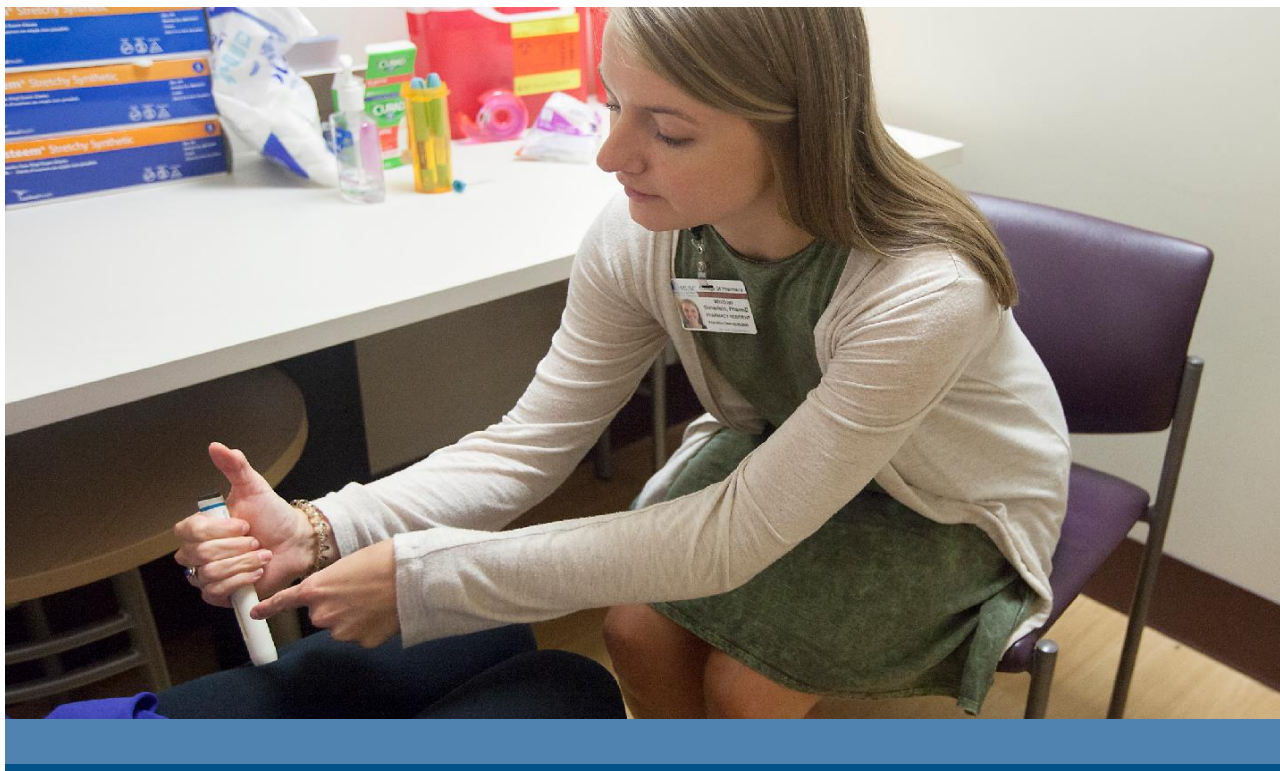




Farmacia especializada

Guía de bienvenida





A NUESTROS ESTIMADOS PACIENTES

¡Bienvenido a la farmacia especializada de MUSC! Nos complace que haya elegido nuestra farmacia para satisfacer sus necesidades de productos farmacéuticos especializados.

Somos una farmacia especializada que se enfoca principalmente en el paciente y tenemos experiencia en la atención de pacientes con afecciones médicas complejas. Formamos parte de su equipo de atención médica y trabajaremos en estrecha colaboración con usted para brindarle una atención personalizada que satisfaga sus necesidades específicas. Nuestros farmacéuticos tienen amplio conocimiento sobre sus medicamentos y se encuentran disponibles las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana. Como paciente, usted tendrá la oportunidad de participar en nuestro Programa de Control del Paciente, que es exclusivo para usted y sus medicamentos y está diseñado para ayudarlo a obtener el mayor beneficio de su

tratamiento. También tendrá acceso a recursos tales como recordatorios de reposición de medicamentos, información de entrega de medicamentos y detalles sobre sus beneficios, responsabilidades de copago y asistencia con copagos. Adjunto encontrará el paquete de bienvenida para pacientes, que contiene información sobre cada aspecto de su atención con la farmacia especializada de MUSC. Le recomendamos que lo lea atentamente y lo guarde para futuras consultas.

Si necesita ayuda para leer la siguiente información en otro idioma, comuníquese con la farmacia especializada de MUSC para solicitar servicios de un intérprete al **1-843-876-7074** o **1-800-618-0398**.

