



Guía de recursos para pacientes que utilizan salas de infusión

Coram[®]

♥CVS specialty infusion services

Te damos la bienvenida a Coram®

Coram® CVS Specialty® Infusion Services (Coram) es un proveedor nacional de servicios de infusión. Sabemos que comenzar terapia de infusión puede ser algo nuevo para ti, y Coram está aquí para facilitar las cosas. Nuestro equipo dedicado puede ayudarte a que la terapia de infusión sea exitosa. Estamos aquí a cada paso del camino a fin de asegurarnos de que recibas el mejor apoyo personalizado, educación continua y cuidado de calidad para satisfacer tus necesidades de cuidado de salud.

El personal médico de Coram se especializa en servicios de infusión y brinda cuidado de infusión complejo a miles de pacientes. El personal calificado de Coram trabaja junto con tu médico como un equipo para coordinar todos los aspectos de la terapia de infusión. Puedes comunicarte con el equipo de cuidado de Coram las 24 horas del día, todos los días, para que te respondan preguntas sobre tu salud, los medicamentos o el plan de cuidado.

Nuestras salas de infusión ambulatorias son una opción cómoda, segura y conveniente para que recibas terapia con medicamentos de especialidad por parte de personal de enfermería. Con horarios flexibles, puedes programar la infusión en el horario que más te convenga.

Esta guía te dará una introducción al equipo de Coram e información sobre la terapia de infusión. Usa esta guía como un recurso útil.



CVS Health® MyChart®

Nuestra herramienta segura en línea facilita que te mantengas al día con tu salud desde tu computadora o dispositivo móvil. Puedes llevar un registro del estado de tu salud y obtener información sobre tu cuenta, todo en un solo lugar.

- Controla tu salud: Consulta detalles de citas pasadas y futuras, registros de vacunas y resultados de pruebas.
- Revisa tu lista de medicamentos: Consulta y actualiza todos los medicamentos que tomas.
- Paga la factura las 24 horas del día, los 7 días de la semana: Realiza pagos, revisa el historial de pagos y consulta tu saldo en cualquier momento.
- Haz preguntas sobre tu factura: Envía tus preguntas sobre facturación y pagos a través de un mensaje seguro a Coram®. Te ayudaremos a encontrar las respuestas que necesitas. También puedes llamar al **1-(855) 311-7246** para pagar una factura por teléfono con una tarjeta de crédito.

Regístrate hoy mismo en MyChart.CVSHealth.com

Índice

Apoyo para la terapia de infusión	4
Admisión y facturación	4
Cómo comunicarse con Coram	5
Dispositivos de administración	6
Cómo cuidar y manejar el catéter intravenoso	7
Consideraciones de seguridad para la terapia de infusión	8
Qué esperar	9
Preguntas frecuentes	9
Consideraciones sobre el estilo de vida	10
Consejos adicionales sobre seguridad	11
Consideraciones médicas y sobre emergencias	12
Glosario	14
Formas y avisos	16
• Acuse de recibo de pacientes o cuidadores	17
• Aviso sobre prácticas de privacidad	19
• Derechos y responsabilidades de pacientes	22
• Estándares de conducta de clientes y pacientes	23
• Cobertura de medicamentos con receta de Medicare y tus derechos ..	24
• Estándares de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid para proveedores de equipo médico duradero y dispositivos protésicos, ortopedia y suministros	24
• Declaraciones de voluntad anticipada	26
• Aviso sobre la no discriminación y la accesibilidad (ACA § 1557), también conocido como recursos lingüísticos y de traducción)	27

Apoyo para la terapia de infusión

Coram® proporciona los medicamentos, el equipo y los suministros que indique tu médico. Brindamos la educación y el apoyo necesarios para que recibas terapia de infusión.

Tu equipo y recursos de Coram

Tu equipo de Coram está altamente capacitado. Trabaja de cerca contigo y con tu médico. Puedes comunicarte con el equipo en cualquier momento, los siete días de la semana.

- **Farmacéutico:** El farmacéutico maneja tus medicamentos, responde tus preguntas y controla tu respuesta a la terapia.
- **Enfermero:** Tu enfermero prepara y administra la medicación; también es posible que te enseñe a administrártela, de corresponder. También controlará los efectos secundarios e informará al médico y al farmacéutico.
- **Especialista de apoyo clínico:** Coordina contigo y el enfermero para asegurarse de que los medicamentos y suministros estén listos en el momento de la infusión programada. También te preguntarán cómo te está yendo con la terapia.
Si CVS Specialty® provee los medicamentos, un representante de Servicios al Cliente de la farmacia trabajará contigo y el enfermero para garantizar la entrega en tiempo y forma de los medicamentos y suministros para la infusión programada.
- **Especialista en reembolsos y seguros:** Ayuda con tus inquietudes financieras y responde a tus dudas sobre cargos o condiciones de pago. Es posible que te pongan en contacto con programas de ayuda financiera.

Admisión y facturación

Comprender los beneficios de los servicios de infusión puede ser complejo según el plan y la cobertura de seguro que tenga. Al inicio del cuidado, Coram (o CVS Specialty) analizará la cobertura. Identificaremos los servicios cubiertos y no cubiertos, según el plan de seguro que nos hayan suministrado, a fin de calcular el costo con la mayor precisión.

El resultado de ese proceso y tu obligación financiera se reflejan en el Acuerdo de arreglo financiero que se te solicitó que firmaras. Además, tu representante de Coram repasará esto durante la llamada de presentación. Es tu responsabilidad asegurarte de que Coram cuente con tu cobertura de seguro más actualizada, lo que incluye los nombres y números de identificación de cada plan.

Durante el proceso de admisión, se te pedirá que firmes y entregues ciertas formas. Las formas firmadas son necesarias para que Coram le facture a tu plan de seguro directamente. Si no hay cambios en tu cuidado, no deberías tener que firmar ninguna otra forma.

Mientras se administra la infusión en nuestra sala de infusión ambulatoria, te preguntarán sobre tu cobertura de seguro. Deberás traer la tarjeta del seguro o la tarjeta de cobertura actual a cada visita. En muchos casos, tu compañía de seguros solicitará que Coram obtenga una autorización o certificación previa antes de brindar el cuidado.

Sabemos que el seguro o la cobertura pueden cambiar durante tu cuidado. Solicitamos que nos informes cuál es tu cobertura de seguro actual, por lo menos, una vez al mes. Un buen momento para hacer esto es durante las llamadas de rutina para renovar los medicamentos. Si tu cobertura cambia y esto no se le notifica a Coram en tiempo y forma, corres el riesgo de tener que cubrir el costo de tu cuidado.

Si no tienes un seguro o recibes servicios que no están cubiertos por tu plan

Recibirás una llamada de un representante de Coram® antes de la administración programada de la terapia para revisar lo que deberás por los servicios. Si no tienes un seguro o tienes que pagar un copago de beneficios médicos, o los servicios de Coram no están cubiertos por tu seguro, se debe recibir el pago antes de la administración de la terapia.

Si pierdes la cobertura de seguro, comunícate con tu representante de Coram para analizar un plan. Debes asegurarte de notificar a Coram de cualquier cambio en tu seguro.

