adapthealth

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 listos para atenderle.

Estamos comprometidos a ayudar a las personas a vivir plenamente y esperamos proveerle los productos y servicios que le permitan hacerlo, fuera del hospital y en su hogar.

AdaptHealth se dedica a brindar excelentes servicios a todos nuestros pacientes y les garantiza la calidad y el profesionalismo que merecen. Ofrecemos 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 ayudar a las personas a vivir plenamente.

Las personas son el centro de nuestra labor: 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. Le invitamos a conocer un poco más sobre nosotros y sobre 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/locations

Perfil de la empresa

Misión

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

Visión

Somos la empresa líder en innovación en la atención médica a domicilio. Ofrecemos servicios de primer nivel 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

Tabla de contenidos

4 Información general

6 Preguntas frecuentes

9 Aviso de privacidad de AdaptHealth

13 Derechos y responsabilidades de los pacientes

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

15 Política financiera

16 Preguntas frecuentes sobre facturación

20 Asignación de beneficios (AOB) y agradecimientos

22 Consejos de seguridad

26 Información e instrucciones de los equipos

38 Encuesta de satisfacción de los pacientes

39 Quejas y reclamos

Información general

Sabemos que recibir servicios de un nuevo proveedor puede generar preguntas. Esperamos que la siguiente información 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.

Opciones de compra o alquiler

Medicare define los equipos en dos categorías principales: “Artículos de alquiler limitado”, y “Artículos económicos y de compra rutinaria”. Los pacientes tienen derecho a elegir entre las opciones “Alquilar” y “Comprar”. Si los pacientes no pueden elegir entre estas opciones, como se muestra en el recibo de entrega, se aceptarán las siguientes opciones:

1. La opción “**Alquilar**” para todos los “**Artículos de alquiler limitado**”
2. La opción de “**Comprar**” para todos los “**Artículos de bajo costo y adquiridos de forma habitual**”

Las descripciones de Medicare para los "Artículos de bajo costo y adquiridos de forma habitual" y los "Artículos de alquiler limitado" son las siguientes.

Artículos de bajo costo y adquiridos de forma habitual

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

Algunos ejemplos de este tipo de equipo son:

- Bastones
- Muletas
- Glucómetros
- Trapecios para cama
- Almohadillas de compensación de presión baja y posicionamiento
- Andadores
- Sillas sanitarias
- Elevadores de pacientes
- Barandas laterales para cama
- Compresores neumáticos (Bombas para linfedema)

Artículos de alquiler limitado

Medicare pagará una tarifa de alquiler mensual por un período de hasta 13 meses, después del cual se transferirá la propiedad del equipo al beneficiario de Medicare.

Una vez que la propiedad del equipo se haya transferido al beneficiario de Medicare, será responsabilidad del mismo contratar todos los servicios de mantenimiento o reparación necesarios.

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

- Cama hospitalaria
- Nebulizadores
- Sillas de ruedas
- Colchones de presión alterna

Servicio o 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 vigentes de mano de obra y al costo de los repuestos necesarios. Se informará al cliente sobre sus responsabilidades relacionadas al cuidado y servicio de mantenimiento continuo del equipo y se le proporcionarán instrucciones para el mantenimiento y sobre cómo obtener cualquier servicio adicional (de ser necesario). Todos los servicios de mantenimiento y reparaciones deben programarse con anterioridad llamando a AdaptHealth durante el horario comercial habitual. La reparación de los equipos que sean propiedad del beneficiario se evaluará caso por caso.

Cobertura de garantía para compras y alquiler de equipos

Todos los productos vendidos o alquilados por nuestra empresa tienen 1 año de garantía del fabricante. Su Compañía de Equipo Médico notificará a todos los beneficiarios de Medicare sobre la cobertura de la garantía, y honraremos todas las garantías bajo la ley aplicable. Su Compañía de Equipo Médico reparará o reemplazará, sin cargo alguno, los equipos cubiertos por Medicare que estén en garantía. Además, se facilitará a los beneficiarios un manual del usuario con información sobre la garantía para todos los equipos médicos duraderos en los que se disponga de este manual.

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 debe estar nuevo y 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 suministros 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
+ Tiene un problema de seguridad con su equipo
+ Sufre una lesión mientras utiliza el equipo
+ Hay 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 que usted tenga directivas anticipadas.

Función AutoPAY

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 recibir los productos, AdaptHealth requiere una forma de pago registrado para cubrir cualquier saldo que no sea pagado por su seguro. Esto incluirá la parte correspondiente al paciente de los gastos de alquiler incurridos en meses futuros. Aceptamos Visa, Mastercard, American Express, Discover y cheques electrónicos. Toda la información se almacena de forma segura en nuestro procesador comercial compatible con PCI.

Por lo general, el equipo médico se proporciona mediante un Alquiler limitado (o alquiler con opción a compra), según lo dicte su compañía de seguros. (Consulte la pregunta frecuente n.° 2 en la página 6 para obtener más información sobre los alquileres limitados). Cada mes, AdaptHealth envía una factura a su compañía de seguros por los cargos de alquiler. 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.

Intentamos proporcionarle la estimación más precisa de los cargos de los que es responsable antes de que se presten los servicios, pero tenga en cuenta que después de que el seguro procese su reclamación, la parte que es responsabilidad del paciente puede ser diferente de la estimación proporcionada.

El equipo de oxígeno suele ser de alquiler continuo. Esto significa que, en la mayoría de los casos, se le cobrará mensualmente la parte que le corresponde del costo. Otros equipos suelen alquilarse 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 alquilado.

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 aparece en la explicación de beneficios que recibe de su compañía de seguro.

Su firma en el formulario de acuse de recibo constituye su autorización para que AdaptHealth le 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 alquilarán. Ciertos equipos se alquilan hasta 13 meses y luego se convierten automáticamente en una compra (alquiler limitado). Durante el periodo de alquiler 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 alquilado o comprado, siempre será su responsabilidad cuidarlo. Su seguro pagará el alquiler, 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 alquiler limitado?

Medicare Original tiene una categoría de equipos que se denomina “equipos de alquiler 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 alquiler (normalmente 13 meses) y luego este equipo pasará a ser de su propiedad. Durante el periodo de alquiler limitado, nos haremos cargo de cualquier mantenimiento de rutina necesario. Después del periodo de alquiler 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 conservarlo en su poder, ya que Medicare no pagará un equipo de reemplazo hasta que hayan transcurrido 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 alquiler 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 incluirle en nuestro cronograma de entregas. Siempre podrá pasar por nuestra oficina y obtener un cilindro si lo necesita.

¿Ofrecen atención fuera del horario regular?

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 de inmediato, 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 regular ni durante los fines de semana ni 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 visitas de seguimiento a su proveedor para que este verifique si la terapia le 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 asegurase 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 aparece 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 alquilado. Cada factura incluirá un nombre de contacto al que podrá llamar si tiene alguna pregunta.

Los pacientes tienen la opción de pagar de su bolsillo si tienen una receta válida.

¿Cómo paga Original Medicare al proveedor por el equipo de oxígeno y los suministros relacionados? *(Original Medicare sólo alquila el equipo de oxígeno, no pagará la compra del equipo).*

Si tiene Medicare Original y utiliza oxígeno, podrá alquilar 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, le cobraremos a Medicare por el contenido solo después de los 36 meses de pagos de alquiler hasta 5 años a partir de la fecha de instalación. También le facturaremos a Medicare hasta 3 visitas de mantenimiento y servicio después de los 36 meses de pagos por alquiler. 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 ocurre con mi facturación cuando cambio de seguro?

Es esencial que nos informe sobre cualquier cambio en su seguro lo antes posible. Cuando notifique a AdaptHealth de su cambio de seguro, verificaremos su nuevo plan y actualizaremos su cuenta en consecuencia. Tenga en cuenta que si actualmente alquila equipos, el alquiler comenzará nuevamente con el nuevo seguro, independientemente de la facturación o los pagos anteriores.

¿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 alquiler 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 alquiler del equipo y 5 años, AdaptHealth le buscará un nuevo proveedor o seguirá proveyéndole el oxígeno.

¿Qué es el Aviso de accesibilidad al programa de la Sección 504?

AdaptHealth y todos sus programas y actividades son accesibles y utilizables por personas discapacitadas, incluidas las personas con deficiencias auditivas y visuales.

