

Quality Care Hotline

¡Sus preguntas, preocupaciones y comentarios son importantes para nosotros!

Nos gustaría que nos contara acerca de la calidad de la atención recibida.

Por favor llame a nuestra línea gratuita:

**1-877-4 Hanger
(1-877-442-6437)**



Bienvenido a Hanger Prosthetics & Orthotics, Inc y gracias por elegir esta familia de empresas.

Sabemos que usted podría haber elegido a otro proveedor de servicios para obtener el dispositivo que le prescribió su médico. Encomendarnos esta tarea significa mucho para usted y emplearemos todos nuestros esfuerzos para cumplir con sus expectativas en todo momento.

Si podemos ayudarlo o tiene alguna pregunta sobre su atención, no dude en llamarnos.

Nos esforzamos para garantizar su éxito y satisfacción.

DECLARACIÓN DE LA MISIÓN

“La misión de los Servicios Profesionales Hanger Prosthetics & Orthotics, Inc. consiste en ser los mejores prestadores de los servicios protésicos y ortésicos más avanzados disponibles,

“proporcionar esos servicios de forma puntual y profesional, en un entorno agradable, a un costo razonable para nuestros pacientes, y

“esforzarnos constantemente por mejorar nuestros servicios e instalaciones, y al mismo tiempo mantener un entorno reconfortante para nuestros asociados e inversores”.

DECLARACIÓN DE DERECHOS

Hanger Prosthetics and Orthotics tiene por política reconocer que las personas que solicitan sus servicios tienen los mismos derechos que cualquier otra persona en nuestra sociedad. Entre estos derechos se encuentran los siguientes:

1. Derecho de garantizar la obtención de servicios protésicos y ortésicos sin tener en cuenta la raza, religión, color, etnia, sexo, edad, discapacidad, estado civil o preferencia sexual.
2. Derecho a un entorno de servicios humanos que le proporcionen una confidencialidad adecuada.
3. Derecho a inspeccionar o a recibir, a un precio razonable, una copia de su historia clínica a su pedido. Los terceros no recibirán una copia de la historia clínica del paciente si no cuentan con la previa autorización del paciente.
4. Derecho a la confidencialidad de los registros personales y médicos, y derecho a negarse a mostrarlos a personas que no pertenecen al establecimiento, salvo que sea necesario enviarlos a un proveedor de servicios protésicos u ortésicos debido a un cambio de proveedor o que así lo disponga la ley o un contrato de pago a cargo de terceros.
5. Derecho a recibir servicios apropiados y adecuados, en un entorno limpio y seguro, y a recibir, de la persona que corresponda dentro del establecimiento, información sobre la atención protésica u ortésica, en términos que el paciente pueda comprender.
6. Derecho a participar plenamente en todas las decisiones sobre su salud, bienestar y rehabilitación.
7. Derecho a rechazar servicios dentro de la medida de lo permitido por la ley y a recibir información sobre las consecuencias de ese rechazo. Si el rechazo de los servicios no le permite al establecimiento o a su personal proporcionar la atención apropiada de acuerdo con las normas éticas y profesionales, podrá extinguirse la relación con el paciente previo aviso cursado con antelación razonable.
8. Derecho a ejercer sus derechos como paciente o como ciudadano y, a tal fin, a presentar quejas o sugerir modificaciones en las políticas y servicios, en nombre propio o de terceros, al personal de las instalaciones, a funcionarios del gobierno o a otras personas de su elección pertenecientes al establecimiento o externos a él, libre de restricciones, interferencias, coerción, discriminación o represalias. El paciente tiene derecho a obtener información sobre las políticas y los procedimientos del establecimiento relacionados con la presentación, la verificación y la resolución de los reclamos de los pacientes.
9. Verificar y recibir una explicación completa de la factura del establecimiento, sin importar la fuente de pago. Todos los pacientes deben recibir información sobre el mecanismo utilizado por el establecimiento para resolver dudas o problemas sobre la facturación.
10. Derecho a recibir información sobre las normas y reglamentaciones del establecimiento que sean aplicables a la conducta de un paciente. Todos los pacientes deben recibir información sobre los mecanismos disponibles en el establecimiento para resolver problemas o conflictos.

