



## Guía de recursos para pacientes que reciben servicios de infusión

---

**Coram**<sup>®</sup>

♥CVS specialty<sup>®</sup> infusion services

---

## Le damos la bienvenida a Coram

En Coram® CVS Specialty® Infusion Services (Coram), nos dedicamos a facilitarle un poco las cosas. Sabemos que empezar una terapia de infusión en el hogar implica algunos cambios. Al principio, puede sentirse estresado, pero estamos aquí para ayudarlo. En Coram, le brindaremos educación, cuidado y apoyo continuos. Queremos ayudarlo a triunfar con la terapia de infusión. Y estamos aquí para acompañarlo en cada paso del camino.

Los enfermeros, farmacéuticos y dietistas de Coram que se especializan en servicios de infusión trabajan juntos para brindar cuidado de infusión complejo a miles de pacientes. El personal capacitado de Coram trabajará en equipo, junto con su médico, para coordinar todos los aspectos de su cuidado. Puede comunicarse con su equipo de cuidado de Coram las 24 horas del día, todos los días del año, para hacerle preguntas sobre su salud, medicamentos, equipos o suministros.

En cada momento, Coram se esfuerza por asegurarse de que siempre reciba el mejor cuidado y apoyo personalizado para que sus necesidades de cuidado de salud estén satisfechas.

En esta guía, se presenta el equipo de Coram y se suministra información sobre la terapia de infusión. Úsela como un recurso durante la terapia.

---

# Índice

Apoyo para la terapia de infusión en el hogar . . . . .	4
Admisión y facturación . . . . .	4
Cómo comunicarse con Coram . . . . .	6
Terapia de infusión . . . . .	7
Cuidado y manejo del catéter intravenoso . . . . .	8
Consideraciones de seguridad para la terapia de infusión en el hogar . . .	9
Administración de la terapia de infusión. . . . .	10
Manejo de medicamentos y suministros . . . . .	11
Eliminación de residuos . . . . .	12
Preguntas frecuentes . . . . .	13
Consideraciones sobre el estilo de vida . . . . .	13
Seguridad en el hogar . . . . .	14
Consideraciones médicas y durante emergencias . . . . .	15
Glosario . . . . .	16
Cuadro de autocontrol . . . . .	18
Formas y avisos. . . . .	19
• Aviso de prácticas de privacidad . . . . .	21
• Derechos y responsabilidades de los pacientes . . . . .	24
• Cobertura de medicamentos con receta de Medicare y sus derechos . . . . .	26
• Estándares de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid sobre proveedores de equipos médicos duraderos, prótesis, ortopedia y suministros. . . . .	26
• Declaraciones de voluntad anticipada. . . . .	28
• Aviso de no discriminación y accesibilidad (ACA § 1557) (también conocido como recursos de traducción y línea de idiomas) . . .	28

**Encuentre nuestro “Aviso de prácticas de privacidad” en page 21.**

## Apoyo para la terapia de infusión en el hogar

Coram le brinda los medicamentos, equipos y suministros que le haya indicado su médico. Proporcionamos la información y el apoyo que necesitará para que le vaya bien con la terapia de infusión en el hogar.

### Su equipo y recursos de Coram

Su equipo de Coram está altamente capacitado. Trabjará muy de cerca con usted y su médico. Está disponible a todas horas, todos los días de la semana. Puede comunicarse con su equipo cuando tenga una pregunta.

- **Farmacéutico:** Prepara los medicamentos y terapias de nutrición, responde preguntas sobre los medicamentos, suministros y equipos, y controla cómo responde usted a la terapia y si presenta reacciones a los medicamentos.
- **Enfermero:** Administra su terapia de infusión en el hogar y le enseña a manejarla, controla su respuesta a ella y el estado del catéter intravenoso.
- **Dietista:** Si usted recibe terapia de nutrición, analiza sus necesidades nutricionales, le enseña acerca de la terapia de nutrición, controla cómo responde a ella y trabaja con su médico para hacerle ajustes.
- **Especialista en apoyo clínico:** Se comunica con usted de forma periódica para averiguar cómo está y coordina la entrega de los medicamentos y suministros que necesita para la terapia.
- **Especialista en reembolsos y seguros:** Lo ayuda con sus inquietudes financieras y responde a sus dudas sobre cargos o condiciones de pago.

## Admisión y facturación

Comprender los beneficios de los servicios de infusión en el hogar puede ser muy complejo según el plan y la cobertura de seguro que tenga. Al inicio del cuidado, Coram analizará su cobertura e identificará los servicios cubiertos y no cubiertos, según el plan de seguro que usted o su equipo de cuidado de salud nos hayan suministrado, a fin de calcular el costo con la mayor precisión. El resultado de ese proceso y su obligación financiera se reflejan en el Acuerdo de arreglo financiero que se le ha pedido que firme. Además, su representante de Coram los repasará durante la llamada de presentación. Es su responsabilidad asegurarse de que Coram cuente con su cobertura de seguro más actualizada, lo que incluye los nombres y números de identificación de cada plan.

Durante el proceso de admisión, se le pedirá que firme y entregue ciertas formas. Las formas firmadas son necesarias para que Coram le facture a su plan de seguro directamente. Siempre y cuando no haya cambios en su cuidado, usted no tendrá que firmar formas adicionales.

Entendemos que el seguro o la cobertura pueden cambiar durante su cuidado. Le pedimos que, durante las llamadas de rutina para renovar los medicamentos, nos informe cuál es su cobertura de seguro actual, por lo menos, una vez al mes. Si su cobertura cambia y esto no se le notifica a Coram en tiempo y forma, usted corre riesgo de tener que cubrir el costo de su cuidado. Si la infusión se administra en nuestra sala de infusión ambulatoria (AIS), se le preguntará sobre su cobertura de seguro y deberá traer la tarjeta del seguro actual a cada visita. En muchos casos, su compañía de seguros exigirá que Coram obtenga una



### Pago de facturas

#### En línea

Para un pago de facturas rápido y fácil, visite **CoramHC.com**. Haga clic en **Pay Bill** (Pagar factura) en la esquina superior derecha de la pantalla. Puede pagar facturas con tarjeta de débito o crédito. Recibirá un número de confirmación y un recibo de pago.

#### Por teléfono

Llame al **1-855-311-7246** para pagar una factura por teléfono usando una tarjeta de crédito. Recibirá un recibo por correo electrónico o por correo postal de los EE. UU. (USPS).

autorización o certificación previa antes de brindar el cuidado. Si usted no le notifica a Coram los cambios en su seguro en tiempo y forma, y no podemos obtener la autorización, usted será responsable de los costos.

## Si no tiene un seguro o recibe servicios que no están cubiertos por su plan

Recibirá una llamada de un representante de Coram antes de la entrega para revisar lo que usted deberá por los servicios. Si no tiene un seguro o tiene que pagar un copago de beneficios médicos, o los servicios de Coram no están cubiertos por su seguro, se debe recibir el pago antes de realizar el envío.

Si pierde la cobertura de seguro, comuníquese con su representante de Coram para analizar un plan. Debe asegurarse de notificar a Coram cualquier cambio en su seguro.

## Deducibles y gastos de desembolso requeridos por su plan

Durante la llamada de presentación, un representante de Coram le dará la información que recibimos de su compañía de seguros. Esto incluirá si su plan cubre la infusión en el hogar o no, así como los deducibles y los copagos de desembolso pendientes. Esta información se basa en las indicaciones de su médico en ese momento y en dónde se encuentre en el año calendario de los beneficios. Es importante tener en cuenta que casi todas las compañías de seguros reinician los deducibles y copagos de desembolso anuales que se hayan alcanzado cada año. Esto ocurre cuando se renueva la póliza o los beneficios.

También se le dará una forma llamada **Acuerdo de arreglo financiero** para que la firme. Según la información del seguro que usted le haya dado a Coram, esta forma resumirá su obligación financiera **aproximada** en función de los medicamentos con receta que brindamos en ese momento. Este monto puede variar una vez que le facturemos a su seguro.

## Si tiene Medicare

### P.: ¿Cubrirá Medicare los costos de mi terapia de infusión en el hogar?

R.: Dependerá del tipo de terapia que esté recibiendo, su enfermedad y el alcance de su cobertura de Medicare (Parte A, B o D).

- Los servicios de infusión en el hogar no se pueden facturar al plan de **Medicare Parte A** ni están cubiertos por él.
- Si tiene **Medicare Parte B**, el nivel de cobertura dependerá de su enfermedad y los servicios que esté recibiendo. Medicare no cubre todos los servicios de infusión en el hogar. Su representante de Coram analizará con usted si sus servicios cumplen con los requisitos de Medicare o no.
  - Si los servicios no cumplen con los **requisitos** de Medicare Parte B, Coram evaluará otra cobertura que usted tenga. Si no tiene otra cobertura, su representante de Coram conversará sobre las opciones de pago con usted.
  - El seguro suplementario de Medicare, como AARP o similar, solo cubre cargos que también cumplan con los requisitos de pago conforme a Medicare Parte B. Si sus cargos no están cubiertos por la Parte B, Coram no los facturará a su seguro suplementario.
  - Si tiene otra cobertura que no es un seguro suplementario, Coram le facturará a esa cobertura secundaria.
- La cobertura de los **planes Medicare Advantage** varía mucho. Es posible que algunos servicios de infusión en el hogar no estén cubiertos. Su representante de Coram analizará con usted si sus servicios cumplen con los requisitos de Medicare o no.
- Si tiene una cobertura de **Medicare Parte D** y está recibiendo medicamentos que cumplen con los requisitos de dicha cobertura, Coram le facturará estos cargos a su plan de la Parte D. En algunos casos, el plan de la Parte D establecerá un copago con cada envío.

### P.: ¿Qué servicios no están cubiertos por mi plan de Medicare Parte B?

R.: Su enfermedad y los servicios que se brindan determinarán si usted cumple o no con los requisitos de **Medicare Parte B** para el pago. Medicare Parte B no cubre todos los tipos de infusión en el hogar.

Estos son algunos ejemplos de los servicios que **no** cumplen con los requisitos para el pago de su plan de Medicare Parte B:

- Suministros y equipos asociados a terapias con antibióticos.
- Tarifas diarias de suministros que se usan exclusivamente para el manejo de un catéter intravenoso.
- Nutrición intravenosa (TPN) cuando su estado clínico no cumple con las reglas de cobertura de Medicare Parte B.
- Servicios de enfermería, en ciertos casos. Por ejemplo, los servicios de enfermería asociados con antibióticos no cumplen con los requisitos porque Coram no es una agencia de salud en el hogar certificada por Medicare.

.....

**P.: Si los servicios no están cubiertos por Medicare, ¿cómo se facturarán?**

**R.:** Coram le facturará conforme a nuestras tarifas de pago para los pacientes.

.....

**P.: Llamé a Medicare y me dijeron que mis servicios estarían cubiertos.**

**R.:** Esto confunde a menudo. Cuando hable con un agente de Medicare, debe decirle que la infusión se realizará en su hogar y **no** en un centro de cuidado de salud.

