

Información sobre la privacidad del cliente

Para su revisión y registro. No es necesario que regrese a AbleNet.

AbleNet, Inc. se compromete a proteger la privacidad de su información médica personal. De hecho, la ley nos obliga a proteger la privacidad de su información médica y proporcionarle este aviso en el que se describe cómo se utiliza y divulga su información médica para su tratamiento, para obtener el pago del tratamiento, para fines administrativos y para evaluar la calidad de la atención que recibe.

Usos y divulgaciones

Utilizamos y divulgamos datos de su Información de Salud Protegida (PHI) de las siguientes maneras:

- Tratamiento: incluida, entre otras, la atención a pacientes hospitalizados, ambulatorios o psiquiátricos.
- A su médico o médicos tratantes.
- Pago: incluido, entre otros, solicitar información sobre sus planes de salud u otros medios de pago; preparar y enviar facturas o reclamos; y cobrar los montos impagos, ya sea por nuestra cuenta o a través de una agencia de cobros o un abogado.
- Operaciones de atención médica: incluidas, entre otras, las auditorías financieras o de facturación; la garantía de calidad interna; las decisiones de personal; la participación en planes de atención administrada; la defensa de asuntos legales; la planificación comercial; y el almacenamiento externo de nuestros registros.
- Divulgaciones, cuando la ley autoriza la divulgación: incluidos, entre otros, entornos judiciales y organismos reguladores de supervisión sanitaria, así como instituciones policiales y correccionales.
- Usos o divulgaciones para funciones gubernamentales especializadas: incluidas, entre otras, la protección del presidente o funcionarios gubernamentales de alto rango; las actividades legales de inteligencia nacional; los fines militares; o la evaluación y la salud de miembros de los servicios extranjeros.
- En situaciones de emergencia o para evitar situaciones graves de salud o seguridad.
- Si usted es miembro de las fuerzas armadas, podemos divulgar información médica sobre usted y las personas a su cargo a petición de las autoridades militares.
- Divulgaciones de información no identificable.
- Divulgaciones relacionadas con reclamos de indemnización laboral.
- A médicos examinadores, médicos forenses o directores de funerarias para facilitar su identificación o ayudarles en el desempeño de sus funciones.
- A organizaciones que gestionan donaciones de órganos y tejidos.
- A organizaciones de salud pública u organizaciones federales en caso de enfermedad contagiosa, para informar de un dispositivo defectuoso o un acontecimiento adverso con un producto biológico (alimento o medicamento).
- Divulgaciones a "socios comerciales" que realizan operaciones de atención médica para nosotros y se comprometen a respetar la privacidad de su información médica.
- Es posible que ciertas leyes nos exijan o nos permitan utilizar y divulgar su información médica para otros fines sin su consentimiento o autorización.
- Le notificaremos por correo electrónico o correo de los EE. UU. cualquier violación de su PHI.

Usted tiene los siguientes derechos relacionados con su Información de Salud Protegida (PHI):

Restricciones

Para solicitar un acceso restringido a toda o parte de su PHI, comuníquese con el Funcionario de Privacidad y Seguridad de la HIPAA de la organización. No estamos obligados a atender su solicitud, y usted no tiene derecho a restringir las divulgaciones exigidas por la ley. Si accedemos, debemos respetar las restricciones que solicite.

Derechos y responsabilidades

Para su revisión y registro. No es necesario que regrese a AbleNet.