Deducibles y gastos de desembolso requeridos por tu plan

Durante la llamada de presentación, un representante de Coram te dará la información que recibimos de tu compañía de seguros. Esto incluirá si tu 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 tu médico en ese momento y en dónde te encuentres 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 te dará una forma llamada Acuerdo de arreglo financiero para que la firmes. Según la información del seguro que le hayas dado a Coram, esta forma resumirá tu 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 tu seguro.

Si tienes Medicare

P: ¿Cubrirá Medicare los costos de mi terapia de infusión?

R: La terapia y los servicios de infusión no se pueden facturar al plan de **Medicare Parte A o Parte B** ni están cubiertos por él cuando se administran en una sala de infusión de Coram. Sala de infusión ambulatoria de Coram.

La cobertura de los **planes Medicare Advantage** varía mucho. Es posible que algunos servicios de terapia de infusión no estén cubiertos en una sala de infusión de Coram. Tu representante de Coram analizará contigo si los servicios cumplen con los requisitos de elegibilidad o no.

Si tienes una cobertura de **Medicare Parte D** y estás recibiendo medicamentos elegibles, Coram le facturará estos cargos a tu plan de **Medicare Parte D**. En algunos casos, el plan de **Medicare Parte D** establecerá un copago con cada envío.

Cómo comunicarse con Coram

Comunícate con tu equipo local de Coram llamando al número que figura en la carta de bienvenida para lo siguiente:

1. Notificar de cualquier efecto secundario, posibles problemas con los medicamentos o cualquier inquietud.
2. Informar cambios en el plan de tratamiento.
3. Hacer preguntas sobre tus medicamentos o la próxima cita.
4. Notificar si necesitas cambiar el día o el horario de una cita.
5. Notificar si hay cambios en la cobertura del seguro.
6. Abordar preguntas o inquietudes de servicios al cliente.
7. Hacer preguntas sobre la facturación.

Para expresar una inquietud o dar tu opinión sobre el servicio recibido de parte de Coram, envíanos un correo electrónico a **ServiceExcellenceTeam@cvshealth.com**.

Dispositivos de administración

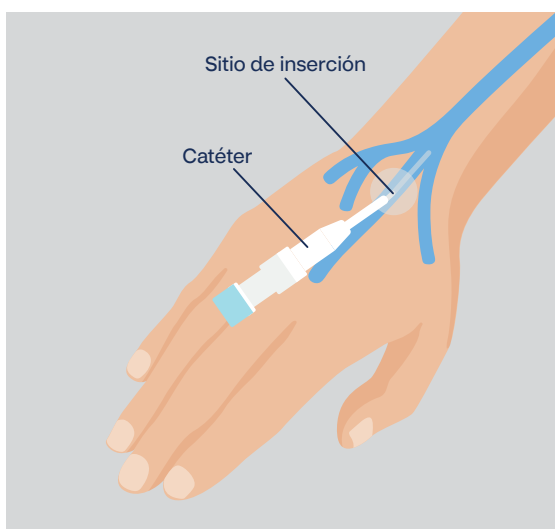
La terapia de infusión ocurre cuando se administra un medicamento directamente al torrente sanguíneo o mediante una inyección.

Cuando los medicamentos se administran mediante una inyección subcutánea, no requieren un catéter intravenoso; se administran debajo de la piel y no en una vena.

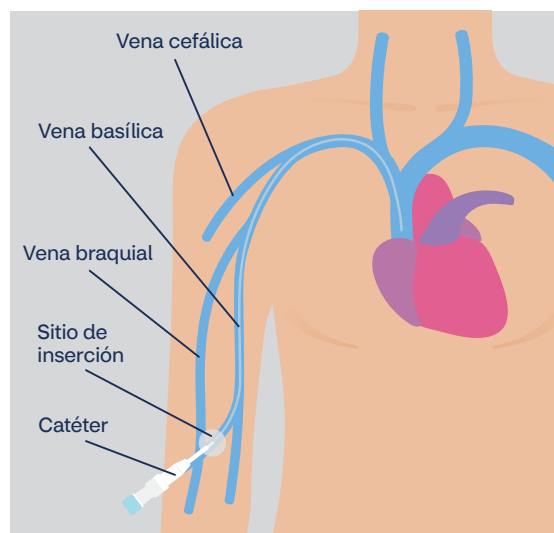
Cuando se administran los medicamentos directamente al torrente sanguíneo, se hace mediante un dispositivo que se denomina catéter intravenoso. El dispositivo atraviesa la piel y se inserta en una vena. Es posible que el catéter se deba colocar en la vena a través de un procedimiento quirúrgico, y puede permanecer en el cuerpo durante cierto tiempo. Tu médico decidirá cuál de los siguientes dispositivos es mejor para ti.

Tipos de catéteres intravenosos

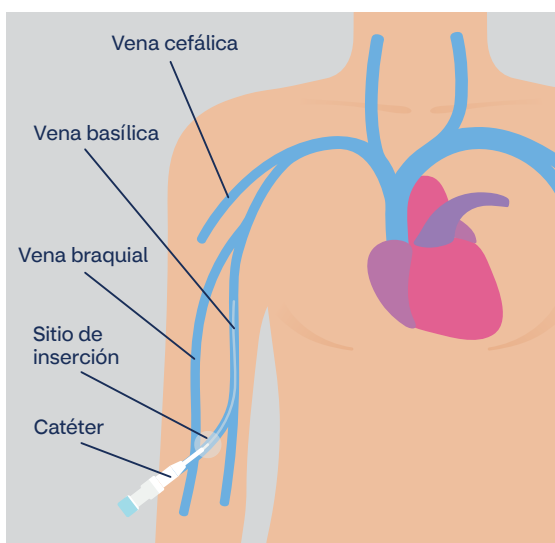
- **Catéter intravenoso periférico:** un pequeño tubo de plástico que atraviesa la piel y entra en una vena. En general, se coloca en la mano, brazo o antebrazo para administrar medicamentos y fluidos.



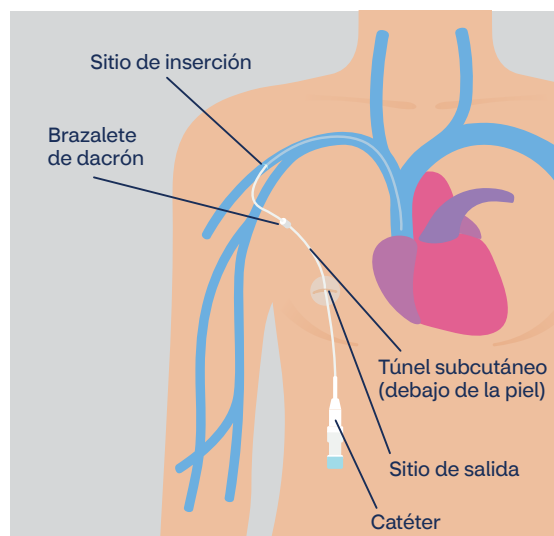
- **Catéter central de inserción periférica (PICC):** un tubo de plástico que se inserta en una vena del brazo. La punta del catéter termina en un vaso sanguíneo arriba del corazón. Este tipo de catéter se puede dejar colocado un año o más. Se puede utilizar para una amplia variedad de terapias.



