contacto de la sucursal y su horario de atención. | |



Divulgación y uso de información

Por la presente doy mi consentimiento y expreso mi preferencia de que la empresa se comunique conmigo por correo electrónico o mensajes SMS por asuntos relacionados con diversos aspectos de mi atención médica, los cuales pueden incluir, entre otros, los resultados de pruebas, la documentación necesaria, las citas requeridas, el rendimiento del equipo, los productos de reemplazo disponibles y la facturación. Comprendo que enviar mensajes por correo electrónico y SMS no son métodos confidenciales de comunicación y podrían ser inseguros. También entiendo que, debido a lo anterior, existe el riesgo de que un tercero intercepte y lea los mensajes de correo electrónico y SMS relacionados con mi atención médica.

Además, comprendo que, en el curso de la prestación de sus servicios, la empresa, sus empleados y agentes recibirán (ya sea de mí o de otros, como un médico) información personal y conocimiento sobre mi salud, estado físico, tratamiento y la atención que necesite, incluido conocimiento sobre mis condiciones de vida, y mis relaciones con mi familia y otros (que en lo sucesivo se llamará Información médica personal [Personal Health Information - PHI]). En ese respecto, también autorizo a la empresa a divulgar mi PHI (A) a mis aseguradoras y a cualquier agencia, institución o individuo (incluidos mis médicos) que me presten servicios sociales o de salud; (B) a las organizaciones de revisión de pares de la empresa y a las organizaciones de acreditación y concesión de licencias, con el fin de evaluar la prestación de servicios por parte de la empresa; (C) en relación con una auditoría o revisión similar (ya sea interna o realizada por una organización externa); o (D) a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS) o un pagador comercial, según se requiera para la certificación continua de la empresa.

Acuso recibo de la Política financiera de AdaptHealth que incluye, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Comprendo que tendré responsabilidad financiera por el equipo mencionado y por los saldos correspondientes al paciente como resultado del uso de dicho equipo.
- Otorgo a AdaptHealth el derecho de apelar en mi nombre por cualquier reclamación de reembolso denegada. Los saldos del paciente incluyen, entre otros, la responsabilidad por coaseguros y deducibles, las reclamaciones de reembolso denegadas por mis aseguradoras y los servicios no cubiertos.
- Comprendo que el equipo clasificado como “equipo arrendado” es propiedad de AdaptHealth y se devolverá a la empresa cuando haya finalizado la necesidad; de lo contrario, se cargará a la cuenta del paciente el monto correspondiente al costo de reemplazo del equipo.
- Se utilizará la tarjeta de crédito registrada, cuyo uso he autorizado verbalmente, para cobrar todos los saldos del paciente, tanto únicos como recurrentes.
- Comprendo que, si no pago los importes adeudados a AdaptHealth, esta tiene derecho de exigir la devolución de cualquier artículo que hubiera obtenido de la empresa, con diez (10) días de aviso previo.
- Comprendo que, si el dispositivo o equipo se perdiera, robara o dañara mientras esté en mi poder, tendré la obligación de pagar a AdaptHealth por el reemplazo del equipo o insumo, en caso de no estar cubierto por algún tipo de seguro.

Consejos de seguridad

Su seguridad y bienestar son una prioridad para AdaptHealth.

Los siguientes consejos han sido diseñados para mantenerlo lo más seguro posible.

Las siguientes condiciones aumentan las probabilidades de sufrir una caída en la casa

Múltiples medicamentos: Cuantos más medicamentos tome, más probable será que sufra mareos u otros efectos secundarios posiblemente peligrosos. Informe a todos sus proveedores de atención médica sobre todos los medicamentos que toma. Pregúnteles si existe algún efecto secundario que pueda ponerlo en riesgo de sufrir caídas.

Dificultades para caminar: Arrastrar los pies, debilidad, postura encorvada, la incapacidad para caminar en línea recta, entumecimiento u hormigueo en los dedos de los pies o en los pies son condiciones que pueden aumentar las probabilidades de una caída. Consulte con su médico sobre dispositivos de asistencia, como un bastón o un andador, y aprenda a utilizarlos correctamente.

Afecciones crónicas: Afecciones que interfieren con el razonamiento, como la enfermedad de Alzheimer.

Deficiencias: visión o audición disminuida.

Caídas reiteradas: Dos o más caídas en los últimos 6 meses. Si se cae con frecuencia, consulte a su médico, porque es importante descubrir la causa.

Debilidad: No reduzca sus actividades normales. La inactividad puede provocar más caídas debido a la pérdida de fuerza muscular. Su médico también puede recomendarle un programa de ejercicios para aumentar su fuerza muscular y coordinación, lo que puede ayudar a reducir el riesgo de caídas.

Las caídas se vuelven más peligrosas a medida que envejecemos

En niños y adultos jóvenes, la mayoría de las caídas no producen más que un leve corte o moretón. Pero, a medida que envejecemos, es más probable que una caída provoque fracturas, lesiones en la cabeza e incluso la muerte. Uno de cada tres adultos mayores de 65 años sufre una caída por año. En los mayores de 75 años, una cuarta parte de estas caídas causará lesiones graves.

La mayoría de las caídas ocurren en casa. Muchos de estos accidentes pueden evitarse creando un ambiente hogareño más seguro. Es posible que deba reorganizar los lugares donde guarda cosas, repensar la forma en que su hogar está decorado e incluso cambiar la forma en que hace ciertas actividades cotidianas, como bañarse o cocinar. No obstante, los profesionales de la salud están de acuerdo en que es mucho más fácil prevenir una caída que recuperarse de ella.