Como cliente nuestro, por la presente le facilitamos esta Declaración de derechos. Tiene derecho a que se le notifiquen por escrito sus derechos y obligaciones antes de que comience el tratamiento. La familia o el tutor del paciente pueden hacer valer los derechos del paciente cuando éste haya sido declarado incapaz. Cumplimos con nuestra obligación de proteger y promover los derechos de nuestros pacientes, incluidos los siguientes:

Derechos del paciente

Como paciente o cuidador, tiene DERECHO a:

- ser tratado con dignidad y respeto;
- que se mantenga la confidencialidad de los registros y la información relativa a la atención de un paciente;
- recibir información durante la admisión con el fin de participar y tomar decisiones relativas a su plan de atención y tratamiento;
- ser notificado por adelantado acerca de los tipos de atención, la frecuencia de la atención y la especialidad clínica que proporciona la atención y ser notificado por adelantado de cualquier cambio en su plan de atención y tratamiento;
- recibir equipos y servicios en el momento oportuno;
- recibir una explicación detallada de los cobros;
- expresar quejas sin temor a represalias o discriminación;
- recibir respeto por el tratamiento de su propiedad;
- recibir información sobre el posible reembolso de los servicios por parte de Medicare, Medicaid u otras compañías de seguros externas en función del estado del paciente y su elegibilidad para el seguro (según el leal saber y entender de la empresa);
- ser notificado de la posible responsabilidad financiera por productos o servicios no reembolsados en su totalidad por Medicare, Medicaid u otras aseguradoras externas (según el leal saber y entender de la empresa);
- ser notificado en un plazo de 30 días hábiles de cualquier cambio en los cobros de los que pueda ser responsable;
- ser admitido para recibir servicios solo si la empresa puede proporcionar cuidados seguros y profesionales, con el alcance y el nivel de intensidad necesarios; si no podemos prestar servicios, proporcionaremos recursos alternativos;
- adquirir equipos médicos duraderos baratos o adquiridos de forma rutinaria;
- esperar que respetaremos la garantía del fabricante de los equipos que nos compre;
- recibir información importante en un idioma o método de comunicación que comprenda;
- que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales;
- no sufrir abusos mentales, físicos, sexuales y verbales, ni negligencia y explotación;
- acceder, solicitar que se modifique y recibir un informe de las divulgaciones de la información sobre su salud, según lo permita la legislación vigente.

Responsabilidades del cliente

Como paciente o cuidador, es RESPONSABLE de:

- comunicar a la empresa cualquier cambio de dirección, número de teléfono o estado del seguro;
- notificar a la empresa cuando deje de necesitar un servicio o equipo;
- notificar a la empresa de manera oportuna si se necesitarán equipos o servicios adicionales;
- participar en el plan de atención o tratamiento;
- notificar a la empresa sobre cualquier cambio en el estado de salud, las órdenes del médico o el médico;
- notificar a la empresa cualquier incidente relacionado con el equipo;
- cumplir con las obligaciones financieras relacionadas con su atención médica lo antes posible;
- facilitar información precisa y completa sobre quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicación y otros aspectos de su salud;
- sus acciones en caso de no seguir el plan de atención o tratamiento.

Derechos y responsabilidades - Continuación

Para su revisión y registro. No es necesario que regrese a AbleNet.

Nuestros derechos

Como proveedor de su elección, tenemos derecho a:

- finalizar los servicios a cualquier persona que, a sabiendas, proporcione información incorrecta a nuestra empresa para obtener equipos médicos duraderos;
- no proporcionar servicios a cualquier persona que durante la atención directa se muestre amenazante, intoxicada por alcohol, drogas o sustancias químicas, y pueda poner en peligro a nuestro personal y los pacientes.

Normas para proveedores

Para su revisión y registro. No es necesario que regrese a AbleNet.

AbleNet, Inc. se compromete a proteger la privacidad de su información médica personal. De hecho, la ley nos obliga a proteger la privacidad de su información médica y proporcionarle este aviso en el que se describe cómo se utiliza y divulga su información médica para su tratamiento, para obtener el pago del tratamiento, para fines administrativos y para evaluar la calidad de la atención que recibe.