Las características de acceso incluyen:

+ Cómodos estacionamientos fuera de la vía pública, designados específicamente para personas con discapacidad
+ Bajadas y rampas entre las zonas de estacionamientos y edificios
+ Acceso nivelado a las oficinas del primer piso
+ Oficinas y salas de reuniones totalmente accesibles
+ Se proporciona una gama completa de ayudas de asistencia y comunicación a las personas con deficiencias auditivas, visuales, del habla o manuales, sin cargo adicional para dichas ayudas, como por ejemplo:
+ Intérpretes cualificados en otros idiomas, incluido la lengua de signos americana
+ Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, braille)

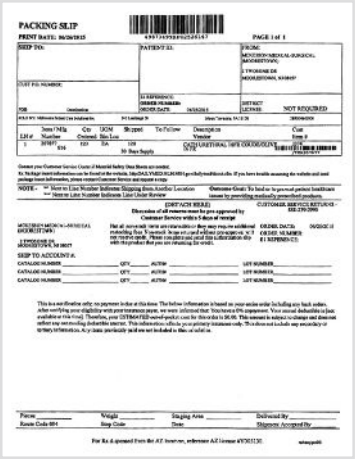
¿Tiene alguna duda sobre Patient Care Solutions?

Si necesita alguna de las ayudas mencionadas, informe al representante de la AHPCS con el que trabaje. Si desea más información sobre nuestras políticas, o si AHPCS no le ha prestado estos servicios o le ha discriminado de alguna otra forma, póngase en contacto con nosotros:

AdaptHealth, Attn: Chief Compliance Officer
555 East North Lane, Suite 5075
Conshohocken, PA 19428

¿Por qué es importante el comprobante de entrega de Patient Care Solutions?

El comprobante de entrega contiene información sobre su pedido, incluido el artículo solicitado, el número de artículo, la descripción del artículo, la cantidad solicitada, la unidad de medida (Ejemplo: EA = cada uno, BX = caja), la cantidad enviada y la cantidad pendiente de envío.


PACKING SLIP

Consulte el ejemplo.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 23 DE SEPTIEMBRE DE 2013 | ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 10 DE OCTUBRE DE 2025

Aviso de privacidad de AdaptHealth

En AdaptHealth, su privacidad nuestra prioridad. 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 a la misma. Léalo con atención.

Este aviso único se realiza en nombre de las entidades 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 pregunta sobre este aviso, póngase en contacto usando la siguiente información:

AdaptHealth, Attn: Chief Compliance Officer
555 East North Lane, Suite 5075,
Conshohocken, PA 19428

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.

Cómo podemos utilizar y divulgar su información médica: A continuación se describen las formas en que podemos utilizar y divulgar información médica que lo identifique ("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 una notificación por escrito a nuestro funcionario de prácticas de privacidad.

Para el 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 el pago: 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 las vías respiratorias que usted 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 prestaciones y servicios relacionados con la salud: Podemos utilizar y divulgar Información médica para ponernos en contacto 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 su atención: 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 para la salud o la seguridad: Podemos utilizar y divulgar 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 laborales: 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 sanitaria: Podemos divulgar Información médica a una agencia 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. Estas actividades son necesarias para que el gobierno supervise el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

Con el fin de notificar una violación 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 la misma.

Demandas y disputas: Si se involucra 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 de la solicitud o para obtener una orden que proteja la información solicitada.

Cumplimiento de la ley: Podemos divulgar la Información medica si así lo solicita un agente del orden público si la información es: (1) en respuesta a una orden judicial, citación, orden de aprehensión, requerimiento judicial o un proceso similar; (2) información limitada para identificar o ubicar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial o persona desaparecida; (3) sobre la víctima de un delito aun si, en determinadas circunstancias muy limitadas, no nos es posible obtener el consentimiento de la persona; (4) sobre una muerte que consideramos que puede haber sido resultado de una conducta delictiva; (5) sobre una conducta delictiva ocurrida en nuestro establecimiento; y (6) en una emergencia, para denunciar un delito, la ubicación del delito o de las víctimas, o la identidad, descripción o ubicación de la persona que cometió el delito.

Reclusos o personas bajo custodia: Si usted está preso en una institución correccional o bajo la custodia de un agente encargado del cumplimiento de la ley, es posible que divulguemos la Información médica a la institución correccional o a los agentes encargados del cumplimiento de la ley.
Esta divulgación debería ser necesaria para:

+ 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 su atención: 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.

Ayuda en caso de desastres: 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 caso de desastre.

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 realizarán 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. Los usos y divulgaciones de Información médica protegida no contemplados en este Aviso ni en las leyes que nos rigen se realizarán, 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 en virtud de la autorización. 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 respecto a la Información médica que tenemos sobre usted:

Derecho a inspeccionar y copiar: 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 aparece 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. No le cobraremos ninguna tarifa 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 las necesidades. 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, la revise, y nosotros respetaremos el resultado de dicha revisión.

Derecho a obtener una copia electrónica de los registros médicos electrónicos: Si su Información médica protegida se guarda en formato electrónico (lo que se conoce como registro médico electrónico o registro de salud electrónico), usted tiene derecho a solicitar que se le entregue una copia electrónica de su registro o que esta sea transmitida 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 por el trabajo asociado con la transmisión del registro médico electrónico.

Derecho a recibir notificación de una violación: 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 sea conservada por nuestra oficina o en su nombre. Para solicitar una corrección, envíe su solicitud por escrito a la dirección que aparece al final de la página 12.

Derecho a obtener 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 aparece 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 diagnóstico o tratamiento en particular. Para solicitar una restricción, envíe su solicitud por escrito a la dirección que aparece 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 su 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 relacionada con dicho 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 o al trabajo. Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe enviar su solicitud por escrito a la dirección que aparece al final de esta página. Su solicitud debe especificar cómo y dónde desea ser contactado.
Aceptaremos solicitudes que sean razonables.

Derecho a una copia impresa de este aviso: Usted tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso. Nos puede solicitar en cualquier momento que le entreguemos una copia de este aviso. Incluso si ha aceptado recibir este aviso en forma electrónica, 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 aparece al final de esta página.

Cambios a 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
555 East North Lane, Suite 5075,
Conshohocken, PA 19428

También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. poniéndose en contacto directamente con ellos.

Online
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 llamadas gratuitas: 800-368-1019
Número TTD: 800-537-7697

Nunca será sancionado por presentar una queja.
AdaptHealth, Attn: Chief Compliance Officer • 555 East North Lane, Suite 5075, Conshohocken, PA 19428

Derechos y responsabilidades de los pacientes

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

Usted tiene derecho a lo siguiente:

+ Recibir la información completa, de forma anticipada, sobre la atención o los productos que se le brindarán, incluidas las disciplinas que proporcionan atención y la frecuencia de las visitas, así como también sobre cualquier modificación al plan de atención.

+ Recibir información, de forma oral y por escrito, antes de que se le proporcione la atención o el producto, sobre los cargos, incluido el pago por el servicio o producto que se espera de terceros, y cualquier cargo del cual usted sea responsable.

+ Recibir información 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 de 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.

+ Recibir información sobre sus derechos según las leyes estatales para formular una directiva anticipada, si correspondiera.

+ Que tanto usted como sus bienes sean tratados 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, incluidas las lesiones de origen desconocido y la apropiación indebida de su propiedad.

+ Expresar sus reclamos o quejas relacionados con el tratamiento o la atención, la falta de respeto hacia la propiedad, o recomendar cambios en la política, el personal o los servicios sin recibir ninguna restricción, interferencia, coerción, discriminación ni represalia.

+ Lograr que se investiguen sus reclamos o quejas relacionados 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.

+ Recibir una notificación sobre las políticas y los procedimientos de la empresa en relación 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.

+ Recibir información sobre cualquier beneficio económico al ser referido a una organización.

+ Recibir información sobre sus responsabilidades.