Guía para prevenir caídas en casa

Baño

- + Utilice un asiento de ducha
- + Instale barras de apoyo
- + Utilice tiras antideslizantes en la bañera
- + Tenga cuidado con los pisos mojados

Escaleras

- + Utilice las barandas de las escaleras
- + Fije las alfombras en los escalones
- + Repare escalones rotos o dañados
- + Mantenga las escaleras despejadas

Iluminación

- + Asegúrese de tener una iluminación adecuada
- + Utilice luces nocturnas
- + Elimine los cables amontonados
- + Tenga una linterna cargada siempre lista

Pisos

- + Elimine las alfombras rotas o arrugadas
- + Elimine las alfombras pequeñas y las alfombras de pasillo
- + Repare los pisos rotos o flojos
- + Asegúrese de que todos los caminos estén despejados

Si se siente inestable estando de pie, hable con su médico. Usar un bastón o andador podría serle útil.

Esté preparado

- + Designe a una persona que pueda ver cómo está si ocurriera una situación de emergencia. Puede ser un vecino o un familiar.
- + Establezca una ruta de evacuación y rutas alternativas.
- + Haga arreglos para que un amigo o pariente de otra ciudad sea un punto de contacto entre familiares lejanos.
- + Adquiera el hábito de consultar el pronóstico del tiempo diariamente y esté atento a condiciones cambiantes.
- + Determine dónde se encuentran los interruptores maestros de los servicios públicos en su hogar y encargue a alguien para apagarlos en caso de emergencia.
- + Tenga una linterna y baterías adicionales a mano para los casos de corte de energía eléctrica. Disponga de mantas adicionales por si se corta la calefacción.
- + Tenga a mano un suministro de reserva de medicamentos y vaya rotándolos para que no caduquen.
- + Si usa oxígeno u otro equipo médico, asegúrese de tener una fuente de reserva en caso de catástrofe.
- + Tenga siempre disponible una lista de números de teléfono de emergencia, incluidos los de sus proveedores de equipos médicos.

Consejos de seguridad contra incendios para usuarios de oxígeno médico en la casa

El uso de sistemas de oxígeno en la casa ha aumentado en la última década. Es importante habituarse a conductas seguras contra incendios cuando se utiliza oxígeno. El oxígeno en sí no es inflamable, pero el fuego necesita oxígeno para iniciarse y continuar ardiendo. Cuanto más oxígeno haya en el aire, tanto más rápida e intensamente arderá el fuego. No se debe permitir fumar en una casa donde se utiliza oxígeno. Aunque no se esté utilizando, el oxígeno podría haber saturado la casa, incluida la ropa, las cortinas, los muebles, la ropa de cama, el cabello y cualquier cosa que esté en el lugar.

Consejos adicionales de seguridad contra incendios

- + Nunca fume en una casa donde se usa oxígeno.
- + Coloque letreros de “No fumar” dentro y fuera de la casa para recordarles a los residentes e invitados que no deben fumar.
- + Cuando se usa oxígeno en una casa, aumenta la cantidad de este gas en el aire, los muebles, la ropa, el cabello y la ropa de cama, lo que facilita el inicio de un incendio y su propagación. Esto significa que existe un mayor riesgo de incendio y quemaduras.
- + Nunca tenga una llama expuesta, como velas, fósforos, estufas de leña y juguetes con chispas, cuando se está usando oxígeno.
- + Las personas que podrían tener dificultades para escapar de un incendio deberán tener un teléfono cerca de su cama o silla.
- + Asegúrese de que su casa tenga alarmas de detección de humo. Contrólelas al menos una vez al mes.
- + Tenga un plan de escape en caso de incendio en el hogar con dos salidas en cada habitación y un lugar de reunión al aire libre.
- + Practique el plan de escape al menos dos veces por año.
- + Los pacientes que usen equipos de oxígeno no deben fumar en la habitación donde se guarda el oxígeno o donde se lo haya utilizado (durante al menos 30 minutos). Esto incluye cigarrillos, cigarrillos electrónicos, dispositivos de vapeo, cigarros puros, pipas y cualquier otro dispositivo que se encienda o genere una chispa o llama.
- + Los cigarrillos electrónicos funcionan con un elemento calentador que evapora una solución líquida y libera nicotina. Utilizan una fuente de poder que se puede cargar en un puerto USB o con un cargador de batería. Pueden encenderse cuando se saturan de oxígeno y ciertos informes afirman que existe el riesgo de ignición de un cigarrillo electrónico durante la terapia con oxígeno. Por lo tanto, no se debe usar cigarrillos electrónicos.

Pautas adicionales

- + Utilice una silla firme con apoyabrazos y buen respaldo
- + Coloque los artículos de uso frecuente a su alcance
- + Considere llevar una alarma o un teléfono celular consigo para pedir ayuda en caso de una caída
- + Tenga cuidado con los pisos pulidos
- + Use zapatos con suela antideslizante
- + Considere usar un dispositivo de alerta médica (hable con su médico o cuidador al respecto)
- + Tenga cuidado con las mascotas que andan entre sus pies
- + Evite estirarse demasiado para alcanzar algo
- + Limpie inmediatamente cualquier derrame
- + Mantenga los objetos cerca de sí

Control de infecciones

El contacto con secreciones corporales infectadas, como sangre, orina, heces, mucosa o las gotículas que se esparcen en el aire cuando una persona tose o estornuda, puede transmitir enfermedades de una persona a otra. A veces, las infecciones se transmiten a través de elementos contaminados por secreciones de llagas infectadas o secreciones de la nariz, la boca, los ojos, o el área genital o rectal. Controlar la propagación de infecciones significa interrumpir la forma en que la enfermedad pasa de una persona a otra. Mantener un ambiente limpio ayuda a mantener las infecciones bajo control. También es muy importante mantener una buena higiene personal.