## Cómo comunicarse con Coram

**Comuníquese con su farmacia local de Coram llamando al número que aparece en la carta de bienvenida si tiene:**

1. Preguntas sobre medicamentos y suministros, por ejemplo, respecto de renovaciones, transferencias, entregas de medicamentos y problemas potenciales o inquietudes con respecto a algún medicamento.
2. Preguntas para Servicios al Cliente.
3. Preguntas sobre la facturación y cambios en el seguro.
4. Cualquier pregunta o problema con el dispositivo de acceso intravenoso.
5. Problemas o alarmas relacionados con su bomba.

Para expresar una inquietud o dar su opinión sobre el servicio recibido por Coram, envíenos un correo electrónico a [ServiceExcellenceTeam@cvshealth.com](mailto:ServiceExcellenceTeam@cvshealth.com).

# Terapia de infusión

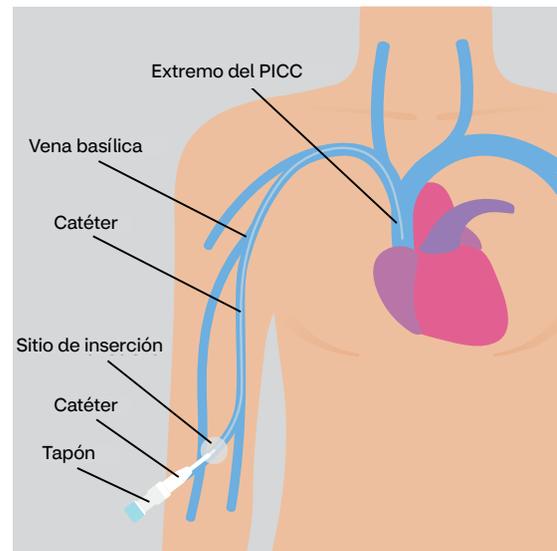
La terapia de infusión ocurre cuando se administra un medicamento directamente al torrente sanguíneo. Esto se realiza con un pequeño dispositivo que atraviesa la piel y se inserta en una vena. Se llama “catéter intravenoso”. Es posible que el catéter se deba colocar en la vena a través de un procedimiento quirúrgico. Puede permanecer en el cuerpo durante cierto tiempo. Su médico decidirá cuál de los siguientes dispositivos es mejor para usted.

## Tipos de catéter intravenoso

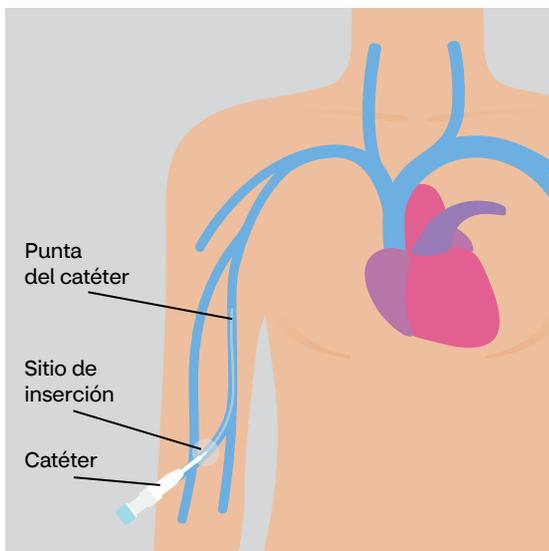
- **Catéter intravenoso periférico:** un pequeño tubo de plástico que atraviesa la piel y entra en una vena. En general, se coloca en la mano, brazo o antebrazo para administrar medicamentos y fluidos.



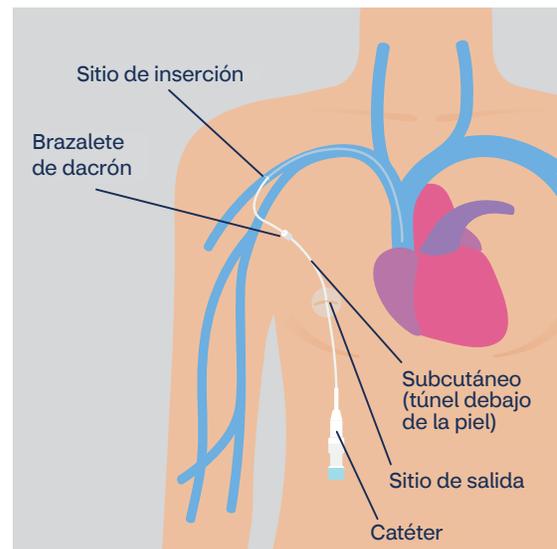
- **Catéter central de inserción periférica (PICC):** un tubo de plástico que se inserta en una vena del brazo. La punta del catéter termina en un vaso sanguíneo arriba del corazón. Este tipo de catéter se puede dejar colocado un año o más. Se puede utilizar para una amplia variedad de terapias.



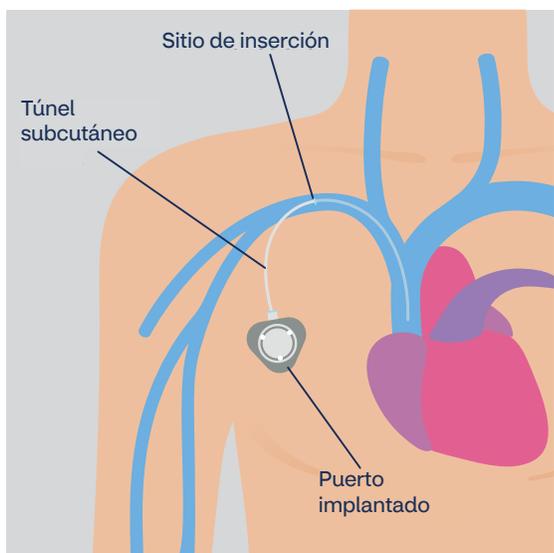
- **Catéter corto:** un tubo de plástico, de tres a seis pulgadas de longitud, que se inserta en una vena del brazo. La punta del catéter termina en un vaso sanguíneo debajo de la axila. Este tipo de catéter se suele usar en terapias que duran menos de un mes.



- **Catéter central tunelizado:** un tubo de plástico que se inserta en una vena grande del cuello, pecho o ingle. Se puede colocar debajo de la piel o insertar en la vena directamente. La punta del catéter termina en un vaso sanguíneo cerca del corazón. Se puede dejar colocado mucho tiempo. Se puede utilizar para una amplia variedad de terapias.



- **Catéter de puerto implantado:** un disco metálico redondo con un domo o punta de caucho blando que se adjunta al catéter que se inserta debajo de la piel en el pecho, por lo general, durante una cirugía. Queda totalmente cubierto por la piel. La punta del catéter termina en un vaso sanguíneo cerca del corazón. Se introduce una aguja especial en el disco a través de la piel para administrarle los medicamentos. Un puerto puede permanecer colocado durante años. Se puede utilizar para extraer sangre o administrar medicamentos.



En algunos casos, los medicamentos se pueden administrar a través de un catéter subcutáneo. Esto ocurre cuando los medicamentos se administran debajo de la piel y no en una vena. Es posible que ciertos medicamentos especiales se administren de esta manera. Su enfermero le explicará en más detalle de ser necesario.

## Salas de infusión locales

Las salas de infusión de Coram pueden ser una opción conveniente para recibir la infusión. Los enfermeros y farmacéuticos capacitados de nuestras salas le brindarán un cuidado de calidad en un entorno limpio, cómodo y seguro. Puede planificar su día y programar la infusión en el horario que más le convenga. Llame a la farmacia para obtener más información sobre la infusión en nuestras salas.

## Cuidado y manejo del catéter intravenoso

Es posible que se le enseñe cómo cuidar de su catéter intravenoso. Esto dependerá del catéter. Tal vez se le enseñe a lavarlo

si el catéter permanecerá colocado entre dosis de medicamentos. Dependerá de las indicaciones de su médico. Su enfermero le enseñará qué nivel de cuidado se precisa. Le darán herramientas de capacitación para asegurarse de que tenga toda la información que necesita. Algunas de las herramientas se pueden encontrar en este folleto. Consulte la lámina SASH, que está en el bolsillo de la versión impresa de esta Guía de recursos para pacientes, para obtener más información sobre cómo evitar complicaciones con el catéter. (La sigla SASH hace referencia a lavado con solución salina, administración, lavado con solución salina y lavado con heparina: los pasos que aprenderá para lavar el catéter y administrar los medicamentos).

## Sugerencias clave para evitar complicaciones con el catéter

Siga todas las indicaciones y sugerencias para evitar complicaciones con el catéter.

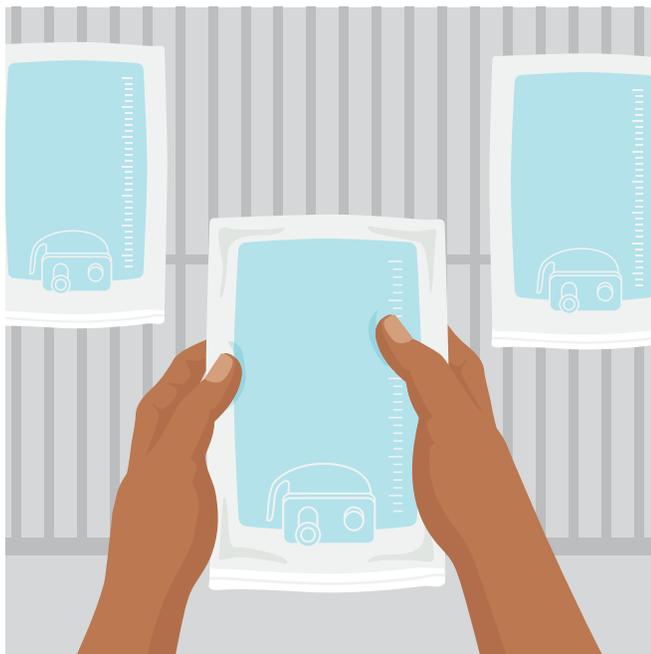
- **Es fundamental lavarse las manos.** Hágalo antes y después de manipular el catéter, medicamentos y suministros. De esta forma, ayudará a evitar infecciones.
- La punta de las jeringas de solución salina y heparina es estéril. No la toque ni deje que esta toque ninguna superficie. Si esto ocurre, descarte la jeringa y use una nueva.
- Use una toallita con alcohol nueva para cada paso. Asegúrese de frotar el tapón de inyección del catéter durante, por lo menos, **15 segundos** con una toallita con alcohol antes de cada acceso.
- **NO** fuerce el lavado del catéter. Deténgase y llame al enfermero si experimenta dolor, ardor o hinchazón cuando realiza el lavado.
- Si el catéter tiene una abrazadera, cierre la abrazadera del catéter o equipo de extensión cuando no esté en uso.
- Mantenga cubiertos el apósito y el tapón de inyección del catéter cuando se bañe. No permita que se moje el sitio donde está el catéter.
- Asegúrese de que el catéter esté bien cerrado. **NO** permita que cuelgue el equipo de extensión o el tubo.
- **NO** use tijeras, alfileres ni objetos filosos cerca del catéter o tubo.

Informe al enfermero o al médico si experimenta dolor, enrojecimiento, frío o hinchazón en el sitio donde está ubicado el catéter intravenoso, o si tiene una temperatura superior a 100.4 °F. Mientras recibe la terapia de infusión, se le pedirá que observe si hay señales de posibles problemas con el catéter intravenoso (dispositivo de acceso). Entre ellas, se incluyen enrojecimiento, hinchazón, dolor o secreción alrededor del dispositivo. Debe verificar la presencia de estas señales a diario, o cuando reciba cada dosis. **Llame a su enfermero o farmacéutico lo antes posible si tiene cualquier problema con el dispositivo intravenoso o si se recoloca el catéter.** También debería comunicarse con su médico.