Usted tiene las siguientes responsabilidades:

+ Utilizar el equipo alquilado 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 alquilado para que pueda ser reparado o reemplazado, si corresponde.
+ Dar acceso a los equipos alquilados para su reparación o reemplazo, o recogida, si corresponde.
+ Utilizar el equipo proporcionado de acuerdo con las indicaciones de su médico.
+ Conservar el equipo alquilado 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.
+ Firmar un traspaso de beneficios de todos los pagadores de seguros al proveedor.
+ 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 alquilado, si corresponde.
+ Asegurarse de que el título del equipo alquilado 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 por ninguna lesión personal o daño a la propiedad que usted pudiera sufrir en relación con algún equipo; incluido el causado por el uso o el funcionamiento inadecuado del dispositivo; el accionar o la falta de accionar de un tercero, o por delito, 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 Medicare 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** o solicitando una copia impresa completa a AdaptHealth.

Política financiera

Si bien priorizamos las necesidades de nuestros pacientes, es importante que comprenda 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, facturarle directo a Medicare el 80 % de los cargos permitidos y facturar el pago restante a seguros adicionales o al paciente directamente. Usted es responsable de proporcionar a nuestro departamento de facturación toda la información necesaria sobre el seguro. Ofrecemos transmisión electrónica de reclamaciones para la facturación de cortesía sobre pedidos no traspasados. Es necesaria la presentación y la verificación de su tarjeta del seguro médico.

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.

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.

Estimación de costos

Como un servicio para usted, enviaremos su 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. Intentamos proporcionarle la estimación más precisa de los cargos de los que es responsable antes de que se presten los servicios, pero tenga en cuenta que después de que el seguro procese su reclamación, la parte que es responsabilidad del paciente puede ser diferente de la estimación proporcionada.

Pago

Antes de recibir los productos, AdaptHealth requiere una forma de pago registrado para cubrir cualquier saldo que no sea pagado por su seguro, los beneficiarios de Medicaid están excluidos de esta política. Esto incluirá la parte que le corresponde al paciente de los cargos de alquiler incurridos en meses futuros. Aceptamos Visa, Mastercard, American Express, Discover y cheques electrónicos. Toda la información se almacena de forma segura en nuestro procesador comercial compatible con PCI.

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

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

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

Preguntas frecuentes sobre facturación

Información importante sobre facturación y pagos.

Facturación general y seguros

¿Por qué recibo una factura antes de que mi seguro pague?

La práctica de facturación de AdaptHealth consiste en facturar a los pacientes tan pronto como se crea su factura, que es un día después de que se confirma el envío de la orden. AdaptHealth intenta proporcionar a los pacientes la estimación más precisa posible de los gastos que deberán abonar antes de prestar los servicios, pero tenga en cuenta que, una vez que la aseguradora haya tramitado la reclamación del paciente, la parte que deberá abonar este último puede diferir de la estimación proporcionada.

¿Cuál es la política financiera de AdaptHealth?

Antes de recibir los productos, AdaptHealth requiere una forma de pago (tarjeta de crédito o información de la cuenta corriente) registrado para cubrir los saldos que no son pagados por su seguro, esto incluirá la parte correspondiente al paciente de todos los cargos de alquiler incurridos para los próximos meses.

¿AdaptHealth ha facturado a mi seguro y, si es así, qué seguro tienen en archivo para facturar?

En la mayoría de los casos, si la información de los pagadores del seguro fue proporcionada a AdaptHealth, esta queda registrada para la facturación. Usted puede verificar fácilmente si tenemos su seguro registrado revisando su factura, ya que en ella se indican los seguros que AdaptHealth tiene en el registro.

¿Por qué me están cobrando un deducible o coseguro? No sabía que tenía uno, o ya cumplí con mi deducible del año.

Los contratos de seguro difieren para cada paciente, el monto que es responsabilidad del paciente puede verse afectado por deducibles o montos de coseguro basados en planes individuales. AdaptHealth intenta verificar su seguro con cada nueva orden procesada para asegurar que tengamos la información más actualizada sobre su posible responsabilidad de deducible o coseguro.
Una vez que se facture al seguro, éste le enviará la explicación de beneficios (EOB) que también le ayudará a entender su responsabilidad. En última instancia, la cantidad deducible y el coseguro son entre la compañía de seguros y el paciente.

Tengo un nuevo seguro, ¿cómo puedo enviarles esa información? Esto puede ser para la fecha de servicio de hoy, o fechas de servicio futuras.

No dude en ir a nuestra página de "Contacto" en nuestro sitio web, complete el formulario y en el campo titulado "Mi pregunta es sobre", elija el menú desplegable para "Otro" e incluya la información de su nuevo seguro en el campo "Mensaje", luego haga clic en enviar. Esto enviará la nueva información al equipo de cambios de pagadores de AdaptHealth para que la procese.

¿Por qué el seguro no pagó toda mi factura, por qué debo dinero?

Los contratos de seguro difieren para cada paciente, el monto que es responsabilidad del paciente puede verse afectado por deducibles o montos de coseguro basados en planes individuales. AdaptHealth intenta verificar su seguro con cada nueva orden procesada para asegurar que tengamos la información más actualizada sobre su posible responsabilidad de deducible o coseguro.
Una vez que se facture al seguro, éste le enviará la explicación de beneficios (EOB) que también le ayudará a entender su responsabilidad. En última instancia, la cantidad deducible y el coseguro son entre la compañía de seguros y el paciente.

¿Por qué el monto que me indicaron al inicio es distinto al que aparece en mi factura?

La práctica de facturación de AdaptHealth consiste en facturar a los pacientes tan pronto como se crea su factura, que es un día después de que se confirma el envío de la orden. AdaptHealth intenta proporcionar a los pacientes la estimación más precisa de los cargos de los que serán responsables, antes de que se presten los servicios, pero tenga en cuenta que después de que el seguro procese el reclamo del paciente, la porción que es responsabilidad del paciente puede ser diferente de la estimación proporcionada.

¿Estoy alquilando este artículo o es de mi propiedad?

Su factura de AdaptHealth indica si el artículo es un alquiler o una compra, en cada línea de su factura.
Si tiene más preguntas al respecto, llame o envíe un mensaje al equipo de AdaptHealth.

Pagos y planes de pago

Necesito otra copia de mi última factura, ¿cómo puedo obtenerla?

Los pacientes de AdaptHealth pueden ingresar a su portal de pago de facturas de HME o a la función de pago de facturas en myAPP para ver las facturas anteriores. Si no puede acceder a ninguno de los dos, llame al equipo de facturación al 855-389-4043.

Pagué el día que hice el pedido, ¿por qué recibo otra factura por el mismo equipo/ suministros?

Los contratos de seguro difieren para cada paciente, el monto que es responsabilidad del paciente puede verse afectado por deducibles o montos de coseguro basados en planes individuales. AdaptHealth intenta verificar/comunicarse con su seguro con cada nuevo pedido procesado para obtener la información más actualizada sobre su posible responsabilidad de deducible o coseguro. Una vez que el seguro adjudica su reclamo, la cantidad por la que usted es responsable puede ser actualizada, su seguro le enviará la explicación de beneficios (EOB) que puede ayudarle a entender la razón de su responsabilidad financiera también. Si recibe otra factura después de haber pagado previamente al momento del servicio, es probable que su seguro haya determinado un monto de responsabilidad del paciente diferente al que AdaptHealth estimó inicialmente.

¿Recibieron el pago que hice en el portal del paciente?

Los pagos realizados en el portal de pago de facturas o en myAPP generalmente se aplican a la cuenta dentro de las 24 a 48 horas, y el pago procesado se mostrará en ese momento en el portal. Si se envía un cheque por correo, tarda más tiempo en procesarse, ya que va a un buzón y puede tardar de 2 a 3 semanas en aparecer, dependiendo de los plazos de envío.

¿Han recibido el pago que envié por correo?

Si ha enviado un cheque por correo, tardará más tiempo en procesarse, ya que va a un buzón y puede tardar de 2 a 3 semanas en aparecer, dependiendo de los plazos de envío. Si lo hemos recibido y se ha procesado, aparecerá como pago en su portal de pago de facturas o en myAPP.

Quiero hacer un pedido pero tengo un aviso de que mi cuenta está en gestión de cobro, ¿puedo realizarlo igualmente?

Para rectificar su cuenta que ha sido remitida a una agencia de cobros, llame al número de teléfono que aparece en la correspondencia de la agencia de cobros que ha recibido para realizar el pago directamente con ellos. Una vez abonado el saldo a la agencia de cobro, podrá realizar un nuevo pedido. Tenga en cuenta que la agencia puede tardar hasta una semana en actualizar su pago con AdaptHealth. Si necesita realizar un pedido antes de la comunicación de confirmación de pago, AdaptHealth puede intentar verificar el pago realizado con la agencia en su nombre.