Usos y divulgaciones

Utilizamos y divulgamos datos de su Información de Salud Protegida (PHI) de las siguientes maneras:

- Tratamiento: incluida, entre otras, la atención a pacientes hospitalizados, ambulatorios o psiquiátricos.
- A su médico o médicos tratantes.
- Pago: incluido, entre otros, solicitar información sobre sus planes de salud u otros medios de pago; preparar y enviar facturas o reclamos; y cobrar los montos impagos, ya sea por nuestra cuenta o a través de una agencia de cobros o un abogado.
- Operaciones de atención médica: incluidas, entre otras, las auditorías financieras o de facturación; la garantía de calidad interna; las decisiones de personal; la participación en planes de atención administrada; la defensa de asuntos legales; la planificación comercial; y el almacenamiento externo de nuestros registros.
- Divulgaciones, cuando la ley autoriza la divulgación: incluidos, entre otros, entornos judiciales y organismos reguladores de supervisión sanitaria, así como instituciones policiales y correccionales.
- Usos o divulgaciones para funciones gubernamentales especializadas: incluidas, entre otras, la protección del presidente o funcionarios gubernamentales de alto rango; las actividades legales de inteligencia nacional; los fines militares; o la evaluación y la salud de miembros de los servicios extranjeros.
- En situaciones de emergencia o para evitar situaciones graves de salud o seguridad.
- Si usted es miembro de las fuerzas armadas, podemos divulgar información médica sobre usted y las personas a su cargo a petición de las autoridades militares.
- Divulgaciones de información no identificable.
- Divulgaciones relacionadas con reclamos de indemnización laboral.
- A médicos examinadores, médicos forenses o directores de funerarias para facilitar su identificación o ayudarles en el desempeño de sus funciones.
- A organizaciones que gestionan donaciones de órganos y tejidos.
- A organizaciones de salud pública u organizaciones federales en caso de enfermedad contagiosa, para informar de un dispositivo defectuoso o un acontecimiento adverso con un producto biológico (alimento o medicamento).
- Divulgaciones a "socios comerciales" que realizan operaciones de atención médica para nosotros y se comprometen a respetar la privacidad de su información médica.
- Es posible que ciertas leyes nos exijan o nos permitan utilizar y divulgar su información médica para otros fines sin su consentimiento o autorización.
- Le notificaremos por correo electrónico o correo de los EE. UU. cualquier violación de su PHI.

Usted tiene los siguientes derechos relacionados con su Información de Salud Protegida (PHI):

Restricciones

Para solicitar un acceso restringido a toda o parte de su PHI, comuníquese con el Funcionario de Privacidad y Seguridad de la HIPAA de la organización. No estamos obligados a atender su solicitud, y usted no tiene derecho a restringir las divulgaciones exigidas por la ley. Si accedemos, debemos respetar las restricciones que solicite.

Normas federales para proveedores

Los productos o servicios proporcionados por AbleNet, Inc. están sujetos a las normas para proveedores incluidas en las regulaciones federales que se muestran en el Código 42 de Regulaciones Federales, Sección 424.57(c). Estas normas están relacionadas con temas profesionales y operativos (p. ej., el cumplimiento de las garantías y el horario de funcionamiento). El texto completo de estas normas se puede consultar en [https://www.ecfr.gov/current/title-42/part-424/section-424.57#p-424.57\(c\)](https://www.ecfr.gov/current/title-42/part-424/section-424.57#p-424.57(c)). Si lo solicita, le facilitaremos una copia escrita de las normas.

Acerca de la garantía y la política de devoluciones del QuickTalker Freestyle

Para su revisión y registro. No es necesario que regrese a AbleNet.

QuickTalker Freestyle

AbleNet le ofrece varias formas de obtener más información sobre su dispositivo. Su producto incluye una Guía de inicio rápido/un Manual. Encontrará recursos en <https://www.quicktalkerfreestyle.com>. El sitio web incluye una versión descargable del manual del producto y más información sobre este.

El Servicio de Atención al Cliente y nuestro departamento de Asistencia de Productos ableCARE están a su disposición para responder a sus preguntas de diversas formas.