Mantenga una buena higiene personal

- + Lávese o báñese todos los días.
- + Lávese el cabello al menos una vez a la semana.
- + Cepílese los dientes y enjuáguese la boca después de cada comida y antes de acostarse.
- + Mantenga sus uñas cortadas y limpias.
- + Use prendas y ropa interior limpias.
- + Cambie la ropa sucia y las sábanas tan pronto como note suciedad.

Lávese las manos con frecuencia

- + Antes de preparar, comer y servir alimentos.
- + Después de ir al baño, tener contacto con secreciones corporales o hacer actividades al aire libre.

Lávese bien las manos

- + Mójese las manos con abundante agua y jabón.
- + Esparza la espuma sobre las manos y las muñecas.
- + Frótese bien las manos.
- + Límpiense debajo de las uñas.
- + Enjuáguese bien las manos.
- + Séquese bien las manos con una toalla limpia.

Limpié a fondo los objetos contaminados

- + Limpie el equipo médico según las instrucciones del fabricante.
- + Lave los platos, los recipientes para prótesis dentales, etc., semanalmente y con detergente.
- + Cambie o limpie el equipo médico y los tubos según las instrucciones del proveedor.

Cubra sus necesidades de salud

- + Coma una dieta equilibrada todos los días.
- + Beba abundante agua todos los días.
- + Descanse bien.
- + Haga ejercicio, según su tolerancia.
- + Siga las indicaciones del médico para tomar los medicamentos, incluidos los medicamentos para las vías respiratorias.
- + Evite el contacto estrecho con personas que se sabe que tienen una enfermedad.

En caso de emergencia, solicite rápidamente ayuda médica marcando 911.

- + Especifique el lugar de la emergencia (dirección completa).
- + Explique lo que pasó.
- + Diga cuántas personas necesitan ayuda.
- + No cuelgue el teléfono.

Encuentre más información en los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, en [cdc.gov](https://www.cdc.gov).



Información e instrucciones para los equipos

Todo equipo nuevo puede plantear una serie de preguntas cuando se usa por primera vez. Si bien los representantes y técnicos del servicio de atención al cliente de AdaptHealth están siempre disponibles para responder las preguntas que pueda tener o proporcionarle recursos adicionales, esta sección ofrece información básica para comenzar.

Insumos y equipos de oxígeno

Uso del concentrador

- + Conecte el concentrador a un enchufe de pared de 115 V. No use cables alargadores ni adaptadores de enchufes múltiples.
- + Llene el recipiente del humidificador con agua. Se recomienda agua destilada. Recárguelo cuando sea necesario. Deseche los restos de agua antes de volverlo a llenar.
- + Conecte el recipiente del humidificador a la salida de oxígeno del concentrador o al conector del tubo.
- + Conecte la cánula nasal al recipiente del humidificador.
- + Coloque la cánula nasal sobre la cara (o la mascarilla sobre la nariz y la boca con la correa alrededor de la cabeza). Introduzca las dos sondas en las fosas nasales (las sondas deben curvarse hacia arriba y hacia la cara). Deslice los tubos por encima y detrás de cada oreja. Deslice el ajustador hacia arriba, debajo del mentón, para afirmar la cánula a la cara.
- + Presione el interruptor de encendido del concentrador. El motor arrancará y sonará una alarma durante unos segundos mientras alcanza la presión necesaria.
- + Ajuste el caudal de litros.

Hay dos controles posibles para ajustar el caudal:

Perilla giratoria: gire la perilla hasta el caudal de litros prescrito.

Tubo de flujo: gire la perilla hasta que la bolilla dentro del tubo alcance el caudal de litros prescrito.

- + Use el dispositivo con el caudal de litros prescrito por el médico. Recuerde que más no es necesariamente mejor. Si su médico le cambia las indicaciones, infórmenos de inmediato para que podamos ajustar su cronograma de entregas. Utilice el oxígeno siempre según las indicaciones de su médico. El oxígeno es un medicamento que su médico le ha recetado y debe usarse exactamente como se lo haya indicado.
- + Úselo durante la cantidad de tiempo prescrita para cada día.
- + Úselo para las actividades prescritas.

Uso del cilindro con regulador o dispositivo de conservación

- + Abra el cilindro girando la válvula de la parte superior del tanque en sentido antihorario con una llave.
- + Ajuste el caudal de litros girando el dial del regulador o dispositivo de conservación hasta alcanzar el número prescrito.
- + Coloque la cánula nasal sobre la cara como se describe en la sección "uso del concentrador".
- + Use el caudal de litros prescrito por el médico. Recuerde que más no es necesariamente mejor.
- + Úselo durante la cantidad de tiempo prescrita para cada día.
- + Úselo para las actividades prescritas.

Mantenimiento de los equipos o insumos

Limpie el concentrador, el cilindro y el regulador con un paño limpio y húmedo (solo agua). NUNCA rocíe nada sobre el equipo o dentro del mismo (por ejemplo: Formula 409, Fantastik, Pine Sol, etc.).

Reemplace la cánula nasal o la mascarilla todas las semanas. Reemplace los tubos de oxígeno cada 3 meses.

