

BIOMATRIX

Specialty Infusion Pharmacy

Paquete para Nuevos Pacientes



**DEDICATED
TO MAKING
A DIFFERENCE**



Tabla de contenido

Sección 1: Presentación de la compañía.....	2	Sección 8: Residuos generales y médicos.....	14
Sección 2: Derechos del paciente y responsabilidades.....	3	Sección 9: Información de garantía del del equipo.....	15
Sección 3: Reclamaciones de seguros y asistencia al paciente.....	6	Sección 10: Satisfacción del paciente.....	18
3A: Medicare Parte D Programa de medicamentos de venta con receta.....	7	Sección 11: Quejas y reclamaciones.....	19
Sección 4: Servicio de entrega y opciones de envasado.....	8	Sección 12: Voluntades anticipadas.....	20
Sección 5: Descripción general de la terapia de infusión.....	10	Sección 13: Directrices para el control de infecciones.....	23
Sección 6: Plan de cuidados, tratamiento y servicios.....	11	Sección 14: Preparación para emergencias seguridad y viajes.....	26
Sección 7: Almacenamiento y manipulación de medicamentos y soluciones.....	13	Sección 15: Política de devoluciones.....	35
		Sección 16: Números de teléfono importantes y recursos comunitarios.....	36



Sección 1: Presentación de la compañía

BioMatrix Specialty Pharmacy ofrece servicios integrales de farmacia a nivel nacional y soluciones tecnológicas de salud digital para una serie de enfermedades crónicas. Reunimos a los mejores y más brillantes del sector para ofrecer servicios excepcionales de farmacia especializada. Estamos marcando la diferencia en las comunidades a las que servimos, paciente a paciente.

Nuestro compromiso con cada paciente...

Proporcionar servicios individualizados de farmacia especializada e infusión que mejoren la salud y permitan a los pacientes vivir cada día al máximo.

Servicios individualizados de farmacia especializada

- Profesionales compasivos y comprensivos con experiencia en medicamentos especiales y de infusión.
- Centros de excelencia terapéutica que centralizan los conocimientos clínicos y administrativos y mejoran el servicio a los pacientes y a las partes interesadas en la asistencia de salud.
- Planes de atención clínica personalizados centrados en mejorar la salud y minimizar los efectos secundarios.
- Línea completa de medicamentos especiales, infusibles e inyectables y acceso a medicamentos de distribución limitada.
- Sitio conveniente de coordinación de la atención, incluidos los servicios de enfermería a domicilio, en el consultorio y de infusión ambulatoria.
- Software clínico avanzado que indica el impacto terapéutico y la eficacia de los tratamientos prescritos
- Control clínico detallado y seguimiento del cumplimiento de las terapias prescritas

Acceso oportuno a la asistencia

- Autorización inmediata de terapias relacionadas con enfermedades complejas
- Profesionales de farmacia y enfermería atentos y cariñosos, disponibles día y noche
- Coordinación exhaustiva de las prestaciones del seguro
- Entrega estándar en 24 horas; envíos urgentes disponibles

Educación y apoyo específicos

- Formación en administración de medicamentos infusibles e inyectables, según sea necesario.
- Programas de educación y promoción del cumplimiento terapéutico y la autogestión positiva
- Identificación de programas de ayuda financiera para copagos y deducibles cuando corresponde.
- Difusión y apoyo comunitarios.



Sección 2: Derechos y responsabilidades del paciente

Como farmacia especializada, tenemos la obligación de explicarle sus derechos y responsabilidades como paciente antes de que comience el tratamiento, durante la evaluación inicial y de forma continuada y según sea necesario. Su familia o tutor puede ejercer estos derechos en su nombre si usted no puede ejercerlos por sí mismo.

Derechos del paciente

- Estar plenamente informado de antemano sobre los cuidados/servicios que se van a prestar, incluidas las disciplinas que los proporcionan y la frecuencia de las visitas, así como cualquier modificación del plan de cuidados.
- Ser informado, con antelación a la prestación de la asistencia, de su responsabilidad fiscal
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que prestará la organización y las limitaciones específicas de dichos servicios.
- Participar en la elaboración y revisión periódica del plan de cuidados.
- Rechazar la asistencia o el tratamiento después de que se le hayan explicado las consecuencias de rechazarlos.
- Puede negarse a recibir nuestros servicios de atención al paciente, incluido hablar con un farmacéutico. La ley exige que hable o llame a un farmacéutico para rechazar los servicios. Debemos informar a su prescriptor. Su compañía de seguros también puede exigirnos que les informemos de su negativa.
- Ser informado de los derechos del paciente bajo la ley estatal para formular una Voluntad Anticipada, si corresponde. Que se aborden sus deseos relativos a las decisiones sobre el final de la vida para que los proveedores de asistencia médica cumplan sus voluntades anticipadas de acuerdo con las leyes estatales. Tiene derecho a recibir atención sin condiciones ni discriminación basadas en la ejecución de las voluntades anticipadas.
- A que sus bienes y su persona sean tratados con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad e individualidad del paciente; y a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales. No se le discriminará por su condición social, creencias políticas, preferencias sexuales, raza, color, religión, origen nacional, edad, sexo o discapacidad. Si considera que ha sido víctima de discriminación, tiene derecho a presentar una queja sin sufrir represalias por ello.
- Ser capaz de identificar a los miembros del personal visitantes mediante una identificación adecuada.
- Estar libre de malos tratos, negligencia o abusos verbales, mentales, sexuales y físicos, incluidas lesiones o de origen desconocido, y apropiación indebida de bienes de los pacientes. Todas las infracciones verificadas se notificarán a los organismos estatales/locales competentes (por ejemplo, la agencia estatal de inspección o la agencia local encargada de hacer cumplir la ley) y a las agencias de acreditación en un plazo de cinco (5) días laborables después de tener conocimiento de la infracción, a menos que la normativa estatal sea más estricta.
- Expresar quejas/reclamaciones sobre el trato o la atención, la falta de respeto a la propiedad, o recomendar cambios en la política, el personal o la atención/servicio sin restricción, interferencia, coacción, discriminación o represalias.
- Que se investiguen las quejas o reclamaciones relativas al trato o la atención prestados (o no prestados), o a la falta de respeto a la propiedad.



- Confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el historial del paciente y de la Información Médica Protegida.
- Ser asesorado sobre las políticas y procedimientos de la farmacia en relación con la divulgación del historial médico.
- Elegir un proveedor de atención médica, incluido un médico u otro profesional licenciado con autoridad para recetar, si corresponde.
- Recibir la atención adecuada sin discriminación de acuerdo con las órdenes de un médico u otro profesional autorizado con autoridad para prescribir recetas médicas, si corresponde.
- Ser informado de cualquier beneficio económico cuando sea remitido a una organización
- Estar plenamente informado de sus responsabilidades.
- Estar informado de los resultados previstos de la atención y de cualquier obstáculo que impida alcanzarlos.

Responsabilidades del paciente

- El paciente debe presentar los formularios necesarios para recibir los servicios.
- El paciente debe proporcionar información completa y exacta a su leal saber y entender sobre sus dolencias actuales y enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, alergias y otros asuntos relacionados con su salud, junto con información de contacto y cualquier cambio.
- El paciente debe notificar su participación en los servicios prestados por la farmacia al profesional que le trata
- El paciente debe mantener cualquier equipo que se le proporcione.
- El paciente debe notificar a la farmacia cualquier preocupación sobre la atención o los servicios prestados.
- Cuando el paciente sea incapaz de tomar decisiones médicas o de otro tipo, se consultará a la familia/tutor legal/apoderado designado para que dé instrucciones.
- Debe permanecer bajo el cuidado de un médico mientras recibe servicios de medicación/terapia de infusión.
- Debe notificarnos los riesgos percibidos o los cambios inesperados en su estado (por ejemplo, hospitalización, cambios en el plan de cuidados, cambios en los síntomas, confinamiento domiciliario o cambio de prescriptor).
- Debe seguir el plan de cuidados y las instrucciones y aceptar la responsabilidad de los resultados si no sigue el plan de cuidados, tratamiento o servicio.
- Debe hacer preguntas cuando no entiende algo sobre su atención, tratamiento y servicio u otras instrucciones sobre lo que se espera que haga. Si tiene dudas sobre sus cuidados o no puede cumplir el plan, comuníquenoslo
- Debe indicarnos si es necesario cambiar el horario de su visita o parto debido a una cita médica, emergencias familiares, etc.
- Debe indicarnos si cambia su cobertura de Medicare u otro seguro.
- Debe cumplir puntualmente sus obligaciones y responsabilidades financieras acordadas con nuestra empresa
- Debe indicarnos si tiene un documento de voluntades anticipadas o si cambia su documento de voluntades anticipadas.
- Debe comunicarnos cualquier problema o insatisfacción con los servicios prestados.
- Debe proporcionar un entorno seguro y cooperativo para la prestación de cuidados (como mantener a las mascotas controladas, guardar las armas o no fumar) durante las visitas de los empleados de BioMatrix o de las agencias que prestan servicios.



- Debe seguir las instrucciones sobre el cuidado, uso y mantenimiento del equipo y devolver el equipo de alquiler en buenas condiciones.
- Debe mostrar respeto y consideración por nuestro personal.

Gestión de la terapia del paciente

Al inscribirse en el Programa de Gestión de Pacientes, cada paciente tiene derechos y responsabilidades adicionales relacionados con el programa. A continuación figura una lista de estos derechos:

- Derecho a conocer la filosofía y las características del programa de gestión de pacientes.
- Derecho a que la información médica personal sólo se comparta con el programa de gestión de pacientes de acuerdo con la legislación estatal y federal.
- Derecho a identificar a los miembros del personal del programa, incluido su cargo, y a hablar con el supervisor de un miembro del personal, si así se solicita.
- Derecho a hablar con un profesional de la salud.
- Derecho a recibir información sobre el programa de gestión de pacientes.
- Derecho a recibir información administrativa sobre los cambios o la finalización del programa de gestión de pacientes.
- Derecho a rechazar la participación, revocar el consentimiento o darse de baja en cualquier momento.
- La responsabilidad de presentar todos los formularios que sean necesarios para participar en el programa, en la medida en que lo exija la ley.
- La responsabilidad de facilitar información clínica y de contacto exacta y de notificar al programa de gestión de pacientes los cambios que se produzcan en dicha información.
- La responsabilidad de notificar a su proveedor de tratamiento su participación en el programa de gestión de pacientes, si corresponde.



Sección 3: Reclamaciones al seguro y asistencia al paciente

Su especialista en atención al paciente de BioMatrix le ayudará a facturar a su seguro. Su especialista en reembolsos de BioMatrix se encargará de facturar a su compañía de seguros la terapia y los servicios prestados.

También le apoyarán durante cualquier revisión de prestaciones. Estamos aquí para usted, y nuestro objetivo es ayudarle a aliviar la carga que supone el pago de sus medicamentos de la forma más eficaz, fácil y menos costosa posible.

Ayuda en casos de reembolso

Su especialista de atención al paciente está a su disposición para ayudarle en todo momento. Le ayudarán a conocer los gastos de su bolsillo y a aprovechar al máximo las prestaciones de su seguro. Para ello realizarán lo siguiente:

- Coordinarán las prestaciones y los trámites del seguro en su nombre y en el de su prescriptor.
- Trabajarán diligentemente para obtener autorizaciones previas para su nueva medicación prescrita.
- Ayudarán a identificar opciones para ayudar a que sus gastos de bolsillo sean lo más bajos posible, como cupones patrocinados por el fabricante, así como programas de asistencia al paciente.
- Le orientarán hacia posibles alternativas de cobertura que le ayuden a cubrir las carencias de prestaciones.