Si tiene alguna pregunta, llámenos al **1-843-876-7074**, **1-800-618-0398**, o visítenos en línea en **muschealth.org/medical-services/pharmacy/specialty-pharmacy-services**

Atentamente

El equipo de atención de la farmacia especializada

ÍNDICE

Información importante.....	04
Notificación de las prácticas de privacidad	05
Derechos y responsabilidades del paciente	09
Cómo obtener medicamentos y servicios.....	10
Medicamentos recetados nuevos	10
Entrega de medicamentos.....	10
Reposiciones	10
Medicamentos no disponibles en la farmacia especializada	10
Ayuda del personal farmacéutico.....	11
Programas de Control del Paciente	11
Información para el paciente	11
Dudas y quejas	11
Apelaciones	11
Devolución de medicamentos.....	12
Devolución de suministros y equipos	12
Sustitución por medicamentos genéricos.....	12
Demoras con los medicamentos	12
Retiros de medicamentos del mercado	12
Cambios normativos.....	12
Sustancias controladas.....	12
Preguntas frecuentes.....	13
Política de pago.....	14
Reclamos de seguro, pagos y asistencia financiera	14
Formas de pago	14
Seguridad del paciente	15
Reacciones adversas a medicamentos	15
Desecho de residuos de riesgo biológico.....	15
Preparación para casos de emergencia	17
Prevención de caídas	17
Envenenamiento	17
Seguridad en casos de incendio y quemadura.....	18
Catástrofes naturales (terremoto, huracán y tornado)	18
Corte del suministro eléctrico.....	18
Inundación	18
Encuesta de satisfacción del paciente	19
Formulario de dudas y quejas del paciente	20
Números de teléfono para casos de emergencia.....	21

COMUNÍQUESE CON NOSOTROS

Teléfono

1-843-876-7074 o 1-800-618-0398

Horario de atención

De lunes a viernes

8 a. m. a 5 p. m. (hora del este)

Hay un farmacéutico autorizado disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana. La farmacia especializada de MUSC se encuentra cerrada los siguientes días:

- n Año Nuevo (1.º de enero)
- n Día de Martin Luther King, Jr. (tercer lunes de enero)
- n Día de los Caídos (último lunes de mayo)
- n Día de la Independencia (4 de julio)
- n Día del Trabajador (1.er lunes de septiembre)
- n Día de Acción de Gracias (4.º jueves de noviembre)

- n Día después de Acción de Gracias
- n Víspera de Navidad (24 de diciembre)
- n Navidad (25 de diciembre)

Su atención y tratamiento no se verán afectados en estas fechas.

Información para casos de emergencia por catástrofe

En caso de una catástrofe o condiciones climáticas adversas, el objetivo de la farmacia especializada de MUSC es continuar satisfaciendo sus necesidades de medicamentos recetados y atención. Si es necesario que le enviemos su medicamento a una dirección alternativa, llame al 1-843- 876-7074 o al 1-800-618-0398 para darnos información de contacto secundaria. Si por alguna situación no pudiéramos entregarle los medicamentos, nos pondremos en contacto con usted para enviárselos a tiempo si es necesario. Si se produce una catástrofe que no da tiempo para planificar, nos pondremos en contacto con usted lo antes posible para coordinar la entrega.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Acerca de la Notificación de las prácticas de privacidad

Su privacidad es sumamente importante para nosotros, por eso nos comprometemos a proteger su información médica. Nuestra Notificación de las prácticas de privacidad en la página 5 describe cómo protegemos su información de salud. La notificación también describe cómo se puede usar y divulgar la información médica acerca de usted, y de qué manera usted puede acceder a ella.

Acerca de los derechos y las responsabilidades del paciente

Derechos y responsabilidades del paciente, en la página 9, confirma cuáles son sus derechos y responsabilidades como paciente y la responsabilidad que tiene la farmacia especializada de MUSC de tratar a cada paciente con respeto y dignidad. Nuestros pacientes tienen derecho a recibir una atención considerada y respetuosa en todo momento. La farmacia especializada de MUSC respeta los derechos de todos los pacientes sin importar su edad, raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estatus socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad de género.

Acerca del formulario de dudas y quejas del paciente

Si identifica algún problema o duda con la farmacia especializada de MUSC, puede presentar una queja por escrito mediante el formulario de la página 20. También puede transmitírnos sus dudas por teléfono llamando a la farmacia especializada de MUSC al 1-843-876-7074 o al 1-800-618-0398.

Acerca de la encuesta de satisfacción del paciente

Si desea hacer algún comentario a la farmacia especializada de MUSC, puede completar la Encuesta de satisfacción del paciente de la página 19.

NOTIFICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Si necesita ayuda para leer la siguiente información en otro idioma, comuníquese con la farmacia especializada de MUSC para solicitar servicios de un intérprete al **1-843-876-7074 o al número gratuito 1-800-618-0398**.

Esta notificación describe cómo se puede usar y divulgar la información médica acerca de usted, y de qué manera usted puede acceder a la misma. También describe sus derechos y las obligaciones de MUSC con respecto al uso y a la divulgación de información médica. Léala atentamente.