## Consideraciones de seguridad para la terapia de infusión en el hogar

### Almacenamiento y manejo de terapias de nutrición refrigeradas

Las terapias de nutrición refrigeradas se deben almacenar a una temperatura de entre 36 °F y 46 °F. Si puede, separe un espacio en el refrigerador que sea solo para las terapias de nutrición y medicamentos. Las terapias de nutrición deben estar en una bolsa de plástico cerrada si se guardan en un estante inferior del refrigerador o debajo de alimentos o bebidas.



## Técnica adecuada de lavado de manos

**Lavarse las manos es muy importante.** Asegúrese de limpiarse las manos en estos momentos:

- Antes y después de manipular el catéter, medicamentos y suministros.
- Después de ir al baño.
- Después de sonarse la nariz o de cubrirse la boca y nariz para toser o estornudar.
- En otros casos, según sea necesario (p. ej., si se ensucia las manos).

Lávese las manos con agua y jabón y séquelas bien con una toalla de papel, o utilice desinfectante de manos.

Para obtener mejores resultados, use jabón líquido en lugar de jabón en barra, y siga estas instrucciones:

1. Abra el grifo y mójese las manos y las muñecas debajo del agua corriente tibia. **Deje el grifo abierto.**



2. Aplique suficiente jabón líquido para cubrir toda la superficie de la mano. Frótese las manos, palma con palma, y cubra toda la superficie de ambas manos, los dedos y los pulgares. Frote el jabón entre los dedos y en la parte superior de las manos. Use un cepillo para uñas de ser necesario. Restriegue bien durante **20 segundos como mínimo** o lo que tarde en cantar el Feliz cumpleaños dos veces.
3. Enjuáguese las manos para quitar todo el jabón y séquelas bien. Séquelas con una toalla de papel o una toalla de manos limpia (sin usar).
4. Después de secarse las manos, cierre el grifo con esa misma toalla. **NO** toque el grifo directamente con las manos limpias.





## Recordatorios

- Asegúrese de que todas las abrazaderas del catéter intravenoso estén abiertas si es difícil meter el émbolo mientras realiza el lavado.
- **NO fuerce el lavado. Deténgase y llame al enfermero si experimenta dolor, ardor o hinchazón.**
- **NO** reutilice ninguna jeringa.
- Si tiene un catéter de dos lúmenes, lave cada lumen como se lo indique su enfermero.

**NO FUME** mientras prepara el área de trabajo, mientras manipula los suministros ni durante el tratamiento de infusión.

## Temple los contenedores de la terapia de nutrición a temperatura ambiente

Los contenedores de la terapia de nutrición se deben sacar del refrigerador y templar a temperatura ambiente antes de usarlos. Según el tamaño del contenedor, esto puede llevar de 30 minutos a cuatro horas. Consulte las instrucciones que recibió con las terapias de nutrición.

El contenedor está listo para usar cuando está fresco (pero no frío) al tacto.

**NO intente templar los contenedores de la terapia de nutrición en el microondas, colocándolos en agua hirviendo o bajo la luz directa del sol.**

## Manejo de medicamentos y suministros

### Entrega inicial

La entrega inicial de suministros a su hogar variará en función de sus necesidades específicas. Puede incluir una bomba de infusión, un portasueros, medicamentos y otros suministros.

Tendrá que revisar varias formas y avisos. También es posible que tenga que firmar una forma con esta primera entrega. Siéntase en la libertad de hacer cualquier pregunta y mantenga copias en sus archivos.

### Renovaciones y seguimiento clínico

El equipo de Coram se comunicará con usted de manera periódica. Lo ayudará a llevar un registro de la cantidad de medicamentos y suministros que necesita para su terapia.

El especialista de apoyo clínico se pondrá en contacto con usted a menudo para averiguar qué necesita. Coordinará la entrega a su hogar en el momento que más le convenga. Infórmele a su especialista de apoyo clínico si necesita más o menos de algún suministro. No es recomendable tener demasiados suministros que no utiliza.

Es importante que usted y su especialista de apoyo clínico se comuniquen con frecuencia. Esto debería ocurrir antes de cada entrega. Es **sumamente importante** que separe un tiempo para contarle acerca de su estado de salud actual. Además, infórmele cómo le está yendo con la terapia de infusión en el hogar. Puede llevar unos minutos abordar estas cuestiones. Recuerde que este es un aspecto muy importante de su cuidado.

**Espere recibir llamadas de rutina de su especialista de apoyo clínico.** Esté preparado para informarle lo siguiente:

- **Cambios en las recetas.** Si su médico agrega o cambia cualquiera de los artículos de su receta. Infórmele también al farmacéutico si esto ocurre.
- **Artículos dañados o defectuosos.** Si cualquiera de los artículos que recibió está dañado o es defectuoso. Guarde el artículo dañado en su paquete original, de ser posible, para devolverlo a Coram.
- **Cambios en la cantidad.** Si necesita más o menos de algún artículo. Infórmenos al respecto para que podamos ajustar los suministros.
- **Cambios en la cobertura y agregados.** Si hubo algún cambio en su cobertura, como cambios en el número de identificación de la póliza, una cobertura nueva, un agregado a la cobertura o cambios en su plan de Medicaid, o si usted comienza a cumplir con los requisitos de Medicare.
- **Verificación de inventario no realizada.** Si por algún motivo no pudo revisar su inventario como estaba programado. Llámenos con antelación para hacer otros planes.
- **Interrupción de la terapia.** Si vuelve al hospital o si el médico interrumpió su tratamiento. Notifíquelo a Coram de inmediato.
- **Problemas con la bomba de infusión (si corresponde).** Si tiene alguna duda o problema con respecto al funcionamiento de la bomba. Infórmenos si necesita cambiarla.

Si no recibe una llamada del especialista de apoyo clínico, póngase en contacto con nosotros antes de la fecha prevista de entrega.

## Entrega de suministros

Los suministros llegarán por correo. Los puede entregar un empleado de Coram, una empresa de mensajería o un servicio como FedEx o UPS. Si aceptó recibir correos electrónicos de nuestra parte, le enviaremos la información de rastreo cuando se haya enviado el pedido. El correo electrónico de rastreo tendrá un enlace al sitio web del transportista con más información.

Revise todos los suministros cuando los reciba. Antes de firmar el talón de entrega, compruebe que coincida con lo que recibió. Usted recibirá una copia del talón. Es posible que se le solicite que firme una copia. Llame a Coram mientras el encargado de la entrega esté en su hogar si tiene alguna pregunta acerca de la entrega.

Los suministros de infusión son parte de su receta. Debido a las leyes del estado, Coram no puede aceptar devoluciones de suministros y productos no utilizados.

## Bombas de infusión

Es posible que su terapia requiera el uso de una bomba de infusión. Esta bomba es un equipo costoso y delicado. Se le pedirá que firme un Acuerdo de responsabilidad sobre la bomba. Se le pedirá que lleve un registro de la bomba durante la terapia y que la devuelva cuando la terapia haya concluido.

Las bombas precisan pruebas y mantenimiento periódicos. Es posible que Coram necesite cambiar su bomba actual para hacer esto.

El especialista de apoyo clínico o el equipo del Programa Centralizado de Recogida de Activos (CAPP) se comunicará con usted para intercambiar bombas o devolverle la bomba en el momento adecuado. Recibirá una caja con envío prepagado con los suministros de la bomba. Guárdela para usarla en el momento de intercambiar o devolver la bomba. Coram se coordinará con UPS para recoger la caja con la bomba.

Póngase en contacto con su especialista de apoyo clínico en cualquier momento si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a la bomba.

## Eliminación de residuos

Es posible que tenga que usar el sistema de eliminación de residuos médicos y objetos punzantes, según su terapia. Coram le dará un contenedor de objetos punzantes si lo necesita<sup>1</sup>.

Deseche lo siguiente en el contenedor de objetos punzantes:

- Catéteres intravenosos usados.
- Agujas usadas.
- Cánulas usadas.
- Cualquier elemento contaminado con medicamentos para quimioterapia u otros medicamentos peligrosos, lo que incluye las bolsas y los tubos de administración intravenosa vacíos.

Para desechar el contenedor de manera adecuada, siga las reglamentaciones de su ciudad o condado. No envíe el contenedor a Coram. Si necesita más información sobre la eliminación de medicamentos sin utilizar o de residuos médicos, consulte en la agencia local del Departamento de Salud Pública o llame a su farmacia<sup>2</sup>.

## Utilización del sistema de eliminación de objetos punzantes

- Quite el contenedor de objetos punzantes de la caja.
- Guarde la caja y la bolsa para las devoluciones.
- Llene las tres cuartas partes del contenedor con los desechos indicados.
- No vierta líquidos en el contenedor.
- Una vez que tres cuartas partes del contenedor estén llenas o ya no necesite poner nada más, cierre la tapa.
- Coloque el contenedor dentro de la bolsa de plástico.
- Use el precinto para cerrar la bolsa.
- Coloque la bolsa de plástico cerrada con el contenedor de objetos punzantes dentro de la caja.
- Mantenga siempre el contenedor fuera del alcance de niños y mascotas.

Póngase en contacto con el especialista de apoyo clínico antes de devolver el contenedor y pida uno nuevo. Hágale saber si tiene preguntas sobre el sistema de eliminación de objetos punzantes.

1. Coram utiliza un sistema de eliminación combinado que garantiza la incineración de objetos punzantes y otros suministros contaminados con medicamentos peligrosos.

2. Fuente: Agencia de Protección Ambiental de los EE. UU.

## Devolución del contenedor de objetos punzantes

Las instrucciones de devolución dependerán del tipo de contenedor que recibió. Se le puede indicar lo siguiente:

- Que le dé el contenedor a un transportista o que lo lleve a la oficina de correo más cercana.
- Que espere que UPS lo recoja.

## Preguntas frecuentes

### P.: ¿Cuándo debo llamar a mi médico?

R.: Debe llamar a su médico si observa alguna de estas circunstancias:

- Reacciones cutáneas, como urticaria, enrojecimiento o palidez
- Un cambio inusual en náuseas, vómitos, diarrea o dolor de estómago
- Fiebre superior a 100.4 °F

**Llame al 911 de inmediato si ocurre una emergencia potencialmente mortal durante la terapia, como dificultades para respirar, inflamación de la garganta, el cuello o la cara, o sangrados nuevos, o si se sale el catéter. Coram no es un proveedor de cuidado de emergencia.**

### P.: ¿Cuándo debo llamar Coram?

R.: Llame a Coram si una situación no es potencialmente mortal. El equipo de cuidado de Coram puede ayudarlo:

- Si no puede lavar el catéter intravenoso.
- Si hay hinchazón, enrojecimiento o secreción en el sitio de inserción del catéter intravenoso.
- Si experimenta algo inusual que haría que se interrumpa la terapia de infusión.
- Si el apósito del sitio de inserción del catéter intravenoso se moja o se cae.
- Si suena una alarma de la bomba y aparece un mensaje de error.
- Si tiene preguntas sobre los medicamentos.