Revise semanalmente el filtro de entrada de aire, si corresponde:

- 1 Retire el o los filtros del concentrador.
- 2 aspire de ambos lados.
- 3 Vuelva a colocarlos en el concentrador.

Limpie semanalmente el recipiente del humidificador

- 1 Lávelo con agua tibia y jabón, y enjuáguelo.
- 2 Póngalo en remojo en una mezcla de una parte de vinagre blanco y tres partes de agua durante 30 minutos y luego enjuáguelo.
- 3 Deseche la mezcla de vinagre y agua después de cada uso.
- 4 Reemplácelo todos los meses.

Seguridad

- + Coloque letreros de “No fumar” en su casa.
- + Apague todos los equipos cuando no estén en uso.
- + Coloque el concentrador en un lugar bien ventilado, nunca en un armario.
- + Coloque el concentrador y los cilindros lejos de materiales combustibles (por ejemplo, vaselina, lápiz labial, lociones o cremas a base de aceite, aerosoles, aceites, etc.).
- + Coloque el concentrador y los cilindros al menos a 15 pies (5 m) de fuentes de calor y llamas abiertas (por ejemplo, cigarrillos, fósforos, encendedores, estufas, calentadores, tostadoras, secadores de pelo, hogares, etc.).
- + Evite la generación de chispas cerca del equipo de oxígeno. Mantenga la fuente de oxígeno a una distancia mínima de 6 pies (2 m) de radios, televisores, equipos de aire acondicionado de ventana, ventiladores, máquinas de afeitar eléctricas y demás aparatos eléctricos.
- + Todos los equipos eléctricos deben estar debidamente conectado a tierra.
- + No cubra los cilindros ni les coloque nada encima.
- + No transporte el oxígeno en el maletero de su automóvil.
- + Los cilindros deben quedar tendidos sobre el piso a menos que estén asegurados en un soporte o carrito.
- + Su casa debe estar equipada con detectores de humo y extintores de incendio.
- + Compruebe periódicamente el funcionamiento de sus detectores de humo y reemplace las baterías todos los años.

- + Si decide fumar de todos modos cuando el oxígeno está en uso, tenemos el derecho de retirarle nuestro servicio, por falta de conformidad y problemas de seguridad.
- + Los pacientes que usen equipos de oxígeno no deben fumar en la habitación donde se guarda el oxígeno o donde se lo haya utilizado (durante al menos 30 minutos). Esto incluye cigarrillos, cigarrillos electrónicos, dispositivos de vapeo, cigarros puros, pipas y cualquier otro dispositivo que se encienda o genere una chispa o llama.
- + Los cigarrillos electrónicos funcionan con un elemento calentador que evapora una solución líquida y libera nicotina. Utilizan una fuente de poder que se puede cargar en un puerto USB o con un cargador de batería. Pueden encenderse cuando se saturan de oxígeno y ciertos informes afirman que existe el riesgo de ignición de un cigarrillo electrónico durante la terapia con oxígeno. Por lo tanto, no se debe usar cigarrillos electrónicos.

Solución de problemas

Suena la alarma

- + Utilice una fuente de oxígeno de reserva.
- + Verifique que esté bien enchufado.
- + Verifique que los disyuntores o fusibles estén en buenas condiciones.
- + Verifique que el interruptor del concentrador esté en buenas condiciones (botón de reinicio [Reset]).

No hay flujo de oxígeno desde la cánula nasal

- + Utilice una fuente de oxígeno de reserva.
- + Verifique que la conexión de algún tubo no esté suelta.
- + Verifique que el recipiente del humidificador no esté suelto en el concentrador.
- + Verifique que el tubo de la cánula nasal no contenga agua.
- + Verifique que el tubo de la cánula nasal no esté apretado o doblado.
- + Verifique que haya burbujas en el recipiente del humidificador o ponga la cánula nasal en un vaso de agua para detectar burbujas.
- + Verifique que el filtro de entrada del concentrador no esté tapado.
- + Verifique el nivel de llenado del cilindro.
- + Verifique que el cilindro esté prendido.
- + Compruebe que el caudal de litros no se haya puesto en “0” o “apagado”.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o necesita un ajuste o reparación.

Pacientes que viajan con oxígeno

Los pacientes que nos informen que viajarán fuera de su área de servicio recibirán una copia de su receta. Sin ella, no podrá recibir servicios de oxígeno de otro proveedor. Si va a viajar fuera de nuestra área de servicio, deberá hacer los trámites pertinentes para recibir el oxígeno de otro proveedor. Si nos avisa con suficiente anticipación, podemos ayudarle con estos trámites. Simplemente llame al número de AdaptHealth que figura en la portada interior de este folleto al menos 4 semanas antes de viajar. Si no hace los trámites pertinentes antes de viajar, podría tener problemas para obtener oxígeno o insumos. Dependiendo de su plan médico, podría tener que afrontar el pago total o parcial de sus servicios de oxígeno durante el viaje. Si viaja con cilindros y otros equipos de oxígeno provistos por AdaptHealth, estos no se podrán cambiar por equipos o cilindros de otra empresa.

Andadores

Póngase los zapatos que usará para caminar con el andador. Párese derecho con los pies juntos, relaje los hombros y coloque el andador delante y parcialmente alrededor suyo. Ponga las manos a los costados del cuerpo. La parte superior de los asideros debe quedar a la altura del pliegue de sus muñecas; de lo contrario, ajuste la altura del andador presionando los botones de cada una de las patas y deslizando el tubo hacia arriba o abajo, según corresponda. Asegúrese de que los botones vuelvan a encajar en su lugar y que todas las patas estén ajustadas a la misma altura. Dé algunos pasos de práctica con el andador para asegurarse de que puede moverlo sin agacharse.