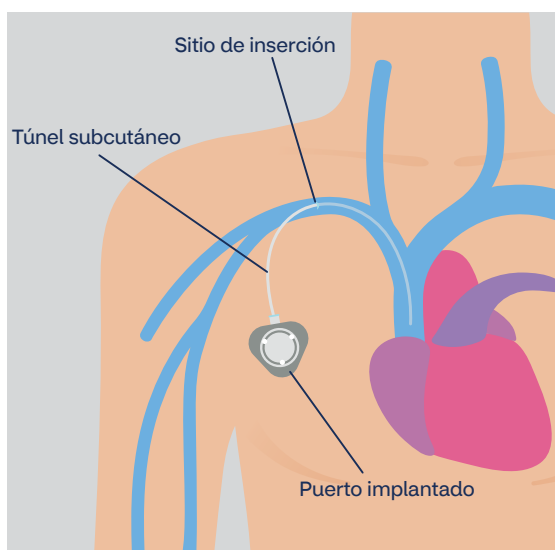
- **Catéter corto:** un tubo de plástico, de tres a seis pulgadas de longitud, que se inserta en una vena del brazo. La punta del catéter termina en un vaso sanguíneo debajo de la axila. Este tipo de catéter se suele usar en terapias que duran menos de un mes.



- **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 durante una cirugía. La piel lo cubre completamente. 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 administrar los medicamentos. Un puerto puede permanecer colocado durante años. Se puede utilizar para extraer sangre o administrar medicamentos.



Cómo cuidar y manejar el catéter intravenoso

Si tienes un catéter intravenoso, es posible que se te enseñe cómo cuidar de él. Esto dependerá del catéter y del tipo de terapia. Tal vez se te enseñe a lavarlo si el catéter permanecerá colocado entre dosis de medicamentos. Dependerá de las indicaciones del médico. El enfermero te enseñará qué nivel de cuidado se precisa. Te darán herramientas de capacitación para asegurarse de que tengas toda la información que necesitas.

Sugerencias clave para evitar complicaciones con el catéter

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

- **Es importante lavarse las manos** antes y después de manipular el catéter, los medicamentos y los suministros para prevenir infecciones.
- La punta de las jeringas de solución salina y heparina es estéril. No la toques ni dejes que esta toque ninguna superficie. Si esto ocurre, desecha la jeringa y use una nueva.
- Usa una toallita con alcohol nueva para cada paso. Asegúrate de frotar el tapón de inyección del catéter durante, por lo menos, **15 segundos** con una toallita con alcohol antes de cada acceso.
- **NO** fuerces el lavado del catéter. Detente y llama al enfermero si tienes dolor, ardor o hinchazón cuando realizas el lavado.
- Si el catéter tiene una abrazadera, cierra la abrazadera del catéter o equipo de extensión cuando no esté en uso.
- Mantén cubiertos el apósito y el tapón de inyección del catéter cuando te bañes. No permitas que se moje el sitio donde está el catéter.
- Asegúrate de que el catéter esté bien cerrado. **NO** permitas que cuelgue el equipo de extensión o el tubo.
- **NO** uses tijeras, alfileres ni objetos filosos cerca del catéter o tubo.

Debes verificar la presencia de estas señales a diario, o cuando recibas cada dosis. Informa al médico o al enfermero:

- Si tienes dolor, enrojecimiento, frío o hinchazón en el sitio donde está ubicado el catéter intravenoso.
- Si tienes una temperatura superior a 100.4 °F.

Llama al enfermero o farmacéutico lo antes posible si tienes cualquier problema con el dispositivo intravenoso o si te cambian el catéter. También deberías comunicarte con tu médico.

Consideraciones de seguridad para la terapia de infusión

Cómo almacenar y manipular los medicamentos

En el caso improbable de que te envíen directamente la medicación, llévala a la cita. Debe almacenarse según las instrucciones de la etiqueta. Si requieren refrigeración, los medicamentos deben almacenarse a una temperatura de entre 36°F y 46°F. Si puedes, separa un espacio en el refrigerador que sea solo para los medicamentos. Los medicamentos deben estar en una bolsa de plástico cerrada si se guardan en un estante inferior del refrigerador o debajo de alimentos o bebidas.

Si tienes una emergencia o no puedes almacenar los medicamentos en el refrigerador, comunícate con el equipo local de Coram® que figura en la carta de bienvenida.

Técnica adecuada de lavado de manos

El lavado de manos es muy importante.

Asegúrate de limpiarte las manos en estos momentos:

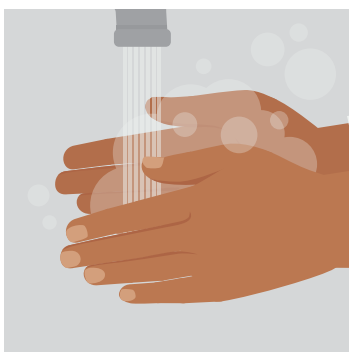
- Antes y después de manipular el catéter, los medicamentos y los suministros.
- Después de ir al baño.
- Después de sonarte la nariz o de cubrirte la boca y la nariz para toser o estornudar.
- Además, según sea necesario (por ejemplo, si se ensucian).

Lávate las manos con agua y jabón. Sécalas bien con una toalla de papel.

Uso de agua y jabón

Para obtener mejores resultados, usa jabón líquido en lugar de jabón en barra, y sigue estos pasos:

1. Abre el grifo y mójate las manos y las muñecas debajo del agua corriente tibia. **Deja que el agua corra.**



2. Aplica suficiente jabón líquido para cubrir toda la superficie de la mano. Frótate las manos,

palma con palma, y cubre toda la superficie de ambas manos, los dedos y los pulgares.

3. Frota el jabón entre los dedos y en la parte superior de las manos. Usa un cepillo para uñas de ser necesario. Restriega bien durante **20 segundos como mínimo** o lo que tardes en cantar el Feliz cumpleaños dos veces.
4. Enjuágate las manos para quitar todo el jabón y sécalas bien. Sécalas con una toalla de papel o una toalla de manos limpia (sin usar).
5. Después de secarte las manos, cierra el grifo con esa misma toalla. **NO** toques el grifo directamente con las manos limpias.



6. Una vez que las manos estén limpias, asegúrate de no tener contacto con superficies que no estén limpias. Tendrás que volver a lavarte las manos antes de continuar si tose, estornuda o levanta algo del suelo.

Usa desinfectante para manos

Si no tienes acceso inmediato a agua y jabón, usa un desinfectante a base de alcohol:

1. Aplica una pequeña cantidad de gel de manos en una palma.
2. Extiende el gel entre las manos y alrededor de todos los dedos.
3. Frótate las manos enérgicamente.
4. Sigue frotando las manos hasta que estén secas y se haya absorbido todo el gel.