Qué es la información médica protegida (protected health information, PHI)

Medical University of South Carolina y sus filiales, entre otras, Medical University Hospital Authority, los médicos de MUSC y los médicos de atención primaria de MUSC coordinan la atención de nuestros pacientes. Es posible que compartan información médica entre sí por cuestiones de tratamiento, pago o para el funcionamiento del hospital o de las clínicas.

Por ley, tenemos las siguientes obligaciones:

- asegurarnos de que la información médica que lo identifica se mantenga en privado;
- entregarle esta notificación de obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a

la información médica sobre usted; y

■ respetar los términos de la notificación vigente.

Cómo podemos usar y divulgar su información médica protegida (PHI)

A. Para los siguientes usos NO se requiere su autorización, salvo que así lo establezca la legislación de Carolina del Sur:

- 1. Para tratamiento.** Los cuidadores pueden analizar su PHI para determinar su plan de atención. Por ejemplo, médicos, enfermeros, estudiantes de medicina y demás personal de atención médica pueden compartir la PHI para coordinar los servicios que usted necesita.
- 2. Para obtener pago.** Podemos usar y divulgar PHI por gestiones relativas al hospital o a las clínicas. Por ejemplo, podemos usar la información para enviar un reclamo a su compañía de seguros.
- 3. Para gestiones de atención médica.** Podemos usar y divulgar PHI por gestiones relativas al hospital o a las clínicas. Por ejemplo, podemos usar la información para revisar nuestro tratamiento y nuestros servicios, y a fin de evaluar el desempeño del personal que lo atiende.
- 4. Para actividades de salud pública.** Según establece la ley, debemos dar a conocer a las autoridades de salud pública la información relativa a nacimientos, defunciones, diversas enfermedades, reacciones a medicamentos y productos médicos.
- 5. Víctimas de abuso, negligencia, violencia doméstica.** Según establece la ley, su PHI puede ser divulgada al Departamento de Servicios Sociales de Carolina del Sur en presuntos casos de abuso y negligencia.
- 6. Actividades de control sanitario.** Según establece la ley, debemos brindar información para auditorías federales o estatales, investigaciones en el orden civil, administrativo o penal, inspecciones, certificación o medidas disciplinarias.
- 7. Procedimientos judiciales y administrativos.** Se podrá divulgar su PHI en respuesta a una orden de comparecencia u orden judicial.
- 8. A efectos de la seguridad nacional o del cumplimiento de la ley.** Se podrá divulgar su PHI como parte de una investigación en cumplimiento de la ley.
- 9. Usos y divulgaciones sobre pacientes que han fallecido.** En caso de muerte de un individuo, nosotros brindamos la información necesaria a médicos forenses, examinadores médicos y funerarias.

10. A efectos de la donación de órganos. Según establece la ley, notificaremos a las organizaciones de obtención de órganos para ayudarlas en la donación y trasplante de órganos, ojos o tejidos.

11. Investigación. Podemos usar su PHI si el Comité Institucional de Revisión (Institutional Review Board, IRB), para revisiones de investigación, aprueba y establece pautas para garantizar la privacidad.

12. Para evitar daños. A fin de evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad de una persona o del público, es posible que divulguemos información limitada a personal del orden público o a personas capaces de prevenir o reducir el daño.

13. A efectos de la compensación de los trabajadores. Podemos divulgar su PHI para cumplir con las leyes de compensación de los trabajadores.

14. Marketing. Es posible que le enviemos información sobre los últimos tratamientos, grupos de apoyo y demás recursos que afectan su salud.

15. Actividades para recaudar fondos. Es posible que usemos su PHI para comunicarnos con usted a fin de recaudar fondos para financiar los servicios de atención médica y programas educativos que ofrecemos a la comunidad. Usted tiene derecho a cancelar las comunicaciones sobre recaudación de fondos en cada solicitud.

16. Recordatorios de citas y beneficios y otros servicios de salud. Es posible que nos comuniquemos con usted para recordarle que tiene una cita.

B. Usted puede objetar los siguientes usos de PHI:

- 1. Directorios de hospitales.** Salvo que lo objete, podremos incluir su nombre, ubicación, estado general y afiliación religiosa en nuestro directorio de pacientes para uso del clero y de las visitas que pregunten por usted.
- 2. Información compartida con familiares, amigos u otros.** Salvo que lo objete, podremos divulgar su PHI a un familiar, amigo u otra persona involucrada en su atención o en el pago de su atención.
- 3. Plan de salud.** Usted tiene derecho a solicitar que divulguemos cierta PHI a su plan de salud para servicios o artículos médicos cuando pague por ellos en su totalidad.

En estas situaciones se requiere su autorización previa por escrito (para divulgar su PHI):

Usted puede revocar su autorización enviando una notificación escrita al contacto encargado de la privacidad que se identifica en esta notificación. Si tenemos una autorización escrita para divulgar su PHI, es posible que esto suceda antes de que recibamos su revocación.