Opciones de pago

Su especialista de atención al paciente trabajará con diligencia para minimizar los gastos de su bolsillo. Lamentablemente, a veces pueden quedar partes sin cubrir. Por ello, le ofrecemos tres formas de pago fáciles y cómodas:

- **Tarjeta de crédito:** Es rápido y fácil utilizar su tarjeta de crédito al pagar su copago o parte del coaseguro.
- **Cheque personal/Giro postal:** Haga los cheques o giros postales a nombre de BioMatrix Specialty Pharmacy.
- **Cuenta de gastos flexible:** Organice el pago a través de su Cuenta de Gastos Flexible (FSA).



3A: Medicare Parte D - Programa de medicamentos recetados

El programa Medicare Parte D proporciona a los beneficiarios ayuda para el pago de los medicamentos recetados. La prestación farmacéutica, añadida a Medicare por la Ley de Modernización, Mejora y Prescripción de Medicamentos de Medicare de 2003 (MMA, por sus siglas en inglés), comenzó en enero de 2006. A diferencia de la cobertura de las Partes A y B de Medicare, la cobertura de la Parte D no se proporciona dentro del programa tradicional de Medicare. En su lugar, los beneficiarios deben inscribirse en uno de los muchos planes de la Parte D ofrecidos por empresas privadas.

La ley de Medicare establece una prestación estándar de medicamentos de la Parte D. Los planes deben ofrecer un paquete de prestaciones que sea al menos tan valioso como la prestación estándar. La prestación estándar se define en términos de la estructura de prestaciones, no de los medicamentos que deben estar cubiertos.

Los planes de medicamentos de la Parte D no están obligados a ofrecer la prestación estándar, pero pueden ofrecer una cobertura alternativa de medicamentos recetados. La cobertura alternativa debe ser "actuarialmente equivalente" a la prestación estándar. En otras palabras, el valor del paquete de prestaciones debe ser igual o superior al valor del paquete de prestaciones estándar. En un plan de cobertura equivalente, la participación en los gastos varía mediante el uso de mecanismos como los copagos escalonados. Por ejemplo, la participación del beneficiario en los gastos puede ser menor para un medicamento genérico o de marca preferido que para un medicamento de marca no preferido. Sin embargo, un plan que ofrezca un paquete de prestaciones alternativo no puede imponer un deducible anual más elevado ni exigir un límite de desembolso más alto que el exigido por la prestación estándar.

Dado que el deducible, el límite inicial de cobertura y el umbral anual de gastos de bolsillo cambian cada año en función de la evolución de los gastos en medicamentos de la Parte D, los gastos de bolsillo de los beneficiarios pueden aumentar anualmente. La ley de Medicare no obliga a pagar una prima fija. Estos costos, así como la lista de medicamentos cubiertos, varían de un plan a otro y de una región a otra. Los beneficiarios deben dedicar tiempo a examinar los distintos planes que tienen a su disposición teniendo en cuenta sus necesidades y recursos económicos actuales y previstos.

Elegibilidad

Todos los beneficiarios de Medicare tienen derecho a inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare (Parte D). Cuando los beneficiarios reúnen los requisitos para inscribirse en las Partes A y B de Medicare, también deben considerar las opciones de la Parte D de Medicare. Los beneficiarios que decidan inscribirse en un plan tendrán que pagar una prima mensual. El importe de la prima puede deducirse de su cheque de la Seguridad Social, puede acordarse un reintegro bancario o pueden obtener una libreta de cupones del plan y extender cheques mensuales para satisfacer su obligación.

¿Qué necesito saber?

- Para obtener la cobertura de medicamentos recetados de Medicare, los beneficiarios deben elegir e inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare.
- En función de su situación, los beneficiarios pueden afiliarse a un plan en distintos plazos.
- Si se afilian, sus costos variarán en función del plan que elijan.
- Muchas personas con ingresos y recursos limitados recibirán ayuda adicional para pagar su cobertura de medicamentos recetados.
- Las personas con menos ingresos y recursos recibirán más ayuda.



Sección 4: Servicio de entrega y opciones de envases

Entrega de medicamentos y suministros

Su prescriptor proporcionará a BioMatrix una receta para su medicación. Nuestra farmacia preparará sus medicamentos específicamente para usted. Se hará una lista de inventario que contendrá todos los suministros necesarios para satisfacer sus necesidades terapéuticas. Una vez preparada, su medicación llegará bien por chófer, FedEx, UPS o el Servicio Postal de Estados Unidos.

Su especialista de atención al paciente le llamará entre 3 y 7 días antes de su próximo resurtido. Póngase en contacto con su especialista de atención al paciente si necesita reponer la medicación y no ha recibido ninguna llamada de la farmacia. Puede programar una hora de entrega que le convenga y discutir exactamente qué suministros se le enviarán. Recuerde que siempre debe tener suministros de reserva a mano en caso de retrasos en la entrega.

Si le recetan un medicamento que puede autoadministrarse, usted y los cuidadores designados recibirán instrucciones de un(a) enfermero(a) titulado(a) en su domicilio hasta que se sienta seguro e independiente para administrar la terapia. Este(a) enfermero(a) le ayudará a organizar sus suministros para que pueda identificar qué suministros necesitará más adelante cuando se programen las entregas. Otros medicamentos, como la IGIV, requieren la administración por parte de un(a) enfermero(a) titulado(a) y, aunque éste le instruirá sobre el medicamento y los suministros, identificará qué suministros se necesitan para las infusiones posteriores. Aunque el(la) enfermero(a) gestionará sus cuidados, su participación en ese proceso de cuidados es esencial para completar la terapia sin problemas.

Le pedimos que haga un inventario semanal de sus suministros. No es un problema si usted necesita suministros en momentos distintos de nuestras entregas programadas, sin embargo, usted necesita darnos aviso previo para que podamos llenar su pedido y hacer los arreglos de entrega. Nunca queremos interrumpir su terapia. Si le queda poca medicación o suministros, llámenos.

Su medicación se le entregará en unidades de dosis individuales o en viales multidosis. Lea y siga atentamente todas las instrucciones de la etiqueta. Asegúrese de que la etiqueta contiene el nombre del paciente, la dosis y la fecha correctos.

Servicios de entrega

BioMatrix sabe que recibir su medicamento a tiempo es importante. He aquí una descripción general de cómo funciona nuestro proceso de entrega

Envío

- Nuestro horario normal de envío es de lunes a viernes. Algunos envíos pueden llegar el sábado.
- Los medicamentos se envían en recipientes con envases garantizados para mantener el medicamento a las temperaturas de conservación requeridas durante 48 horas o más. Los medicamentos sensibles a la temperatura se le entregarán a la hora acordada de antemano con instrucciones para su conservación inmediata en su domicilio.
- Los medicamentos refrigerados o congelados llevarán etiquetas de advertencia en los envases.
- Si tiene alguna duda sobre la temperatura de conservación de sus medicamentos al llegar a su casa, póngase en contacto con la farmacia en el número de teléfono que figura en este paquete.



- Comprobamos la dirección de envío de cada paquete para asegurarnos de que tenemos su dirección actual. Por favor, infórmenos de cualquier cambio en el lugar de entrega o dirección durante su terapia para asegurar una entrega precisa y oportuna.

Cambio de dirección

Si cambia de dirección, número de teléfono o preferencia de entrega, comuníquese a su especialista de atención al paciente o a nuestro coordinador de entregas.

Recibo del paquete

Usted o alguien que usted designe deberá firmar la entrega si así lo exige su proveedor de seguros, el fabricante o si el costo del medicamento es excesivo (a menos que el paciente renuncie a ello). Esto puede hacerse de dos maneras:

1. Aceptar y firmar el paquete en el momento de la entrega con el mensajero. Si no va a haber nadie disponible, llámenos para acordar otra hora o lugar.
2. Si vive en una zona segura y dispone de un lugar protegido de la intemperie para que el mensajero deje el paquete, puede permitir que la farmacia deje el paquete sin solicitar la firma del mensajero en el momento de la entrega. Entonces tendrá que firmar el comprobante de entrega que se adjunta en el paquete y devolver el documento firmado a la farmacia.

Entregas en zonas remotas

En zonas remotas, las entregas pueden realizarse hasta las 07:30 PM. Es posible que no se puedan realizar entregas los sábados. Por favor, compruebe la hora de entrega con su Especialista de Atención al Paciente o coordinador de entregas cuando hable y organice la entrega de su medicación. Si es necesario, podemos cambiar la hora o el lugar de entrega.

Retraso o ausencia de entregas

Si no recibe un paquete en la fecha prevista, llame a BioMatrix lo antes posible al número de teléfono que aparece en la hoja de contacto incluida en este paquete. Llámenos lo antes posible para evitar perder una dosis de su medicación.

Problemas de entrega

Si tiene algún problema con su entrega, siga estas directrices. Si tiene algún problema con la entrega que no figure en la lista siguiente, póngase en contacto inmediatamente con la farmacia BioMatrix en el número indicado en este paquete.

- **Productos dañados:** Llame inmediatamente a la farmacia BioMatrix indicada en este paquete. Reemplazaremos inmediatamente cualquier artículo dañado.
- **Entrega incompleta:** Haga una lista de los artículos que faltan y llame inmediatamente a la farmacia BioMatrix indicada en este paquete.
- **Suministros erróneos:** Póngase en contacto con la farmacia BioMatrix indicada en este paquete en cuanto detecte el error. Se le indicará cómo realizar el cambio. Mantenga estos artículos alejados de sus suministros habituales para evitar confusiones y errores.

Devolución de medicamentos y suministros: véase la sección 15: Política de devolución de mercancías

Trabajaremos con usted para asegurarnos de que reciba un número adecuado de suministros para su terapia. Si le quedan medicamentos y suministros después de haber terminado su tratamiento, llame a la farmacia para recibir más instrucciones.



Sección 5: Descripción general de la terapia de infusión

Su terapia consta de dos componentes: farmacia y enfermería. BioMatrix proporciona servicios de farmacia y puede proporcionarle también servicios de enfermería. Algunos pacientes tendrán servicios de enfermería proporcionados por otra organización. En cualquier caso, nuestros farmacéuticos y enfermeros coordinarán los servicios para ofrecerle una atención óptima.

Nuestro objetivo es proporcionar el servicio, el apoyo y los suministros necesarios para lograr el curso de tratamiento más eficaz para cada paciente, permitiendo al mismo tiempo que el paciente mantenga su estilo de vida y su independencia.

Nuestros servicios de infusión a domicilio incluyen medicamentos especiales, una bomba de infusión si es necesario, y los suministros necesarios para administrar la terapia.

Nuestro farmacéutico se pondrá en contacto con usted cuando empiece a recibir su tratamiento. El farmacéutico le proporcionará asesoramiento adicional sobre la medicación y responderá a cualquier pregunta que pueda tener sobre su medicación.

Farmacia | Equipo de Terapia de Infusión

Nuestro equipo de terapia de infusión a domicilio incluye a su prescriptor, un farmacéutico, una enfermera y un especialista en apoyo al paciente. El equipo trabaja conjuntamente para garantizar la seguridad de la administración y el mantenimiento de sus medicamentos y equipos. También pueden trabajar con una agencia de asistencia médica a domicilio, la consulta de su médico o el centro de infusión ambulatorio de un hospital local para garantizar que se satisfagan sus necesidades de asistencia.