Cómo taparse al estornudar o toser

Taparse al estornudar o toser evita que los gérmenes entren al espacio aéreo que compartes con amigos y familiares. Lo ideal es usar un pañuelo de papel. Si no tienes un pañuelo a mano, tose o estornuda en el pliegue del codo para evitar propagar gérmenes en las manos.

Recuerda siempre hacer lo siguiente:

- Arroja siempre los pañuelos de papel usados en el cesto de basura.
- Lávate las manos siempre después de toser, estornudar o manipular pañuelos de papel usados.

Qué esperar

Preparación para la primera cita

Lleva siempre una identificación con fotografía y la tarjeta del seguro de cuidado de salud o de cobertura a cada cita programada. Tu enfermero te llamará antes de la sesión de infusión para hacerte preguntas previas y confirmar cuándo llegarás a la cita programada.

Cuando llegues

Tendrás que revisar y firmar algunos documentos antes de que se administren los medicamentos por primera vez. No dudes en hacer cualquier pregunta y conservar copias en tus registros.

Renovaciones y seguimiento clínico

Tu equipo de Coram te ayudará a llevar un registro de la próxima administración de medicamentos programada.

El enfermero coordinará con la farmacia la cantidad de medicamentos y suministros que necesitas para la próxima cita programada.

Espera recibir llamadas de rutina de tu especialista de apoyo clínico.

Cuando hables con el especialista de apoyo clínico, infórmale de lo siguiente:

- Si hubo algún **cambio en la cobertura de tu seguro**, como cambios en el número de identificación, una cobertura nueva, un agregado a la cobertura o cambios en el plan de Medicaid, o si comienzas a ser elegible para Medicare.
- Si **necesitas cambiar el día o el horario de una cita**.
- Si habrá una **interrupción de la terapia**: Si vuelve al hospital o si el médico interrumpió su tratamiento.
- Es **sumamente importante** que separes un tiempo para contarle acerca de tu estado de salud actual. Además, infórmale cómo te está yendo con la terapia de infusión. Puede llevar unos minutos abordar estas cuestiones. Recuerda que este es un aspecto muy importante de tu cuidado.
- Si vas a viajar, el especialista de apoyo clínico puede coordinar una ubicación alternativa.

Entrega de medicamentos y suministros

El enfermero revisará todos los suministros cuando se reciba el envío. Recibirá una copia del recibo de entrega. Es posible que te pidan que firmes una copia.

Debido a las leyes del estado, Coram no puede aceptar devoluciones de suministros y productos no utilizados si te los enviaron a tu hogar.

Preguntas frecuentes

P: ¿Cuándo debo llamar a mi médico?

R: Debes llamar al médico si notas alguno de los siguientes síntomas:

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

Llama al 911 de inmediato si ocurre una emergencia que pone en riesgo la vida durante la terapia, como dificultades para respirar, inflamación de la garganta, el cuello o la cara, o sangrado repentino, o si se sale el catéter. Coram no es un proveedor de cuidado de emergencia.

P: ¿Cuándo debo llamar a Coram?

R: Llama a Coram si una situación no pone en riesgo la vida. El equipo de cuidado de Coram puede ayudarte:

- Si no puedes lavar el catéter intravenoso.
- Si hay hinchazón, enrojecimiento o secreción en el sitio de inserción del catéter intravenoso.
- Si experimentas algo inusual que interrumpiría la terapia de infusión.
- Si el apósito del sitio de inserción del catéter intravenoso se moja o se cae.
- Si tienes preguntas sobre los medicamentos.
- Si tienes preguntas sobre la facturación, puedes llamar a nuestro equipo al **1-855-311-7246**.

P: ¿Cubre el seguro la terapia de infusión y los suministros necesarios?

R: Depende del tipo de seguro y las reglas de la cobertura. Coram® averiguará qué está cubierto y te informará los costos de desembolso antes del inicio del cuidado. Para obtener más información, consulta la sección “Admisión y facturación” de esta guía.

P: ¿Qué otros recursos están disponibles para aprender más acerca de la terapia de infusión?

R: Tu enfermero o farmacéutico de Coram puede ayudarte a aprender más acerca de la terapia. También hay materiales de educación para pacientes en CoramHC.com.

P: ¿Cómo recibo alertas por correo electrónico?

R: Dile a cualquier miembro del equipo de Coram que quieres suscribirte para recibir directamente por correo electrónico información relacionada con el cuidado, la entrega de pedidos y actualizaciones sobre el estado de la cuenta. Agregaremos tu dirección de correo electrónico al perfil de tu cuenta para que puedas empezar a recibir comunicaciones de nuestra parte.

Los correos electrónicos que recibirás de Coram no estarán cifrados, así que, al optar por recibir este tipo de comunicaciones, aceptas el riesgo de que otra persona llegue a ver parte de tu información confidencial.

Si decides que quieres dejar de recibir correos electrónicos en algún momento, infórmase al equipo de Coram, y eliminaremos tu dirección de correo electrónico del perfil de tu cuenta.

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

P: ¿Puedo acceder a mi información de salud en línea?

R: Puedes acceder a tu información de salud con facilidad a través de CVS Health® MyChart®. Es una herramienta segura en línea que facilita que te mantengas al día con tu salud desde tu computadora o dispositivo móvil. Puedes llevar un registro del estado de tu salud y obtener información sobre tu cuenta cuando quieras.

Puedes ver detalles de citas anteriores, consultar medicamentos e instrucciones, pagar la factura las 24 horas del día, los 7 días de la semana y hacer preguntas sobre tu factura a través de un mensaje seguro a Coram.

Regístrate en MyChart.CVSHealth.com o descarga la aplicación de MyChart desde la Apple App o la tienda Google Play.

CVS Health MyChart incluye tus registros médicos si recibiste cuidado en una de nuestras compañías de CVS Health, incluidas Coram, LLC y MinuteClinic, LLC. MinuteClinic® opera las clínicas sin cita previa de MinuteClinic o les brinda ciertos servicios de apoyo para su administración. CVS Health MyChart NO debe usarse para necesidades urgentes. Para emergencias médicas llama al 911.

CVS Health MyChart está limitada a pacientes mayores de 18 años (mayores de 19 años en Nebraska).

Consideraciones sobre el estilo de vida

Coram quiere ayudarte a continuar con las actividades que son importantes para ti. Comparte cualquier duda o inquietud con tu equipo de Coram. Puede haber una solución que te permita seguir haciendo lo que amas.

Baño y natación

Tal vez puedas mantener tus hábitos de baño. Es muy importante proteger del agua el catéter intravenoso y el equipo. Tu equipo de Coram te enseñará cómo hacerlo. Pregúntale al médico si puedes nadar.

Entrenamiento y actividad física

A medida que empiezas a sentirte mejor, puedes volver gradualmente a realizar las actividades que te gustan con tus familiares y amigos. Primero, consulta a tu médico. Tu nivel de energía puede variar de un día a otro. Consulta al médico antes de hacer actividad física vigorosa.

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

Viajes

Es muy importante que le informes a tu médico que deseas viajar. Infórmale a tu equipo de Coram que vas a viajar con dos semanas de antelación, de ser

posible, para que coordinen la terapia de infusión en una ubicación alternativa. Coram tiene una conveniente red nacional de salas de infusión.