Cómo preparar el equipo para su uso

- + Verifique su equipo para asegurarse de tener todos los accesorios que se pidieron. Si falta algo, comuníquese con el proveedor del equipo de inmediato.
- + Ajuste las patas telescópicas para adaptarlas a su altura. Se recomienda una flexión del codo de 30°, lo que colocará los asideros ligeramente por encima de las muñecas (si el brazo estaba derecho a su lado).

Consejos de seguridad

- + Antes de cada uso, siempre verifique que su andador esté en posición abierta y bloqueado. Use un calzado cómodo y evite el calzado que se desliza de los pies (chanclas, pantuflas, etc.)
- + Evite los zapatos con tacones altos o suelas resbaladizas.
- + Asegúrese de que la superficie donde caminará sea plana y esté limpia, seca y bien iluminada.

- + No pise demasiado cerca al andador, manténgalo un poco por delante suyo en todo momento.
- + Transporte objetos pequeños de forma segura en una canasta o bolsa sujeta al armazón del andador.
- + Mire hacia adelante cuando esté caminando, no a sus pies.
- + No use el andador sobre escalones y mantenga una distancia segura de las escaleras.

Muletas

Cómo preparar el equipo para su uso

- + Asegúrese de haber ajustado las muletas a su altura.
- + Estando de pie, debe haber un espacio de 2 o 3 dedos entre su axila y la parte superior de la almohadilla de la muleta.
- + Cuando tenga la mano apoyada en el asidero, la flexión del codo debe ser de 20 a 30°.

Consejos de seguridad

- + Las muletas deben estar a 2 o 3" (5 a 7,5 cm) de distancia del lado exterior de los pies.
- + Apoye el peso en las manos, NO en las axilas. Mantener los codos hacia adentro le ayudará a estabilizar las muletas.

Para subir escaleras con barandas

- 1 Coloque ambas muletas debajo de un mismo brazo, o una sola, y use el apoyabrazos con la otra mano para ayudar a empujarse.
- 2 Para subir, empújese con las muletas y suba haciendo fuerza con la "pierna fuerte". Luego, suba la "pierna más débil".
- 3 Por último, suba las muletas al escalón en el que se encuentra.

Para subir escaleras sin barandas, utilice las instrucciones anteriores.

Para bajar una escalera, haga lo siguiente:

- 1 Coloque ambas muletas y los pies en el borde del escalón.
- 2 Baje las muletas al medio del siguiente escalón.
- 3 Baje la pierna más débil.
- 4 Luego baje la pierna más fuerte.

Bastones

Párese con la punta del bastón a una distancia de 4 pulgadas (10 cm) al lado del pie. La longitud del bastón debe ser del suelo a la articulación de la cadera. Al sostener el bastón, el codo debe quedar flexionado a un ángulo de 30 grados. Si el bastón es de aluminio, ajústelo presionando el botón de metal que se encuentra en el eje y suba o baje el eje a la altura adecuada. Si el bastón es de madera, puede acortar su longitud retirando la punta de goma, cortando el sobrante y volviendo a colocar la punta de goma.

Cómo preparar el equipo para su uso

Cuando se ajusta correctamente, el bastón debe permitir que el codo quede ligeramente flexionado. Se recomienda un ángulo de 30°.

También puede tener los siguientes accesorios:

- 1 Correa de mano o muñeca.
- 2 Apoyo para bastón.
- 3 Punta de bastón para hielo o bota para nieve.

Consejos de seguridad

- + Tenga cuidado en terrenos irregulares.
- + Esté atento a pequeñas alfombras sobre pisos de madera de su casa. El cambio de superficie puede hacerlo resbalar o perder el equilibrio.
- + Asegúrese de que su ayuda para caminar se apoye sobre un piso estable antes de usarla.
- + En la medida de lo posible, evite las superficies mojadas o resbaladizas.

Sillas sanitarias

Sobre el inodoro: levante la tapa y el asiento del inodoro. Retire el balde y la tapa de la silla sanitaria y ajuste la altura de sus patas (como se describió anteriormente para ajustar las patas del andador) de modo que quede justo arriba del inodoro. Coloque la silla sanitaria sobre el inodoro abierto y estará lista para usar.

Al costado de la cama: ajuste las patas de la silla sanitaria (como se describió anteriormente para ajustar las patas del andador). Coloque el balde en sus soportes, directamente debajo.

Silla sanitaria abierta: coloque la silla sanitaria contra una pared u otro objeto firme y estará lista para usar. Cuando termine de usarla, coloque la tapa sobre el balde para contener olores y evitar derrames.

En la ducha: ajuste las patas de la silla sanitaria (como se describió anteriormente para ajustar las patas del andador). Retire el balde.

.....

Estas instrucciones sirven SOLO COMO GUÍA. Use los dispositivos únicamente según las indicaciones de su proveedor de atención médica.

Ayudas ambulatorias

Un fisioterapeuta, un terapeuta ocupacional o un proveedor de rehabilitación y medicina física pueden ofrecerle la mejor capacitación para el uso de todos los recursos ambulatorios.

Camas hospitalarias

Asegúrese de colocar la cama en un lugar alejado de elementos que pudieran obstaculizar su elevación y descenso. Estos elementos pueden ser, entre otros, paredes, cortinas, mesas, sillas o botes de basura, etc. También mantenga las ruedas de la cama siempre bloqueadas cuando no tenga que moverla. Si la mueve, controle que el cable de alimentación continúe firmemente en el enchufe.