No puedo pagar todo mi deducible y copago en este momento, ¿ofrecen planes de pago?

AdaptHealth ofrece planes de pago para que el manejo de los saldos de los pacientes sea más asequible y conveniente para ellos. Comuníquese con el equipo de Servicios Financieros para Pacientes al 855-389-4043 para analizar posibles soluciones.

Recibí un mensaje de texto sobre mi saldo o AutoPAY, ¿es realmente de AdaptHealth?

AdaptHealth utiliza mensajes de texto para comunicarse con nuestros pacientes. Tenemos varias campañas de texto en proceso en cualquier momento, incluyendo la inscripción a AutoPAY, 30-60 días de mora, 60-90 días de mora, aviso de un próximo AutoPAY y aviso de un AutoPAY rechazado.

Devoluciones

He devuelto todo el material que compré, ¿cuándo recibiré el reembolso?

Las devoluciones realizadas en un plazo de 45 días a partir del procesamiento de la tarjeta de crédito original pueden ser reembolsadas inmediatamente a la tarjeta de crédito a través del portal de pago de facturas por un empleado de AdaptHealth y generalmente aparecen en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del paciente de 3 a 5 días hábiles. Si el pago con tarjeta de crédito se realizó hace más de 45 días o si el pago original fue en efectivo o con un cheque enviado por correo, AdaptHealth enviará el reembolso por correo y generalmente el paciente tarda de 4 a 6 semanas en recibirlo.

¿Cuál es la política de devolución de productos de Patient Care Solutions?

Sujeto a la ley aplicable y a las Normas para Proveedores de Medicare, AdaptHealth Patient Care Solutions (AHPCS) aceptará devoluciones de bienes de calidad inferior o inadecuados comprados a AHPCS, de acuerdo con la siguiente Política de devolución de bienes:

Proceso de Inspección/Reporte: El cliente tendrá cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de entrega para inspeccionar el paquete en busca de discrepancias, incluyendo pero no limitado a daños, faltantes o defectos del producto.
Todas las discrepancias del pedido deben ser reportadas al Departamento de Servicio al Cliente de AHPCS al 855-404-6PCS, dentro de este período de tiempo.

Proceso de devolución de mercancías dañadas/defectuosas: Todas las entregas deben inspeccionarse en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la fecha de entrega. Si se han producido daños o un producto parece defectuoso, el cliente debe ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente en el 855-404-6727 para obtener una autorización de devolución. El cliente dispondrá de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de la autorización de devolución para devolver los productos dañados o defectuosos. Una vez inspeccionados, se abonará el crédito correspondiente a los productos devueltos.

Solicitud de devolución de productos no defectuosos: El cliente dispondrá de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de entrega para solicitar una autorización de devolución. Las devoluciones no defectuosas autorizadas deben estar en el embalaje original sin abrir y en condiciones de reventa.

Deberá obtenerse un número de autorización de devolución a través del Departamento de Atención al cliente llamando al 855-404-6PCS antes del envío de la mercancía devuelta. Una vez inspeccionados, se abonará el crédito correspondiente a los productos devueltos. Los gastos de transporte de los productos devueltos no defectuosos correrán a cargo del cliente.
Pueden aplicarse tasas de reposición de existencias adicionales.

Restricciones de devolución: Pueden aplicarse las siguientes restricciones de devolución de productos.

+ Artículos con receta médica
+ Kits de pruebas de diagnóstico
+ Productos descatalogados
+ Productos fuera de stock
+ Productos caducados
+ Productos enviados por el proveedor a través de pedido especial o de entrega inmediata
+ Productos enviados en hielo o hielo seco
+ Productos abiertos o deteriorados
+ Equipos usados

Póngase en contacto con el Departamento de Atención al cliente de AHPCS en el 855-404-6PCS para obtener más información.

Suministros PAP o CGM

Actualmente estoy alquilando equipos y devolví suministros, así que pensé que recibiría un reembolso, pero no lo he recibido, ¿por qué?

La política de AdaptHealth establece que si un paciente tiene un alquiler activo o un saldo pendiente, no emitiremos un reembolso inmediatamente, el crédito o saldo no aplicado permanecerá en la cuenta para cubrir cualquier saldo futuro del paciente.

Recibí todos mis artículos el mismo día, pero parece que me los están facturando como un alquiler de 3 meses y no como una compra.

Algunas aseguradores requieren que, cuando enviamos un suministro para 3 o 6 meses, los artículos se facturen mensualmente en lugar de como una compra, por lo que, como cortesía, suministramos todos los productos para 3-6 meses de una sola vez, pero estamos obligados a facturar mensualmente a su aseguradora.

AutoPAY

¿Tengo que inscribirme en AutoPAY?

La política de la compañía AdaptHealth es que todos los pacientes que alquilan equipos o tienen un pedido de suministros recurrentes que tienen un deducible anual o una responsabilidad de coaseguro deben inscribirse en AutoPAY antes de que se haga una entrega. Tenga en cuenta que si usted tiene un Medicaid como su pagador de seguro, no requerimos una tarjeta de crédito ni que se inscriba en AutoPAY.

¿Cómo funciona AutoPAY? ¿Se me notificará antes de que se realice el cargo en mi cuenta?

Sí, a todos los pacientes se les sigue enviando una factura 10 días antes de que se realice cualquier cargo en la cuenta si AutoPAY está activado. Si se requiere un cambio en el método de pago, el paciente debe llamar antes de la fecha de vencimiento para que se pueda procesar una actualización de la cuenta.

¿Mi pago AutoPAY puede realizarse en un día específico de cada mes?

Lamentablemente, AutoPAY no permite elegir una fecha de cargo específica, siempre es 10 días después de la fecha de apertura de la factura, sin embargo, los planes de pago sí permiten elegir una fecha específica. Para saber si usted es elegible para un plan de pago, póngase en contacto con el equipo de Servicios Financieros para Pacientes.

Asignación de beneficios (AOB) y agradecimientos

Autorizo cada uno de los siguientes puntos:

1 La asignación de pagos u otros beneficios a AdaptHealth, que facturará directamente a Medicare, Medicaid, Medicare Supplemental u otras aseguradoras en mi nombre.

2 La divulgación de mi información médica a Medicare, Medicaid, Medicare complementario u otras aseguradoras y sus agentes y cesionarios, y el uso de dicha información por parte de estas entidades.

3 La obtención de información médica o de otro tipo por parte de AdaptHealth si esto es necesario para procesar mis reclamaciones, determinar mi elegibilidad y solicitar reembolso por los artículos proporcionados.

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:

- ☐ 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.
- ☐ He recibido los Derechos y responsabilidades del paciente.
- ☐ He recibido la Declaración de las normas para proveedores de Medicare.
- ☐ He recibido el Procedimiento para presentar quejas.
- ☐ He recibido la información de contacto de la sucursal y su horario de atención.
- ☐ He recibido los Procedimientos de preparación para emergencias.
- ☐ He recibido la información relacionada con mis responsabilidades financieras.
- ☐ He recibido información sobre la relación con subcontratistas, si corresponde.
- ☐ Comprendo que, si el equipo recibido pertenece a la categoría de artículos de bajo costo o adquiridos de forma habitual de Medicare, podré alquilarlo 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 de bajo costo o adquiridos de forma habitual.

Divulgación y uso de la información

Por medio de 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 los mensajes por correo electrónico y SMS no son métodos confidenciales de comunicación y podrían ser inseguros. También entiendo que, debido a esto, 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, durante el transcurso de los servicios prestados, la empresa, sus empleados y agentes recibirán (ya sea de mí o de otros, como pueden ser médicos) información personal y datos sobre mi salud, estado físico y el tratamiento y la atención que necesite, incluidos los datos sobre mis condiciones de vida, relaciones y familia, entre otros (en lo sucesivo denominada Información médica personal, PHI). En ese sentido, 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 por 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) vinculada con cualquier auditoría o revisión similar (ya sea interna o realizada por una organización externa); o (D) a los Centros de Medicare y Medicaid o un agente 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 a apelar en mi nombre por las reclamaciones denegadas. Los saldos del paciente incluyen, entre otros, el coseguro y las responsabilidades de los deducibles por parte de los pacientes, las reclamaciones denegadas por mis aseguradoras y los servicios no cubiertos.
- ☐ Comprendo que el equipo clasificado como “equipo alquilado” es propiedad de AdaptHealth y se devolverá a la empresa cuando haya finalizado la necesidad; de lo contrario, se aplicará 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 montos adeudados a AdaptHealth, esta tiene derecho a exigir la devolución de cualquier artículo que me hubiera proporcionado, con un aviso con diez (10) días de anticipación.
- ☐ Comprendo que, si el dispositivo o equipo se pierde, lo roban o se daña mientras esté en mi poder, tendré la obligación de pagar a AdaptHealth por el reemplazo del equipo o suministro, en caso de que no esté 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 mantenerle lo más seguro posible.