NORMAS PARA PROVEEDORES DE MEDICARE*

Proveedor de Medicare:

1. Los proveedores deben cumplir con todos los requisitos regulatorios y de habilitación federales y estatales que sean aplicables.
2. Los proveedores deben proporcionar información completa y precisa en la solicitud de proveedor de equipos médicos, prótesis, ortesis y suministros durables (DMEPOS). Toda modificación de esta información debe comunicarse al Centro Nacional de Proveedores (*National Supplier Clearinghouse*) dentro de un plazo de 30 días.
3. Una persona autorizada (cuya firma sea vinculante) debe firmar la solicitud de privilegios de facturación.
4. Los proveedores deben completar los pedidos de su propio inventario o contratar a otras empresas para adquirir los artículos necesarios para completar el pedido. Los proveedores no podrán celebrar contratos con empresas que se encuentren actualmente excluidas del programa Medicare, de cualquier programa de asistencia médica estatal, o de cualquier otro programa federal de compras o de otro tipo de asistencia.
5. Los proveedores deben asesorar a los beneficiarios sobre la posibilidad de alquilar o adquirir equipos médicos duraderos económicos o no recetados por un profesional, como así también sobre el alquiler de equipos a cargo de Medicare con opción de compra por parte del beneficiario.
6. Los proveedores deben notificar el alcance de la garantía a los beneficiarios, cumplir con todas las garantías otorgadas en virtud de la ley estatal aplicable, y reparar o reemplazar sin costo alguno los artículos cubiertos por Medicare que se encuentren protegidos por la garantía.
7. Los proveedores deben contar con instalaciones físicas en un lugar apropiado.
8. Los proveedores deben permitir que la Administración financiera de asistencia médica (HCFA) o sus agentes realicen inspecciones en el lugar para determinar el cumplimiento de estas normas por parte del proveedor. Las instalaciones del proveedor deben ser accesibles para los beneficiarios en horarios comerciales razonables y deben contar con un cartel visible donde se exhiba el horario de atención.
9. Los proveedores deben contar con una línea telefónica comercial principal que figure en la guía telefónica a nombre de la empresa o una línea telefónica gratuita disponible a través del servicio de información telefónica. Se encuentra prohibido el uso exclusivo de un buscapersonas, contestador automático o teléfono celular.
10. Los proveedores deben contar con un seguro de responsabilidad civil contra todo riesgo por un monto mínimo de US\$ 300.000 que cubra el establecimiento comercial y todos los

clientes y empleados del proveedor. Si el proveedor fabrica sus propios artículos, el seguro también debe cubrir la responsabilidad por productos y actividades concluidas.

11. Los proveedores deben acordar no entablar contacto telefónico con los beneficiarios, excepto en algunos casos permitidos. Esta norma prohíbe a los proveedores llamar a los beneficiarios para ofrecerles nuevos productos o servicios.
12. Los proveedores son responsables de la entrega y deben asesorar a los beneficiarios sobre el uso de los artículos cubiertos por Medicare y conservar un comprobante de la entrega.
13. Los proveedores deben responder las preguntas y los reclamos de los beneficiarios, y documentar esas comunicaciones.
14. Los proveedores deben reemplazar los artículos alquilados y facturados a Medicare o realizar su mantenimiento y reparación sin costo alguno, en forma directa o a través de un contrato de servicios con otra empresa.
15. Los proveedores deben aceptar las devoluciones de artículos de segunda categoría (calidad inferior a un artículo de primera calidad) o de artículos inapropiados (para el beneficiario al momento de su adaptación y alquiler o venta) que realicen los beneficiarios.
16. Los proveedores deben comunicar estas normas de prestación a cada beneficiario al que proporcionen un artículo cubierto por Medicare.
17. Los proveedores deben brindar al gobierno información sobre toda persona que sea titular o tenga un derecho financiero o de control sobre el proveedor.
18. Los proveedores no deben proporcionar o reasignar un número de proveedor, es decir, no pueden vender ni permitir que otra entidad utilice su número de facturación de Medicare.
19. Los proveedores deben contar con un protocolo de resolución de quejas establecido para atender los reclamos de los beneficiarios relativos a estas normas. Debe llevarse un registro de estas quejas en el establecimiento del proveedor.
20. Estos registros deben incluir la siguiente información: el nombre, domicilio, número de teléfono y número de reclamo de seguro de salud del beneficiario, una síntesis de la queja y las medidas tomadas para resolverla.
21. Los proveedores deben acordar proporcionar a la HCFA toda información exigida por la Ley Medicare y sus disposiciones reglamentarias.