1. Cualquier uso o divulgación más allá del tratamiento, del pago o de las gestiones de atención médica y que no se especifique en las partes A y B de páginas 5 y 6.
2. Notas de psicoterapia.
3. Cualquier circunstancia en la que deseemos vender su información.

Sus derechos respecto de su PHI

Aunque su registro médico es propiedad física de MUSC, la información le pertenece a usted, y usted tiene los siguientes derechos con respecto a su PHI:

- A. El derecho a pedir límites en nuestro uso y divulgación de su PHI.** Usted tiene derecho a pedir límites en nuestro uso y divulgación de su PHI. Nosotros tendremos en cuenta su solicitud, pero no siempre tenemos la obligación legal de aceptarla. Si aceptamos su solicitud, pondremos los límites por escrito y los respetaremos, salvo en situaciones de emergencia. Usted debe enviar una solicitud por escrito donde declare (1) la información que desea limitar; (2) si desea limitar nuestro uso, divulgación o ambos; (3) en relación con quién desea que se apliquen estos límites, por ejemplo, divulgaciones a su cónyuge; y (4) una fecha límite.
- B. El derecho a elegir cómo debemos comunicarle su PHI.** Usted tiene derecho a solicitar que le comuniquemos su PHI de una determinada manera o en un determinado lugar (por ejemplo, que le enviemos información a su dirección laboral en lugar de su domicilio particular). Deberá hacer su solicitud por escrito y especificar forma y lugar de contacto. Daremos lugar a las solicitudes razonables.
- C. El derecho a ver y obtener copias de su PHI.** Usted tiene derecho a inspeccionar y recibir una copia de su PHI (incluyendo una copia electrónica), que se incluye en un conjunto de registros

designados que se pueden utilizar para tomar decisiones acerca de su atención. **Usted debe enviar su solicitud por escrito.** Si solicita una copia de esta información, es posible que le cobremos el costo de las copias, el envío u otros costos relacionados con su solicitud. En algunas circunstancias muy limitadas es posible que deneguemos su solicitud de inspeccionar y recibir una copia. Si le denegamos el acceso a su PHI, puede solicitar que se revise la denegación.

D. El derecho a obtener una lista de casos de cuándo y a quién hemos divulgado su PHI. Es posible que esta lista no incluya usos tales como los relativos a tratamiento, pago o gestiones de atención médica, directamente a usted, a su familia o en nuestro directorio de establecimientos que se describe en la presente Notificación de las prácticas de privacidad. Además, es posible que esta lista no incluya los usos en relación con los que se recibió una autorización firmada o las divulgaciones hechas hace más de seis años antes de la fecha de su solicitud.

E. El derecho a corregir su PHI. Si considera que su PHI contiene algún error o que falta información importante, tiene derecho a solicitar que corriamos la información existente o agreguemos la información faltante. Deberá hacer la solicitud y establecer el motivo correspondiente por escrito. Es posible que nosotros le deneguemos la solicitud por escrito si la PHI es correcta y está completa, o bien, si ha sido originada en el registro de otro establecimiento.

F. El derecho a recibir una copia impresa o electrónica de esta notificación: Usted puede solicitar una copia de esta notificación en cualquier momento. Para las solicitudes anteriores (y para recibir formularios), escriba a:

■ Health Information Services (Medical Records)
A la atención de: Release of Information
169 Ashley Avenue MSC 369
Charleston, SC 29425

■ El número de teléfono es 1-843-792-3881.

G. El derecho a revocar una autorización. Si decide firmar una autorización para divulgar su PHI, podrá revocarla posteriormente por escrito. De esta manera, se suspenderá la

divulgación futura de su información médica, salvo según lo permita o establezca la ley.

H. El derecho a recibir notificación acerca de una violación. Si se produce una violación de su PHI no protegida, se lo notificaremos por escrito.

Intercambios de información médica

MUSC, junto con otros proveedores médicos, participa en intercambios de información médica. Estos intercambios de información se utilizan para el diagnóstico y el tratamiento de pacientes. Como participante en estos intercambios, MUSC transmite determinada información médica de pacientes a otros proveedores de atención médica. Si usted necesita recibir tratamiento en otro lugar que participa en uno de estos intercambios, dicho proveedor puede recabar información médica para colaborar con su tratamiento. Usted tiene derecho a decir que eso no se puede hacer. Si decide no participar en estas alianzas, comuníquese con la Oficina de Privacidad de MUSC al 1-843-792-4037.

Cómo presentar una queja sobre nuestras prácticas de privacidad

Si considera que sus derechos de privacidad pueden haber sido violados o si no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre el acceso a su PHI, puede presentar una queja ante la oficina que se indica a continuación.

Esto no lo perjudicará, y no se tomarán represalias contra usted por manifestar una inquietud o presentar una queja. Nosotros nos comprometemos a ofrecer una atención médica de calidad en un entorno confidencial.