Las siguientes condiciones aumentan las probabilidades de sufrir una caída en 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 sobre cualquier situación 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.

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

Deterioro: Problemas de visión o audición.

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

Debilidad: No reduzca las actividades que hace a diario. 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 provocan poco más que un corte o moretón leve. Pero, a medida que envejecemos, es más probable que las caídas provoquen fracturas de huesos, 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 sus áreas de almacenamiento, repensar la forma en que su hogar está decorado e incluso cambiar la forma en que hace las 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 barandas en las escaleras
+ Fije las alfombras en los escalones
+ Repare los escalones rotos o dañados
+ Mantenga las escaleras despejadas

Iluminación

+ Asegúrese de contar con una iluminación adecuada
+ Utilice luces nocturnas
+ Elimine los cúmulos de cables
+ Tenga una linterna cargada siempre lista

Pisos

+ Retire las alfombras rotas o arrugadas
+ Elimine las alfombras y los tapetes sueltos
+ 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.

Prepárese

+ Designe a una persona que pueda ver cómo está si ocurriera una situación de emergencia. Esta persona puede ser un vecino o un familiar.
+ Establezca una ruta de evacuación y rutas alternativas.
+ Haga los arreglos necesarios para que un amigo o pariente en otra ciudad se encargue de comunicarse con los familiares lejanos.
+ Adquiera el hábito de consultar el pronóstico del tiempo diariamente y manténgase al tanto de las condiciones cambiantes.
+ Determine dónde se encuentran los interruptores principales de los servicios públicos en su hogar y encárguele a una persona que los apague ante una situación 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 proveedores de equipos médicos.

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

En la última década, ha aumentado el uso de oxígeno en casa. Es importante habituarse a conductas seguras contra incendios cuando se utiliza oxígeno. El oxígeno no es inflamable, pero el fuego necesita oxígeno para iniciarse y continuar ardiendo. Cuando hay más oxígeno en el aire, el fuego arde con mayor intensidad y más rápidamente. No se debe permitir fumar en una casa donde se utiliza oxígeno. Aun si no se está usando, 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 área.

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 utiliza oxígeno en una casa, aumenta la cantidad de oxígeno 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 incendios y quemaduras.
+ Nunca use 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.
  Revíselas al menos una vez al mes para saber si funcionan.
+ 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 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 calentador que evapora una solución líquida y libera nicotina. Utilizan una fuente de alimentación que se puede cargar con un puerto USB o un cargador de batería. Pueden encenderse cuando están saturados de oxígeno y algunos informes afirman que existe el riesgo de que un cigarrillo electrónico se encienda mientras se está realizando una sesión de oxígeno. Por lo tanto, no se debe usar cigarrillos electrónicos.

Pautas adicionales

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

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 viaja de una persona a otra. Mantener un ambiente limpio ayuda a mantener las infecciones bajo control. También es muy importante mantener una higiene personal adecuada.

Mantenga una buena higiene personal

+ Báñese todos los días.
+ Lávese el cabello al menos una vez a la semana.
+ Cepíllese los dientes y enjuáguese la boca después de cada comida y antes de acostarse.
+ Mantenga sus uñas cortas 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 líquidos corporales o hacer actividades al aire libre.

Lávese bien las manos

+ Mójese las manos con abundante agua y jabón.
+ Enjabone muy bien sus manos y muñecas.
+ Frótese bien las manos.
+ Límpiese debajo de las uñas.
+ Enjuáguese bien las manos.
+ Séquese bien las manos con una toalla limpia.

Limpie a fondo los objetos contaminados

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

Cubra sus necesidades de salud

+ Siga 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 cercano con personas que tengan enfermedades.

En caso de emergencia, solicite ayuda médica rápidamente marcando 911

+ Proporcione la ubicación de la emergencia (dirección completa).
+ Explique lo que sucedió.
+ 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.

Información e instrucciones de los equipos

Todo equipo nuevo puede plantear una serie de preguntas cuando se usa por primera vez. Los representantes y técnicos del servicio de atención al cliente de AdaptHealth están siempre disponibles para responder todas las preguntas que pueda tener o para proporcionarle recursos adicionales, sin embargo, en esta sección le brindamos la 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 de extensión ni adaptadores de enchufes múltiples.
+ Llene el recipiente del humidificador con agua. Se recomienda agua destilada. Recárguelo cuando sea necesario. Deseche el agua restante 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 el rostro (o la mascarilla sobre la nariz y la boca con la correa alrededor de la cabeza). Introduzca cada una de las sondas en la fosa nasal correspondiente (las sondas deben curvarse hacia arriba y hacia el rostro). Deslice el tubo por encima y detrás de cada oreja. Deslice el ajustador hacia arriba debajo del mentón para afirmar la cánula en el rostro.
+ Presione el interruptor de encendido del concentrador. El motor arrancará y sonará una alarma durante unos segundos mientras alcanza la presión necesaria.
+ Ajuste el flujo de litros.

Hay dos controles posibles para ajustar el flujo:

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

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

+ Use el dispositivo con el flujo 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 horario de entrega. Utilice siempre el oxígeno según las indicaciones de su médico. El oxígeno es un medicamento recetado y debe usarse exactamente como su médico 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 en la parte superior del tanque con una llave o palanca, en sentido contrario a las agujas del reloj.
+ Ajuste el flujo de litros girando el dial del regulador o dispositivo de conservación hasta alcanzar el número prescrito.
+ Coloque la cánula nasal en el rostro como se describe en la sección “uso del concentrador”.
+ Use el dispositivo con el flujo 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 equipos e insumos

Limpie el concentrador, el cilindro y el regulador con un paño limpio y húmedo (solo agua). NUNCA rocíe nada sobre ni dentro del equipo (ejemplo: 409, Fantastic, 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 los filtros de entrada del concentrador.
2. Aspire 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. Remoje en una mezcla de 1 a 3 partes de vinagre blanco y agua durante 30 minutos y enjuague.
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 área bien ventilada, 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.
+ Todo equipo eléctrico debe 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 estar apoyados 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 igualmente decide fumar cuando usa el oxígeno, tenemos derecho a darle de baja de nuestro servicio, debido al incumplimiento y para preservar la seguridad.
+ Los pacientes que usen equipos de oxígeno no deben fumar en la habitación donde se guarda el oxígeno o donde se 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 calentador que evapora una solución líquida y libera nicotina. Utilizan una fuente de alimentación que se puede cargar con un puerto USB o un cargador de batería. Pueden encenderse cuando están saturados de oxígeno y algunos informes afirman que existe el riesgo de que un cigarrillo electrónico se encienda mientras se está realizando una sesión de oxígeno. Por lo tanto, no se debe usar cigarrillos electrónicos.

Solución de problemas

Sonidos de alarma

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

No hay flujo de oxígeno desde la cánula nasal

+ Utilice una fuente de oxígeno de reserva.
+ Verifique que las conexiones de los tubos no estén sueltas.
+ 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 enroscado ni bloqueado.
+ Verifique si hay burbujas en el recipiente del humidificador o ponga la cánula nasal en un vaso de agua para detectar burbujas.
+ Verifique si el filtro de entrada del concentrador está bloqueado.
+ Verifique el nivel de llenado del cilindro.
+ Verifique que el cilindro esté encendido.
+ Compruebe que el caudal de litros no se haya puesto en “0” o esté apagado.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

Para pacientes que viajan con oxígeno

Los pacientes que viajen fuera de su área de servicio recibirán una copia de su receta. No podrá recibir los servicios de oxígeno de otro proveedor sin una receta. 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 ayudarlo con estos trámites. Simplemente llame al número de AdaptHealth que aparece 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 para viajar. Si viaja con tanques de oxígeno y otros equipos de oxígeno proporcionados por AdaptHealth, no se podrán cambiar por equipos o tanques 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 de usted y parcialmente a su alrededor. Ponga las manos a los costados del cuerpo.
La parte superior de los asideros debe estar a la altura del pliegue de las muñecas; de lo contrario, ajuste la altura del andador presionando los botones de cada una de las patas y deslizando el caño hacia arriba o hacia 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 para usted. 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 estuviera estirado a los lados).