### P.: ¿Cubre el seguro la terapia de infusión en el hogar y los suministros necesarios?

R.: Depende del tipo de seguro y las reglas de la cobertura. Coram averiguará qué está cubierto y le informará los costos de desembolso

antes del inicio del cuidado. Para obtener más información, consulte la sección “Admisión y facturación” de esta guía.

### P.: ¿Qué otros recursos están disponibles para aprender más acerca de la terapia de infusión en el hogar?

R.: Su enfermero o farmacéutico de Coram puede ayudarlo a aprender más acerca de su terapia. También hay materiales de educación del paciente en [CoramHC.com](http://CoramHC.com).

### P.: ¿Cómo recibo alertas por correo electrónico?

R.: Dígame a cualquier miembro de su equipo de Coram que quiere suscribirse para recibir directamente por correo electrónico información relacionada con su cuidado, entrega de órdenes y actualizaciones sobre el estado de su cuenta. Agregaremos su dirección de correo electrónico al perfil de su cuenta para que pueda empezar a recibir comunicaciones de nuestra parte.

Los correos electrónicos que recibirá de Coram no están cifrados, así que, al optar por recibir este tipo de comunicaciones, acepta el riesgo de que otra persona llegue a ver parte de su información confidencial.

Si decide que quiere dejar de recibir correos electrónicos en algún momento, infórmelo al equipo de Coram, y eliminaremos su dirección de correo electrónico del perfil de su cuenta.

Tomamos en serio la protección de su privacidad y nunca le daremos ni venderemos información que lo identifique a otras compañías para sus fines de comercialización.

## Consideraciones sobre el estilo de vida

Coram quiere ayudarlo a continuar con las actividades que son importantes para usted. Comparta cualquier duda o inquietud con su equipo de Coram. Puede haber una solución que le permita seguir haciendo lo que ama.

### Baño y natación

Tal vez pueda mantener sus hábitos de baño. Es muy importante proteger del agua el catéter intravenoso y el equipo. Su equipo de Coram le enseñará cómo hacerlo. Pregúntele a su médico si puede nadar.

## Entrenamiento y actividad física

A medida que empieza a sentirse mejor, puede volver gradualmente a realizar las actividades que le gustan con sus familiares y amigos. Primero, consulte al médico. Su nivel de energía puede variar de un día a otro. Consulte al médico antes de hacer actividad física vigorosa.

Recuerde siempre tener cuidado con el catéter intravenoso. Intente no tirar de él ni aplicarle presión alguna.

## Viajes

Podemos ayudarlo con detalles de viaje importantes. Tenemos consejos para ayudarlo a planificar su viaje y preparar las maletas. Los coordinadores de Coram con la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA) pueden simplificar los controles de seguridad del aeropuerto pidiendo asistencia para usted a través de TSA Cares. Podemos notificar a la TSA su horario de llegada aproximado y los medicamentos y suministros que llevará para que el proceso avance sin contratiempos. Si viaja con poca antelación, llame a la línea directa de TSA Cares, al **1-855-787-2227**. Informe a TSA sus necesidades médicas y pida ayuda en los puestos de control de seguridad.

Es muy importante que le informe a su médico que quiere viajar. También infórmele a su equipo de Coram que va a viajar con dos semanas de antelación, de ser posible, para que notifique sus necesidades a una farmacia de Coram del lugar que usted visitará y aborde cualquier circunstancia especial que usted tenga. Coram cuenta con una red de farmacias que preparan fórmulas magistrales para darle tranquilidad mientras está de viaje.

Tal vez necesite una orden de un médico con licencia en el estado que está visitando si necesita servicios de enfermería cuando viaja. El equipo de Coram también lo puede ayudar si tiene una continuación de la cobertura de su terapia en el estado o país que está visitando. Si planea salir del país, notifíquelo a Coram con una antelación de un mes como mínimo, para que podamos enseñarle cómo viajar de manera segura con sus medicamentos o terapia de nutrición con receta. En algunos casos, podemos analizar con su médico el uso de una fórmula que no requiera refrigeración durante un viaje largo. Para obtener más recursos útiles de viaje, visite **[CoramHC.com](https://www.inogen.com)**.

## Seguridad en el hogar

Una parte importante del cuidado de su salud es asegurarse de que su hogar sea seguro para usted y sus cuidadores. Debe saber cómo funcionan sus dispositivos médicos y cómo cuidar de ellos. Tomar pasos para evitar incendios o caídas puede prevenir accidentes o emergencias.

## Seguridad en el manejo de oxígeno<sup>3</sup>

- **Nunca fume ni permita que otros fumen** cerca de donde se guarda el oxígeno o donde se está usando. Solicite a la compañía de oxígeno carteles de “prohibido fumar” para su hogar.
- Mantenga los recipientes de oxígeno entre cinco y diez pies de distancia, como mínimo, de cualquier fuente de calor o llama. Esto incluye calentadores, cocinas a gas, cocinas a leña, chimeneas, velas, etc. Mantenga el oxígeno alejado de los aparatos que pueden producir chispas, como calentadores eléctricos, mantas eléctricas y secadores de pelo.
- Evite guardar los tanques de oxígeno en un área expuesta al sol.
- Asegúrese de que los tanques estén en posición vertical. Sosténgalos usando un soporte o carro aprobado provisto por la compañía de oxígeno. Puede acostar los tanques de oxígeno en el suelo si no tiene una forma de mantenerlos firmes en posición vertical.
- No use prolongadores ni adaptadores con múltiples enchufes, como regletas, cerca del oxígeno.
- Sepa cómo funciona el equipo de oxígeno.
- Verifique regularmente la cantidad de oxígeno que queda en el tanque. Informe a la compañía de oxígeno cuando le quede poco oxígeno.
- Mantenga el número de teléfono de la compañía de oxígeno y equipos a mano en caso de que algo se rompa o necesite pedir más oxígeno.
- En caso de interrupción del suministro eléctrico, informe a la compañía de electricidad o servicios públicos que usa oxígeno y lo precisa como parte de una terapia médica necesaria.

3. <https://www.inogen.com/blog/10-home-oxygen-safety-tips/>, consultado el 5 de septiembre de 2019.

- No use productos a base de aceite o petróleo mientras esté usando oxígeno. Elija lociones y productos a base de agua.
- No cambie la dosis de oxígeno, a menos que se lo indique el médico.
- Apague el equipo de oxígeno cuando no lo esté usando.

## Seguridad en caso de incendio<sup>4</sup>

- Tenga un detector o alarma de humo en cada piso de su hogar, preferentemente en todas las habitaciones.
- Controle los detectores o alarmas de humo cada mes y asegúrese de que funcionen. Cambie las baterías si no funcionan. Consulte al Departamento de Bomberos de su ciudad para obtener ayuda si necesita detectores y alarmas de humo.
- Nunca fume ni permita que otros fumen cerca de donde se guarda el oxígeno o donde se está usando.
- Mantenga los fósforos y encendedores fuera del alcance y la vista de los niños.
- No fume si se siente mareado, tomó analgésicos o está descansando en la cama.
- Planifique una ruta de escape desde diferentes lugares de la casa. Designe un lugar donde todos se encontrarán después de salir de la casa.
- Mantenga un extintor (que funcione) en la cocina y en otra área donde pueda ocurrir un incendio (p. ej., en el sótano).
- Si alguien se prende fuego, que se detenga, se arroje al suelo y rueda.
- Si ocurre un incendio en su hogar, procure primero que todos salgan. Luego, llame al 911 o al Departamento de Bomberos de inmediato, una vez que esté fuera de la casa y a salvo.

## Prevención de caídas<sup>5</sup>

- Considere estos riesgos potenciales de caídas. Si tiene alguno de estos problemas, hable con su médico o enfermero:
  - Problemas con el equilibrio, debilidad en las piernas o mareos. ¿Puede ponerse de pie o caminar sin perder el equilibrio o tener inestabilidad en los pies? ¿Necesita sostenerse de los muebles o las paredes al caminar? ¿Siente entumecidos los pies o las piernas?

- Problemas de la vista. ¿Tiene algún problema para ver con claridad?
- Medicamentos. ¿Está tomando medicamentos que lo hacen sentir somnoliento, débil, mareado, deshidratado o inestable al estar parado?
- Otras afecciones. ¿Tiene alguna otra enfermedad o afección que lo debilita o lo pone en riesgo de caerse (p. ej., necesita ir rápido al baño)?

- Use un bastón o andador si tiene alguno de los problemas mencionados arriba.
- Si necesita ayuda, hable con su médico.
- Asegúrese de tener barandas para sostenerse cuando sube y baja las escaleras.
- Coloque barras de agarre en el baño, cerca del inodoro y la ducha o bañera.
- Elimine el desorden de las áreas por donde camina en su hogar.
- Asegúrese de que el recorrido entre la cama y otras áreas de descanso y el baño esté despejado y bien iluminado.
- Aumente la iluminación en la casa, en especial, donde empiezan y terminan las escaleras. Use luces de noche para que los caminos sean visibles.
- Sujete o retire las alfombras pequeñas.
- Cubra o elimine las esquinas filosas junto a la cama, los pasillos y otros recorridos.
- Quite todos los cables de los lugares por donde camina.
- Camine con cuidado cuando esté cerca de animales para evitar tropezarse.
- Informe a su médico y a su enfermero de Coram si se cae.

## Consideraciones médicas y durante emergencias

### Reacciones adversas a medicamentos

Llame a su médico de inmediato si experimenta algo que no esperaba después de recibir los medicamentos. Llame también al farmacéutico de Coram al número de la farmacia que recibió. También puede informar los efectos secundarios a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los EE. UU. llamando al **1-800-FDA-1088 (1-800-332-1088)**.

4. <http://www.redcross.org/get-help/how-to-prepare-for-emergencies/types-of-emergencies/fire>, consultado el 5 de septiembre de 2019.  
5. <https://www.ncoa.org/resources/falls-prevention-conversation-guide-caregivers/>, consultado el 5 de septiembre de 2019.

## MinuteClinic®

Muchas de las inquietudes que llevan a las personas a un departamento de emergencias se pueden tratar en clínicas médicas sin cita previa. MinuteClinic es la clínica que funciona dentro de las tiendas de CVS Pharmacy® y Target. Cuenta con enfermeros facultativos y asociados médicos certificados que tal vez puedan ayudarlo<sup>6</sup>. Si no puede comunicarse con su médico, puede acudir a MinuteClinic los 7 días de la semana, incluso durante la noche. No es necesario tener cita.

**Llame al 911 o al departamento de emergencias del hospital local si tiene una emergencia médica.** MinuteClinic puede ser una alternativa conveniente si no corre riesgo su vida y necesita tratamiento.

## Alcohol y otros medicamentos

El alcohol y otros medicamentos con receta y sin ella pueden cambiar la manera en la que reacciona a la terapia en el hogar. Informe al farmacéutico o enfermero si bebe alcohol o toma otros medicamentos. Además, hágales saber si hubo cambios en sus medicamentos.

## Otro tratamiento médico

Informe a su médico o dentista que recibe terapia intravenosa en el hogar antes de una cirugía o trabajo dental.