■ Encargado de la Oficina de Privacidad 1-843-792-4037

■ Línea directa de la Oficina de Privacidad 1-800-296-0269

■ Encargado de Privacidad según la HIPAA
169 Ashley Avenue MSC 332
Charleston, SC 29425

Además, puede enviar una queja por escrito a la Oficina de Derechos Civiles. La dirección le será informada a pedido.

Modificaciones de esta Notificación

Nosotros nos reservamos el derecho a modificar los términos de esta notificación en cualquier momento. Asimismo, nos reservamos el derecho a implementar la notificación revisada o modificada en relación con la PHI

existente y futura. Esta notificación siempre incluirá la fecha de entrada en vigencia. Puede ver esta notificación y las revisiones correspondientes en:

<https://web.musc.edu/about/compliance/privacy>.

Fecha de entrada en vigencia de esta Notificación

Esta notificación entró en vigencia el 14 de abril de 2003 y se revisó en agosto de 2018.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Si necesita ayuda para leer la siguiente información, comuníquese con la farmacia especializada de MUSC al **1-843-876-7074** o al número gratuito **1-800-618-0398**.

Objetivo

Reconocer los derechos y las responsabilidades de los pacientes y la responsabilidad de la farmacia especializada de MUSC de tratar a cada paciente con respeto y dignidad en un entorno libre de tabaco.

Nuestros pacientes tienen derecho a recibir una atención considerada y respetuosa en todo momento y en todas las circunstancias. La farmacia especializada de MUSC respeta los derechos de todos los pacientes sin importar su edad, raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estatus socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.

Como paciente de MUSC, usted tiene ciertos derechos. Para leer más al respecto, visite muschealth.org/patients-visitors/visitor-information/patient-rights.

Como paciente de la farmacia especializada de MUSC, usted también tiene:

1. El derecho a recibir información con antelación sobre la atención y los servicios que se prestarán, incluyendo las disciplinas que brindan atención y la frecuencia de las visitas, así como las modificaciones a su plan de atención médica.
2. El derecho a recibir información con antelación, oralmente y por escrito, sobre la atención que se ofrece, los cargos, incluyendo el pago por atención y servicios de terceros, así como los cargos que deberá pagar el cliente/paciente.
3. El derecho a recibir información sobre el alcance de los servicios que prestará la organización y las limitaciones específicas de esos servicios.
4. El derecho a participar en el desarrollo y la revisión periódica de su plan de atención médica.
5. El derecho a rechazar atención o tratamiento después de que se le han explicado por completo las consecuencias de rechazar atención o tratamiento.
6. El derecho a recibir información sobre los derechos del cliente/paciente según la legislación estatal para establecer una Voluntad anticipada sobre atención médica, si corresponde.
7. El derecho a que se trate a sus pertenencias y su persona con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad y la individualidad del cliente/paciente.
8. El derecho a poder identificar a los trabajadores de atención médica mediante la debida identificación.
9. El derecho a no recibir un trato indebido, negligencia o abuso de tipo verbal, mental, sexual y físico, incluyendo lesiones de origen desconocido y apropiación indebida de las pertenencias del cliente/paciente.
10. El derecho a presentar una queja formal sobre el tratamiento o la atención, o la falta de respeto por las pertenencias, y a recomendar cambios en la política, el personal o la atención y el servicio sin limitación, interferencia, coerción, discriminación o represalia.
11. El derecho a que se investiguen los reclamos o las quejas sobre tratamiento, atención o falta de respeto a las pertenencias.
12. El derecho a la confidencialidad y la privacidad de toda la información que figura en el registro del cliente/paciente y de todos los aspectos de la información médica protegida (PHI).
13. El derecho a recibir asesoramiento acerca de las políticas y los procedimientos de la organización con respecto a la divulgación de los registros clínicos.
14. El derecho a elegir un proveedor de atención médica, como un médico interviniente, si corresponde.
15. El derecho a recibir atención apropiada sin discriminación de acuerdo con las órdenes del médico, si corresponde.
16. El derecho a recibir información sobre beneficios financieros cuando se lo deriva a una organización.
17. El derecho a recibir información completa sobre las propias responsabilidades.
18. El derecho a conocer la filosofía y las características

del Programa de Control del Paciente.

19. El derecho a que se comparta su información médica personal con el Programa de Control del Paciente solo de acuerdo con la legislación estatal y federal.
20. El derecho a identificar a los miembros del personal del programa, incluyendo su cargo, y a hablar con el supervisor de un miembro del personal.
21. El derecho a hablar con un profesional de atención médica.
22. El derecho a recibir información sobre el Programa de Control del Paciente.
23. El derecho a recibir información administrativa sobre cambios o la terminación del Programa de Control del Paciente.
24. El derecho a negar la participación en el programa, revocar el consentimiento o retirarse del programa en cualquier momento.
25. El derecho a recibir información completa sobre las propias responsabilidades.