Tal vez necesites una orden de un médico con licencia en el estado que estás visitando si necesitas servicios de enfermería cuando viajas. El equipo de Coram® también puede ayudarte si tienes una continuación de la cobertura de la terapia en el estado que estás visitando, para darte tranquilidad.

Consejos adicionales sobre seguridad

Una parte importante del cuidado de tu salud es controlar que tu hogar sea seguro para ti y tus cuidadores. Debes saber cómo funcionan tus dispositivos médicos y cómo cuidar de ellos. Tomar pasos para evitar incendios o caídas puede prevenir accidentes o emergencias. En la sala de infusión, el enfermero repasará un plan de seguridad contra incendios y cómo manipular el oxígeno de manera segura durante el tratamiento. Estos consejos ayudan a garantizar que tu seguridad continúe luego de la terapia de infusión.

Seguridad en el manejo de oxígeno¹

- **Nunca fumes ni permitas que otras personas fumen** cerca de donde se guarda el oxígeno o donde se está usando. Solicita a la compañía de oxígeno carteles de “prohibido fumar” para tu hogar o lugar de trabajo.
- Mantén los recipientes de oxígeno entre seis 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. Mantén el oxígeno alejado de los aparatos que pueden producir chispas, como calentadores eléctricos, mantas eléctricas y secadores de pelo.
- Evita guardar los tanques de oxígeno en un área expuesta al sol.
- Asegúrate de que los tanques estén en posición vertical. Sostenlos usando un soporte o carro aprobado provisto por la compañía de oxígeno. Puedes acostar los tanques de oxígeno en el suelo si no tienes una forma de mantenerlos firmes en posición vertical.
- No uses prolongadores ni adaptadores con múltiples enchufes, como regletas, cerca del oxígeno.
- Conoce cómo funciona el equipo de oxígeno.

- Verifica regularmente la cantidad de oxígeno que queda en el tanque. Informa a la compañía de oxígeno cuando te quede poco oxígeno.
- Mantén el número de teléfono de la compañía de oxígeno y equipos a mano en caso de que algo se rompa o necesites pedir más oxígeno.
- En caso de interrupción del suministro eléctrico, informa a la compañía de electricidad o servicios públicos que usas oxígeno y lo precisas como parte de una terapia médica necesaria.
- No uses productos a base de aceite o petróleo mientras estés usando oxígeno. Elige lociones y productos a base de agua.
- No cambies la dosis de oxígeno, a menos que te lo indique el médico.
- Apaga el equipo de oxígeno cuando no lo estés usando.
- No está permitido fumar en la sala de infusión.

Prevención de incendios²

- Ten un detector o alarma de humo en cada piso de tu hogar, preferentemente en todas las habitaciones.
- Controla los detectores o alarmas de humo cada mes y asegúrate de que funcionen. Cambia las baterías si no funcionan. Consulta al Departamento de Bomberos de tu ciudad para obtener ayuda si necesitas detectores y alarmas de humo.
- Nunca fumes ni permitas que otras personas fumen cerca de donde se guarda el oxígeno o donde se está usando.
- Mantén los fósforos y encendedores fuera del alcance y de la vista de los niños.
- No fumes si sientes mareos, tomaste analgésicos o estás descansando en la cama.
- Planifica una ruta de escape desde diferentes lugares de la casa. Designa un lugar donde todas las personas se encontrarán después de salir de la casa.
- Mantén 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 tu hogar, procura primero que todas las personas salgan. Luego, llama al 911 o al Departamento de Bomberos de inmediato, una vez que estés fuera de la casa y a salvo.
- Si estás en el trabajo, comunícate con tu empleador para entender cómo manejan la prevención de incendios.

Prevención de caídas³

- Considera estos riesgos potenciales de caídas. Si tienes alguno de estos problemas, habla con tu médico o enfermero:
 - Problemas con el equilibrio, debilidad en las piernas o mareos. ¿Puedes ponerte de pie o caminar sin perder el equilibrio o tener inestabilidad en los pies? ¿Necesitas sostenerte de los muebles o las paredes al caminar? ¿Sientes entumecidos los pies o las piernas?
 - Problemas de la vista: ¿Tienes problemas para ver con claridad?
 - Medicamentos: ¿Estás tomando medicamentos que te hagan sentir sueño, debilidad, mareos, deshidratación o inestabilidad al estar de pie?
 - Otras enfermedades: ¿Tienes alguna otra enfermedad o afección que te debilita o te pone en riesgo de caerte (p. ej., necesitas ir rápido al baño)?
- Usa un bastón o andador si tienes alguno de los problemas mencionados arriba.
- Habla con tu médico si necesitas ayuda.
- Asegúrate de tener barandas para sostenerte cuando subes y bajas las escaleras.
- Coloca barras de agarre en el baño, cerca del inodoro y la ducha o bañera.
- Elimina el desorden de las áreas por donde caminas en tu hogar.
- Asegúrate de que el recorrido entre la cama y otras áreas de descanso y el baño esté despejado y bien iluminado.
- Aumenta la iluminación en la casa, en especial, donde empiezan y terminan las escaleras. Usa luces de noche para que los caminos sean visibles.
- Sujeta o retira las alfombras pequeñas.
- Cubre o elimina las esquinas filosas junto a la cama, los pasillos y otros recorridos.
- Quita todos los cables de los lugares por donde caminas.
- Camina con cuidado cuando estés cerca de animales para evitar tropezarte.
- Informa a tu médico y a tu enfermero de Coram si te caes.

1 <https://www.inogen.com/blog/10-home-oxygen-safety-tips/>. Consultado el 3 de diciembre del 2024.

2 <http://www.redcross.org/get-help/how-to-prepare-for-emergencies/types-of-emergencies/fire>. Consultado el 3 de diciembre del 2024.

3 <https://www.ncoa.org/article/falls-prevention-conversation-guide-for-caregivers/>. Consultado el 3 de diciembre del 2024.

Consideraciones médicas y sobre emergencias

Reacciones adversas a medicamentos

Las reacciones adversas a medicamentos pueden darse en cualquier momento. Llama a tu médico de inmediato si experimentas algo que no esperabas después de recibir los medicamentos. Llama también al farmacéutico al número de la farmacia que recibiste. También puedes informar de los efectos secundarios a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) llamando al **1-800-FDA-1088 (1-800-332-1088)**.

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 ayudarte. Si no puedes comunicarte con tu médico, puedes acudir a MinuteClinic los 7 días de la semana, incluso durante la noche. No es necesario tener cita.

MinuteClinic puede ser una alternativa conveniente si no corre riesgo tu vida y necesitas tratamiento.

Llama al 911 o al departamento de emergencias del hospital local si tienes una emergencia médica.

Alcohol y otras sustancias

El alcohol y otras sustancias pueden cambiar la manera en la que reaccionas a la terapia de infusión. Informa al farmacéutico o enfermero si bebes alcohol o bebidas energizantes; si tomas otros medicamentos con receta o sin ella, como vitaminas o suplementos de hierbas; si fumas o vapeas; o si consumes cualquier otra sustancia. Además, infórmale si hubo cambios en tus medicamentos.