Administración de medicamentos de infusión

Los medicamentos pueden administrarse a través de un catéter intravenoso que permanecerá en su cuerpo durante un tiempo. Su médico determinará qué dispositivo es el mejor para usted. Puede ser un catéter periférico, un catéter venoso central, un catéter central de inserción periférica (PICC) o un puerto implantado.

En algunos casos, su medicación puede administrarse a través de un catéter subcutáneo, que no está en una vena, sino que se inserta bajo la piel, o mediante administración intramuscular, que es una inyección en un músculo grande.

Nuestro objetivo es garantizar que reciba la cantidad correcta de la medicación prescrita de forma segura. Es importante que tome la medicación exactamente como se le ha recetado.

Mientras recibe la medicación, se le indicará que busque signos de problemas en el lugar de administración. Esto puede incluir enrojecimiento, hinchazón, dolor o secreción alrededor del lugar. Por favor, compruebe diariamente la presencia de cualquiera de estos signos e informe a su enfermera y/o prescriptores tan pronto como sea posible.



Sección 6: Plan de cuidados, tratamiento y servicios

Nuestro plan de atención orientado a objetivos se personaliza para satisfacer sus necesidades. Le implicamos a usted, a su cuidador o persona designada, a los profesionales clave y a otros miembros del personal en el desarrollo de su plan individualizado de cuidados, tratamiento y servicios. Su plan se basa en los problemas, necesidades y objetivos identificados, las órdenes de medicación, los tratamientos y los cuidados prescritos, su entorno y sus deseos personales siempre que sea posible. El plan está diseñado para aumentar su capacidad de cuidar de sí mismo.

Su plan incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

- Evaluación completa del paciente por personal de salud experimentado antes del tratamiento.
- Objetivos del tratamiento y plan de cuidados para obtener resultados clínicos óptimos.
- Seguimiento rutinario del paciente con información para el médico prescriptor.
- Entrega rápida y profesional de medicamentos y suministros.

El plan se revisa y actualiza cuando es necesario, en función de la evolución de sus necesidades. Fomentamos su participación, la de su cuidador o familiar, en la planificación y revisión de su tratamiento médico y plan de cuidados. Por lo tanto, le rogamos que nos mantenga informados de su estado o de cualquier cambio en su terapia.

En el momento del ingreso y del alta, usted y un representante de la agencia confeccionarán una lista de sus medicamentos actuales (incluidos los medicamentos de venta libre, las hierbas medicinales y las vitaminas). Compararemos esta lista con los medicamentos recetados por su médico. Nuestro personal seguirá comparando la lista con los medicamentos ordenados, administrados o dispensados a usted mientras esté bajo nuestro cuidado. Esto se hará para resolver cualquier discrepancia (como omisiones, duplicaciones, contraindicaciones, información poco clara, posibles interacciones y cambios).

Usted tiene derecho a rechazar cualquier medicación o procedimiento de tratamiento; sin embargo, dicho rechazo puede exigirnos que obtengamos una declaración por escrito eximiendo a la agencia de toda responsabilidad derivada de dicha acción. Si esto ocurriera, le animamos a tratar el asunto con su prescriptor para que le aconseje y oriente.

Reconocemos plenamente su derecho a la dignidad y la individualidad, incluida la intimidad en su tratamiento y en el cuidado de sus necesidades personales. Le notificaremos si otra persona está presente en su visita por razones de seguridad, educación o supervisión.

No participamos en ninguna investigación experimental relacionada con la atención al paciente, excepto bajo la dirección de su prescriptor y con su consentimiento por escrito. Debe haber un cuidador dispuesto, capaz y disponible que se responsabilice de sus cuidados entre nuestras visitas. Esta persona puede ser usted, un familiar, un amigo o un cuidador remunerado.



Divulgación de historial clínico

Nuestro personal mantiene su historial médico para documentar las órdenes de los médicos, las evaluaciones, las notas de progreso y los tratamientos. Nuestro personal mantiene su historial estrictamente confidencial y está protegido contra pérdida, destrucción, manipulación o uso no autorizado. Nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad describe cómo su información de salud protegida puede ser utilizada por nosotros o divulgada a otros y cómo usted puede tener acceso a esta información.

Altas, traslados y remisiones

El alta, el traslado o la remisión de esta organización pueden ser consecuencia de varios tipos de situaciones, entre las que se incluyen las siguientes:

- Se traslada fuera de nuestra zona geográfica de servicio.
- Se alcanzan los objetivos del tratamiento.
- El nivel de atención que necesita cambia.
- Cambio de seguro o de cobertura de seguro.
- Los recursos de la agencia ya no son suficientes para satisfacer sus necesidades.
- Pueden producirse situaciones que afecten a su bienestar o a la seguridad de nuestro personal.
- Incumplimiento de las órdenes del médico prescriptor.
- Su prescriptor interrumpe la orden de atención.
- Usted rechaza la asistencia o pide que se interrumpa.
- Falta de pago de los cargos.
- Incumplimiento de las directrices de cobertura de Medicare y otros seguros.

Se le notificará con antelación el traslado a otro organismo o el alta, salvo en caso de urgencia. Si se le refiere, traslada o da de alta a otra organización, le proporcionaremos una lista de sus medicamentos actuales y la información necesaria para la continuación de su atención, incluido el tratamiento del dolor. Todos los traslados o altas se documentarán en el historial del paciente. Cuando se produzca un alta, se realizará una evaluación. Recibirá una lista actualizada de su medicación actual junto con las instrucciones necesarias para el cuidado o la continuación del tratamiento. Coordinaremos su derivación a los recursos comunitarios disponibles según sea necesario.



Sección 7: Almacenamiento y manipulación de medicamentos y soluciones

Es especialmente importante guardar los medicamentos tal y como se indica en sus etiquetas. Compruebe los requisitos de almacenamiento de cada artículo. Siga estos pasos para almacenar y manipular con seguridad sus medicamentos y soluciones:

- Reserve una zona separada en su casa para guardar sus suministros, cerca de su zona de trabajo.
- La zona no debe congelarse y debe permanecer a temperatura ambiente.
- Guarde los suministros donde no haya posibilidad de que se mojen.
- Almacene los artículos en un espacio designado, lejos de otros artículos y fuera del alcance de los niños y las mascotas.
- Algunos de sus suministros pueden necesitar refrigeración. Si es así, guárdelos en una zona separada del refrigerador.
- Si dispone de él, utilice un termómetro para comprobar la temperatura del refrigerador.
- Todos los suministros deben permanecer en el envase original hasta su utilización.
- Saque las dosis del refrigerador al menos 60 minutos antes de la administración, o según le indique su enfermero o farmacéutico.
- Los medicamentos congelados deben descongelarse a temperatura ambiente. Nunca descongele un medicamento colocándolo en agua, cerca del calor o en el microondas. Una vez descongelado, siga las instrucciones de la etiqueta.
- **NOTA:** Durante los meses de verano, los productos a temperatura ambiente pueden enviarse con una bolsa de hielo en el fondo para evitar que el medicamento se caliente demasiado. Puede desechar la bolsa de hielo.
- **NOTA:** Para los productos refrigerados, es útil guardar las cajas de espuma y los paquetes de hielo por si se queda sin corriente eléctrica. Mantenga congelados los paquetes de hielo.

Temperaturas adecuadas

- Temperatura ambiente: 59°F - 86°F o 15°C - 30°C
- Temperatura de refrigeración: 36°F - 46°F o 2°C - 8°C
- Temperatura de congelación: -4°F - 15°F o -10°C - -20°C

Recuerde, no utilice el medicamento si:

- Presenta cualquier signo visible de contaminación, como fugas, grietas o astillas.
- Aparece cualquier decoloración, partículas o motas en la solución.
- Hay alguna turbidez que no desaparece al mezclar suavemente la solución.
- La etiqueta de la bolsa no lleva su nombre.
- La etiqueta de la bolsa tiene un medicamento o una dosis diferente.

PRESTE ATENCIÓN A LA FECHA DE CADUCIDAD QUE FIGURA EN LAS ETIQUETAS DE LOS MEDICAMENTOS. ASEGÚRESE DE UTILIZAR TODOS LOS MEDICAMENTOS SEGÚN EL ORDEN DE LLEGADA.



Sección 8: Residuos generales y médicos

Residuos generales de pacientes

Los artículos utilizados para la administración de quimioterapia deben depositarse en un contenedor de objetos punzantes. Los desechos que no necesitarán desecharse en un contenedor de objetos punzantes pueden incluir cajas de envío, toallas de papel usadas relacionadas con la terapia, objetos no usados o medicamentos sin abrir, artículos manchados de sangre o fluidos corporales, envoltorios, tubos intravenosos usados y bolsas de medicamentos usadas.

Recuerde:

- Los objetos manchados con sangre o fluidos corporales sólo deben manipularse después de ponerse guantes.
- Coloque los artículos en una bolsa de plástico atada o cerrada y, a continuación, deposítela en la basura doméstica.
- Limpie la zona con una solución limpiadora de lejía doméstica y agua (una taza de lejía por cada 10 tazas de agua).

La mayoría de los medicamentos pueden tirarse a la basura doméstica, pero debe tomar ciertas precauciones antes de deshacerse de ellos. Puede acceder a <https://www.fda.gov/drugs/ensuring-safe-use-medicine/safe-disposal-medicines> o aprovechar los programas comunitarios de recogida que permiten al público llevar los medicamentos no utilizados a un lugar central para su correcta eliminación.

Póngase en contacto con el farmacéutico en cualquier momento si tiene alguna pregunta sobre la eliminación/almacenamiento de sus medicamentos.

Eliminación de objetos punzantes y residuos

Para desechar de forma segura sus agujas usadas, catéteres intravenosos, cánulas, lancetas, jeringas y otras pequeñas cantidades de residuos de riesgo biológico, utilice un contenedor para objetos punzantes o siga la normativa local relativa a la eliminación de objetos punzantes. Cuando su contenedor de objetos punzantes esté lleno o ya no lo necesite, consulte <https://safeneedledisposal.org/> o siga las directrices locales para su eliminación.

Para garantizar su seguridad, tome las siguientes precauciones:

- Mantenga el recipiente cerca cuando utilice jeringuillas y agujas.
- Coloque primero la punta de la aguja o jeringa usada en el contenedor.
- No introduzca líquidos en el recipiente.
- No introduzca nunca la mano en el recipiente ni intente empujar hacia abajo su contenido.
- Mantenga el envase fuera del alcance de los niños y los animales domésticos.
- Una vez que el recipiente esté $\frac{3}{4}$ lleno o ya no lo necesite, cierre la tapa y colóquelo dentro de la bolsa de plástico.
- Siga las directrices locales para su eliminación.

¡NO TIRE EL CONTENEDOR DE OBJETOS PUNZANTES CON LA BASURA NORMAL!

Si tiene alguna pregunta sobre la eliminación de objetos punzantes o medicamentos peligrosos, póngase en contacto con BioMatrix.



Sección 9: Información sobre el equipo

Equipos

Durante su terapia, es posible que utilice determinados equipos para infundir sus medicamentos y soluciones. Estos equipos son caros y usted será responsable de ellos durante toda la terapia.