Como paciente de la farmacia especializada de MUSC, usted tiene ciertas responsabilidades, por ejemplo:

1. La responsabilidad de notificar al proveedor acerca de su participación en los servicios que presta la farmacia.
2. La responsabilidad de notificar a la farmacia acerca de las inquietudes que tenga con respecto a la atención o los servicios.
3. La responsabilidad de notificar al proveedor de tratamiento acerca de su participación en el Programa de Control del Paciente, si corresponde.
4. La responsabilidad de enviar todos los formularios necesarios para participar en el Programa de Control del Paciente, en la medida que establece la ley.
5. La responsabilidad de proporcionar información clínica y de contacto que sea precisa, así como de notificar al Programa de Control del Paciente sobre los cambios en la información.

CÓMO OBTENER MEDICAMENTOS Y SERVICIOS

Medicamentos recetados nuevos

En la mayoría de los casos, el médico que emite una receta enviará la receta nueva a la farmacia especializada de MUSC. Nuestro equipo trabajará con este médico para obtener toda la información necesaria sobre el medicamento nuevo y coordinar su reposición.

Entrega de medicamentos

Nosotros coordinaremos la entrega de sus medicamentos de especialidad y suministros necesarios, como agujas, jeringas, algodón embebido en alcohol y recipiente para depositar elementos cortantes, en el lugar que se nos indique. Si su dirección cambia, notifíquela de inmediato a la farmacia especializada de MUSC.

Reposiciones

Aproximadamente una semana antes de que se acabe el medicamento, según lo previsto, un miembro del equipo de atención de la farmacia se pondrá en contacto con usted para confirmar su dirección y los detalles de entrega o retiro, así como para hablar sobre su plan de atención y su medicamento. Si se le acaba el medicamento antes de que se ponga en contacto con usted, llámenos durante las horas hábiles.

Medicamentos no disponibles en la farmacia especializada de MUSC

En determinadas circunstancias, es posible que el plan de seguro le pida que use una farmacia en particular. Si la farmacia especializada de MUSC no puede entregarle un medicamento que se le recetó, el farmacéutico hablará con usted, su médico y otra farmacia para asegurarse de que usted reciba los medicamentos como corresponde. La farmacia especializada de MUSC le brindará la información de contacto de la farmacia establecida y coordinará con su proveedor la transferencia de la receta.

Ayuda del personal farmacéutico

Los farmacéuticos de la farmacia especializada de MUSC están especialmente capacitados en sus medicamentos y se encuentran disponibles de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, para responder preguntas sobre medicamentos, plan de atención médica y seguimiento necesario. Si tiene preguntas sobre estos temas, llame a la farmacia especializada de MUSC al 1-843-876-7074 o al 1-800-618-0398. También hay un farmacéutico autorizado disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, para necesidades urgentes relacionadas con medicamentos. Después de las horas hábiles, deje un mensaje con su información de contacto en el servicio de respuesta automática y el farmacéutico de turno lo llamará a la brevedad. En caso de emergencia, llame al 911.

Programas de Control del Paciente

La farmacia especializada de MUSC coordina los programas de control del paciente personalizados y centrados en el paciente que son exclusivos para sus medicamentos y afecciones. Los programas están diseñados para brindar atención específica para su terapia de medicamentos y sus afecciones a fin de mejorar su salud y permitirle obtener el mayor beneficio del tratamiento. Estos servicios incluyen una revisión de la terapia de medicamentos para cada medicamento recetado nuevo o reposición de medicamento, supervisión constante del estado de salud y los análisis de laboratorio, educación sobre los medicamentos específicos del paciente y control constante del uso de medicamentos. Este servicio forma parte de su atención en la farmacia especializada de MUSC, sin costo adicional, y su participación en él es voluntaria. Si decide no participar en nuestro Programa de Control del Paciente, comuníquese con un miembro de nuestro equipo de la farmacia especializada. Usted puede reinscribirse en este programa en cualquier momento. La farmacia especializada de MUSC también le brindará información específica para el paciente cuando solicite reposiciones mensuales de medicamentos con respecto a medicamento, diagnóstico y opciones de tratamiento comunes. Nosotros podemos hacerle llegar esta información por escrito con cada medicamento recetado. Para obtener más información, comuníquese con nosotros.

INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Dudas y quejas

Nuestro equipo de la farmacia especializada se compromete a ofrecerle la terapia a su entera satisfacción. Si tiene alguna inquietud sobre nuestra atención o nuestros servicios, comuníquese de inmediato con nosotros al 1-843-876-7074 o al 1-800-618-0398. También puede presentar un Formulario de dudas y quejas del paciente (página 20) por correo o por teléfono.

Si no podemos responder a su inquietud o resolver un problema a su entera satisfacción, puede comunicarse con la oficina del Programa de Enlace con Pacientes y Familias. Los miembros del personal se encuentran disponibles para ayudar a pacientes y familiares con sus preguntas, inquietudes, sugerencias o quejas sobre la atención o los servicios que brinda MUSC Health. Llame al 1-843-792-5555 durante las horas hábiles. También puede completar un formulario en línea en muschealth.org/patients-visitors/contact-us/contact-patient-liaison.html o enviarlo directamente por correo electrónico a ptfamilia@musc.edu.