Otro tratamiento médico

Informa a tu médico o dentista que recibes terapia intravenosa antes de una cirugía o trabajo dental.

En caso de emergencia o desastre

Consulta la carta de bienvenida que te brindó tu equipo de cuidado. Encontrarás información de contacto útil y pasos para seguir en caso de emergencia o catástrofe en tu área.

Cuándo termina la terapia

Puedes interrumpir los servicios de Coram® por cualquiera de estos motivos:

- El tratamiento finalizó.
- Tu médico le da a Coram una orden de alta.
- Tu médico no renueva tus órdenes.
- Cambias de médico y no tienes órdenes del médico nuevo.
- Las órdenes de la terapia original tienen una fecha de finalización y de alta.
- Cambia tu cobertura o tu seguro de beneficios de cuidado de salud.
- Te internan en el hospital.
- Decides que ya no necesitas servicios de Coram.
- Rechazas el tratamiento.
- No recibiste terapia según la recomendación médica (sin una orden del médico).
- Te mudas fuera del área de servicio.
- Coram ya no puede satisfacer tus necesidades de cuidado de salud.

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

- Recursos educativos
- Historias de pacientes
- Videos explicativos
- Programa de apoyo para viajes de Coram

Glosario

- **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.
- **Bacterias:** Gérmenes que atacan el cuerpo y pueden enfermar a las personas.
- **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.
- **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 una sensación 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.
- **Lavar:** Retirar la solución que queda en el catéter o la línea.
- **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.
- **Sitio de inserción o salida:** El lugar donde el catéter intravenoso atraviesa la piel.
- **Intravenoso:** Dentro de una vena.
- **Mililitro (ml):** Una unidad de medición de un líquido o medicamento.
- **Catéter periférico:** Un catéter intravenoso corto que se suele insertar en la mano o en el brazo.
- **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.
- **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.



Formas y avisos

En esta carpeta hay formas y avisos que tendrás que revisar. Cualquier forma firmada será parte de tu expediente médico y financiero.

Formas y avisos

Forma Asignación de beneficios y consentimiento Material impreso

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 Material impreso

- 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). Material impreso

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 17

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 19

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 22

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 24

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 24

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

Declaraciones de voluntad anticipada 26

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) 27

Acuse de recibo de pacientes o cuidadores

Alguien del equipo de Coram® revisará los materiales de este paquete junto contigo. Esta forma firmada se guardará en tus registros.

Sección de formas y avisos:

Aviso sobre prácticas de privacidad

Formas revisadas y firmadas:

Forma Asignación de beneficios y consentimiento

Forma Acuerdo de arreglo financiero

Forma Aviso anticipado al beneficiario

Información revisada:

Perfil de medicamentos

Copia de indicaciones del médico

Verificación de programación de la bomba

Información sobre medicamentos

Herramientas de educación de pacientes

Guía de información sobre la bomba (fabricante)

Guías administrativas

Otra: _____

Otra: _____

Otra: _____

Otra: _____

Otra: _____

Otra: _____

En este momento, no tengo preguntas sobre la terapia de medicamentos que brinda Coram. En este momento, no necesito que un farmacéutico clínico se ponga en contacto conmigo para responder a mis preguntas. Entiendo que puedo comunicarme con la farmacia en cualquier momento si me surgen dudas.

Tengo preguntas sobre esta terapia de medicamentos.

Quiero que un farmacéutico clínico se comunique conmigo lo antes posible.

El mejor momento para comunicarse conmigo es:

_____.

Llámenme al _____.

La persona abajo firmante reconoce que recibió y entiende los temas cubiertos en este paquete y los materiales adicionales incluidos, como se marca arriba, y ha recibido instrucción al respecto.

Firma del paciente o cuidador

Nombre en letra de imprenta

Fecha

Firma del representante de Coram

Nombre en letra de imprenta

Fecha

Coram®
♥CVS specialty infusion services

Aviso sobre prácticas de privacidad

En este aviso se describe cómo puede usarse y divulgarse tu información médica y cómo puedes obtener acceso a dicha información. Léelo detenidamente.

En este aviso de prácticas de privacidad (el “Aviso”), se describen las prácticas de Coram, LLC (“CVS Health”) y de 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, comunícate con la Oficina de Privacidad de CVS Health.

La PHI es información sobre ti que obtenemos para brindarte nuestros servicios y que puede usarse para identificarte. Incluye tu nombre y tu información de contacto, así como información sobre tu salud, tus enfermedades y tus 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 tu PHI y de brindarte este Aviso en el que se detallan nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con tu PHI. En este Aviso se describe cómo podemos usar y divulgar tu PHI.

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

Nosotros/as, nuestro personal y la totalidad de nuestros/as trabajadores/as tenemos la obligación 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 tu PHI) que la ley federal. Ten 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 quieres obtener más información sobre las protecciones conforme a las leyes de tu estado, o sobre otras restricciones de uso y divulgación que pueden corresponder a la PHI delicada, comunícate con la Oficina de Privacidad de CVS Health.

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

Podemos usar y divulgar tu PHI con fines de tratamientos, pagos y operaciones de cuidado de salud sin tu 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 tu PHI para brindar o coordinar el tratamiento, los medicamentos o los servicios que recibes. Por ejemplo, podemos hacer lo siguiente:

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

Pago: Podemos usar y divulgar tu PHI para cobrar los servicios que te brindamos y para otras actividades de pago relacionadas con los servicios que ofrecemos. Por ejemplo, podemos hacer lo siguiente:

- Compartir tu PHI con tu 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 necesitas y para definir el monto que puedes adeudar.

- Comunicarnos contigo con respecto a un pago o un saldo relacionados con medicamentos con receta que se le entregaron en CVS Pharmacy®. También podemos divulgar tu 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 tu PHI en operaciones de cuidado de salud, es decir, aquellas actividades necesarias para dirigir nuestra empresa de cuidado de salud. Por ejemplo, podemos hacer lo siguiente:

- Usar y divulgar tu PHI para controlar la calidad de nuestros servicios de cuidado de salud, brindarte servicios al cliente, resolver quejas y coordinar tu cuidado.
- Transmitir o recibir tu PHI si adquirimos o vendemos sucursales.
- Usar y divulgar tu PHI para informarte sobre productos, servicios u oportunidades relacionados con la salud que puedan interesarte, como programas para pacientes de CVS Health®.
- Divulgar tu PHI a otras entidades cubiertas regidas por la HIPAA que te 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 tu PHI para crear datos anónimos que no permitan identificarte, los cuales pueden usarse o divulgarse con fines de análisis, planificación comercial u otros.

Otros usos y divulgaciones de tu PHI que no requieren autorización

También se nos permite o exige compartir tu 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 tu PHI para brindar los servicios. Estos socios están obligados por ley y conforme a los acuerdos que nos vinculan a proteger tu PHI del mismo modo que lo hacemos nosotros.

Personas involucradas en su cuidado o en el pago del cuidado: Podemos divulgar tu PHI a una amistad, representante personal, familiar o cualquier otra persona que identifiques como cuidador, que participe en tu cuidado o en el pago de dicho cuidado. Por ejemplo, podemos entregarle al cuidador tus medicamentos con receta e información relacionada con estos.