Su cama hospitalaria tiene un panel de control eléctrico con comandos para levantar tanto la parte de la cabeza como la de las rodillas. También se puede elevar la altura de toda la cama para facilitar el acceso del cuidador al paciente. Algunos controles de camas hospitalarias tienen una función de “bloqueo”. Si la suya tiene esta función, puede bloquearla para que el paciente no pueda cambiar la posición de la cama por sí mismo, o puede desbloquearla para que el paciente tenga acceso total al control. Mantenga seco el panel de control eléctrico para evitar un mal funcionamiento o incendio.

Las barandas laterales deberán estar en la posición hacia ARRIBA si hay peligro de que el paciente se caiga de la cama.

.....

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o necesita un ajuste o reparación.

Las barandas laterales vienen en dos longitudes (baranda completas y media baranda). Para subir o bajar las barandas laterales, sostenga la baranda con una mano y con la otra extraiga el pasador de liberación ubicado en la parte inferior, luego mueva la baranda a la posición deseada. Verifique que el pasador de liberación quede firme en la nueva posición antes de alejarse del paciente. En caso de corte de energía eléctrica, utilice la manivela de emergencia que se encuentra entre los muelles de la cama, debajo del colchón y a los pies de la cama. Coloque la manivela en la base del motor y gírela manualmente para subir o bajar la cama hasta que se restablezca la electricidad.

LLámenos si escucha o huele algo inusual.

Colchón de baja pérdida de aire: infle el colchón a su máxima presión. Reduzca gradualmente la presión hasta que el paciente quede cómodo, controlando que no toque el fondo. Debe haber una separación mínima de una (1) pulgada (2,5 cm) debajo de la zona pélvica del paciente. Infle el colchón al “Máximo” antes de trasladar al paciente. Consulte las instrucciones del fabricante si se requiere un desinflado rápido para administrar RCP.

Elevadores de pacientes

- + Antes de levantar al paciente, separe completamente las patas de la base con la palanca que está junto al mástil.
- + Ajuste las correas o las cadenas del arnés a la altura adecuada.
- + Deslice el elevador cerca del paciente, tenga cuidado con el colgador.
- + Una vez que el paciente esté en el arnés, levántelo solo lo suficiente para despejar la superficie y poder girar.

Consejos de seguridad

- + Asegúrese de que la cabeza del paciente no toque los sujetadores del arnés.
- + Eleve el brazo elevador solo lo suficiente para que el paciente en el arnés despeje la superficie desde la cual se lo trasladará.
- + Asegúrese de que todas las partes del elevador estén debidamente aseguradas.
- + Ajuste las cadenas o correas y el arnés antes de levantar al paciente.
- + Separe las patas de la base del elevador para garantizar máxima estabilidad.

- + Al levantar el peso del paciente, asegúrese de que el seguro esté colocado en la posición de “elevación” (lift).
- + Compruebe que no haya puntos de pellizco donde el arnés soporta el peso del paciente.
- + Haga esto antes de mover el elevador de la superficie desde donde se lo va a trasladar.
- + Cuando mueva el elevador (cargado) empuje lenta y suavemente hacia la superficie a la cual se va a trasladar.

Sillas de ruedas

Para abrir la silla de ruedas: Ponga las manos sobre los rieles del asiento y empuje hacia abajo con ambas manos.

Para cerrar la silla de ruedas: Agarre el tapizado del asiento por el medio, el frente y la parte posterior y jale hacia arriba.

Para ajustar la longitud de los posapiés: Afloje la tuerca al costado de la plataforma, ajuste y vuelva a ajustar la tuerca. Haga este ajuste siempre con la pierna del paciente en posición elevada.

Para limpiar la silla de ruedas: Use un paño húmedo limpio.

Para transportar la silla de ruedas: Bloquee las ruedas, retire los posapiés o posapiernas, agarre la parte delantera de la estructura y las ruedas traseras, y levante con cuidado.

Consejos de seguridad

- + Nunca utilice la silla de ruedas sin posapiés o posapiernas, ya que podría causar problemas de circulación al paciente.
- + Nunca se pare sobre los posapiés o posapiernas.
- + Bloquee siempre las ruedas para sentar al paciente en la silla o bajarlo.
- + Siempre que sea posible, ponga la silla de ruedas contra una pared o pídale a alguien que la sostenga por detrás.
- + Los seguros de rueda no están diseñados para usar como frenos.
- + Evite andar sobre superficies mojadas, resbaladizas o irregulares o tenga cuidado en esas circunstancias.
- + No se estire más allá del área del asiento porque podría perder el equilibrio y la silla de ruedas podría volcarse.
- + Nunca se agarre de piezas removibles al levantar una silla de ruedas, se podría lesionar si la pieza se desprende de la silla mientras la levanta.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o necesita un ajuste o reparación.

Bombas de nutrición enteral

Cómo preparar el equipo para su uso

En el hogar

- + Llene la bolsa y cuélguela en el poste IV.
- + Conecte el tubo a la bomba.
- + La bomba debe estar en “Apagado” antes de conectarla al enchufe.
- + Entrada del enchufe: 120 V, 60 Hz, 200 mA.

Uso ambulatorio

- + Compruebe la carga de la batería.
- + Llene la bolsa.
- + Conéctela a la bomba.
- + Colóquela en la bolsa ambulatoria.