Asimismo, puede ponerse en contacto con las siguientes agencias:

- n Departamento de Salud y Control Ambiental de Carolina del Sur (DHEC) al 1-800-922-6735
- n La Comisión Conjunta al 1-800-994-6610
- n Carolinas Center for Medical Excellence (Medicaid y Medicare únicamente) al 1-800-922-3089
- n La Comisión de Acreditación de Revisión de Utilización (URAC) por correo electrónico: grievances@urac.org
- n La Comisión de Acreditación de Atención Médica al 855-937-2242

Apelaciones

Si su plan de salud rechaza la cobertura de sus medicamentos, o bien, si usted no está de acuerdo con la decisión del plan de salud con respecto a la cobertura de sus medicamentos, puede presentar una apelación al plan de salud. La farmacia especializada de MUSC coordinará la presentación de la apelación en su nombre y le notificará sobre el resultado. También puede ponerse en contacto con su plan de salud para presentar su propia apelación.

Devolución de medicamentos

Las reglamentaciones del Colegio de Farmacéuticos (Board of Pharmacy) de Carolina del Sur prohíben la reventa o la reutilización de una receta ya surtida. Por lo tanto, no podemos dar crédito por productos no utilizados o en exceso. Si usted o su médico suspenden su tratamiento, notifíquenos de inmediato al respecto para evitar recibir medicamentos que no podrá devolver. Si los medicamentos o suministros son defectuosos, el personal farmacéutico arreglará su devolución y reenvío sin costo extra.

Devolución de suministros y equipos

Cuando se hayan enviado los suministros a su domicilio, la farmacia especializada de MUSC no podrá reutilizarlos y, por lo tanto, no puede darle crédito por productos no utilizados o sobrantes. Conserve los suministros que pueda usar y deseche los demás. Si tiene preguntas sobre cómo desecharlos, llámenos al 1-843-876-7074 o al 1-800-618-0398.

Sustitución por medicamentos genéricos

Cuando sea posible, y cuando pueda ahorrar dinero con una opción de medicamento genérico, la farmacia especializada de MUSC reemplazará un medicamento de marca por otro genérico de menor costo, salvo que su proveedor especifique explícitamente el de marca. Aunque usted puede solicitar un medicamento explícitamente de marca, no podemos garantizarle que el proveedor de cobertura médica pagará el medicamento de marca habiendo un medicamento genérico disponible. Si fuera necesario reemplazarlo, un miembro de nuestro personal se lo notificará antes de que se le entregue el medicamento recetado.

Demoras con los medicamentos

Las demoras con los medicamentos pueden deberse a varias razones, como falta de medicamento, cuestiones de autorización previa/apelaciones y demoras en la comunicación entre farmacéuticos y proveedores. Si se prevé que habrá demoras, el personal farmacéutico se pondrá en contacto con usted para analizar las opciones.

Retiros de medicamentos del mercado

La farmacia especializada de MUSC sigue las pautas de retiro de medicamentos del mercado que establece la Administración de Alimentos y

Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) de EE. UU., los fabricantes de medicamentos, los distribuidores de medicamentos y las agencias reguladoras estatales y federales. La farmacia especializada de MUSC se pondrá en contacto con usted y su proveedor en caso de que haya un retiro de medicamentos del mercado de Clase I según la FDA que pudiera afectarlo. Si tiene preguntas sobre un retiro de medicamentos del mercado, comuníquese con la farmacia especializada de MUSC al 1-843-876-7074 o al 1-800-618-0398.

Cambios normativos

Si las normas estatales o federales cambian la forma en que nosotros le brindamos atención, la farmacia especializada de MUSC le notificará sobre el cambio y nuestro plan de atención.

Sustancias controladas

La farmacia especializada de MUSC se rige por las leyes estatales y federales en cuanto al manejo y al almacenamiento de sustancias controladas y a la prevención del abuso.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es una farmacia especializada?

Una farmacia especializada es una farmacia designada que surte medicamentos que pueden requerir un manejo y un almacenamiento especiales. Estos medicamentos a menudo son costosos y es posible que no se encuentren disponibles de inmediato en una farmacia local. Además, pueden tener efectos secundarios que requieren control por parte de un farmacéutico capacitado.

¿Cuánto costarán mis medicamentos?

El importe del copago lo determina el plan de seguro. Le notificaremos cuál es el importe después de procesar su receta.

¿Qué sucede si no puedo pagar mi medicamento?

Algunas empresas farmacéuticas y entidades de beneficencia ofrecen ayuda financiera para pacientes. Un miembro del equipo de nuestra farmacia especialmente capacitado analizará las opciones disponibles para usted y hará que se lo inscriba en un programa, si usted fuera elegible. En la sección de Política de pago encontrará más información.

¿Cuánto tardará en llegar mi medicamento?