También podemos divulgar estos datos después de tu fallecimiento, a menos que esto contradiga cualquier preferencia expresada con anterioridad y que conste en los registros de CVS Health. Luego de tu muerte, podemos divulgar tu PHI a un administrador, albacea u otra persona autorizada por ley a representar tu patrimonio. Si eres menor de edad, podemos divulgar tu PHI a tus padres o tutores legales cuando así lo permita o requiera la ley.

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

Cumplimiento de la ley: Podemos divulgar tu 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 tu 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 tu PHI cuando así se nos exija para cumplir con las leyes federales, estatales o locales.

Procedimientos judiciales y administrativos:

Podemos divulgar tu 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 tu 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 tu 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 tu 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 tu información.

Médicos forenses, peritos y directores funerarios:

Podemos divulgar tu 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 tu PHI a organizaciones dedicadas a la obtención de órganos.

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

Institución correccional: Si estás en prisión o se te recluye en una institución correccional, podemos divulgar tu PHI a esta institución o a sus agentes para ayudarles a brindarte cuidado de salud, y a proteger tu salud y seguridad, o la salud y seguridad de otras personas.

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

- Usar o divulgar tu PHI con fines de comercialización.
- Vender tu 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).

Te solicitaremos autorización por escrito antes de usar o divulgar tu PHI con fines permitidos por ley o distintos de los descritos en este Aviso. Puedes 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 tu PHI ya realizados ni ninguna medida tomada sobre la base de tu autorización.

Tus derechos relacionados con la información de salud

Realizar solicitudes por escrito y recibir información adicional: Puedes solicitar información adicional sobre las prácticas de privacidad de CVS Health u obtener formas para enviar solicitudes por

escrito. Para ello, comunícate con la Oficina de Privacidad de CVS Health. Escribe a CVS Health Privacy Office, One CVS Dr., Woonsocket, RI 02895 o llama al **1-866-443-0933**. También puedes visitar [**CoramHC.com/Patients/Patient-Authorization-Form**](https://www.coramhc.com/Patients/Patient-Authorization-Form) para obtener las formas que necesitas para enviar solicitudes por escrito.

Obtener una copia del aviso: Tienes derecho a obtener una copia impresa del Aviso vigente cuando lo desees. Para ello, dirígete al lugar donde recibes nuestros servicios de cuidado de salud o comunícate con la Oficina de Privacidad de CVS Health.

Revisar tu PHI y obtener una copia de esta:

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

Solicitar una enmienda: Si consideras que la PHI que consta en nuestros registros sobre ti está incompleta o es incorrecta, puedes solicitarnos que la enmendemos. Por ejemplo, si tu fecha de nacimiento es incorrecta, puedes pedirnos que la corrijamos. Para solicitar una enmienda, envía una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. Debes brindar un motivo que la respalde. Si decidimos rechazar tu solicitud de enmienda, te enviaremos una explicación por escrito.

Recibir una explicación de divulgaciones: Tienes derecho a solicitar un informe de las divulgaciones que realicemos de tu PHI cuando no estén relacionadas con tratamientos, pagos u operaciones de cuidado de salud. Ten en cuenta que no se nos exige incluir ciertos tipos de divulgaciones en el informe que te enviemos. Para obtener un informe, envía una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. Te brindaremos un informe sin cargo por cada período de 12 meses, pero se te pueden cobrar los informes adicionales. Te notificaremos el costo por anticipado, y puedes elegir si retiras o modificas la solicitud.

Solicitar comunicaciones confidenciales:

Tienes derecho a solicitarnos que nos comuniquemos contigo de una manera determinada o en una ubicación definida. Por ejemplo, puedes pedirnos que nos comuniquemos contigo solo por

escrito a una dirección específica. Para solicitar comunicaciones confidenciales, envía una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. Debes indicar cómo, cuándo y dónde quieres que nos comuniquemos contigo. Admitiremos todas las solicitudes razonables.

Solicitar una restricción en ciertos usos y divulgaciones:

Tienes derecho a solicitar que impongamos restricciones adicionales en nuestro uso y divulgación de tu PHI. Para ello, envía una solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de CVS Health. No tenemos la obligación de aceptar tu 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 tú u otra persona en tu nombre hayan pagado la totalidad de su bolsillo. Si no quieres que se envíe un reclamo de pago al plan de salud que figura en nuestros archivos, acláraselo al farmacéutico o al proveedor del cuidado de la salud cuando te registres para recibir cuidado o antes de que se envíe tu receta a la farmacia.

Recibir aviso de la filtración de tu PHI: Tienes derecho a que se te notifique en caso de que haya una violación de la seguridad de tu PHI, según se define en la HIPAA.

Cómo informar un problema

Quejas: Si crees que se han violado tus derechos de privacidad, puedes presentar una queja a la Oficina 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 recibirás 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 modificado a la PHI que ya tenemos de ti o a cualquier información que recibamos en el futuro, a partir de la fecha de entrada en vigor del aviso modificado. Si realizamos cambios sustanciales o importantes en nuestras prácticas de privacidad, revisaremos el aviso de inmediato. Cuando solicites un aviso actualizado a la Oficina de Privacidad, CVS Health te lo brindará. También publicaremos el aviso revisado en nuestras tiendas al por menor y en nuestro sitio web **[CoramHC.com/Privacy-Policy](https://www.coramhc.com/Privacy-Policy)**. Además, dejaremos copias en los centros y sucursales donde recibes nuestros productos y servicios de cuidado de salud.

Fecha de entrada en vigor: Este aviso entra en vigor el 30 de septiembre del 2019.

Derechos y responsabilidades de pacientes

Como paciente, tienes derecho a lo siguiente:

- Recibir información completa acerca de tus derechos y responsabilidades.
- Elegir a tu proveedor del cuidado de la salud y recibir información acerca de limitaciones del servicio o cuidado, o de cualquier beneficio financiero cuando se te remite a Coram®.
- Recibir una respuesta oportuna de Coram que te notifique cuándo comenzarán los productos y servicios, según lo indicado por el médico.
- Recibir información acerca de tu enfermedad, tratamiento, y cómo y cuándo se brindarán los servicios antes de que estos se suministren para que puedas 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 tu responsabilidad antes de que se brinde el cuidado.
- Colaborar activamente en la elaboración de un plan de cuidado que satisfaga tus 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 te informen las consecuencias de tal acción, que puede incluir la finalización de los servicios de Coram.
- Rechazar la participación en el programa de manejo del paciente, revocar el consentimiento al respecto o darte de baja en cualquier momento.
- Que tus bienes y persona sean tratados con dignidad por parte de todos los miembros del equipo de Coram.
- No recibir maltrato ni abandono físico y mental.
- Conocer el nombre, la función y las cualificaciones de todo el personal que te brinde servicios de cuidado de salud, y el nombre de la persona encargada de coordinar tu cuidado.
- Recibir información sobre la identidad y los cargos de los miembros del personal de la farmacia que te brinda servicios, y hablar con un supervisor si lo solicitas.