Consejos de seguridad cuando suena la alarma

- + Revise que el tubo no esté retorcido.
- + Controle que la bolsa no esté vacía (no utilice la bomba con la bolsa vacía).
- + Compruebe la carga de la batería.
- + Verifique que no haya obstrucciones en la sonda y deslice la pinza para asegurarse de que esté completamente abierta.
- + Revise la cámara de goteo para verificar que no esté llena más de un cuarto ni esté cubierta de producto.
- + Asegúrese de que todas las bolsas y tubos sean compatibles con la bomba que está utilizando.

Aspiración nasal, oral y traqueal

Cómo preparar el equipo para su uso

- + Coloque el aspirador sobre una superficie plana.
- + Conecte el cable de alimentación a un enchufe con conexión a tierra.
- + Conecte el tubo a la máquina.
- + Conecte el catéter de succión o la punta tipo oliva al tubo.
- + Encienda la máquina.

Cómo usar el equipo

- + Con la máquina sobre una superficie plana, use el manómetro de vacío para ajustar la resistencia.
- + Administre la succión como le enseñó su técnico proveedor y le indicó su médico.

Consejos de seguridad

- + No utilice niveles de succión superiores a los recetados.
- + Asegúrese de que la unidad esté conectada a un enchufe con conexión a tierra.
- + Comuníquese con su proveedor ante cualquier falla o pieza defectuosa de la unidad.

CPAP/BiPAP

Cómo preparar el equipo para su uso

- + Compresor CPAP/BIPAP.
- + Tubería corrugada (flexible) de 6 pies (1,8 m).
- + Elemento de contacto con el paciente: mascarilla o almohadillas nasales.
- + Arnés sujetador.
- + Humidificador (opcional).
- + El proveedor del equipo deberá preajustar la presión de la máquina según las indicaciones de su médico.

Cómo usar el equipo

- + Conecte la unidad a un enchufe activo con conexión a tierra.
- + Acople o conecte el tubo flexible a la unidad CPAP/BiPAP.
- + Conecte el elemento de contacto con el paciente al extremo opuesto del tubo.
- + Desenganche las correas del arnés y páselas por las ranuras de la mascarilla. Afirme la mascarilla a las correas del arnés y ajuste al tamaño más grande posible.
- + Sostenga la mascarilla sobre la nariz, presionando suavemente contra su rostro y deslice el arnés sobre su cabeza. Ajuste las correas del arnés.
- + Para quitarse la mascarilla, desabroche las correas inferiores y luego deslice la mascarilla sobre su cabeza.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o necesita un ajuste o reparación.

Consejos de seguridad

Las siguientes enfermedades podrían contraindicar el uso del equipo CPAP/BIPAP:

- + Enfermedad pulmonar bullosa
- + Neumotórax
- + Neumocéfalo
- + Hipotensión arterial

Mantenimiento

- + Si su unidad se suministra con un filtro de espuma, debe lavarlo (enjuagarlo con agua) todas las semanas.
- + Si su unidad contiene un filtro desechable, debe reemplazarlo al menos una vez por mes.
- + Las mascarillas deben lavarse todos los días con agua y jabón neutro.
- + La tubería debe lavarse semanalmente con agua y jabón neutro y dejarse secar al aire.
- + El arnés debe lavarse periódicamente a mano o en la lavadora .
- + El humidificador, si se usa, debe lavarse semanalmente con agua y jabón neutro. Si el agua de su casa es dura, puede usar vinagre blanco para eliminar los depósitos.

Procedimientos especiales

- + Si se produce sequedad nasal, se podría recomendar el uso de un humidificador. El humidificador se inserta entre el compresor CPAP/BiPAP y el tubo flexible. Llene el humidificador con agua destilada. Para instrucciones de limpieza, consulte el manual de uso de la unidad.

Consejos de comodidad para la mascarilla

- + Lávese bien la cara antes de cada uso para eliminar excesos de grasa.
- + No ajuste demasiado la correa del arnés, esto puede irritar la cara y dañar la mascarilla.

Si presenta alguno de los siguientes síntomas, comuníquese con su médico.

- + Rinorrea
- + Dolor nasal, sinusal o de oído
- + Reparición o persistencia de los síntomas de apnea obstructiva del sueño
- + Aturdimiento o mareos

Elementos de reemplazo frecuente: cada 3 a 6 meses

- + Filtros
- + Sistema de mascarilla o almohadillas nasales o arnés sujetador
- + Tubos
- + Almohadas o cojines

Aerosolterapia

Cómo preparar el equipo para su uso

- 1 Coloque el compresor de aerosol sobre una superficie sólida y plana.
- 2 Ensamble las piezas del nebulizador.
- 3 Conecte el tubo a la salida del compresor y al nebulizador.
- 4 Coloque el medicamento en el recipiente correspondiente del nebulizador.
- 5 Coloque la pieza en forma de "T" con boquilla en el nebulizador.

Cómo usar el equipo

- 1 Conecte el aerosol a un enchufe con conexión a tierra.
- 2 Asegúrese de que el interruptor del compresor esté en la posición de apagado.
- 3 Agregue el medicamento al nebulizador y conecte el tubo a la salida de aire del compresor.
- 4 Encienda el compresor; el medicamento comenzará a formar aerosol.
- 5 Respire lenta y profundamente; retenga el vapor en los pulmones cada pocos minutos. Continúe así hasta que se acabe el medicamento.
- 6 Cuando haya finalizado, apague el compresor y desarme el nebulizador.

