



## Customer Information Guide

***Call us Toll Free at (877)932-6327***

The nebulizer that you are receiving today is provided by Acelleron Medical Products.

**All calls regarding insurance, billing or equipment issues should be directed to Acelleron.** All reasonable attempts will be made to cover the cost of this equipment through your insurance, but neither your doctor nor Acelleron can be sure if the unit will be 100% fully covered with no out of pocket cost until your insurance has been billed.

If you have a deductible plan and have not met your deductible, you will be responsible for the full contracted amount for this equipment. This amount is determined by your insurance plan, not Acelleron Medical Products, up to a maximum amount of \$195. If you have any questions regarding your deductible, please call the phone number on the back of your insurance card.

### **IMPORTANT! Replace Your Nebulizer Cup Every Six Months!**

The nebulizer cup deteriorates with use and **should be replaced every six months to continue to provide effective treatments.**

**Order online by visiting [acelleron.com/nebulizers](http://acelleron.com/nebulizers)**

If you experience problems with the nebulizer equipment, please call Acelleron Medical Products at (877)932-6327 for repair or to request a Return Merchandise Authorization number. If the nebulizer is defective, Acelleron will ship you a replacement the next business day. You must return the defective unit directly to Acelleron Medical Products.

Please review the manufacturer's instruction manual for safe operating procedures and be aware that this equipment requires electrical power to operate. You should plan to have an alternate power source during a power outage. For online training on this equipment, you can visit our knowledge center at **[acelleron.com/knowledge](http://acelleron.com/knowledge)**

**In case of an emergency, call 911 or go to the nearest hospital.**

We value your suggestions and we will work hard to resolve any complaints. If you have a suggestion or a complaint, please call us at 877-932-6327 and your call will be handled in a professional and confidential manner. You will be asked to provide your name, address, telephone number, and health insurance number, if applicable, and a summary of the complaint. All logged complaints are received by management within 1 business day and the client is contacted by management within 2 business days. All complaints are reviewed quarterly by the Quality Improvement Team and are kept confidential. If you are unable to obtain satisfaction, you have a right to register a complaint with the company and its accrediting bodies. You may also call the Community Health Accreditation Program at (800)656-9656 Monday through Friday from 8:00 a.m. EST to 6:00 p.m. EST.

Please fill out our client satisfaction survey at:

**[acelleron.com/survey](http://acelleron.com/survey)**



# Guía de información del paciente

***Llámenos sin costo al (877)932-6327***

El nebulizador que está recibiendo hoy en día es proporcionada por Acelleron Productos Médicos.

Todas las llamadas con respecto a cuestiones de seguros, facturación o equipos deben ser dirigidas a Acelleron, y no el consultorio de su médico. Se harán todos los esfuerzos razonables para cubrir el costo de este equipo a través de su seguro, pero ni el médico ni de Acelleron pueden estar seguros de si la unidad será del 100% totalmente cubierto sin costo de bolsillo hasta que el seguro ha sido facturado.

Si usted tiene un plan de deducible y no ha cumplido con su deducible, usted será responsable de la cantidad total contratada para este equipo. Esta cantidad es determinada por su plan de seguro, no Acelleron Medical Products, hasta un máximo de \$195.00. Si usted tiene alguna pregunta con respecto a su deducible, por favor llame al número de teléfono en la parte posterior de su tarjeta de seguro.

## **IMPORTANTE! Reemplace la taza de su nebulizador cada seis meses!**

La taza de la medicación del nebulizador se deteriora con el uso y **debe ser reemplazado cada seis meses para que sigan prestando tratamiento eficas.**

## **Ordene en línea visitanos en [acelleron.com/nebulizers](http://acelleron.com/nebulizers)**

Si experimenta problemas con el equipo, por favor llame a Acelleron Productos Médicos al (877)932-6327 para su reparación o para solicitar un número de autorización de devolución de mercancía. Si el nebulizador es defectuoso, Acelleron le enviará un reemplazo al siguiente día hábil. Debe devolver la unidad defectuosa directamente a Acelleron Productos Médicos.

Por favor, revise el manual de instrucciones del fabricante para los procedimientos de seguridad y ser conscientes de que este equipo requiere energía eléctrica para operar. Usted debe planear para tener una fuente de energía alternativa durante un apagón. Para la formación en línea en este equipo, usted puede visitar nuestro centro de conocimiento en [Acelleron.com/knowledge/](http://Acelleron.com/knowledge/)

## **En una emergencia, llamar al 911 o valla para el hospital más cercano.**

Valoramos sus sugerencias y vamos a trabajar duro para resolver las quejas. Si tiene una sugerencia o una queja, por favor llame al 877-932-6327 Acelleron y su llamada será manejada de una manera profesional y confidencial. Se le pedirá que proporcione su nombre, dirección, número de teléfono y número de seguro de salud, en su caso, y un resumen de la queja. Todas las quejas registradas son recibidas por la gestión dentro de 1 día laboral y el cliente sera contactado por la administración dentro de 2 días laborables. Todas las denuncias son revisadas trimestralmente por el Equipo de Mejoramiento de la Calidad y se mantienen confidenciales. Si usted no puede obtener satisfacción, usted tiene el derecho de presentar una queja con la empresa y sus organismos de acreditación. Usted también puede llamar al Programa de Acreditación de Salud de la Comunidad al (800)656-9656 De lunes a viernes de 8:00 a.m. EST a 6:00 p.m. EST.

Por favor, llene nuestra encuesta de satisfacción del cliente en:

**[acelleron.com/survey](http://acelleron.com/survey)**