Consejos de seguridad

+ Antes de cada uso, siempre verifique que su andador esté bloqueado en la posición abierta. Use un calzado cómodo y evite calzado que deslice los pies (chanclas, pantuflas, etc.)
+ Evite los zapatos con tacones altos o suelas resbaladizas.
+ Asegúrese de que la superficie sobre la que vaya a caminar sea plana y esté limpia, seca y bien iluminada.
+ **No pise** demasiado cerca al andador, manténgalo un poco por delante de usted 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 hacia los 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.
+ Cuando se encuentre 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 2-3” (5-7,5 cm) de distancia a los costados 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. 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 a la mitad del siguiente escalón.
3. Baje la pierna más débil.
4. Baje haciendo fuerza con la pierna más fuerte.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

Bastones

Párese colocando la punta del bastón a una distancia de 4 pulgadas (10 centímetros) 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 en 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 de madera 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. Es preferible un ángulo de 30°.

También puede tener los siguientes accesorios:

1. Correa de mano o muñeca.

2. Soporte para bastón

3. Punta de bastón para nieve o hielo.

Consejos de seguridad

+ Tenga cuidado con los terrenos irregulares.
+ Preste atención a las alfombras y los pisos de madera de su casa.
  El cambio de superficie puede hace que resbale o pierda 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) para adaptarla al inodoro. Coloque la silla sanitaria sobre el inodoro abierto y estará lista para usar.

Junto a 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.

Apertura del inodoro portátil: 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 y la tapa de la silla sanitaria. Asegúrese de que las patas estén niveladas y que la silla no se tambalee. Cuando termine de ducharse, seque la silla con una toalla.

Estas instrucciones son SOLO UNA 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 hospitalaria

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. También mantenga siempre las ruedas de la cama 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 posición elevada si hay peligro de que el paciente se caiga de la cama.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

Las barandas laterales vienen en dos longitudes (barandas completas y a medias). 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 de la misma y luego mueva la baranda a la posición deseada. Asegúrese de que el pasador de liberación esté bien fijado en la nueva posición antes de alejarse del paciente. En caso de corte de energía eléctrica, utilice la manivela de emergencia que se encuentra en el muelle de la cama, debajo del colchón, 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 la máxima presión. Reduzca la presión de forma gradual hasta alcanzar la comodidad del paciente, controlando que no toque el fondo. Debe haber una separación mínima de una (1) pulgada (2,5 cm) debajo de la región pélvica del paciente. Infle el colchón al "Máximo" antes de transferir al paciente. Consulte las instrucciones del fabricante para lograr 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.
+ Mueva el elevador cerca del paciente teniendo cuidado con los ganchos que cuelgan.
+ Una vez que el paciente esté en el arnés, levántelo lo suficiente para despejar la superficie y permitir el giro.

Consejos de seguridad

+ Asegúrese de que la cabeza del paciente no toque los sujetadores del arnés.
+ Eleve el brazo de la grúa con el paciente en el arnés lo suficientemente alto para despejar la superficie desde donde se le va a transferir.
+ 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 la máxima estabilidad.
+ Al levantar el peso del paciente, asegúrese de que el seguro esté colocado en la posición de "elevación" (lift).
+ Compruebe si hay puntos de pellizco en el paciente donde el arnés hace contacto con el soporte de peso.
+ Haga esto antes de mover el elevador de la superficie desde donde se le 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: coloque las manos en los rieles del asiento y empuje hacia abajo con ambas manos.

Para cerrar la silla de ruedas: tome el tapizado del asiento por el medio con una mano por delante y la otra por detrás 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. Realice siempre este ajuste 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 rígida y las ruedas traseras y levántela 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.
+ Siempre bloquee las ruedas para subir o bajar a un paciente a la silla de ruedas.
+ 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 usarse 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 mientas la levanta.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

Bombas de nutrición enteral

Cómo preparar el equipo para su uso

Uso doméstico

+ Llene la bolsa y cuélguela en el portasuero.
+ 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 una bolsa ambulatoria.

Consejos de seguridad cuando suena la alarma

+ Revise que el tubo no esté retorcido.
+ Revise que la bolsa no esté vacía (no utilice la bomba con la bolsa vacía).
+ Compruebe si la batería tiene poca carga.
+ 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 como 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).
+ Objeto de contacto con el paciente; es decir, mascarilla o almohadillas nasales.
+ Arnés sujetador
+ Humidificador (opcional).
+ El proveedor del equipo deberá configurar previamente la presión de la máquina según las indicaciones de su médico.

Cómo usar el equipo

+ Conecte la unidad a un enchufe con conexión a tierra que funcione.
+ Acople o conecte el tubo flexible a la unidad CPAP/BiPAP.
+ Conecte el objeto de contacto con el paciente al extremo opuesto del tubo.
+ Desenganche las correas del arnés y páselas por las ranuras de la mascarilla. Sujete la mascarilla a las correas del arnés y ajústela 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 desea realizar algún ajuste o una reparación.

Consejos de seguridad

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

+ Enfermedad pulmonar bullosa
+ Neumotórax
+ Neumocéfalo
+ Hipotensión

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 al 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 en su casa hay agua dura, puede utilizar 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. Consulte el manual específico de uso para conocer las instrucciones de limpieza.

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 ya que puede irritarle la cara y dañar la mascarilla.

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

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

Sustitución frecuente: Cada 3 - 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 la 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 nebulizarse.
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 desea realizar algún ajuste o una reparación.

Desechable

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

No desechable

+ Debe reemplazarse cada 6 meses.
+ El tiempo de tratamiento suele ser de entre 6 y 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.

Urinario

Uso seguro de los suministros para catéteres intermitentes (mujeres)

Conserve esta información en un lugar seguro.

La información que aquí se proporciona tiene únicamente fines educativos y no sustituye a las instrucciones del prescriptor.

Se debe consultar a un médico autorizado para el diagnóstico y tratamiento de todas y cada una de las afecciones médicas.

Llame al 911 para cualquier emergencia médica.

Autocateterismo femenino

Utilizará un catéter (tubo) para drenar la orina de la vejiga. Es posible que necesite un catéter porque tiene pérdidas de orina, no puede orinar, se ha sometido a una intervención quirúrgica que hizo necesaria un catéter o tiene otro problema de salud.

Qué esperar en casa

La orina drenará a través del catéter hacia el inodoro o un recipiente especial. El profesional sanitario le enseñará a utilizar el catéter. Después de practicar un poco, le resultará más fácil.

A veces, los familiares, una enfermera escolar u otras personas pueden ayudarle a utilizar el catéter.

Le recetarán el catéter adecuado para usted. Por lo general, su catéter puede medir unos 15 cm, pero existen distintos tipos y tamaños. Puede comprar catéteres en tiendas de suministros médicos. También necesitará pequeñas bolsas de plástico y un gel como K-Y jelly o Surgilube. NO utilice vaselina.

Pregunte con qué frecuencia debe vaciar la vejiga con el catéter. En la mayoría de los casos, se vacía la vejiga cada 4 ó 6 horas, es decir, de 4 a 6 veces al día. Vacíe siempre la vejiga a primera hora de la mañana y justo antes de acostarse por la noche. Es posible que tenga que vaciar la vejiga con más frecuencia si ha bebido más líquidos.

Puede vaciar la vejiga sentándose en el inodoro.
Su proveedor puede mostrarle cómo hacerlo correctamente.