Siga las siguientes directrices para garantizar el correcto funcionamiento del equipo:

- Seguir las instrucciones del fabricante para el correcto funcionamiento del equipo de infusión.
- Disponer de energía eléctrica adecuada para los equipos de infusión, como las bombas de infusión y otros equipos, según proceda.
- Las baterías de los equipos deben ser revisadas periódicamente por una persona de apoyo cualificada
- Las bombas de infusión eléctricas y los equipos eléctricos de soporte vital están equipados con baterías.
- Las bombas y las baterías deben mantenerse siempre cargadas. Si se produce un corte del suministro eléctrico, póngase en contacto con nuestro personal de guardia o con la agencia de asistencia médica a domicilio para recibir instrucciones.
- Si no tiene electricidad, es posible que le indiquen cómo utilizar un método de infusión de líquidos por gravedad con cuenta gotas. Su farmacia le dará un plan de alimentación por gravedad de emergencia, si su médico lo aprueba para su terapia.
- Se puede elegir un dispositivo de infusión alternativo para su terapia de infusión. Estos dispositivos elastoméricos son de un solo uso y pueden desecharse tras su uso.

Recogida de equipos

Cuando termine su terapia, se harán los arreglos necesarios para recoger nuestro equipo. Si un(a) enfermero(a) está programado(a) para verle, el(la) enfermero(a) puede recoger el equipo en ese momento. Por favor, no entregue su equipo en el hospital y/o en la oficina del prescriptor.

Nos pondremos en contacto con usted por teléfono para programar la recogida del equipo. Si por algún motivo no podemos ponernos en contacto con usted por teléfono, recibirá una carta en la que se le notificarán sus responsabilidades, el costo económico de los equipos no devueltos y cómo ponerse en contacto con nosotros para concertar la recogida de los equipos y evitar cargos innecesarios. Si no recibe respuesta a nuestra carta en un plazo de 14 días, recibirá una factura por todos los equipos no devueltos.

Normas para proveedores de DMEPOS (equipos médicos duraderos, prótesis, órtesis y suministros) de Medicare

Nota: Esta es una versión abreviada de las normas para proveedores que todo proveedor de DMEPOS de Medicare debe cumplir para obtener y conservar sus privilegios de facturación. Estos estándares, en su totalidad, están listados en la disposición 42 C.F.R. 424.57(c).

1. El proveedor debe cumplir todos los requisitos federales y estatales aplicables en materia de licencias y reglamentación.
2. El proveedor debe proporcionar información completa y exacta en la solicitud de proveedor de DMEPOS. Cualquier cambio en esta información deberá comunicarse al Centro Nacional de Intercambio de Información sobre Proveedores en un plazo de 30 días.



3. El proveedor debe hacer que una persona autorizada (cuya firma sea vinculante) firme la solicitud de inscripción para obtener privilegios de facturación.
4. Un proveedor debe llenar pedidos de su propio inventario, o contratar con otras compañías para la compra de artículos necesarios para llenar pedidos. Un proveedor no puede contratar con ninguna entidad que esté actualmente excluida del programa Medicare, de ningún programa estatal de asistencia médica ni de ningún otro programa federal de adquisición o no adquisición.
5. El proveedor debe informar a los beneficiarios de que pueden alquilar o comprar equipos médicos duraderos baratos o adquiridos habitualmente, y de la opción de compra para los equipos de alquiler con límite máximo.
6. El proveedor debe notificar a los beneficiarios la cobertura de la garantía y respetar todas las garantías en virtud de la legislación estatal aplicable, así como reparar o sustituir gratuitamente los artículos cubiertos por Medicare que estén en garantía.
7. Un proveedor debe mantener una instalación física en un lugar adecuado y debe mantener un cartel visible con el horario de atención al público. El local debe ser accesible al público y estar dotado de personal durante el horario de atención al público. El local debe tener al menos 200 pies cuadrados y espacio para almacenar registros.
8. Un proveedor debe permitir que CMS o sus agentes realicen inspecciones in situ para comprobar el cumplimiento de estas normas por parte del proveedor.
9. Un proveedor debe mantener un teléfono comercial principal listado bajo el nombre del negocio en un directorio local o un número gratuito disponible a través de la asistencia de directorio. Se prohíbe el uso exclusivo de buscapersonas, contestadores automáticos, servicios de contestador o teléfonos móviles durante el horario comercial.
10. El proveedor debe disponer de un seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de \$300,000 que cubra tanto el establecimiento del proveedor como a todos sus clientes y empleados. Si el proveedor fabrica sus propios artículos, este seguro debe cubrir también la responsabilidad por productos defectuosos y las operaciones realizadas.
11. Se prohíbe a los proveedores hacer ofertas directas a los beneficiarios de Medicare. Para más detalles sobre esta prohibición, véase la disposición 42 CFR § 424.57 (c) (11).
12. Un proveedor es responsable de la entrega y debe instruir a los beneficiarios sobre el uso de los artículos cubiertos por Medicare y mantener la prueba de entrega e instrucción del beneficiario.
13. El proveedor debe responder a las preguntas y quejas de los beneficiarios y conservar la documentación de dichos contactos.
14. Un proveedor debe mantener y reemplazar sin cargo o costo de reparación ya sea directamente, o a través de un contrato de servicio con otra compañía, cualquier artículo cubierto por Medicare que haya alquilado a los beneficiarios.
15. El proveedor debe aceptar las devoluciones de artículos de calidad inferior (inferior a la calidad total del artículo) o inadecuados (inapropiados para el beneficiario en el momento en que se montaron y alquilaron o vendieron) por parte de los beneficiarios.
16. El proveedor debe comunicar estas normas a cada beneficiario al que suministre un artículo cubierto por Medicare.
17. Un proveedor debe revelar cualquier persona que tenga intereses de propiedad, financieros o de control en el proveedor.



18. Un proveedor no debe transmitir ni reasignar un número de proveedor; es decir, el proveedor no puede vender ni permitir que otra entidad utilice su número de facturación de Medicare.
19. Un proveedor debe tener un protocolo de resolución de quejas establecido para tratar las quejas de los beneficiarios que estén relacionadas con estas normas. Deberá mantenerse un registro de estas quejas en la instalación física.
20. Los registros de quejas deben incluir: el nombre, la dirección, el número de teléfono y el número de solicitud de seguro médico del beneficiario, un resumen de la queja y las medidas adoptadas para resolverla.
21. El proveedor debe comprometerse a facilitar a los CMS toda la información exigida por los estatutos y reglamentos de Medicare.
22. Todos los proveedores deben estar acreditados por una organización de acreditación aprobada por CMS para recibir y conservar un número de facturación de proveedor. La acreditación debe indicar los productos y servicios específicos para los que está acreditado el proveedor para que éste pueda recibir el pago por dichos productos y servicios específicos (excepto en el caso de determinados productos farmacéuticos exentos).
23. Todos los proveedores deben notificar a su organización de acreditación la apertura de un nuevo establecimiento de DMEPOS.
24. Todos los centros de los proveedores, ya sean propios o subcontratados, deben cumplir las normas de calidad DMEPOS y estar acreditados por separado para facturar a Medicare.
25. Todos los proveedores deben revelar en el momento de la inscripción todos los productos y servicios, incluida la adición de nuevas líneas de productos, para los que solicitan acreditación.
26. El proveedor debe cumplir los requisitos de fianza especificados en la disposición 42 CFR § 424.57 (d).
27. Un proveedor debe obtener oxígeno de un proveedor de oxígeno con licencia estatal.
28. Un proveedor debe mantener la documentación de pedidos y remisiones de acuerdo con las disposiciones que se encuentran en la disposición 42 CFR § 424.516(f).
29. Se prohíbe a un proveedor compartir la ubicación de su consulta con otros proveedores de Medicare.
30. Un proveedor debe permanecer abierto al público un mínimo de 30 horas semanales, excepto los médicos (según la definición del artículo 1848(j) (3) de la Ley) o los fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales, o un proveedor de DMEPOS que trabaje con órtesis y prótesis a medida.

NORMAS PARA PROVEEDORES DMEPOS DE MEDICARE

Los proveedores de DMEPOS tienen la opción de divulgar la siguiente declaración para satisfacer el requisito descrito en la Norma 16 para proveedores en lugar de proporcionar una copia de las normas al beneficiario:

Los productos y/o servicios que le proporciona BioMatrix están sujetos a las normas para proveedores contenidas en la normativa federal que figura en el Código 42 de la Normativa Federal, sección 424.57(c). Estas normas se refieren a cuestiones profesionales y operativas (por ejemplo, el cumplimiento de las garantías y el horario de funcionamiento). El texto completo de estas normas puede obtenerse en <http://www.ecfr.gov>. Si lo solicita, le facilitaremos una copia escrita de las normas.



Sección 10: Satisfacción del paciente

En BioMatrix usted es especialmente importante para nosotros. Si hay algo que no le queda claro en relación con su atención o nuestros servicios, le rogamos que haga preguntas. Cada cierto tiempo le enviaremos una Encuesta de Satisfacción del Paciente. Sus respuestas nos ayudan a mejorar el servicio que prestamos y a garantizar que cumplimos sus expectativas y necesidades.

Asegúrese de rellenar y devolver la Encuesta de Satisfacción del Paciente, que se le puede enviar por correo postal o electrónico, incluir en el envío de la medicación o contestar verbalmente.

Comentarios al servicio de atención al cliente

En BioMatrix le damos la bienvenida a usted, a su cuidador y a sus familiares para que se pongan en contacto con nosotros cuando tengan comentarios. Todos los comentarios se comunicarán al personal que proporciona directamente su atención. Si tiene alguna inquietud o queja, tenga la seguridad de que este asunto se tratará de manera oportuna y confidencial.

Para evitar problemas, la mejor herramienta es la comunicación abierta con sus cuidadores directos y el resto del personal de la agencia.

Desarrolle y mantenga buenas relaciones con las enfermeras, farmacéuticos y demás personas que le prestan servicios. No dude en hacer preguntas.

Señale los problemas al personal en cuanto surjan.



Sección 11: Quejas y reclamaciones

Usted o un miembro de su familia pueden presentar una queja o reclamación sin temor a represalias, discriminación o interrupción injustificada del servicio.

- A.** La Farmacia está disponible para facilitar la recepción de quejas o reclamaciones de los pacientes y tratará los comentarios de los pacientes de la siguiente manera:
1. El paciente puede llamar, escribir o presentar en persona una queja o reclamación a la farmacia utilizando la información de la hoja de localización adjunta. La mayoría de las quejas y reclamaciones pueden resolverse en la farmacia local.
 2. En un plazo de 5 días naturales desde la recepción de su queja, le notificaremos por teléfono, correo electrónico, fax o carta escrita que hemos recibido su queja. Recibirá los resultados de nuestra investigación por escrito en un plazo de 14 días naturales.
 3. También puede ponerse en contacto con la Junta Estatal de Farmacia del estado en el que reside para notificar una queja accediendo al número de teléfono de la junta estatal correspondiente a través del sitio web de la Asociación Nacional de Juntas de Farmacia (NABP): <https://nabp.pharmacy/boards-of-pharmacy/>, y seleccionando el estado correspondiente.
 4. También puede ponerse en contacto con la(s) organización(es) de acreditación que documentará(n) e investigará(n) todas las quejas y denuncias recibidas contra la oficina de farmacia actualmente acreditada. Para ponerse en contacto con la organización de acreditación, consulte la información de contacto del organismo de acreditación en la hoja adjunta sobre farmacias.
- B.** El paciente o su representante pueden preferir presentar una queja o reclamación directamente a la Oficina Corporativa para su resolución.
1. Un paciente puede llamar, escribir o presentarse en persona en la oficina corporativa de BioMatrix con una queja o reclamación.
 2. Todas las felicitaciones, inquietudes o quejas pueden presentarse por escrito al Funcionario de Cumplimiento de BioMatrix Specialty Pharmacy en 855 SW 78th Ave, Suite C200, Plantation, FL 33324. También puede llamar a la línea directa de ética y cumplimiento al (844) 599-8791.