## En caso de emergencia o catástrofe

Consulte la carta de bienvenida que aparece en el frente de esta Guía de recursos para pacientes. Encontrará información de contacto útil y pasos que seguir en caso de emergencia o catástrofe en su área.

## Cuándo termina la terapia

Puede interrumpir los servicios de Coram por cualquiera de estos motivos:

- El tratamiento está terminado.
- Su médico le da a Coram una orden de alta.
- Su médico no renueva sus órdenes.
- Cambia de médico y no tiene órdenes del médico nuevo.
- Las órdenes de la terapia original tienen una fecha de finalización y de alta.
- Fue internado.
- Decide que ya no necesita servicios de Coram.

- Rechaza el tratamiento.
- Ya no se puede administrar la terapia de infusión de forma segura en su hogar.
- No recibió terapia durante más de 60 días (sin una orden del médico).
- Se muda fuera del área de servicio.
- Coram ya no puede satisfacer sus necesidades de cuidado de salud.

Visite [CoramHC.com](https://www.coramhc.com) para explorar estos recursos y más:

- Recursos educativos
- Historias de los pacientes
- Videos explicativos

## Glosario

- **Equipo de administración:** Tubos de plástico utilizados para administrar fluidos o medicamentos por vía intravenosa y que se conectan al catéter intravenoso.
- **Declaración de voluntad anticipada:** Una declaración escrita de los deseos de una persona con respecto al tratamiento médico. Detalla por adelantado qué medidas se deben tomar si una persona ya no puede tomar decisiones sobre su cuidado de salud por sí misma debido a una enfermedad o incapacidad.
- **Antibióticos:** Medicamentos que luchan contra una infección matando gérmenes y bacterias específicos o impidiendo su proliferación.
- **Antivirales:** Medicamentos que luchan contra una infección matando virus específicos o impidiendo su proliferación.
- **Bacterias:** Gérmenes que atacan el cuerpo y pueden enfermar a las personas.
- **Cánula:** Parte de un catéter; un tubo de plástico utilizado para la infusión de medicamentos.
- **Catéter:** Un dispositivo con un tubo de plástico que se inserta en el cuerpo. Se puede utilizar para administrar líquidos o medicamentos, o para extraer sangre.
- **Tapón de inyección del catéter:** Una pequeña tapa colocada en el extremo del catéter intravenoso para permitir la administración de medicamentos y evitar la entrada de aire o gérmenes en el catéter.

6. MinuteClinic® emplea a asociados médicos en algunos estados.

- **Catéter central:** Un catéter intravenoso que se introduce en una vena hasta un punto cercano al corazón.
- **Contaminar:** Poner bacterias en un área estéril a través del contacto con objetos que no son estériles (como manos sin guantes).
- **Deshidratación:** Cuando el cuerpo no tiene suficiente agua, lo que puede crear un sentimiento de debilidad o mareo.
- **Apósito:** Una venda estéril o película transparente que se coloca sobre el sitio donde se inserta el catéter intravenoso o donde hay una herida. Protege ese sitio para que no se infecte o ensucie.
- **Nutrición enteral:** También conocida como “alimentación por sonda”. Una manera de proporcionar nutrición a través de un tubo que va directo al estómago o al intestino delgado.
- **Fecha de vencimiento:** La última fecha en la que se puede usar un medicamento o suministro.
- **Lavar:** Retirar la solución que queda en el catéter o tubo.
- **Tracto gastrointestinal:** Está compuesto por la boca, la garganta, el esófago, el estómago y los intestinos; es por donde pasan los alimentos para que el cuerpo los absorba.
- **Heparina:** Un medicamento utilizado para evitar que la sangre se coagule y obstruya el catéter.
- **Infección:** La invasión de bacterias o virus en el cuerpo, que hace que el cuerpo reaccione y se enferme. A veces se usan antibióticos para combatir una infección.
- **Dispositivo de infusión:** Un dispositivo que controla la velocidad (ritmo) a la que una solución entra en la vena a través del catéter.
- **Sitio de inserción o salida:** El lugar donde el catéter intravenoso atraviesa la piel.
- **Intravenoso(a):** Dentro de una vena.
- **Mililitro (ml):** Una unidad de medición de un líquido o medicamento.
- **Sistema sin aguja:** Un sistema para introducir un catéter en una vena sin aguja de metal afilada. Este sistema elimina el riesgo de lesiones accidentales causadas por agujas.
- **Nutrición parenteral:** Un método de nutrición en el que se introduce en la sangre una mezcla líquida estéril y especial de nutrientes a través de un catéter intravenoso.
- **Catéter periférico:** Un catéter intravenoso corto que se suele insertar en la mano, brazo o antebrazo.
- **Efecto secundario:** Un resultado no deseado de tomar un medicamento o terapia.
- **Estéril:** Totalmente libre de bacterias. La mayoría de los suministros guardados en contenedores cerrados son estériles.
- **Capuchón esterilizado:** Un capuchón que se usa para mantener estéril el extremo del tubo de administración. Se utiliza cuando recibe más de una dosis de medicamentos en un período de 24 horas, o como lo indique su médico clínico.
- **Jeringa:** Un tubo de plástico con un émbolo, que se usa para administrar medicamentos.
- **Apósito transparente:** Una lámina delgada de material traslúcido utilizada para cubrir el lugar donde se coloca un catéter intravenoso o una herida y protegerla de la suciedad o infección.
- **Visita:** Momento programado en el que el enfermero irá a su hogar o a otro lugar para administrar los medicamentos de infusión.

## Cuadro de autocontrol

Su enfermero puede pedirle que lleve un control de información importante (p. ej., peso, temperatura, presión sanguínea, etc.). Use esta página para anotar esa información. Lleve este cuadro a las citas médicas y compártalo con su proveedor del cuidado de la salud.

Fecha	Peso	Temperatura	Presión sanguínea	Entrada/Salida
-------	------	-------------	-------------------	----------------



## Formas y avisos

Hay varias formas y avisos que requieren su atención. Cualquier forma firmada será parte de su expediente médico y financiero.

# Formas y avisos

## **Forma Asignación de beneficios y consentimiento** .....

La forma Asignación de beneficios y consentimiento autoriza a Coram a facturar a su proveedor de seguro. También muestra que acepta recibir los servicios como lo indicó su médico. Puede encontrar una copia de esta forma en el bolsillo de la versión impresa de esta Guía de recursos para pacientes.

## **Forma Acuerdo de arreglo financiero** .....

Coram verificará su seguro antes de iniciar los servicios. Le informaremos acerca de los arreglos financieros. Se le solicitará que firme una forma llamada Acuerdo de arreglo financiero (FAA) relativa a la facturación y el pago de los servicios. Se verifica su seguro mensualmente. Coram también volverá a verificar su seguro si lo internan o vuelve a solicitar nuestros servicios. Puede encontrar una copia de esta forma en el bolsillo de la versión impresa de esta Guía de recursos para pacientes.

## **Forma Aviso anticipado al beneficiario (solo para pacientes de Medicare)** .....

Una forma Aviso anticipado al beneficiario (ABN) enumera artículos o servicios que no se espera que Medicare pague, un cálculo aproximado de los costos de los artículos o servicios y los motivos por los que es posible que Medicare no los pague. Puede encontrar una copia de esta forma en el bolsillo de la versión impresa de esta Guía de recursos para pacientes.

## **Acuse de recibo del paciente o cuidador** .....

Se le pedirá que firme esta forma para confirmar la información que recibió en este paquete. Puede anotar en esta forma cualquier pregunta que tenga acerca del material. Un miembro del equipo de Coram luego se comunicará con usted para ofrecerle más información. Puede encontrar una copia de esta forma en el bolsillo de la versión impresa de esta Guía de recursos para pacientes.

## **Aviso de prácticas de privacidad** ..... 21

En este aviso, se describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica y cómo usted puede obtener acceso a ella. Revíselo con detenimiento y pregunte al equipo de Coram si tiene alguna duda.

## **Derechos y responsabilidades de los pacientes** ..... 24

Esta forma se encuentra al final de este folleto. Léala con detenimiento y pregunte al equipo de Coram si tiene alguna duda.

## **Cobertura de medicamentos con receta de Medicare y sus derechos** ..... 26

Esta forma se encuentra al final de este folleto. En ella, se explica qué pasos seguir si tiene un plan de medicamentos de Medicare y quiere hacer preguntas sobre esa cobertura.

## **Estándares de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid sobre proveedores de equipos médicos duraderos, prótesis, ortopedia y suministros** ..... 26

Esta forma explica los estándares que deben respetar los proveedores médicos para cumplir con las leyes de Medicare.

## **Declaraciones de voluntad anticipada** ..... 28

Es posible que se le pida que firme esta forma para explicar a los proveedores del cuidado de la salud y a su familia sus deseos de aceptar o rechazar servicios que podrían salvarle la vida o preservarla.

## **Aviso de no discriminación y accesibilidad (ACA § 1557) (también conocido como recursos de traducción y línea de idiomas)** ..... 28

## Aviso de prácticas de privacidad

**En este aviso, se describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica y cómo usted puede obtener acceso a ella. Lea este aviso atentamente.**

En este aviso de prácticas de privacidad (el "Aviso"), se describen las prácticas de Coram LLC ("CVS Health") y los miembros que conforman su entidad afiliada cubierta ("ACE de CVS"). Una entidad afiliada cubierta es un grupo de entidades cubiertas y proveedores del cuidado de la salud regidos conforme a un control o un propietario en común, y que se designa a sí misma como una entidad única en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud ("HIPAA"). Los miembros de la ACE de CVS compartirán información protegida de salud ("PHI") con fines de tratamientos, pagos y operaciones de cuidado de salud de dicha entidad y en cumplimiento con lo estipulado por la HIPAA y este Aviso. Para consultar una lista completa de los miembros de la ACE de CVS, comuníquese con la Oficina de Privacidad de CVS Health.

La PHI es información sobre usted que obtenemos para brindarle nuestros servicios y que puede usarse para identificarlo. Incluye su nombre y su información de contacto, así como información sobre su salud, sus enfermedades y sus medicamentos con receta. Puede relacionarse con la salud física o mental o una enfermedad pasada, presente o futura, con el suministro de productos o servicios de cuidado de salud, o con el pago de dichos productos o servicios.

Conforme a las leyes, tenemos la obligación de proteger la privacidad de su PHI y de brindarle este Aviso en el que se detallan nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con su PHI. En este Aviso se describe cómo podemos usar y divulgar su PHI.

Incluimos ejemplos, pero no se mencionan todos y cada uno de los usos y las divulgaciones permisibles. En este Aviso también se describen sus derechos y nuestras obligaciones en lo que respecta al uso y a la divulgación de su PHI.

Nosotros, nuestros empleados y la totalidad de nuestros trabajadores estamos obligados a cumplir con los términos de este Aviso y con cualquier cambio vigente. Debemos cumplir con las leyes estatales de privacidad que sean más estrictas (o que protejan más su PHI) que la ley federal. Tenga en cuenta que algunos tipos de PHI delicada pueden estar sujetos a protecciones

de confidencialidad adicionales conforme a las leyes estatales o federales. La información delicada incluye datos relacionados con el virus de inmunodeficiencia humana (VIH), registros sobre abuso de sustancias o alcohol, información genética y registros sobre salud mental, entre otros. Si quiere obtener más información sobre las protecciones conforme a la ley de su estado, o sobre otras restricciones de uso y divulgación que pueden corresponder a la PHI delicada, comuníquese con la Oficina de Privacidad de CVS Health.