1. Lávese las manos con agua y jabón.
2. Recoja sus suministros: catéter (abierto y listo para usar), toallita u otro paño húmedo, lubricante y un recipiente para recoger la orina si no piensa sentarse en el inodoro.
3. Utilice guantes limpios y desechables si prefiere no usar las manos desnudas. No es necesario que los guantes sean estériles, a menos que lo especifique su médico.
4. Tire suavemente de los labios para abrirlos y encontrar el orificio urinario.
5. Con la otra mano, limpie los labios vaginales tres veces, de adelante hacia atrás, de arriba abajo por el centro y por ambos lados. Utilice una toallita antiséptica nueva cada vez, una toallita de bebé o una bolita de algodón con jabón suave y agua.
6. Enjuague bien y seque (si ha utilizado agua y jabón).
7. Aplique el lubricante en la punta y en los 5 cm superiores del catéter (si no está prelubricado).
8. Mientras sigue sujetando los labios vaginales con una mano, utilice la otra para deslizar suavemente el catéter hacia la uretra hasta que empiece a fluir la orina.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

9. Deje que la orina drene en el inodoro o en el recipiente designado.

10. Cuando la orina deje de fluir, retire lentamente el catéter. Pellizque el extremo cerrado para evitar goteos.

11. Limpie nuevamente el área alrededor del orificio urinario y los labios vaginales con una toallita limpia, una toallita para bebés o una bolita de algodón con agua y jabón suave.

12. Si utilizó un recipiente para recoger la orina, vacíelo en el inodoro. Cierre siempre la tapa del inodoro antes de tirar de la cadena para evitar la propagación de gérmenes.

Consejos útiles para el uso de catéteres femeninos

+ Utilice un espejo si tiene problemas para localizar su orificio urinario.
+ No fuerce el catéter al introducirlo.
+ Relájese, respire profundamente y vuelva a empezar si experimenta molestias durante la inserción.
+ Si reutiliza el catéter, debe limpiarlo todos los días.
+ No deje que el catéter entre en contacto con ninguna superficie del baño.
+ Tire el catéter cuando esté seco y quebradizo.
+ Cuando viaje, lleve una bolsa de plástico aparte para guardar los catéteres usados. Si es posible, enjuague los catéteres antes de introducirlos en la bolsa. Cuando vuelva a casa, siga las instrucciones que se indican a continuación para limpiarlos a fondo.

Limpieza del catéter (mujeres y hombres)

La mayoría de las compañías de seguros le pagarán un catéter estéril para cada uso. Algunos tipos de catéteres están pensados para utilizarse una sola vez, pero muchos catéteres pueden reutilizarse si se limpian correctamente.

Si reutiliza el catéter, debe limpiarlo todos los días. Asegúrese siempre de estar en un baño limpio. NO deje que el catéter toque ninguna de las superficies del baño (como el inodoro, la pared o el suelo).

1. Lávese las manos con agua y jabón.
2. Sumerja el catéter en agua oxigenada durante 30 minutos o enjuáguelo con uno de los siguientes productos:
   - Una solución de 1 parte de vinagre blanco y 4 partes de agua.
   - Agua tibia y jabón.
3. Enjuague con agua fría.
4. Cuelgue el catéter sobre una toalla limpia para que se seque.
5. Una vez seco, guarde el catéter en una bolsa de plástico nueva y limpia.

Cuándo llamar al médico

Llame al médico si:

+ Tiene problemas para introducir o limpiar el catéter.
+ Tiene pérdidas de orina entre cateterismos.
+ Tiene una erupción cutánea o llagas.
+ Nota mal olor.
+ Tiene dolor en la vagina o en la vejiga.
+ Tiene signos de infección (sensación de quemazón al orinar, fiebre, fatiga o escalofríos).

Uso seguro de los suministros para catéteres intermitentes (hombres)

Conserve esta información en un lugar seguro.

La información que aquí se proporciona tiene únicamente fines educativos y no sustituye a las instrucciones del prescriptor. Se debe consultar a un médico autorizado para el diagnóstico y tratamiento de todas y cada una de las afecciones médicas.

Llame al 911 para cualquier emergencia médica.

Autocateterismo masculino

Un catéter urinario drena la orina de la vejiga.
Es posible que necesite un catéter porque tenga pérdidas de orina, no pueda orinar, tenga problemas de próstata o se haya sometido a una intervención quirúrgica que lo haya hecho necesario.

El cateterismo intermitente limpio puede realizarse mediante técnicas limpias.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

Qué esperar en casa

La orina se drenará a través del catéter hasta el inodoro o un recipiente especial. Su proveedor de atención médica le enseñará cómo utilizar el catéter. Después de practicar, le resultará más fácil.

A veces, los familiares u otras personas pueden ayudarle a utilizar el catéter.

Los catéteres y otros suministros pueden comprarse en tiendas de suministros médicos. Le recetarán el catéter adecuado para usted. Existen varios tipos y tamaños.
Otros suministros pueden ser toallitas y lubricante, por ejemplo K-Y Jelly o Surgilube. NO UTILICE vaselina.

En la mayoría de los casos, debe vaciar la vejiga con el catéter cada 4-6 horas, o 4-6 veces al día.

Vacíe siempre a primera hora de la mañana y justo antes de acostarse. Es posible que tenga que vaciar la vejiga con más frecuencia si ha bebido más líquidos.

Evite que la vejiga se llene demasiado. Esto aumenta el riesgo de infección o complicaciones.

1. Lávese las manos con agua y jabón.
2. Reúna sus suministros: catéter (abierto y listo para usar), toallita u otro paño húmedo, lubricante y un recipiente para recoger la orina si no piensa sentarse en el inodoro.
3. Utilice guantes desechables limpios si prefiere no usar las manos desnudas. No es necesario que los guantes sean estériles, a menos que su médico se lo especifique.
4. Mueva hacia atrás el prepucio del pene si no está circuncidado.
5. Limpie la punta del pene con Betadine (un limpiador antiséptico), una toallita, toallitas para bebés o agua y jabón.
6. Aplique el lubricante en la punta y en los 5 cm superiores del catéter (si no está prelubricado).
7. Con una mano, sujete el pene recto hacia fuera.
8. Con la otra mano, inserte el catéter ejerciendo una presión firme y suave.
9. Una vez introducido el catéter, la orina comenzará a fluir.
10. Después de que la orina comience a fluir, empuje suavemente el catéter unos 5 cm más o hasta el conector en "Y".
11. Deje que la orina drene en el inodoro o en el recipiente designado.
12. Cuando la orina deje de fluir, retire lentamente el catéter. Pellizque el extremo cerrado para evitar goteos.
13. Lave el extremo del pene con una toallita limpia o una toallita para bebés. Asegúrese de que el prepucio vuelve a su sitio si no está circuncidado.
14. Si ha utilizado un recipiente para recoger la orina, vacíelo en el inodoro. Cierre siempre la tapa del inodoro antes de tirar de la cadena para evitar la propagación de gérmenes.

Consejos útiles para el uso del catéter masculino

+ No fuerce el catéter al insertarlo.
+ Relájese, respire profundamente y vuelva a empezar si experimenta molestias durante la inserción.
+ Si reutiliza el catéter, debe limpiarlo todos los días.
+ No deje que el catéter entre en contacto con ninguna superficie del baño.
+ Tire el catéter cuando esté seco y quebradizo.
+ Cuando viaje, lleve una bolsa de plástico aparte para guardar los catéteres usados. Si es posible, enjuague los catéteres antes de introducirlos en la bolsa. Cuando vuelva a casa, siga las instrucciones que se indican a continuación para limpiarlos a fondo.

Cuándo llamar al médico

Llame al médico si:

+ Tiene problemas para introducir o limpiar el catéter.
+ Tiene pérdidas de orina entre cateterismos.
+ Tiene una erupción cutánea o llagas.
+ Nota mal olor.
+ Tiene dolor en el pene.
+ Tiene signos de infección, como sensación de quemazón al orinar, fiebre o escalofríos.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

Productos para la incontinencia

Consejos para un ajuste adecuado

+ Un pañal o ropa interior absorbente debe quedar a la altura de la cintura.
  Las almohadillas absorbentes deben estar ligeramente más altas por detrás que por delante.
+ Asegúrese siempre de que el producto esté completamente desplegado.
+ El producto debe quedar ajustado en la ingle y alrededor de las piernas.
+ El producto no debe apretar el abdomen.
+ Siempre coloque el producto con la cubierta exterior en dirección opuesta a la piel.