Sección 12: Tomar sus propias decisiones – Guía del paciente sobre voluntades anticipadas

Esta guía le ayudará a tomar sus propias decisiones sobre la asistencia médica. Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. La Ley de Autodeterminación del Paciente de 1990 establece que la mayoría de los hospitales deben informarle sobre las “Voluntades Anticipadas”.

Esta guía le ofrece información sobre las voluntades anticipadas. Le explicará:

- Qué son las voluntades anticipadas
- Por qué son importantes las voluntades anticipadas
- Cómo se elaboran las voluntades anticipadas
- Qué incluir en las voluntades anticipadas

¿Qué son las voluntades anticipadas?

Si alguna vez no puede tomar sus propias decisiones médicas o comunicar lo que quiere hacer, otras personas tendrán que tomar decisiones por usted. Las voluntades anticipadas son una forma de comunicar a su familia, amigos y profesionales de la salud sus deseos de recibir (o no recibir) cuidados y tratamientos médicos. Un documento de voluntades anticipadas protege su derecho a tomar sus propias decisiones. Le da el poder de controlar sus propios cuidados.

Elaboración de instrucciones anticipadas

Para asegurarse de que su familia, amigos y proveedores de atención médica entienden sus decisiones, es importante que sus voluntades anticipadas estén por escrito. Existen dos tipos comunes de voluntades anticipadas. Un tipo se llama “testamento de vida”. El segundo tipo se llama “poder notarial duradero para la atención médica”. Ambos son documentos legales que le permiten expresar sus deseos por escrito.

Testamento de vida: Explica sus deseos sobre la atención médica y los tratamientos. Solo se utiliza en caso de enfermedad terminal, accidente con daño cerebral permanente o coma permanente.

Poder notarial duradero para la atención médica: Nombra a otra persona para que tome decisiones por usted si usted no puede tomarlas por sí mismo. Esta persona se llama su “agente” o su “apoderado”. Es una buena idea nombrar a una segunda persona para que tome decisiones por usted en caso de que su primera opción no esté disponible por alguna razón. Su agente debe ser alguien a quien usted conozca y en quien confíe. Es especialmente importante que hable con su apoderado sobre sus sentimientos y sus decisiones respecto a la asistencia médica y el tratamiento. Para asegurarse de que sus elecciones se conocen claramente, lo mejor es escribirlas. Es útil ser lo más claro posible para que su(s) representante(s) entienda(n) lo que usted desea. Usted puede modificar o anular las voluntades anticipadas en cualquier momento.

Lista de control de las voluntades anticipadas:

- Firme con su nombre y ponga la fecha en el documento de voluntades anticipadas. Lo mejor es hacerlo ante un notario.
- Entregue una copia de su documento de voluntades anticipadas a su médico para que lo incluya en su historial médico.



- Entregue una copia de su documento de voluntades anticipadas a cada una de las personas que haya designado como sus representantes.
- Ponga una tarjeta en su cartera que diga que tiene un documento de voluntades anticipadas (y dónde encontrarlo).
- Revise a menudo sus voluntades anticipadas. Asegúrese de que expresa claramente sus deseos.

Por qué son importantes las voluntades anticipadas

El objetivo de un documento de voluntades anticipadas es ayudar a otras personas a tomar decisiones por usted en caso de que usted no pueda hacerlo. Usted quiere que tomen las mismas decisiones que usted tomaría. Su documento de voluntades anticipadas orienta a otras personas para que sigan sus deseos. Prepare las voluntades anticipadas mientras pueda tomar sus propias decisiones médicas.

NUNCA SE ES DEMASIADO JOVEN NI SE ESTÁ DEMASIADO SANO PARA TENER VOLUNTADES ANTICIPADAS. PUEDE LLEGAR UN MOMENTO EN QUE UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD LE IMPIDAN TOMAR O COMUNICAR SUS PROPIAS DECISIONES MÉDICAS.

Ejemplos de casos en los que no puede decidir por sí mismo serían los siguientes:

- Inconsciencia permanente: significa que no hay ninguna posibilidad de que recupere la consciencia (en coma permanente).
- Daño cerebral irreversible: Esto puede afectar a su capacidad para pensar o comunicarse
- Muerte cerebral: Significa que todas las funciones cerebrales se han detenido permanentemente y no volverán.

Qué incluir en su documento de voluntades anticipadas

Lo que decida escribir en sus voluntades anticipadas dependerá de las cosas que sean más importantes para usted. Estas cosas son sus creencias y valores.

Entre las creencias y valores que pueden influir en sus decisiones médicas se incluyen lo que usted piensa o siente:

- Ser independiente y tener el control
- Tomar sus propias decisiones
- Dolor y sufrimiento
- Estar con sus seres queridos en el momento de la muerte
- Lo que le hace feliz y lo que le entristece
- Dónde vivir
- Su formación religiosa y sus creencias
- Sus finanzas
- Sus profesionales médicos
- Sus relaciones médicas
- Prolongar la vida
- Donación de partes del cuerpo

¿Cuáles son sus opciones?

Antes de hacer una voluntad anticipada, es importante pensar en lo que podría sentir si estuviera cerca de la muerte. Es útil expresar sus sentimientos acerca de recibir o no determinadas formas de tratamiento médico.



Algunos de los tratamientos médicos sobre los que puede tener que tomar decisiones son:

- Tratamiento de mantenimiento de la vida/cuidados extraordinarios: Cualquier tratamiento que le mantenga con vida más tiempo y retrase la muerte.
- Reanimación cardiopulmonar (RCP): Se trata de un método que intentará restablecer la respiración detenida y/o el corazón.
- Código: Significa llamar a un equipo especial de médicos y enfermeras para que inicien la reanimación cardiopulmonar cuando el corazón deja de latir o la persona deja de respirar.
- No reanimar (DNR) "sin código": Se trata de una orden del médico que hace saber al resto del personal que no desea recibir reanimación cardiopulmonar.
- Terapia intravenosa: Consiste en introducirle tubos finos en una vena para administrarle alimentos, agua o medicamentos.
- Sondas de alimentación: Son tubos que se colocan en la boca, la nariz o el estómago para administrarle alimentos líquidos si no puede comer con normalidad.
- Respirador o ventilador: Se trata de una máquina que respira por usted o le ayuda a respirar. Se introduce un tubo por la boca, la nariz o un orificio en el cuello. Este tubo llega hasta los pulmones y está conectado a la máquina.
- Diálisis: Consiste en utilizar una máquina para eliminar los productos de desecho de la sangre si los riñones no funcionan correctamente.

Un documento de voluntades anticipadas le permite tomar decisiones sobre futuros cuidados y tratamientos médicos en diversas circunstancias. Puede pedir a su médico o enfermera que le ayuden a explicarle los pros y los contras de los distintos tipos de tratamientos médicos. Si toma decisiones mientras puede, se cumplirán sus deseos sobre el final de su vida.

Compartir sus creencias

Hable de sus creencias y valores con las personas que puedan tener que tomar decisiones por usted en el futuro. Es difícil pensar en muchas de estas cuestiones. Pero, si habla de sus deseos cuando pueda, las personas que tendrán que tomar decisiones difíciles por usted se sentirán aliviadas al saber lo que usted habría elegido. Aunque no sepa exactamente qué opina sobre determinados tipos de tratamientos, comparta sus sentimientos con su familia, amigos, médico, enfermera o líder espiritual.

RECUERDE, LAS VOLUNTADES ANTICIPADAS LE PERMITEN TOMAR SUS PROPIAS DECISIONES

Para más información

Las leyes sobre voluntades anticipadas son diferentes en cada estado. Puede obtener modelos de formularios y más información en un hospital, un servicio de salud a domicilio, un hospicio, un abogado o la sociedad médica de su estado.

Línea directa de asistencia jurídica
para personas mayores
429 4th Avenue, Suite 1706
Pittsburgh, PA 15219
(800) 262-5297

Choice in Dying
Calle Varick 200
New York, NY 10014
(212) 366-5540

Asesoramiento jurídico para
personas mayores
(Asociado al AARP)
601 E. Street NW
Washington, D.C. 20049
(202) 434-2120



Sección 13: Directrices sobre el control de infecciones

Manténgase limpio y mantenga una buena higiene para ayudar a detener la propagación de infecciones. Los objetos utilizados en la asistencia médica, como vendas o guantes, pueden propagar infecciones y dañar el medio ambiente. Pueden dañar a quienes los manipulan, a sus familiares y a otras personas que los toquen si no se eliminan adecuadamente. Tenga cuidado al manipularlos.

Algunas enfermedades y tratamientos (como la quimioterapia, la diálisis, el SIDA, la diabetes y las quemaduras) pueden aumentar el riesgo de infección. Su enfermero(a) le indicará cómo utilizar ropa protectora (como batas o guantes) si necesita. Informe a su médico o a un miembro del personal de atención domiciliaria si observa alguno de los siguientes signos y síntomas de infección:

- Dolor, sensibilidad, enrojecimiento o hinchazón
- Piel inflamada, sarpullido, llagas o úlceras
- Dolor al orinar
- Confusión
- Náuseas, vómitos o diarrea
- Fiebre o escalofríos
- Dolor de garganta o tos
- Mayor cansancio o debilidad
- Pus verde o amarilla

Lávese las manos

Lávese las manos con frecuencia y correctamente, aunque lleve guantes. Es el paso más importante para controlar la propagación de la infección.

Lávese siempre las manos antes de: Lávese siempre las manos después de:

- | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| • Atender a un enfermo | • Atender a un enfermo | • Tocar basura |
| • Tratar un corte o una herida | • Tratar un corte o una herida | • Cambiar pañales |
| • Tocar o comer alimentos | • Usar el baño | • Toser, estornudar o sonar su nariz |
| | • Tocar animales o sus desechos | |

Si tiene las manos visiblemente sucias, o están contaminadas o manchadas de cualquier forma, láveselas con jabón (mejor jabón líquido) y agua corriente templada. Quítese las joyas, aplíquese jabón, mójese las manos y frótelas durante al menos 20 segundos. Lávese todas las superficies, incluidas las muñecas, las palmas, el dorso de las manos, entre los dedos y debajo de las uñas. Enjuáguese el jabón y séquese las manos con una toalla limpia que no haya sido compartida. Si no dispone de ella, séquese las manos al aire. Utilice una toalla para cerrar el grifo. Si ha utilizado toallas de papel, tírelas a la basura. Para evitar tener las manos secas o agrietadas, séquelas con palmaditas y utilice una loción después de lavárselas.

Si no tiene las manos visiblemente sucias, utilice un desinfectante de manos a base de alcohol para limpiarlas. Utilice un desinfectante con un 60-90% de alcohol etílico o isopropílico. Abra el tapón o el pico y aplique una cantidad del tamaño de una moneda de diez centavos (o la cantidad recomendada en la etiqueta) en la palma de la mano, luego frótese las manos enérgicamente, cubriendo todas las superficies de las manos y los dedos, hasta que se sequen.