* Nota: Esta enumeración es una versión abreviada de las Normas actuales para proveedores de Medicare (*Medicare Supplier Standards*). Las normas completas se encuentran enumeradas en el Código de regulaciones federales (C.F.R.) 42, parte 424, artículo 424.57(c) y se encuentran vigentes desde el 11 de diciembre de 2000.

OBLIGACIONES DEL PACIENTE

Cumplir con todos los turnos, dentro de lo posible. • Informar a la empresa cualquier modificación en su estado de salud general que pueda afectar el uso de la prótesis u ortesis. • Informar a la empresa todos los medicamentos que toma. • Informar a la empresa, dentro de los treinta (30) días de la entrega de la prótesis u ortesis, si es necesario realizar algún ajuste.

De lo contrario, la falta de aviso se interpretará como una renuncia del paciente a realizar reclamos.

Artículo: _____

POLÍTICA DE SERVICIO Y GARANTÍA

Profesionales calificados dedicados a satisfacer sus necesidades personales proporcionan nuestros servicios. Durante noventa (90) días se proporcionará evaluación del paciente, consulta, diseño, ajuste y seguimiento, sin ningún costo, a menos que hubiera un cambio en su condición física.

Transcurridos los noventa (90) días, usted es responsable por cualquier gasto por ajustes o modificaciones a su dispositivo. Dichos servicios pueden ser necesarios por motivos tales como cambios en su condición física, capacidades funcionales, desgaste natural o daño a su dispositivo.

Se garantiza que su dispositivo se ha diseñado según sus medidas personales, ajustado y alineado de forma adecuada, de acuerdo con sus condiciones anatómicas al momento de tomarle las medidas.

La empresa garantiza que cada *dispositivo personalizado diseñado por Hanger Prosthetics & Orthotics* se encontrará libre de defectos de mano de obra y/o de piezas defectuosas por el término de (6) meses desde la fecha de entrega, si se lo somete a un servicio y uso ordinario. Las obligaciones de la empresa en virtud de esta garantía se limitan exclusivamente a la reparación sin cargo o reemplazo de la pieza o piezas que la empresa identifique como defectuosas, en cualquier Centro de atención al paciente de Hanger Prosthetics & Orthotics en los Estados Unidos.

Esta garantía *no se aplica a los artículos o piezas no fabricados por Hanger Prosthetics & Orthotics*. Los artículos o piezas fabricados por empresas o proveedores externos cuentan con garantía por el término de la garantía otorgada por ese fabricante. Entre ellos se incluyen los siguientes: componentes o piezas no fabricados por Hanger y utilizados en el ensamble de un dispositivo personalizado fabricado por Hanger; artículos hechos a medida por otras empresas pero proporcionados al paciente por Hanger; o artículos fabricados por otras empresas pero adaptados o ajustados a la medida del paciente por Hanger.

Esta garantía perderá su validez en forma inmediata en los siguientes casos:

- Si una persona que no es empleado activo de un Centro de atención al paciente de Hanger ajusta, repara o altera el dispositivo.
- Si el dispositivo o alguna de sus piezas han sido utilizados en forma inadecuada o negligente, o si hubiesen sufrido algún accidente.
- Si el paciente no cumple con las "Obligaciones del paciente", según se detallan en este folleto.

Esta garantía no cubre los protectores protésicos cutáneos ni los ajustes necesarios debido a modificaciones anatómicas u otras modificaciones médicas, como así tampoco los accesorios, como calcetas protésicas, correas, etc.

Todo reclamo que sea efectuado por un paciente destinatario de los servicios o por una fuente de reembolso o pagador relacionado con un dispositivo protésico u ortésico cubierto por esta garantía se limitará al monto que el paciente o la fuente de reembolso o pagador haya abonado a Hanger por el dispositivo en cuestión.

ESTA GARANTÍA TENDRÁ VALIDEZ EN TODOS LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL PACIENTE DE HANGER PROSTHETIC AND ORTHOTIC.