### Usos y divulgaciones de su PHI con fines de tratamientos, pagos y operaciones de cuidado de salud

Podemos usar y divulgar su PHI con fines de tratamientos, pagos y operaciones de cuidado de salud sin su autorización por escrito. En las siguientes categorías, se describen las distintas formas en las que podemos hacerlo y se brindan algunos ejemplos.

**Tratamiento.** Podemos usar y divulgar su PHI para brindar o coordinar el tratamiento, los medicamentos o los servicios que recibe. Por ejemplo, podemos:

- Usar y divulgar su PHI para brindar o coordinar el tratamiento, los medicamentos o los servicios que recibe en CVS Health.
- Divulgar su PHI a terceros, como farmacias, médicos, hospitales u otros proveedores del cuidado de la salud, para ayudarlos a brindarle cuidado o a coordinarlo. En algunos casos, los usos y las divulgaciones de su PHI con estos fines pueden hacerse a través de un sistema de intercambio de información de salud o similar.
- Comunicarnos con usted para brindarle servicios relacionados con el tratamiento, como recordarle que es hora de volver a obtener un medicamento con receta, enviarle comunicados sobre cumplimiento terapéutico o informarle alternativas de tratamiento (p. ej., productos genéricos disponibles).

**Pagos.** Podemos usar y divulgar su PHI para cobrar los servicios que le brindamos y para otras actividades de pago relacionadas con los servicios que ofrecemos. Por ejemplo, podemos:

- Compartir su PHI con su compañía de seguros, administrador de beneficios de farmacia u otro pagador de cuidado de salud para determinar si alguno de ellos pagará los productos y servicios de cuidado de salud que necesita y para definir el monto que usted puede adeudar.

- Comunicarnos con usted con respecto a un pago o un saldo relacionados con medicamentos con receta que se le entregaron en CVS Pharmacy. También podemos divulgar su PHI a otros proveedores del cuidado de la salud, planes de salud o entidades cubiertas regidas por la HIPAA que necesiten dicha información para sus actividades de pago.

**Operaciones de cuidado de salud.** Podemos usar y divulgar su PHI en operaciones de cuidado de salud, es decir, aquellas actividades necesarias para dirigir nuestra empresa de cuidado de salud. Por ejemplo, podemos:

- Usar y divulgar su PHI para controlar la calidad de nuestros servicios de cuidado de salud, brindarle servicios al cliente, resolver quejas y coordinar su cuidado.
- Transmitir o recibir su PHI si adquirimos o vendemos sucursales.
- Usar y divulgar su PHI para informarle sobre productos, servicios u oportunidades relacionados con la salud que puedan interesarle, como programas para pacientes de CVS Health.
- Divulgar su PHI a otras entidades cubiertas regidas por la HIPAA que le hayan brindado servicios para que puedan mejorar la calidad y eficacia de los servicios de cuidado de salud que ofrecen o a los fines de sus operaciones de cuidado de salud.
- Usar su PHI para crear datos anónimos que no permitan identificarlo, los cuales pueden usarse o divulgarse con fines de análisis, planificación comercial u otros.

### Otros usos y divulgaciones de su PHI que no requieren autorización

También se nos permite o exige compartir su PHI sin autorización en determinadas situaciones o cuando se han cumplido ciertas condiciones.

**Socios comerciales.** Cuando establecemos contratos con terceros para que nos presten determinados servicios, como facturación o asesoramiento, dichos proveedores, llamados socios comerciales, pueden necesitar acceso a su PHI para brindar los servicios. Estos socios están obligados por ley y conforme a los acuerdos que nos vinculan a proteger su PHI del mismo modo que lo hacemos nosotros.

**Personas involucradas en su cuidado o en el pago del cuidado.** Podemos divulgar su PHI a un amigo, representante personal, familiar o cualquier otra persona que usted identifique como cuidador, quien esté involucrado en su cuidado o en el pago de dicho cuidado. Por ejemplo, podemos entregarle al cuidador sus medicamentos con

receta e información relacionada con estos. También podemos divulgar estos datos después de su fallecimiento, a menos que esto contradiga cualquier preferencia expresada con anterioridad y que conste en los registros de CVS Health. Cuando usted fallezca, podemos divulgar su PHI a un administrador, albacea u otra persona autorizada por ley a representar su patrimonio. Si usted es menor de edad, podemos divulgar su PHI a sus padres o tutores legales cuando así lo permita o requiera la ley.

**Indemnización a trabajadores.** Podemos divulgar su PHI según sea necesario para cumplir con leyes de indemnización a trabajadores o programas similares.

**Cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar su PHI a los funcionarios encargados del cumplimiento de la ley según lo permita o exija la ley. Por ejemplo, para informar determinadas lesiones o conductas delictivas que ocurrieron en nuestros establecimientos. También podemos divulgar su PHI en respuesta a una orden judicial, citación, orden de allanamiento u otra solicitud similar por escrito de funcionarios encargados del cumplimiento de la ley.

**Obligación legal.** Divulgaremos su PHI cuando así se nos exija para cumplir con la ley federal, estatal o local.

**Procedimientos judiciales y administrativos.** Podemos divulgar su PHI en respuesta a órdenes judiciales o administrativas, citaciones, solicitudes de descubrimiento de pruebas u otros procesos establecidos por ley.

**Salud y seguridad públicas.** Podemos divulgar su PHI en determinadas situaciones para colaborar con asuntos de salud y seguridad públicas cuando así se nos permita o exija. Por ejemplo, para prevenir enfermedades; informar reacciones adversas a medicamentos; denunciar sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica; o evitar o reducir una amenaza a la salud o seguridad de cualquier persona.

**Actividades de supervisión de la salud.** Podemos divulgar su PHI a una agencia de supervisión para que realice determinadas actividades, como auditorías, investigaciones, inspecciones, acreditaciones o aplicación de medidas disciplinarias, o ejecución de procedimientos civiles, administrativos o penales. También cuando sea necesario para supervisar el sistema de cuidado de salud, los programas gubernamentales o el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

**Investigación.** En determinadas circunstancias, podemos usar o divulgar su PHI con propósitos investigativos. Por ejemplo, como parte de un estudio de investigación cuando esta ha sido

aprobada por un consejo de revisión institucional y se ha establecido un protocolo para garantizar la privacidad de su información.

#### **Médicos forenses, peritos y directores funerarios.**

Podemos divulgar su PHI a médicos forenses, peritos y directores funerarios cuando sea necesario para que lleven a cabo sus tareas.

Donación de órganos o tejidos. Podemos divulgar su PHI a organizaciones dedicadas a la obtención de órganos.

**Notificaciones.** Podemos usar o divulgar su PHI para notificar o ayudar a informar a un familiar, a un representante personal o a cualquier otra persona responsable de su cuidado sobre su ubicación, estado general o fallecimiento. También podemos divulgar su PHI a organizaciones de ayuda ante desastres para que su familia u otras personas responsables de su cuidado puedan ser notificadas de su ubicación, estado general o fallecimiento.

**Institución correccional.** Si usted está preso o se lo recluye en una institución correccional, podemos divulgar su PHI a esta institución o a sus agentes para ayudarlos a brindarle cuidado de salud, y a proteger su salud y seguridad, o la salud y seguridad de otras personas.

**Funciones gubernamentales especializadas.** Podemos usar o divulgar su PHI a funcionarios federales autorizados para la realización de actividades militares y de seguridad nacional, y otras funciones gubernamentales especializadas.

### **Usos y divulgaciones con fines que requieren autorización**

Podemos usar o divulgar su PHI con otros fines solo si contamos con su autorización por escrito. De lo contrario, no llevaremos a cabo estas acciones:

- Usar o divulgar su PHI con fines de comercialización.
- Vender su PHI a terceros (salvo que esto se relacione con el traspaso de un negocio a otro proveedor del cuidado de la salud para cumplir con la HIPAA).
- Compartir notas de psicoterapia (en caso de que tengamos alguna).

Le solicitaremos su autorización por escrito antes de usar o divulgar su PHI con fines permitidos por ley o distintos de los descritos en este Aviso. Usted puede revocar esta autorización en cualquier momento mediante una notificación por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. La revocación entrará en vigor una vez recibida, pero no revertirá usos y divulgaciones de su PHI ya realizados ni ninguna medida tomada sobre la base de su autorización.

### **Sus derechos relacionados con la información de salud**

Realizar solicitudes por escrito y recibir información adicional. Usted puede solicitar información adicional sobre las prácticas de privacidad de CVS Health u obtener formas para enviar solicitudes por escrito. Para ello, comuníquese con el encargado de privacidad de CVS Health. Escriba a CVS Health Privacy Office, One CVS Dr., Woonsocket, RI 02895 o llame al número gratuito (866) 443-0933. También puede visitar [CoramHC.com/patients/patient-authorization-form](https://www.CoramHC.com/patients/patient-authorization-form) para obtener las formas que necesita para enviar solicitudes por escrito.

**Obtener una copia del Aviso.** Usted tiene derecho a obtener una copia impresa del Aviso vigente cuando quiera. Para ello, diríjase al lugar donde recibe nuestros servicios de cuidado de salud o comuníquese con la Oficina de Privacidad de CVS Health.

#### **Revisar su PHI y obtener una copia de esta.**

Con algunas excepciones, usted tiene derecho a consultar la PHI que consta en nuestros registros sobre usted y a obtener una copia de dicha información. También puede solicitar acceso electrónico a su PHI. Para revisar su PHI u obtener una copia, envíe una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. Además, puede pedirnos que le entreguemos una copia de su PHI a otra persona o entidad. Es posible que le cobremos una tarifa razonable para cumplir con su solicitud, según lo permita la HIPAA u otra ley estatal. En ciertas circunstancias, podemos denegarle la solicitud de revisar su registro y obtener una copia. Si rechazamos su solicitud, se lo notificaremos por escrito y le informaremos si puede solicitar una revisión del rechazo.

**Solicitar enmiendas.** Si considera que la PHI que consta en nuestros registros sobre usted está incompleta o es incorrecta, puede solicitarnos que la enmendemos. Por ejemplo, si su fecha de nacimiento es incorrecta, puede pedirnos que la corrijamos. Para solicitar una enmienda, envíe una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. Debe brindar un motivo que la respalde. Si decidimos rechazar su solicitud de enmienda, le enviaremos por escrito una explicación. Recibir una explicación de divulgaciones. Tiene derecho a solicitar una explicación de divulgaciones de su PHI que realicemos con fines diferentes de tratamientos, pagos u operaciones de cuidado de salud. Tenga en cuenta que no se nos exige incluir ciertos tipos de divulgaciones. Para obtener dicha explicación, envíe una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. Le brindaremos una explicación sin cargo por cada período de 12 meses, pero se le pueden cobrar

las explicaciones adicionales. Le notificaremos el costo por anticipado, y usted puede elegir si retira o modifica la solicitud.

**Solicitar comunicaciones confidenciales.** Tiene derecho a solicitarnos que nos comuniquemos con usted de una manera determinada o en una ubicación definida. Por ejemplo, puede pedirnos que nos comuniquemos con usted solo por escrito a una dirección específica. Para solicitar comunicaciones confidenciales, envíe una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. Debe indicar cómo, cuándo y dónde quiere ser contactado. Admitiremos todas las solicitudes razonables.