Consejos de seguridad

- + Consulte con el médico por cualquier sensibilidad al medicamento y para asegurarse de que sea compatible con los demás medicamentos que esté tomando.
- + Si se produce un aumento de su pulso de más de 30 pulsaciones por minuto (PPM), suspenda el tratamiento y consulte al médico.
- + Verifique la caducidad de los medicamentos y no los utilice si están vencidos.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o necesita un ajuste o reparación.

Elementos de reemplazo frecuente

Desechables

- + Deben reemplazarse cada 10 a 14 días.
- + El tiempo de tratamiento suele ser de 15 a 25 minutos con 3 cc de líquido.
- + Deben lavarse a mano solo con agua tibia, enjuagarse bien y dejarse secar al aire.

Elementos no desechables

- + Deben reemplazarse cada 6 meses.
- + El tiempo de tratamiento suele ser de 6 a 8 minutos con 3 cc de líquido.
- + Aptos para lavavajillas, se pueden colocar en agua hirviendo para desinfección y esterilización.

Mantenimiento

- + Enjuague el nebulizador después de cada tratamiento y colóquelo sobre una toalla de papel seca. Al final del día, lave todas las partes con agua tibia y jabón y enjuáguelas. Luego póngalas en remojo en una solución de una parte de vinagre y tres de agua durante 30 minutos y vuelva a enjuagar.
- + Su proveedor local le podría recomendar una solución desinfectante germicida para limpiar el nebulizador en lugar de utilizar vinagre y agua. Mézclela con agua según las instrucciones. Podrá almacenarla por hasta 30 días.
- + Siempre enjuague su equipo después de limpiarlo.
- + Reemplace los filtros del compresor siempre que el material se decolore.

Encuesta de satisfacción de los pacientes



Como su proveedor de equipos médicos, consideramos que, para prestarle un mejor servicio, es esencial conocer y comprender sus inquietudes. Tómese un tiempo para completar esta sencilla encuesta y háganos saber cómo estamos haciendo las cosas con el fin de ayudarnos a determinar la manera en que podemos mejorar nuestro desempeño. Agradecemos la oportunidad de poder prestarle un mejor servicio. Por cualquier queja, problema, felicitación o inquietud, comuníquese con AdaptHealth mediante la información que se encuentra en la portada interior de este folleto.

.....

🌐 En línea en adapthealth.com/patientsatisfactionsurvey

Si notamos que ha tenido una experiencia poco satisfactoria y ha revelado su nombre e información de contacto, un asociado del área de resoluciones se comunicará con usted para obtener más detalles sobre su experiencia con AdaptHealth.

Quejas y Reclamos

Si bien nos esforzamos constantemente para brindarles a nuestros pacientes una experiencia agradable y sin inconvenientes, respetamos el derecho de expresión de nuestros clientes. AdaptHealth tiene una política que otorga a todos los pacientes o a sus representantes autorizados el derecho de presentar una queja o reclamo con respecto a los servicios proporcionados por nuestra empresa. Nuestro equipo corporativo de cumplimiento se compromete a actuar de forma pronta y oportuna cuando nuestros pacientes o asociados no están conformes.

Para ayudarle a expresar sus inquietudes, le pedimos que siga el siguiente proceso jerárquico:

Cuando tenga una inquietud, puede hablar con un miembro de nuestra empresa comunicándose con la sucursal designada.

- + Puede hablar con un representante del servicio de atención al cliente de su sucursal, quien intentará ayudarle.
- + Si el representante del servicio de atención al cliente no puede darle la asistencia que necesita, solicite hablar con un gerente.
- + Si el integrante de nuestro equipo administrativo no puede darle la asistencia que necesita, comuníquese con nuestro equipo corporativo de cumplimiento llamando al **(844) 415-6016**. Se le asignará un asociado del área de resoluciones que le dará la atención personalizada necesaria para resolver su inquietud.

Puede enviar su inquietud por escrito a la siguiente dirección:

**AdaptHealth, Attn: Chief Compliance Officer
220 West Germantown Pike, Suite 250
Plymouth Meeting, PA 19462**

También puede enviar su inquietud al siguiente correo electrónico:

resolutions@adapthealth.com

AdaptHealth se compromete a cumplir con los requisitos de Quejas de los beneficiarios de Medicare según lo exigen las normas vigentes de los Centros de Medicare y Medicaid (CMS). Las empresas de AdaptHealth están acreditadas por la Comisión de Acreditación para la Atención Médica (Accreditation Commission for Health Care, ACHC), una organización que supervisa la calidad de los servicios de los proveedores de atención médica.

Si tiene alguna queja sobre la calidad de la atención que recibió, puede comunicarse sin costo con la ACHC los días hábiles de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del este, llamando al 855-937-2242.



Escanee el código
para todas sus
necesidades

adapthealth.com

 **adapthealth**

AdaptHealth Corp. está acreditada por la Comisión de Acreditación para la Atención Médica (ACHC). La empresa ha demostrado su dedicación a brindar atención y servicios de calidad a los consumidores a través del cumplimiento de los requisitos de acreditación de la ACHC reconocidos a nivel nacional y se le han otorgado acreditaciones para equipos médicos duraderos, prótesis, ortesis e insumos (*durable medical equipment, prosthetics, orthotics and supplies*, DMEPOS), que incluyen los siguientes, entre otros: servicios clínicos de atención respiratoria, servicios de adaptación, servicios de equipos médicos durables / para el hogar, y servicios de suministro de tecnología de rehabilitación.

NP_BROCHURE_ESP_122022

© 2022 AdaptHealth. Todos los derechos reservados.