Cúbrase la boca

Cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo al toser o estornudar. Si no tiene un pañuelo, cúbrase la boca con la parte superior de la manga, no con las manos. Tire los pañuelos usados a la basura. Es posible que le pidan que se ponga una mascarilla para proteger a los demás.

Artículos y equipos desechables

Algunos objetos que no son punzantes: vasos de papel, pañuelos de papel, apósitos, vendas, equipos de plástico, catéteres, pañales, Chux, tubos de plástico, guantes, etc. Guárdelos en un lugar limpio y seco. Tire los artículos usados en bolsas impermeables (de plástico). Cierre bien las bolsas y tírelas a la basura.

Artículos y equipos no desechables

Algunos objetos que no se tiran: ropa sucia, vajilla, termómetros, inodoros, andadores, sillas de ruedas, asientos de bañera, máquinas de succión, equipos de oxígeno, colchones, etc. Lave la ropa sucia por separado en agua caliente y jabón. Manipúlela lo menos posible para no propagar gérmenes. Si el paciente tiene un virus, añada a la carga una mezcla de 1 parte de lejía y 10 partes de agua. Limpie el equipo en cuanto lo utilice. Lave los objetos pequeños (no los termómetros) en agua caliente jabonosa, luego aclárelos y séquelos con toallas limpias. Limpie los termómetros con alcohol antes y después de cada uso. Guárdelos en un lugar limpio y seco. Limpie el equipo con una mezcla normal de desinfectante o lejía. Siga las instrucciones de limpieza que vienen con el artículo y pregunte a su enfermero(a) o terapeuta si tiene dudas. Limpie sus recipientes con agua caliente y jabón, luego enjuáguelos con agua hirviendo y déjalos secar.

Derrames de fluidos corporales

Los pacientes y familiares que atienden a pacientes que reciben terapias intravenosas domiciliarias deben tener cuidado al manipular sangre y fluidos corporales. Ejemplos de fluidos corporales son:

- Saliva
- Vómito
- Heces
- Muestras de sangre
- Semen
- Sangre
- Orina
- Drenaje de lesiones cutáneas
- Espujo
- Mucus- Secreciones vaginales
- Drenaje de heridas

Póngase guantes y limpie el líquido con toallitas de papel. Utilice una solución de 1 parte de lejía por 10 partes de agua para volver a limpiar la zona. Use doble bolsa para las toallitas de papel usadas y tírelas a la basura.

Vertidos de quimioterapia

Los pacientes que reciben ciertos tipos de medicamentos recibirán un kit de derrames de quimioterapia para que lo utilicen en la limpieza de cualquier derrame asociado con esos medicamentos. Es importante seguir cuidadosamente las instrucciones contenidas en este kit de derrames. Por favor, notifique a uno de nuestros miembros del personal profesional de cualquier derrame de quimioterapia tan pronto como se produzcan para obtener más instrucciones.

Preparación de la zona de trabajo

Los gérmenes están presentes en todas las zonas de la casa. También se encuentran en el aire y en la piel, sobre todo en las manos. La mayoría de los gérmenes que viven en el aire o en la piel no le harán daño. Algunos



gérmenes, si se dejan entrar en el torrente sanguíneo, podrían causar una infección o una enfermedad grave. Algunas de las vías por las que un germen puede entrar en el torrente sanguíneo son un corte o una abertura en la piel, el orificio de salida del catéter intravenoso y la abertura del extremo del catéter intravenoso. Es importante utilizar únicamente material estéril cuando se toquen estas aberturas y se cuide el catéter intravenoso.

Todos los suministros utilizados para su terapia domiciliaria deben estar en envases sellados para evitar la contaminación. Las agujas y el extremo de los tubos tendrán fundas protectoras que los mantendrán estériles al entregar sus suministros.

Los siguientes pasos le ayudarán a aprender técnicas para evitar la contaminación de soluciones y suministros estériles. No debe permitir que un elemento estéril toque un elemento o superficie no estéril. Si esto ocurre, se deben utilizar nuevos suministros estériles.

Lávese las manos:

Aunque las manos parezcan limpias, siempre es importante lavárselas para eliminar los gérmenes invisibles. Lávese siempre las manos antes de recoger los suministros y antes de empezar a preparar la medicación para su administración.

Selección de la zona de trabajo:

1. Seleccione una zona de su casa libre de corrientes de aire, suciedad visible, polvo y desorden.
2. Seleccione una mesa, encimera o bandeja lisa que pueda limpiarse con alcohol.
3. Seleccione una zona con suficiente espacio y buena luz para trabajar.
4. Seleccione una zona que esté cerca de todos sus suministros.

Preparación de la zona de trabajo:

1. Vierta una pequeña cantidad de alcohol para fricciones en su área de trabajo
2. Seque con un paño limpio o una toalla de papel
3. Su área de trabajo ha sido preparada para sus suministros. Si contamina su área de trabajo durante el uso, vuelva a limpiarla con alcohol y un paño limpio o una toalla de papel.



Sección 14: Preparación para emergencias, seguridad y viajes

Plan de preparación para emergencias

En caso de inclemencias meteorológicas, nuestros gestores vigilarán las previsiones meteorológicas y planificarán según corresponda. Se hará todo lo posible para garantizar que disponga de la medicación, los suministros y los cuidados de enfermería adecuados antes de que se produzcan nevadas, heladas, inundaciones u otros fenómenos meteorológicos. BioMatrix cuenta con un plan de emergencia para continuar con todos los servicios necesarios en caso de catástrofe medioambiental, emergencia o fenómeno meteorológico. Se hará todo lo posible para garantizar que se satisfagan sus necesidades médicas, por orden de prioridad.

En caso de emergencia/catástrofe y no se hayan puesto en contacto con usted, llame al número de la farmacia que figura en la hoja de contacto incluida en la carpeta junto con este folleto. Si no hay nadie disponible, las llamadas se enviarán automáticamente a un servicio de contestador automático y se contactará con el clínico adecuado.

Para más información sobre la preparación ante emergencias y la planificación ante catástrofes, lea lo siguiente:

- Si no puede ponerse en contacto con nuestro personal clínico y necesita atención médica, llame al 9-1-1 o diríjase al centro médico más cercano.
- Si se encuentra a salvo y no necesita atención médica, manténgase informado de la situación a través de las emisoras de radio y/o televisión locales.
- Si evacua a otro lugar, hospital o refugio de emergencia, notifíquelo a nuestra oficina en cuanto pueda.
- Si es posible, disponga de un generador de emergencia. Siga las instrucciones del fabricante para las pruebas y el uso.
- Si necesita medicamentos/suministros de sustitución, póngase en contacto con la farmacia. Nuestro personal obtendrá la(s) receta(s) y las anulaciones necesarias. Las entregas de emergencia se pueden hacer a una dirección alternativa.

Apagones

Si necesitas ayuda en un apagón y nuestras líneas telefónicas no funcionan:

- Llame al 9-1-1 o acuda a urgencias si tiene una emergencia.
- Llame a su pariente o vecino más cercano si no se trata de una emergencia.

Rayo

Si está dentro:

- Evite bañeras, grifos y lavabos porque las tuberías metálicas conducen la electricidad
- Aléjese de las ventanas
- Evite utilizar teléfonos con cables salvo en caso de emergencia

Si estás fuera:

- Evite los pararrayos naturales como árboles altos en zonas abiertas
- No se acerque a nada metálico



Inundación

Tenga en cuenta los riesgos de inundación, sobre todo si vive en una zona baja, cerca del agua o aguas abajo de una presa. Las inundaciones pueden tardar días en producirse, pero las crecidas repentinas producen aguas embravecidas en cuestión de minutos. Quince centímetros de agua en movimiento pueden hacerle perder el equilibrio. Evite el agua en movimiento si tiene que caminar por una zona inundada. Utilice un palo para comprobar si el suelo es suficientemente firme para caminar. Prepárese para evacuar si se emite una alerta de inundación. Suba los objetos importantes. Llene de agua una bañera limpia por si el agua se contamina o se corta. Desconecte los servicios públicos en las válvulas principales si así se le indica. No toque los equipos eléctricos si está mojado o de pie sobre el agua.

Tornado

En cuanto vea un tornado, vaya al piso más bajo y busque una habitación interior. Son buenos refugios los sótanos, las habitaciones y pasillos sin paredes exteriores, las bañeras y los espacios bajo las escaleras. Muchos edificios públicos tienen zonas de refugio designadas. Manténgase alejado de ventanas, puertas y paredes exteriores. Métase debajo de un objeto resistente, como una mesa, y protéjase la cabeza. Quédese hasta que pase el peligro. Si el paciente está en cama, aleje la cama todo lo que pueda de las ventanas. Utilice mantas o almohadas pesadas para proteger la cabeza y la cara. Si se encuentra en un vehículo, remolque o casa móvil, salga inmediatamente y diríjase a una estructura resistente. Si no hay ninguna cerca, tumbese en la cuneta más cercana y cúbrase la cabeza. No intente conducir más rápido que un tornado. Son erráticos y se mueven con rapidez.

Tiempo caluroso

En verano existe un mayor riesgo de enfermedades relacionadas con el calor.

Cuando hace calor:

- Nunca deje a nadie sentado en un auto totalmente cerrado y estacionado
- Beba mucha agua aunque no tenga sed. Evite el alcohol y la cafeína
- Coma poco y con frecuencia
- Quédese dentro y al abrigo del sol. Permanezca en la planta más baja, cubra las ventanas con persianas y utilice ventiladores si no dispone de aire acondicionado
- Mójese o enjabónese frecuentemente con agua fría
- Utilice protección solar
- Lleve sombreros y ropa holgada y ligera. La ropa de colores claros desviará la energía del sol
- Hable con su médico sobre cómo le afectará la exposición al sol y al calor si toma medicamentos como diuréticos o antihistamínicos
- Trasládese a un lugar fresco al primer síntoma de enfermedad por calor (mareos, náuseas, dolor de cabeza, calambres). Descanse y beba lentamente una bebida fresca. Busque atención médica inmediatamente si no se siente mejor.

Tormenta invernal

Las fuertes nevadas y el frío extremo pueden inmovilizar una región, provocando su aislamiento. Las carreteras heladas y/o bloqueadas y las líneas eléctricas caídas pueden ocurrir siempre que haga frío o nieve. Lleve capas de ropa suelta, ligera y cálida, en lugar de una sola capa pesada. Lleve gorros y capas exteriores de tejido tupido y que repelan el agua. Las manoplas mantienen las manos más calientes que los guantes.



Kit de emergencia para el hogar

El mal tiempo puede ser peligroso, así que prepárese.

Tenga un botiquín con estos artículos por si tiene una emergencia meteorológica:

- Radio de baterías
- Lámparas y linternas
- Baterías de repuesto
- Comida que no tenga que cocinar
- Abrelatas manual
- Utensilios, tazas y platos
- Medicamentos
- Mantas adicionales
- Agua en botellas limpias de leche o refrescos
- Sal de roca o arena para los caminos
- Combustible adicional
- Suministros de refugio

La siguiente es una lista de lo que debe llevar a un refugio durante una evacuación:

- Suministro de medicamentos para dos semanas
- Silla plegable ligera
- Suministros médicos y oxígeno
- Ropa adicional, artículos de higiene, gafas
- Silla de ruedas, andador, bastón, etc.
- Documentos importantes
- Alimentos dietéticos especiales/abridor de latas
- Documento de identidad válido con nombre y dirección actuales
- Colchón de aire/cuna y ropa de cama
- Carpeta de cuidados a domicilio

La mayoría de los refugios disponen de energía eléctrica procedente de un generador. Si evacua a un refugio, lleve sus dispositivos eléctricos (como un concentrador de oxígeno).