**Solicitar una restricción en ciertos usos y divulgaciones.** Tiene derecho a solicitar que imponamos restricciones adicionales en nuestro uso y divulgación de su PHI. Para ello, envíe una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. No tenemos la obligación de aceptar su solicitud, salvo que la divulgación se haga a un plan de salud o a una compañía de seguros para fines de pago u operaciones de cuidado de salud, que la ley exija lo contrario y que la PHI se relacione con un artículo o servicio de cuidado de salud para el cual usted u otra persona en su nombre hayan pagado la totalidad de su bolsillo. Si no quiere que se envíe un reclamo de pago al plan de salud que figura en nuestros archivos, acláreselo al farmacéutico o al proveedor del cuidado de la salud cuando se registre para recibir cuidado o antes de que se envíe su receta a la farmacia.

**Ser notificado de la filtración de su PHI.** Tiene derecho a que se le notifique en caso de que haya una violación de la seguridad de su PHI, según se define en la HIPAA.

## Cómo informar un problema

**Quejas.** Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja al encargado de privacidad de CVS Health o a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Todas las quejas deben presentarse por escrito. No recibirá ninguna sanción ni represalia por presentar una queja.

## Cambios en este Aviso

Nos reservamos el derecho de hacer cambios en este Aviso, según lo permita la ley, y de aplicar el Aviso revisado a la PHI que ya tenemos de usted o a cualquier información que recibamos en el futuro, a partir de la fecha de entrada en vigor del Aviso revisado. Si realizamos cambios sustanciales o importantes en nuestras prácticas de privacidad, revisaremos el Aviso de inmediato. Cuando usted solicite un Aviso revisado a la Oficina de Privacidad, CVS Health se lo brindará. También publicaremos el Aviso revisado en nuestras tiendas al por menor y en nuestro sitio web <https://www.CoramHC.com/privacy-policy>. Además, dejaremos copias en los centros y sucursales donde usted recibe nuestros productos y servicios de cuidado de salud.

**Fecha de entrada en vigor:** Este Aviso entra en vigor el 30 de septiembre de 2019.

---

## Derechos y responsabilidades de los pacientes

### Como paciente, tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir información completa acerca de sus derechos y responsabilidades.
- Elegir a su proveedor del cuidado de la salud y recibir información acerca de limitaciones del servicio o cuidado, o de cualquier beneficio financiero cuando se lo remite a Coram.
- Recibir una respuesta oportuna de Coram que le notifique cuándo comenzarán los productos y servicios, según lo indicado por su médico.
- Recibir información acerca de su enfermedad, tratamiento, y cómo y cuándo se brindarán los servicios antes de que estos se suministren para que pueda dar un consentimiento informado.
- Recibir un cuidado considerado y respetuoso independientemente de la raza, religión, sexo, nacionalidad, edad, enfermedad, preferencia sexual o fuente de pago.
- Recibir información sobre el cumplimiento de los requisitos para obtener el reembolso del seguro y los costos que sean su responsabilidad antes de que se brinde el cuidado.
- Colaborar activamente en la elaboración de un plan de cuidado que satisfaga sus necesidades de cuidado de salud identificadas, en la medida en que lo dispongan las leyes, y participar en dicho plan, además de analizar cualquier problema, cambio u obstáculo para alcanzar los objetivos.
- Aceptar o rechazar un tratamiento en la medida en que lo permitan las leyes y que se le informen las consecuencias de tal acción, que puede incluir la finalización de los servicios de Coram.
- Rechazar su participación en el programa de manejo del paciente, revocar su consentimiento al respecto o darse de baja en cualquier momento.

- Que sus bienes y persona sean tratados con dignidad por parte de todos los miembros del equipo de Coram.
- Estar libre de maltrato o abandono físico y mental.
- Hablar con un profesional del cuidado de la salud.
- Conocer el nombre, la función y las cualificaciones de todo el personal que le brinde servicios de cuidado de salud, y el nombre de la persona encargada de coordinar su cuidado.
- Recibir información sobre la identidad y los cargos de los miembros del personal de la farmacia que le brinda servicios, y hablar con un supervisor si lo solicita.
- Tomar decisiones con respecto a declaraciones de voluntad anticipadas y ser informado sobre la política de Coram de respetar dichas decisiones.
- Expresar insatisfacción con equipos, suministros o servicios provistos por Coram sin temor a represalias.
- Que se proteja su información médica del uso y la divulgación no autorizados, a menos que las leyes permitan o exijan lo contrario.
- Recibir un Aviso de prácticas de privacidad de Coram, en el que se describa de qué manera se puede usar y divulgar su información médica para llevar a cabo el tratamiento, el pago o las operaciones de cuidado de salud, y con otros fines permitidos por ley.
- Participar en debates acerca de asuntos éticos relativos a su cuidado.
- Recibir una evaluación inicial y evaluaciones continuas relativas a la presencia de dolor, así como una respuesta oportuna a cualquier síntoma de dolor, con un tratamiento apropiado y adecuado por parte de su equipo de cuidado de salud.
- Presentar quejas, sin ser objeto de discriminación ni represalias, al Departamento de Salud de su estado si no está satisfecho con la respuesta de Coram a sus inquietudes.
- Recibir información sobre nuestros procedimientos y políticas.
- Recibir un aviso, dentro de un período razonable, sobre la finalización prevista de servicios o planes debido al traspaso a otro proveedor, y participar en el proceso de alta o traspaso.
- Examinar, revisar, restringir y modificar sus registros médicos y pedir una copia de ellos, y autorizar que otra persona lo haga.
- Recibir información acerca de la filosofía y las características del programa de manejo del paciente de Coram, y estar al tanto de ella.

## Como paciente, tiene las siguientes responsabilidades:

- Permanecer bajo el cuidado de un médico mientras recibe los servicios y notificar a Coram cualquier cambio de médico.
- Darle al médico clínico de Coram su historia clínica completa y precisa y notificar a Coram cualquier cambio en su enfermedad.
- Proporcionar un ambiente seguro en su hogar donde se pueda brindar el cuidado.
- Notificar a Coram cualquier cambio de dirección o número de teléfono.
- Firmar los consentimientos y autorizaciones de divulgación exigidos para facturarle al seguro.
- Brindar a Coram todos los registros financieros y de seguros requeridos. Se debe notificar a Coram cualquier cambio en la cobertura del seguro.
- Participar activamente en su cuidado respetando el plan en lo relativo a la administración de los medicamentos con receta, el cuidado del catéter y el control de su estado de salud, como se lo haya informado el médico clínico de Coram e indicado su médico.
- Trabajar con el equipo de cuidado de salud para identificar los resultados deseados de su tratamiento.
- Informar a Coram si no tiene la voluntad de seguir el plan de cuidado establecido o de recibir los servicios acordados, y aceptar las consecuencias del rechazo del tratamiento o la decisión de desestimar lo acordado en el plan de cuidado.
- Tratar al personal de Coram con respeto y consideración.
- Informar a Coram cuando no pueda asistir a una cita, cuando no esté disponible (fuera de la ciudad, de vacaciones, etc.) mientras recibe los servicios y cuando ingrese en un hospital.
- Comunicarse con Coram si contrae una enfermedad infecciosa mientras recibe los servicios, excepto cuando la ley lo exima de hacerlo.
- Brindar a Coram una copia de cualquier declaración de voluntad anticipada escrita.
- Informar a Coram cualquier problema o insatisfacción con respecto a su cuidado sin temor a discriminación ni represalias.
- Notificar a su proveedor tratante si participa en el programa de manejo del paciente.

---

## Cobertura de medicamentos con receta de Medicare y sus derechos

### Sus derechos de Medicare

Usted tiene derecho a solicitar una determinación de cobertura de su plan de medicamentos de Medicare si no está de acuerdo con la información provista por la farmacia. También tiene derecho a solicitar un tipo especial de determinación de cobertura llamado “excepción” si considera que ocurre lo siguiente:

- Necesita un medicamento que no figura en la lista de medicamentos cubiertos del plan, que se denomina *Formulario*.
- No se debería aplicar una regla de cobertura (como una autorización previa o un límite de cantidad) por motivos médicos.
- Necesita tomar un medicamento no preferido y quiere que el plan lo cubra al precio del medicamento preferido.

### Qué debe hacer

Usted o quien emite sus recetas puede comunicarse con el plan de medicamentos de Medicare para pedir una determinación de cobertura llamando al número de teléfono del plan que aparece al dorso de su tarjeta de membresía del plan, o visitando el sitio web del plan. Usted o quien emite sus recetas puede solicitar una decisión acelerada (dentro de las

24 horas) si esperar hasta 72 horas para conocer la decisión podría perjudicar gravemente su salud. Esté preparado para informarle lo siguiente a su plan de medicamentos de Medicare:

- El nombre del medicamento con receta que no se obtuvo. Incluya la dosis y la concentración, si las sabe.
- El nombre de la farmacia que intentó entregar su medicamento con receta.
- La fecha en la que intentó obtener su medicamento con receta.

Si pide una excepción, la persona que emitió la receta deberá darle al plan de medicamentos una declaración en la que explique por qué usted necesita el medicamento no preferido o fuera del *Formulario*, o por qué una regla de cobertura no se debería aplicar a su caso.

El plan de medicamentos de Medicare le dará una decisión escrita. Si no se aprueba la cobertura, el aviso del plan explicará por qué se rechazó la cobertura y cómo pedir una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan.

Consulte los materiales del plan o llame al **1-800-Medicare** para obtener más información.

OMB Approval No. 0938-0975  
Form CMS -10147 (Approved 09/30/2014)

---

## Estándares de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid sobre proveedores de equipos médicos duraderos, prótesis, ortopedia y suministros

**NOTA:** Esta es una versión abreviada de los estándares que todos los proveedores de equipos médicos duraderos, prótesis, ortopedia y suministros (DMEPOS) de Medicare deben cumplir para obtener y mantener sus privilegios de facturación. La totalidad de estos estándares están enumerados en la sección 424.57(c) del título 42 del Código de Regulaciones Federales (C.F.R.) y se puede encontrar en línea, en [www.coramhc.com/cms-medicare-dmepos-supplier-standards](http://www.coramhc.com/cms-medicare-dmepos-supplier-standards).

- El proveedor debe cumplir con todas las acreditaciones y los requisitos regulatorios federales y estatales vigentes, y no puede establecer contrato con una persona o entidad para brindar los servicios autorizados.
- El proveedor debe brindar información completa y exacta en la solicitud de proveedor de DMEPOS. Cualquier cambio en esta información se deberá notificar a la National Supplier Clearinghouse dentro de los 30 días.
- Una persona autorizada (cuya firma sea vinculante) debe firmar la solicitud para obtener los privilegios de facturación.
- El proveedor debe abastecer los pedidos con su propio inventario o contratar a otras compañías para comprar los artículos necesarios para abastecer los pedidos. El proveedor no puede contratar a ninguna entidad que esté actualmente excluida del programa Medicare, de cualquier programa de cuidado de salud estatal o de cualquier otro programa federal de adquisición o no adquisición.