- Tomar decisiones con respecto a declaraciones de voluntad anticipadas y recibir información 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 tu 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 tu 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 tu 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 tu equipo de cuidado de salud.
- Presentar quejas, sin ser objeto de discriminación ni represalias, al Departamento de Salud de tu estado si estás disconforme con la respuesta de Coram a tus 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 tus 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.
- Darle al médico clínico de Coram tu historia clínica completa y precisa y notificar a Coram cualquier cambio en tu enfermedad.
- Proporcionar un ambiente seguro en tu 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 tu cuidado respetando el plan en lo relativo a la administración de los medicamentos con receta, el cuidado del catéter y el control de tu estado de salud, como te lo haya informado el médico clínico de Coram e indicado tu médico.
- Trabajar con el equipo de cuidado de salud para identificar los resultados deseados de tu tratamiento.
- Informar a Coram si no tienes 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 puedas asistir a una cita, cuando no estés disponible (fuera de la ciudad, de vacaciones, etc.) mientras recibes los servicios y cuando ingreses en un hospital.
- Comunicarte con Coram si contraes una enfermedad infecciosa mientras recibes los servicios, excepto cuando la ley te 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 tu cuidado sin temor a discriminación ni represalias.
- Notificar a tu proveedor tratante si participas en el programa de manejo del paciente.

Como paciente, tienes las siguientes responsabilidades:

- Permanecer bajo el cuidado de un médico mientras recibes los servicios y notificar a Coram cualquier cambio de médico.

Estándares de conducta de clientes y pacientes

Todas las personas deben apuntar a un ambiente comprensivo y seguro.

Nuestro Código de conducta para clientes y pacientes nos ayuda a alcanzar este objetivo:

Esperamos que todas las personas se traten con respeto y dignidad.

Sin amenazas, abusos ni violencia de ningún tipo.

Coram se compromete a ofrecer un ambiente cordial en el que se protejan la seguridad y el bienestar de nuestros clientes, pacientes y colegas. Cualquier comportamiento no aceptable puede ocasionar la exclusión de Coram en este lugar o en cualquier lugar del país, o la participación de los encargados del cumplimiento de la ley.

Cobertura de medicamentos con receta de Medicare y tus derechos

Tus derechos de Medicare

Tienes derecho a solicitar una determinación de cobertura de tu plan de medicamentos de Medicare si no estás de acuerdo con la información provista por la farmacia. También tienes derecho a solicitar un tipo especial de determinación de cobertura llamado “excepción” si consideras que ocurre lo siguiente:

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

Qué debes hacer

Tú o quien emite tus recetas pueden 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 la tarjeta de membresía del plan, o visitando el sitio web del plan. Tú o quien emite tus recetas pueden solicitar una decisión acelerada (dentro de las 24 horas) si esperar hasta 72 horas para conocer la decisión podría perjudicar gravemente tu salud.

Prepárate para informarle lo siguiente a tu plan de medicamentos de Medicare:

- El nombre del medicamento con receta que no se obtuvo. Incluye la dosis y la concentración, si las sabes.
- El nombre de la farmacia que intentó entregar tu medicamento con receta.
- La fecha en la que intentaste obtener el medicamento con receta.

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

El plan de medicamentos de Medicare te enviará una decisión por escrito. Si no se aprueba la cobertura, en el aviso del plan se explicará por qué se rechazó la cobertura y cómo pedir una apelación si no estás de acuerdo con la decisión del plan.

Consulta los materiales del plan o llama 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 para proveedores de equipo médico duradero y dispositivos protésicos, 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 **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 de los 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) de los beneficiarios.
- 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 sus números 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 de octubre del 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 del 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 tu familia tus decisiones con respecto al cuidado de salud y el derecho a aceptar o rechazar servicios, incluso cuando podrían salvarte la vida o preservarla. Es importante que compartas tus deseos con tu familia y su equipo de cuidado de salud (como su médico o enfermero) y que estén plasmados por escrito antes de comenzar la terapia de infusión.

Según los requisitos de tu estado, una declaración de voluntad anticipada te permite designar a una persona para que tome decisiones sobre cuidado de salud por ti si no puedes hacerlo.

No es necesario tener un/a abogado/a para elaborar una declaración de voluntad anticipada, pero debes firmarla frente a los testigos requeridos para que sea aceptada y válida.

Tu enfermero de Coram® te preguntará si tienes una declaración de voluntad anticipada. Si ya tienes una, tu enfermero te pedirá una copia.

Tienes derecho a anular o reemplazar esta declaración de voluntad anticipada en cualquier momento.

Aviso sobre la no discriminación y la accesibilidad (ACA § 1557), también conocido como recursos lingüísticos y de traducción

La discriminación es ilegal

Coram® CVS Specialty® Infusion Services (Coram, LLC) cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo (de acuerdo con el título 45 del Código de Normas Federales [CFR], sección 92.101[a][2]). Coram, LLC no excluye a las personas ni las trata de forma menos favorable por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Coram, LLC:

- Les brinda a las personas con discapacidades modificaciones razonables, así como ayuda y servicios adicionales apropiados y gratuitos para que puedan comunicarse de manera eficaz con nosotros, entre ellos:
 - Intérpretes del lenguaje de señas calificados.
 - Información escrita en otros formatos (en letra grande, en audio, en formatos electrónicos accesibles, etc.).
- Les brinda servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma primario no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesitas modificaciones razonables, ayuda y servicios adicionales apropiados, o servicios de asistencia de idiomas, llama a Servicios al Cliente al [1-800-423-1411](tel:1-800-423-1411) (TTY: 711).

Si crees que en Coram, LLC no se brindaron estos servicios o se ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puedes presentar una queja formal a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator
Attn: 1557 Coordinator
CVS Pharmacy, Inc.
1 CVS Drive, MC 2332,
Woonsocket, RI 02895

Correo electrónico: Coordinator1557@cvshealth.com
Fax: **401-652-9935**

Puedes presentar una queja formal en persona o por correo, correo electrónico o fax. Si necesitas ayuda para hacerlo, el coordinador de derechos civiles está a tu disposición.

También puedes 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, puedes hacerlo por correo postal o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Tienes disponibles formas de queja en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Este aviso está disponible en el sitio web de Coram LLC: CoramHC.com.

Obtén ayuda en otros idiomas

Si necesitas ayuda o hablas un idioma que no sea inglés, llama al **1-800-423-1411 (TTY: 711)** y te comunicaremos con un intérprete que te ayudará sin costo alguno.

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

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

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.

Notas

[illegible]

Coram[®]

♥CVS specialty infusion services

1-800-423-1411 | CoramHC.com



Esta información no reemplaza el asesoramiento ni el tratamiento médico. Habla con tu médico o tu proveedor del cuidado de la salud sobre tu enfermedad y antes de comenzar cualquier tratamiento nuevo. Coram[®] no asume responsabilidad alguna por la información brindada ni por ningún diagnóstico o tratamiento que se haga sobre la base de esta información.

©2025 Coram LLC. Todos los derechos reservados. 75-60995AS 011325