Preparación para emergencias y animales de compañía

Cuando se produce una catástrofe, las mismas normas que se aplican a las personas se aplican a los animales de compañía: si no es seguro para usted, tampoco lo es para ellos. La planificación puede marcar la diferencia a la hora de que su mascota sobreviva a una catástrofe.

Identifique a su mascota: Considere la posibilidad de ponerle un microchip. Asegúrese de que lleva un collar bien sujeto con una identificación actualizada. Ponga su número de teléfono móvil en la placa de su mascota. Los pájaros deben ir enjaulados con una identificación pegada a la jaula.

Prepare un kit de emergencia para su mascota: Comida y agua para al menos cinco días para cada mascota, tazones, abrelatas manual, medicamentos y registros médicos, incluidos los calendarios de vacunación, correas, arneses y , caja de arena para gatos, arena y pala, toallas de papel y bolsas de basura para recoger los desechos de su mascota, fotos actuales de usted con sus mascotas para ayudar a otros a identificarlos en caso de que usted y sus mascotas se separen, información escrita sobre horarios de alimentación, condiciones médicas y problemas de comportamiento. En caso de evacuación, prevea llevarse a su mascota. Si para usted no es seguro quedarse, tampoco lo será para ellos.

Busque con antelación un refugio que acepte mascotas – salvo los animales de servicio, no se admiten mascotas en los refugios públicos: Asegúrese de conocer los hoteles que le aceptarán a usted y a sus mascotas en caso de emergencia y prepare una lista con números de teléfono. Llame con antelación para reservar si sabe que puede tener que evacuar. Pregunte si se puede renunciar a la prohibición de llevar animales en caso de emergencia. Identifique amigos, pensiones, refugios de animales o veterinarios que puedan cuidar de sus animales en caso de emergencia. Aunque sus animales estén más cómodos juntos, prepárese para alojarlos por separado.



Seguridad en el hogar

Todos los pacientes deben tomar precauciones especiales para garantizar un entorno de vida seguro. La mayoría de los accidentes domésticos pueden evitarse eliminando los peligros. Esta lista le ayudará a encontrar posibles peligros en su hogar. Tome nota de cada uno de los puntos en los que debe trabajar para que su casa sea más segura. Hable con su enfermero(a)/terapeuta o llame a la agencia en cualquier momento si tiene alguna duda o pregunta sobre la seguridad del paciente.

Prevención de caídas

Al menos la mitad de las caídas se producen en casa. Cada año, miles de estadounidenses mayores sufren caídas que provocan lesiones graves, discapacidad e incluso la muerte. A menudo, las caídas se deben a peligros que se pasan por alto con facilidad, pero que son fáciles de solucionar. Revise la siguiente lista de factores de riesgo que podrían aplicarse a usted y a su hogar. Cuantos más factores se apliquen a su caso, mayor será el riesgo de caídas.

Autoevaluación de los factores de riesgo:

- Historial de caídas - 2 o más caídas en los últimos 6 meses
- Pérdida de visión: cambios en la capacidad para detectar y distinguir objetos; disminución de la percepción de la profundidad; disminución de la capacidad para recuperarse de una exposición repentina a la luz brillante o al deslumbramiento.
- Pérdida de audición: puede que no sea consciente tan rápidamente de una situación potencialmente peligrosa.
- Dolor de pies / Problemas de calzado – dolor de pies; disminución de la sensibilidad/sensación; rotura de la piel; calzado mal ajustado o en mal estado.
- Medicamentos – tomar cuatro o más medicamentos; uno o varios medicamentos que puedan causar somnolencia, mareos o hipotensión.
- Problemas de equilibrio y marcha – disminución del equilibrio; disminución de la velocidad de la marcha; debilidad en las extremidades inferiores.
- Tensión arterial alta o baja – puede provocar inestabilidad.
- Peligros en el interior de su hogar – peligros de tropiezos y resbalones; iluminación deficiente; seguridad en el baño; derrames; escaleras; extenderse; mascotas que se meten bajo los pies
- Peligros en el exterior de su vivienda – caminos desiguales, poca iluminación, gravilla o escombros en las aceras; ausencia de pasamanos; animales domésticos que se meten bajo los pies; materiales peligrosos (nieve, hielo, agua, aceite) que deben retirarse y limpiarse periódicamente.

Repase cada uno de los siguientes consejos de seguridad y tome nota de los que necesite trabajar:

- Mantenga los números de emergencia en letra grande cerca de cada teléfono.
- Ponga un teléfono cerca del suelo por si se cae y no puede levantarse.
- Lleve calzado que le proporcione un buen apoyo y tenga suelas finas y antideslizantes. Evite llevar zapatillas y calzado deportivo con suela profunda.
- Retire los objetos con los que pueda tropezar (como papeles, libros, ropa y zapatos) de las escaleras y los lugares por los que camina.
- Mantenga los paseos exteriores y los escalones libres de nieve y hielo en invierno.



- Retire las alfombras pequeñas o utilice cinta adhesiva de doble cara para evitar que resbalen.
 - Pida a alguien que mueva los muebles para que su camino por la casa esté despejado.
 - Limpie inmediatamente los derrames.
 - Sea consciente de dónde están siempre sus mascotas.
 - No pase por encima o alrededor de cables (por ejemplo, cables de lámparas, alargadores o cables de teléfono). Enrolle o pegue los cables junto a la pared para no tropezar con ellos. Pida a un electricista que añada más enchufes si es necesario.
 - Guarde en los armarios los objetos de uso frecuente al alcance de la mano (a la altura de la cintura).
 - Utilice un taburete estable con una barra de mano. No utilice nunca una silla como taburete.
 - Mejore la iluminación de su hogar. Sustituya las bombillas cuando sea necesario. Las pantallas o las bombillas mate pueden reducir el deslumbramiento.
 - Asegúrate de que las escaleras, pasillos, entradas y escalones exteriores están bien iluminados. Tenga un interruptor de luz en la parte superior e inferior de las escaleras.
- 29
- Coloque una lámpara, una linterna y baterías de repuesto al alcance de la cama.
 - Coloque luces nocturnas en los baños, pasillos y zonas de paso para que pueda ver por dónde camina de noche.
 - Asegúrese de que la alfombra esté firmemente sujeta a cada escalón. Si no es así, retire la alfombra y coloque peldaños de goma antideslizantes en las escaleras. Pinte de un color que contraste el borde frontal superior de todos los escalones para que pueda ver mejor las escaleras.
 - Arregle los pasamanos sueltos o coloque pasamanos nuevos. Asegúrese de que haya pasamanos a ambos lados de la escalera y que sean tan largos como la escalera.
 - Arregle escalones sueltos o desiguales.
 - Instale barras de apoyo junto al inodoro y en la bañera o ducha.
 - Utilice alfombrillas antideslizantes en la bañera y en el suelo de la ducha.
 - Utilice un asiento de inodoro elevado y/o un taburete de ducha, si es necesario.
 - Haga ejercicio con regularidad. El ejercicio fortalece y mejora el equilibrio y la coordinación. Hable con su médico sobre el ejercicio más adecuado para usted.
 - Pida a su enfermero(a), médico o farmacéutico que revise todos los medicamentos que toma, incluso los de venta libre. Algunos medicamentos pueden provocar somnolencia o mareos.
 - Hágase revisar la vista por un oftalmólogo al menos una vez al año. Una mala visión puede aumentar el riesgo de caídas.
 - Levántese despacio después de sentarse o acostarse.
 - Utilice un bastón o dispositivo de ayuda para mayor estabilidad, si es necesario.
 - Considere la posibilidad de llevar un dispositivo de alarma que pida ayuda en caso de que se caiga y no pueda levantarse.

Seguridad contra incendios/precauciones contra quemaduras

- Asegúrese de que el paciente tiene fácil acceso a un teléfono y coloque el número de los bomberos en



todos los teléfonos. Todos los familiares y cuidadores deben estar familiarizados con los procedimientos de emergencia 9-1-1.

- Avise a los bomberos si hay una persona discapacitada en casa.
- No fume (incluidos los cigarrillos electrónicos) en la cama o donde se esté utilizando oxígeno. No deje nunca cigarrillos encendidos sin vigilancia.
- No vierta cenizas humeantes en un recipiente de basura. Mantenga los ceniceros alejados de muebles tapizados y cortinas.
- Instale detectores de humo en todas las plantas de su casa, incluido el sótano. Coloque detectores de humo cerca de las habitaciones donde duermen las personas. Pruebe los detectores de humo todos los meses para asegurarse de que funcionan correctamente.
- Instale baterías nuevas en los detectores de humo dos veces al año o cuando cambie el reloj en primavera y otoño.
- Debe comprobarse con frecuencia la estabilidad de los extintores.
- Elabore un plan familiar de evacuación en caso de incendio y practíquelo cada seis meses. Planifique al menos dos vías de escape diferentes desde cada habitación para cada miembro de la familia. Si su salida es por una ventana de la planta baja, asegúrese de que se abre fácilmente.
- Si vive en un edificio de apartamentos, sepa dónde se encuentran las escaleras de salida. No utilice el ascensor en caso de incendio.
- Designe un lugar seguro frente a la casa o el edificio de apartamentos para que los miembros de la familia se reúnan después de escapar de un incendio.
- Si su escalera de incendios está cortada, mantenga la calma, cierre la puerta y selle las grietas para retener el humo. Pida ayuda por la ventana.
- Evacuar a un paciente encamado a una zona segura colocándolo sobre una manta resistente y tirando de él o arrastrándolo fuera del domicilio.
- Evite el exceso de periódicos, revistas, ropa, etc. Estos montones pueden convertirse en una fuente de combustible para posibles incendios.
- Recuerde que la seguridad es lo primero, pero si el fuego está contenido y es pequeño, puede utilizar el extintor hasta que lleguen los bomberos.
- Haga que alguien calificado revise y limpie periódicamente su sistema de calefacción.
- Las estufas de leña deben ser instaladas por un profesional. La chimenea debe ser inspeccionada y limpiada por un deshollinador profesional. No se debe quemar basura en la estufa porque podría sobrecalentarse. Nunca se debe utilizar gasolina u otros líquidos inflamables para encender una estufa de leña.
- Mantenga los calefactores portátiles eléctricos o de queroseno fuera de las zonas de mucho tránsito. Póngalos en funcionamiento en el suelo, al menos a un metro de muebles tapizados, cortinas, ropa de cama y otros materiales combustibles, y apáguelos cuando los miembros de la familia salgan de casa o se vayan a dormir. Utilice los calefactores de queroseno sólo en habitaciones bien ventiladas. Almacene el queroseno en el exterior en un recipiente bien cerrado y etiquetado.
- Asegúrese de que los aparatos eléctricos y los cables estén limpios, en buen estado y no expuestos a líquidos.
- Los tomacorrientes deben tener conexión a tierra y no deben utilizarse tomas con varios enchufes.