- El proveedor debe informar a los beneficiarios que pueden alquilar o comprar equipo médico duradero económico o que suele adquirirse, y que pueden comprar los equipos de alquiler con tope.
- El proveedor debe notificar a los beneficiarios sobre la cobertura de la garantía, respetar todas las garantías conforme a las leyes estatales aplicables, y reparar o reemplazar sin costo todo artículo cubierto por Medicare que esté en garantía.
- El proveedor debe tener un local físico en un lugar apropiado. Según este estándar, el local debe ser accesible al público y debe estar dotado de personal durante el horario de atención publicado. El local debe tener, por lo menos, 200 pies cuadrados y espacio para guardar los registros.
- El proveedor debe permitir a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) o a sus agentes que lleven a cabo inspecciones en el local para verificar el cumplimiento del proveedor con estos estándares. El local del proveedor debe ser accesible a los beneficiarios durante un horario de atención razonable y debe tener un cartel visible y el horario de atención publicado.
- El proveedor debe tener un número de teléfono laboral principal que figure junto con el nombre del negocio en el directorio telefónico local o un número gratuito disponible a través del servicio de información. Se prohíbe usar exclusivamente un localizador, contestador automático, servicio de mensajes o teléfono celular durante el horario de atención publicado.
- El proveedor debe tener un seguro de responsabilidad civil integral por un monto mínimo de \$300,000 que cubra el local y todos los clientes y empleados del proveedor. Si el proveedor fabrica sus propios productos, este seguro también debe cubrir la responsabilidad sobre el producto y las operaciones realizadas.
- El proveedor debe aceptar que no puede entablar contacto telefónico con los beneficiarios, salvo algunas excepciones permitidas. Según este estándar, los proveedores tienen prohibido comunicarse con un beneficiario de Medicare conforme a una indicación verbal del médico, a menos que corresponda una excepción.
- El proveedor es responsable de la entrega y debe conservar una prueba de esta, además de instruir a los beneficiarios sobre el uso de los artículos cubiertos por Medicare.
- El proveedor debe responder preguntas y abordar quejas de los beneficiarios, y conservar registros de estas comunicaciones.
- El proveedor debe mantener y reemplazar sin costo alguno los artículos cubiertos por Medicare que haya alquilado a los beneficiarios y repararlos, ya sea directamente o a través de un contrato de servicio con otra compañía.
- El proveedor debe aceptar las devoluciones que los beneficiarios hagan de artículos de calidad inferior (artículos de menor calidad que la establecida para dicho artículo) o artículos inadecuados (artículos inapropiados para el beneficiario en el momento de medirse, alquilarse o venderse).
- El proveedor debe divulgar estos estándares a todos los beneficiarios a los que suministre artículos cubiertos por Medicare.
- El proveedor debe informar al Gobierno los nombres de las personas que tengan participación accionaria, intereses financieros o de control con el proveedor.
- El proveedor no debe transferir ni reasignar su número de proveedor (es decir, no puede vender ni permitir que otra entidad use su número de facturación de Medicare).
- El proveedor debe establecer un protocolo de resolución de quejas para abordar las quejas de los beneficiarios relacionadas con estos estándares. Se deberá mantener en el local físico un registro de estas quejas.
- Los registros de las quejas deben incluir el nombre, la dirección, el número de teléfono y el número de reclamo del seguro de salud del beneficiario, el resumen de la queja y las medidas tomadas para resolverla.
- El proveedor debe estar de acuerdo en brindar a los CMS cualquier información requerida por la legislación y las regulaciones de implementación de Medicare.
- Todos los proveedores deben estar acreditados por una organización de acreditación aprobada por los CMS para obtener y mantener su número de facturación. La acreditación debe indicar los productos y servicios específicos para los cuales está acreditado el proveedor, a fin de que pueda recibir pagos por dichos productos y servicios específicos (a excepción de ciertos productos farmacéuticos exentos). Fecha de implementación: 1.º de octubre de 2009.
- Todos los proveedores deben notificar a su organización de acreditación cuando abran un nuevo local de DMEPOS.
- Todos los locales de los proveedores, ya sean propios o subcontratados, deben cumplir con los estándares de calidad de DMEPOS y estar acreditados por separado para poder facturarle a Medicare.
- Al inscribirse, todos los proveedores deben declarar la totalidad de los productos y servicios e incluir la adquisición de nuevas líneas de productos para las cuales solicitan la acreditación.
- Deben satisfacer los requisitos de la garantía de cumplimiento especificados en la sección 424.57(c) del título 42 del C.F.R. Fecha de implementación: 4 de mayo de 2009.

- El proveedor debe obtener el oxígeno de un proveedor de oxígeno con licencia estatal.
- El proveedor debe obtener registros de los pedidos y las remisiones de acuerdo con las disposiciones que se encuentran en la sección 424.516(f) del título 42 del C.F.R.
- Se prohíbe a los proveedores de DMEPOS compartir su local de actividad con algunos otros proveedores de Medicare.
- Los proveedores de DMEPOS deben permanecer abiertos al público por un mínimo de 30 horas por semana, con algunas excepciones.

---

## Declaraciones de voluntad anticipada

**Una declaración de voluntad anticipada** es una manera de informar a los proveedores del cuidado de la salud y a su familia sus decisiones con respecto al cuidado de salud y el derecho a aceptar o rechazar servicios, incluso cuando podrían salvarle la vida o preservarla. Es importante que comparta sus deseos con su familia y su equipo de cuidado de salud (como su médico o enfermero) y que estén plasmados por escrito. No es necesario tener un abogado para elaborar una declaración de voluntad anticipada, pero debe firmarla frente a los testigos requeridos para que sea aceptada y válida.

Su enfermero de Coram le preguntará si tiene una declaración de voluntad anticipada. Puede brindarle información al respecto si no tiene ninguna. Si ya tiene una, su enfermero le pedirá una copia.

---

## Aviso de no discriminación y accesibilidad (ACA § 1557) (también conocido como recursos de traducción y línea de idiomas)

**Coram CVS Specialty Infusion Services cumple con las leyes de derechos civiles federales vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. Tampoco excluye a las personas ni las trata de forma diferente por los motivos antes mencionados.**

### Coram CVS Specialty Infusion Services brinda lo siguiente:

- Ciertos tipos de ayuda y servicios sin cargo cuando son necesarios para que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para comunicarse con nosotros de manera eficaz, como los siguientes:
  - Ayuda y servicios adicionales
  - Información escrita en otros formatos (en letra grande, en audio, en formatos electrónicos accesibles, etc.)
- Servicios de idiomas gratuitos cuando son necesarios para brindar un acceso significativo a personas cuyo idioma primario no es el inglés, como los siguientes:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

**Si necesita estos servicios, comuníquese las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con Atención al Cliente llamando al 1-800-423-1411. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.**

Si cree que Coram CVS Specialty Infusion Services no le ha brindado estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal a la siguiente dirección:

Coram CVS Specialty Infusion Services  
Grievance Department  
Attn: Civil Rights Coordinator  
P.O. Box MC 1234  
Woonsocket, RI 02895  
Fax: 1-401-652-9935

**Puede presentar una queja formal por correo postal o por fax.** Si necesita ayuda para hacerlo, el coordinador de derechos civiles del Departamento de Quejas Formales de Coram CVS Specialty Infusion Services está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja en el portal correspondiente de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. Además, puede hacerlo por correo postal o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201

1-800-368-1019 (TDD: 800-537-7697)

En <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>, tiene disponibles formas de queja.

## Get help in other languages

If you need help or speak a non-English language, call **1-800-423-1411 (TTY:711)** and you will be connected to an interpreter who will assist you at no cost.

### English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-423-1411 (TTY:711).

### Spanish

ATENCIÓN: Si usted habla español, tenemos servicios de asistencia lingüística disponibles para usted sin costo alguno. Llame al 1-800-423-1411 (TTY:711).

### Chinese

小贴士: 如果您说普通话, 欢迎使用免费语言协助服务。请拨 1-800-423-1411 (TTY:711)。

### Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, thì có sẵn các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi số 1-800-423-1411 (TTY: 711).

### Korean

알림: 한국어를 하시는 경우 무료 통역 서비스가 준비되어 있습니다. 1-800-423-1411 (TTY:711) 로 연락주시기 바랍니다.

### Tagalog

Pansinin: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, mga serbisyo ng tulong sa wika, nang walang bayad, ay magagamit sa iyo. Tawagan ang 1-800-423-1411 (TTY:711).

### Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Звоните по телефону: 1-800-423-1411 (телетайп: 711).

### Arabic

اللغوية مجاناً أهلك. اتصل بالرقم 1-800-423-1411 (من الهاتف النصي: 711). ملاحظة: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر خدمات المساعدة

### French creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-423-1411 (TTY:711).

### French

ATTENTION: Si vous parlez français, des services gratuits d'interprétation sont à votre disposition. Veuillez appeler le 1-800-423-1411 (TTY:711).

### Polish

UWAGA: Dla osób mówiących po polsku dostępna jest bezpłatna pomoc językowa. Zadzwoń pod numer 1-800-423-1411 (TTY:711).

### Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, estão disponíveis serviços gratuitos de assistência linguística na sua língua. Telefone para 1-800-423-1411 (TTY:711).

### Italian

ATTENZIONE: Se lei parla italiano, sono disponibili servizi gratuiti di assistenza linguistica nella sua lingua. Chiami 1-800-423-1411 (TTY:711).

### Japanese

お知らせ: 日本語での対応を望まれる方には、無料で通訳サービスをご利用になれます。電話番号 1-800-423-1411 (TTY:711) までお問い合わせ下さい。

### German

BITTE BEACHTEN: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen unsere Dolmetscher unter der Nummer 1-800-423-1411 (TTY:711) kostenlos zur Verfügung.

### Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-423-1411 (TTY: 711) تماس بگیرید. تماس بگیرد.

# Coram<sup>®</sup>

♥CVS specialty<sup>®</sup> infusion services

1-800-423-1411 | [CoramHC.com](https://www.coramhc.com)

- 
1. Coram utiliza un sistema de eliminación combinado que garantiza la incineración de objetos punzantes y otros suministros contaminados con medicamentos peligrosos.
  2. Fuente: Agencia de Protección Ambiental de los EE. UU.
  3. <https://www.inogen.com/blog/10-home-oxygen-safety-tips/>, consultado el 5 de septiembre de 2019.
  4. <http://www.redcross.org/get-help/how-to-prepare-for-emergencies/types-of-emergencies/fire>, consultado el 5 de septiembre de 2019.
  5. <https://www.ncoa.org/resources/falls-prevention-conversation-guide-caregivers/>, consultado el 5 de septiembre de 2019.
  6. MinuteClinic<sup>®</sup> emplea a asociados médicos en algunos estados.

Esta información no reemplaza el asesoramiento ni el tratamiento de los médicos. Hable con su médico o proveedor del cuidado de la salud sobre esta información y sobre cualquier duda que tenga relacionada con la salud. Coram no asume responsabilidad alguna por la información brindada ni por ningún diagnóstico o tratamiento que se haga sobre la base de esta información.

Su privacidad es importante para nosotros. Nuestros empleados están capacitados para saber cuál es la forma apropiada de manejar su información de salud privada.

© 2022 Coram LLC. Todos los derechos reservados. 75-49687AS 060322