Consejos para un uso correcto

+ Evite llevar una talla superior a la necesaria, ya que puede provocar pérdidas.
+ Cambie siempre el producto de forma rutinaria o cuando se ensucie.
+ Lávese siempre las manos con agua y jabón antes y después de cambiar el producto.
+ No deje que las pestañas adhesivas de cierre entren en contacto con lociones o polvos.
+ Al desechar los productos, enróllelos para minimizar los olores.

Problema: Pliegues o líneas rojas en la ingle en la cara interna del muslo

Posibles causas: Los elásticos de las piernas no se ajustan a los pliegues de la ingle

Soluciones: Asegúrese de que el producto esté completamente abierto y que los elásticos de las piernas están bien ajustados alrededor de la zona de la ingle

Problema: Enrojecimiento en la zona de la ingle o las nalgas

Posibles causas: Cambios poco frecuentes; problemas en el cuidado perineal

Soluciones: Cambiar el producto de forma rutinaria y oportuna; garantizar un cuidado perineal adecuado con cada cambio

Problema: Enrojecimiento en la cara interna del muslo

Posibles causas: El producto para el cuidado perineal no es seguro

Soluciones: Asegurarse de que la piel está limpia y seca; comprobar que el tamaño y el ajuste sean los adecuados

Problema: Acumulación de humedad

Posibles causas: El producto para el cuidado perineal no es seguro

Soluciones: Asegurarse de que la piel está limpia y seca; comprobar que el tamaño y el ajuste sean los adecuados

Problema: Fugas

Posibles causas: El producto es demasiado grande, el producto no está bien sujeto

Soluciones: Asegurarse de que el producto está completamente abierto y suficientemente sujeto alrededor de la cintura y las piernas

Problema: Erupciones o ampollas

Posibles causas: La cinta adhesiva que toca la piel es demasiado ajustada; problemas de cuidado perineal

Soluciones: Asegurarse de que la cinta esté correctamente aplicada, comprobar que no hay zonas de restricción durante la aplicación, asegurarse de que la piel esté limpia y seca

Solución de problemas

ATENCIÓN: Una aplicación incorrecta o un ajuste inadecuado pueden provocar problemas cutáneos; sin embargo, otras afecciones médicas pueden causar estas irritaciones, por lo que debe consultarse a un médico siempre que se produzca una irritación cutánea. Esta información solo tiene fines educativos y no constituye consejo médico.

Suministros para ostomía

En ausencia de un intestino delgado, un intestino grueso o una vejiga que funcionen correctamente, los suministros de ostomía se utilizan para recoger y contener los productos de desecho del cuerpo (orina o materia fecal) que normalmente maneja ese órgano corporal.

Una ostomía se crea cuando una porción del intestino grueso (colon), del intestino delgado (íleon) o del aparato urinario se desvía quirúrgicamente a través de la pared abdominal y se crea una abertura externa (estoma) a nivel de la piel del abdomen.

Sistema de dos piezas para recortar

1. Reúna el material necesario: base adhesiva (barrera cutánea), bolsa, tijeras, bolígrafo y guía de medición.
2. Mida el estoma y trace el contorno exacto en la base adhesiva (barrera cutánea).

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

3 Corte a lo largo de la línea de trazado asegurándose de que haya 1/8 de pulgada (apróximadamente 3 mm) desde la barrera cutánea hasta el borde del estoma.

4 Si hay espacios debido a irregularidades, utilice anillos de barrera o pasta para estomas.

5 Con la lengüeta de despegado, retire el papel antiadherente de la barrera cutánea para evitar tocar el adhesivo.

6 Aplique la barrera cutánea con cuidado, de modo que la abertura quede bien sujeta alrededor del estoma sin que haya más de 1/8 de pulgada (apróximadamente 3mm) entre el borde de la barrera cutánea y el estoma.

7 Presione la barrera cutánea lentamente para que el calor de las manos ayude a moldearla y sellarla.

8 Centre el aparato sobre la barrera cutánea y fíjelo siguiendo las instrucciones del fabricante.

Sistema de una pieza recortable

Siga las mismas instrucciones que para el sistema de dos piezas para recortar, a excepción del paso 8 (aplicación de la bolsa).

Estas instrucciones pretenden ser una guía útil y están pensadas únicamente como una guía abreviada del procedimiento. Póngase en contacto con su médico, profesional sanitario o enfermera de WOC para obtener ayuda adicional, ya que cada fabricante puede tener técnicas de aplicación diferentes para sus productos.

Extractores de leche

Un extractor de leche es un dispositivo que permite a las madres lactantes la flexibilidad de volver al trabajo y, al mismo tiempo, proporcionar leche materna a sus bebés. Existen muchos tipos de extractores de leche. La mayoría son portátiles y se dividen en dos categorías: eléctricos y manuales. Según el sitio web de la Administración de Recursos y Servicios Sanitarios del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., la Ley de Asistencia Asequible amplía la cobertura de la salud de la mujer a servicios preventivos, así como "apoyo, suministros y asesoramiento para la lactancia materna junto con cada parto". La cobertura y el reembolso de los seguros varían según los planes de salud. Según la Academia Americana de Pediatría y el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., proporcionar leche materna a los bebés puede beneficiar tanto la salud de la madre como la del niño.

La lactancia materna está relacionada con un menor riesgo de problemas de salud de la mujer, como diabetes de tipo 2, cáncer de mama, cáncer de ovarios y depresión posparto.

Los beneficios para la salud de los bebés incluyen un menor riesgo de infecciones respiratorias, de oído o gastrointestinales, dermatitis o eczemas, diabetes, leucemia o SMSL (síndrome de muerte súbita del lactante). Si tiene dudas sobre el uso correcto de un extractor de leche, consulte las instrucciones del fabricante. Notifique inmediatamente los signos o síntomas de problemas de salud a su profesional sanitario.

Apósitos para el cuidado de heridas

Los apósitos para el cuidado de heridas pueden desempeñar múltiples funciones, como absorber las secreciones y proteger la herida de la contaminación exterior. Los apósitos deben seleccionarse en función de las características de la herida y de los objetivos del plan de tratamiento tópico. Existen muchos apósitos especiales para heridas. Su médico o profesional sanitario ha elegido un producto para tratar su herida de entre una de las siguientes categorías:

+ Alginatos
+ Gasa con bordes
+ Compuestos
+ Espumas
+ Hidrogeles
+ Apósitos absorbentes especiales
+ Filtros para heridas
+ Antimicrobianos
+ Colágenos
+ Capas de contacto
+ Hidrocoloides
+ Gasa impregnada
+ Películas transparentes

Siga, no sólo las instrucciones de su profesional sanitario con respecto a su plan de tratamiento, sino también las instrucciones específicas del fabricante para el uso adecuado del producto. Informe inmediatamente a su médico o profesional sanitario de los signos y síntomas de infección o de cualquier reacción alérgica.

Signos de infección de la herida:

+ Falta de cicatrización o deterioro del estado de la herida.
+ Enrojecimiento, calor o endurecimiento (firmeza al tacto) alrededor de la herida.
+ Dolor nuevo o en aumento en la herida.
+ Aumento de la supuración, incluida la supuración clara.
+ Olor en el lecho de la herida.

Signos de reacción alérgica local de la piel:

+ Sarpullido y/o enrojecimiento en el lugar donde el apósito o su borde adhesivo toca la piel.
+ Picazón y/o ardor.

Comuníquese con el proveedor de su equipo si tiene alguna pregunta o desea realizar algún ajuste o una reparación.

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 saber más 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 da a cualquier paciente o a su representante autorizado el derecho a presentar una queja o reclamo con respecto a los servicios proporcionados por nuestra empresa. Nuestro equipo de cumplimiento corporativo se compromete a actuar de forma pronta y oportuna cuando nuestros pacientes o asociados no están conformes.

Para ayudarlo 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 ayudarlo.
+ 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
555 East North Lane, Suite 5075
Conshohocken, PA 19428

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 de 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 recibida, puede ponerse en contacto con la ACHC llamando al número gratuito 855-937-2242, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora del este).

Escanee el código para todas sus necesidades

adapthealth.com

adapthealth

AdaptHealth Corp. está acreditada por la Comisión de Acreditación de la Atención Médica (ACHC). La empresa ha demostrado su compromiso con 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.

AH_NP_BROCHURE_1125
© 2025 AdaptHealth. Todos los derechos reservados.