- Mantenga las zonas de cocina libres de objetos inflamables (agarraderas, toallas, etc.).
- Mantenga el área de almacenamiento sobre la estufa libre de artículos inflamables/combustibles.
- Lleve mangas cortas o ajustadas mientras cocina; no pase la mano por encima del quemador de la estufa.
- No deje la estufa desatendida cuando cocine, especialmente cuando el quemador esté en posición alta.
- Aleje los mangos de las sartenes de los quemadores y del borde de la cocina.
- Evite cocinar a fuego fuerte con aceites y grasas.
- Perfore el envoltorio de plástico antes de calentar los alimentos en el microondas.
- Nunca coloque líquidos/sólidos calientes en el borde de la encimera.
- Coloque capas de protección entre la piel y la almohadilla térmica.
- Mantenga los aparatos eléctricos alejados de la zona de la bañera o la ducha.
- Nunca deje al paciente solo en la ducha/bañera.
- Ajuste el termostato del calentador de agua por debajo de 120 °F para evitar quemaduras accidentales.
- Almacene los líquidos inflamables en recipientes sin vidrio, debidamente etiquetados y herméticamente cerrados. Almacénelos lejos de calefactores, hornos, calentadores de agua, cocinas y otros aparatos de gas. Asegúrese de que el garaje está adecuadamente ventilado.

Seguridad de los medicamentos

- No tome medicamentos recetados de otra persona.
- Elabore una lista completa de los medicamentos actuales (incluidos los de venta con y sin receta, los remedios a base de hierbas y las vitaminas) y llévela consigo en caso de emergencia. Revise la lista en busca de discrepancias y haga cambios inmediatamente cuando se produzcan. Muéstrela a su médico o farmacéutico para evitar combinar medicamentos de forma inadecuada.
- Conozca el nombre de cada uno de sus medicamentos, por qué los toma, cómo tomarlos, los posibles efectos secundarios y qué alimentos u otras cosas debe evitar mientras los toma.
- Informe a su médico sobre alergias a medicamentos o efectos secundarios.
- Tome los medicamentos exactamente como se le ha indicado. Si el medicamento tiene un aspecto diferente al esperado, consulte a su médico o farmacéutico.
- Los nombres de los medicamentos pueden parecerse o sonar igual. Para evitar errores, consulte a su médico si tiene alguna duda.
- No consuma alcohol cuando esté tomando medicamentos.
- No deje de tomar ni cambie de medicamento sin la aprobación de su médico, aunque se sienta mejor. Si olvida una dosis, no duplique la siguiente dosis más tarde.
- Utilice una tabla o un sistema de contenedores (cartón de huevos lavado o med-planner) para ayudarle a recordar qué tipo, cuánto y cuándo debe tomar los medicamentos.
- Tome su medicamento con una luz encendida para poder leer la etiqueta.
- Lea atentamente las etiquetas de los medicamentos (incluidas las advertencias) y consérvelos en sus envases originales.
- Guarde los medicamentos de forma segura en un lugar fresco y seco de acuerdo con las instrucciones de la etiqueta del medicamento.



- Mantenga los medicamentos fuera del alcance de los niños y adultos confusos.
- Directrices federales para la eliminación de medicamentos: Siga las instrucciones específicas de eliminación que aparecen en la etiqueta del medicamento con receta o en el prospecto de información para el paciente. No tire los medicamentos por el fregadero o el inodoro a menos que esta información se lo indique específicamente. Si su comunidad cuenta con un programa de recogida de productos farmacéuticos, lléveles los medicamentos no utilizados para que los desechen correctamente. Si no existe tal programa, saque los medicamentos de sus envases originales y marque cualquier información identificativa en los envases originales. Mezcle los medicamentos con una sustancia indeseable, como posos de café o arena para gatos. Coloque la mezcla en una bolsa sellada, una lata vacía u otro recipiente y dépositela junto con los envases originales vacíos en la basura.

Artículos peligrosos y venenos

- Sepa cómo ponerse en contacto con el Servicio de Toxicología.
- Guarde cuidadosamente los artículos peligrosos en sus envases originales.
- No mezcle productos que contengan cloro o lejía con otros productos químicos.
- Compre insecticidas sólo para las necesidades inmediatas y almacene el exceso adecuadamente.
- Mantenga los artículos, productos de limpieza y productos químicos peligrosos fuera del alcance de los niños y de los adultos confusos o con discapacidades.
- Elimine los artículos peligrosos y los venenos sólo como se indica.

Seguridad de los equipos médicos

- Conserve las instrucciones del fabricante junto a los equipos médicos especializados o cerca de ellos. Realice el mantenimiento rutinario y preventivo de acuerdo con las instrucciones.
- Tenga a mano en el hogar números de teléfono para obtener servicio en caso de problemas o avería del equipo.
- Disponga de equipos de reserva, si está indicado.
- Proporcione energía eléctrica adecuada para equipos médicos como ventiladores, concentradores de oxígeno u otros equipos.
- Compruebe periódicamente las alarmas del equipo para asegurarse de que puede oír las.
- Haga revisar regularmente las baterías del equipo por un técnico calificado.
- Encargue a un profesional la instalación de barandillas de cama y utilícelas sólo cuando sea necesario. No utilice las barandillas de cama como sustituto de la contención física protectora.
- Si las barandillas de la cama están partidas, retírelas o deje el extremo de los pies hacia abajo para que el paciente no quede atrapado entre las barandillas.
- El colchón debe ajustarse a la cama. Añada rellenos en los huecos entre la barandilla y el colchón o entre el cabecero y el piecero y el colchón para reducir los huecos.
- Regístrese en su compañía eléctrica local si dispone de equipos eléctricos, como oxígeno o un ventilador.

Seguridad del oxígeno

- Utilice el oxígeno sólo como se indica. El oxígeno crea un riesgo elevado de incendio porque provoca una aceleración de la llama en presencia de sustancias inflamables y llamas abiertas.



- No fume cerca del oxígeno. Coloque carteles de “Prohibido fumar” dentro y fuera de la vivienda.
- Guarde las botellas de oxígeno lejos del calor y de la luz solar directa. No permita que el oxígeno se congele o sobrecaliente.
- Mantenga los productos derivados del petróleo (como Vaseline®, lociones aceitosas, cremas faciales o apósitos para el cabello), la grasa y los materiales inflamables alejados del sistema de oxígeno. Evite el uso de aerosoles (como desodorantes ambientales) cerca del oxígeno.
- Limpie el polvo de la botella de oxígeno con un paño de algodón y evite cubrir el sistema con cualquier material.
- Mantenga las llamas abiertas (como estufas de gas y velas) a una distancia mínima de 3 metros de la fuente de oxígeno.
- Mantenga siempre al menos 15 cm de espacio libre alrededor del concentrador de oxígeno. Enchúfelo directamente a una toma de corriente y limite el uso de extensiones eléctricas.
- Tenga los equipos eléctricos correctamente conectados a tierra y evite utilizar aparatos eléctricos como maquinillas de afeitar y secadores de pelo mientras utiliza oxígeno. Mantenga cualquier equipo eléctrico (incluidos los cigarrillos electrónicos) que pueda producir chispas a una distancia mínima de 3 metros del sistema de oxígeno.
- Utilice ropa de cama y prendas de vestir 100% de algodón para evitar chispas y electricidad estática.
- Coloque las botellas de oxígeno en un soporte adecuado para evitar que se vuelquen o sujételas a la pared o colóquelas de lado en el suelo.
- Guárdelo en un lugar bien ventilado y no bajo porches o terrazas exteriores ni en el maletero de un auto.
- Disponga de un cilindro de oxígeno portátil de reserva en caso de avería eléctrica o del concentrador de oxígeno.
- Alerta a la administración de la propiedad del uso de oxígeno cuando se vive en una residencia de varias viviendas.

Asistencia al paciente de viaje

Una de las ventajas de la terapia de infusión a domicilio es la mayor movilidad y libertad que se obtiene como paciente. Esto incluye la posibilidad de viajar fuera de casa, ya sea por negocios o de vacaciones. Si viaja fuera de casa, nuestra empresa puede ayudarle a organizar sus necesidades médicas. Podemos concertar servicios en su nombre con una empresa de asistencia médica en su lugar de destino. Le rogamos que nos avise con al menos dos semanas de antelación a la fecha de salida para que podamos hacer los preparativos oportunos. Una planificación temprana y una preparación cuidadosa son la clave para un viaje seguro y agradable. Le animamos a participar activamente en la organización de su viaje. Gracias por su cooperación en este asunto y por ayudarnos a ayudarle.



Sección 15: Política de devoluciones

Las políticas de BioMatrix y la legislación estatal vigente prohíben la reposición y posterior reventa de cualquier mercancía devuelta incluyendo medicamentos especiales, medicamentos auxiliares y suministros. En BioMatrix, seguimos cuidadosamente su prescripción de medicamentos especiales. En la mayoría de los casos no podrá devolver o cambiar sus medicamentos y suministros una vez que le hayan sido entregados, a menos que el medicamento haya sido retirado del mercado o presente algún tipo de defecto. Le notificaremos si su medicamento es retirado del mercado. Se le darán instrucciones sobre lo que debe hacer. Asegúrese de mantenernos informados sobre la cantidad exacta de medicación y suministros que tiene a mano cuando programe su próxima recarga/ entrega. Además, no podemos darle crédito por los medicamentos que no utilice. Es fundamental que se comunique de manera continua con nosotros y siga el régimen de medicación diseñado y recetado para usted por su médico para maximizar la eficacia y minimizar el desperdicio. El crédito se aplicará a su cuenta sólo si: un envío se ha realizado sin la autorización o pedido del cliente; se han enviado artículos incorrectos; o si se han enviado artículos defectuosos.

La práctica de revender productos médicos devueltos es ilegal en la mayoría de los estados. La Administración de Alimentos y Medicamentos de EE.UU. (FDA) "generalmente desaconseja la reutilización de medicamentos que salen del control de la farmacia". "Un farmacéutico no debe devolver productos farmacéuticos a sus existencias una vez que han salido de su posesión. Podría ser una práctica peligrosa que los farmacéuticos aceptaran y devolvieran a sus existencias las porciones no utilizadas de las recetas devueltas por los clientes, porque ya no tendrían ninguna garantía de la potencia, calidad, pureza o identidad de los artículos".

En caso de que descubra que tiene productos o suministros médicos que no va a utilizar, póngase en contacto con su representante de BioMatrix, quien puede proporcionarle información sobre organizaciones benéficas que pueden aceptar medicamentos o suministros donados.



Sección 16: Números de teléfono importantes y recursos comunitarios

Policia.....911
Ambulancia.....911
Bomberos.....911
Hospital local _____
Doctor local _____
Farmacia local _____

Control de envenenamiento.....(800) 222-1222
BioMatrix.....(877) 337-3002
Mi compañía eléctrica _____
Mi compañía telefónica _____
Mi compañía de agua _____
Mi agencia de enfermería _____

Otros recursos importantes

American Red Cross.....(800) 733-2767
Maltrato de mayores (NCEA)... (800) 677-1116
Violencia Doméstica.....(800) 799-7233
FDA.....(800) 216-7331
Discapacidad auditiva.....(800) 852-7897
Español.....(800) 676-4290

Centro de Control de Enfermedades.....(800) 232-4636
Maltrato de niños.....(800) 422-4453
Alliance of Mental Health.....(800) 950-6264
Prevención de suicidios.....(800) 273-8255
TTY.....(800) 852-7899
NJ Relay.....www.njrelay.com