- Puede llamar al (800) 322-0956, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. CST. No hay atención los sábados y domingos.
- Correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente: customerservice@ablenetinc.com
- Correo electrónico de Asistencia de Productos ableCARE: ablecare@ablenetinc.com

Garantía

AbleNet, Inc. respetará todas las garantías de los fabricantes en virtud de la ley estatal aplicable.

Devoluciones

AbleNet ofrece una garantía de devolución de dinero de 30 días si nuestros productos no satisfacen sus necesidades o expectativas. Para poder beneficiarse de este servicio, los productos deben estar nuevos y sin usar; en caso contrario, se aplicarán tasas de reposición de existencias. Se pueden aplicar algunas excepciones, como los productos fabricados a medida, el software o los artículos pedidos por encargo especial, que no son reembolsables, o productos indicados (interrupción neumática, etc.).

Si tiene preguntas sobre una devolución o un número de autorización de devolución, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de AbleNet al (800) 322-0956.

AbleNet, Inc.
2625 Patton Road
Roseville, MN 5113

Información sobre el procedimiento de quejas de los clientes

Para su revisión y registro. No es necesario que regrese a AbleNet.

Procedimientos de quejas

AbleNet, Inc. dispone de un proceso para que los clientes presenten quejas orales, escritas o telefónicas sobre los productos y servicios prestados. AbleNet, Inc. cuenta con un sistema de resolución de quejas para identificar, responder y resolver las quejas de manera oportuna. Hay un formulario de quejas del cliente disponible.

El resumen de la queja debe incluir:

- Fecha de recepción
- Nombre de la persona que recibe la queja
- Resumen de las medidas adoptadas para resolver la queja
- Si no se lleva a cabo una investigación, el nombre de la persona que tomó esa decisión, junto con la razón por la que no se llevó a cabo una investigación
- Firma del supervisor

Todos los empleados reciben una capacitación sobre cómo gestionar las quejas. Se conservan copias de todas las quejas e investigaciones durante al menos tres años. Todas las quejas se resumen y se presentan trimestralmente a la dirección ejecutiva.

Si tiene alguna queja, comuníquese con nosotros llamando al (800) 322-0956. Además, puede comunicarse con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) llamando al (800) MEDICARE, en caso necesario.

También puede comunicarse con nuestro proveedor de acreditación si es necesario. Nuestro proveedor de acreditación es Health Care Quality Association on Accreditation, y su número de teléfono es el (866) 909-4722.

Preparación para emergencias

AbleNet, Inc. cuenta con un plan integral de preparación para emergencias en caso de que ocurra una catástrofe. Nuestro objetivo es continuar atendiendo sus necesidades de atención médica. Es su responsabilidad comunicarse con nosotros para informarnos sobre los suministros que pueda necesitar en caso de amenaza de catástrofe o inclemencias meteorológicas.

Aviso de gestión de dispositivos

Para su revisión y registro. No es necesario que regrese a AbleNet.

Las aseguradoras médicas exigen que el dispositivo de habla QuickTalker Freestyle esté bloqueado para que el paciente solo pueda utilizarlo con fines de comunicación cuando lo reciba. AbleNet utiliza un software de gestión de dispositivos en su dispositivo QuickTalker Freestyle para cumplir con los requisitos de la aseguradora.

Después de recibir su dispositivo QuickTalker Freestyle, si lo conecta a internet, el software de gestión de dispositivos de AbleNet proporciona a AbleNet un acceso limitado a su dispositivo. AbleNet utilizará el acceso remoto a su dispositivo para proporcionar asistencia y actualizaciones de software.

El software de gestión de dispositivos de AbleNet no permite a AbleNet ver la información privada almacenada en su dispositivo. La información privada incluye los datos almacenados dentro de una aplicación y los archivos almacenados en el dispositivo.

Si tiene preguntas sobre el software de gestión de dispositivos de AbleNet, comuníquese con ableCARE llamando al (800) 322-0956 o a través de ablecare@ablenetinc.com.