Utilizando el servicio de entrega para el día siguiente, la farmacia especializada de MUSC puede entregarle su medicamento entre 24 y 48 horas de haber recibido su receta, siempre y cuando no haya demoras, como una autorización previa, apelación o falta de medicamento por parte del fabricante. Si la entrega está demorada, un miembro del equipo de la farmacia se lo notificará a usted y a su proveedor.

¿Cómo se conserva el medicamento durante el proceso de entrega?

Los productos refrigerados se envían en paquetes especiales para mantener la temperatura correcta del medicamento y cumplir con los requisitos del fabricante. Si tiene dudas sobre la temperatura al recibirlo, comuníquese con la farmacia especializada de MUSC de inmediato.

¿Qué tan importante es tomar todo el medicamento?

Es fundamental que siga las instrucciones de su proveedor. Algunos medicamentos pueden provocar efectos secundarios o ser difíciles de administrar. Si tiene efectos secundarios o dificultad para administrar su medicamento, comuníquese con nosotros. Nuestros farmacéuticos con gusto lo asesorarán.



POLÍTICA DE PAGO

Reclamos de seguro, pagos y asistencia financiera

La farmacia especializada de MUSC les facturará a sus compañías de seguros por usted. Si se necesita autorización previa o apelación, nosotros haremos el papeleo por usted.

Usted deberá efectuar el pago al pedir o reponer el medicamento, y es posible que deba pagar una parte del costo de este. Si el costo fuera un obstáculo para comenzar el tratamiento, la farmacia especializada de MUSC tiene acceso a programas de asistencia financiera para que los medicamentos sean más accesibles, como tarjetas de asistencia con copagos de los fabricantes de medicamentos y asistencia financiera de diversas fundaciones. Nosotros lo ayudaremos a inscribirse en dichos programas.

La farmacia especializada de MUSC siempre le informará el importe adeudado antes de cobrarle. Si debe un saldo, deberá cancelarlo antes de la próxima reposición de medicamento. Si no tiene seguro o no puede pagar la factura completa, la farmacia especializada de MUSC buscará con usted la manera de hacer un plan de pago. Llámenos al 1-843- 876-7074 o al número gratuito 1-800-618-0398.

Formas de pago

Para su comodidad, la farmacia especializada de MUSC y MUSC Health aceptan las siguientes formas de pago:

- Cheques personales (deberán librarse a nombre de MUHA)
- Giros postales (deberán hacerse a nombre de MUHA)
- Visa
- MasterCard
- Discover
- American Express
- Dinero en efectivo (solo si paga en un comercio minorista de MUSC para pacientes ambulatorios)

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Reacciones adversas a medicamentos

Los pacientes que presenten reacciones adversas a medicamentos, síntomas de salud agudos u otros problemas, deben ponerse en contacto con su proveedor de atención primaria (PCP), la sala de emergencias local, o llamar al 911. Puede informar sobre casos de reacciones adversas a la FDA a través de MedWatch, el programa de informe de casos de reacciones adversas de la FDA, en [fda.gov/safety/medwatch](https://www.fda.gov/safety/medwatch).

Desecho de residuos de riesgo biológico

Los residuos de riesgo biológico incluyen cualquier tipo de jeringa, lanceta o aguja (“elementos cortantes”) que se utiliza para extraer sangre o inyectar medicamento. Se debe tener mucho cuidado al desechar estos elementos, para protegerse y proteger a los demás de daños y posible infección, y para mantener el medioambiente limpio y seguro.

Si su tratamiento implica el uso de agujas, le proporcionaremos un recipiente de tamaño adecuado para depositar elementos cortantes. Por su seguridad, siga estos pasos que se indican a continuación.

Elementos cortantes

Después de usar medicamento inyectable, coloque todas las jeringas, lancetas o agujas en un recipiente para depositar elementos cortantes. Si no hay uno disponible, use un recipiente de plástico duro con tapa a rosca u otra tapa que se pueda ajustar herméticamente, como un recipiente para detergente líquido. Antes de desechar los elementos, refuerce la parte superior del recipiente con cinta para embalaje gruesa. No use recipientes de vidrio o de plástico transparente. El contenido que se desecha no debe ocupar más de tres cuartos del recipiente completo para reducir el riesgo de pinchazos con agujas.

Desecho

Verifique con el servicio local de recolección de residuos los procedimientos para desechar elementos cortantes en su área o consulte con su proveedor. Para obtener más información, visite el sitio web de la campaña “Stop Sticks” del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC)/Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH): [cdc.gov/nora/councils/hcsa/stopsticks/default.html](https://www.cdc.gov/nora/councils/hcsa/stopsticks/default.html).

Seguridad contra pinchazos de agujas

Al manipular agujas, siga estos pasos para evitar lesiones y posible infección.

- n Nunca vuelva a tapar una aguja.
- n Deseche las agujas sin tapa y otros elementos cortantes inmediatamente después de su uso en un recipiente para depositar elementos cortantes.
- n Utilice siempre un recipiente para elementos cortantes para desechar residuos.
- n Si se lastima o lastima a otra persona con un pinchazo u otra lesión por elemento cortante, comuníquese de inmediato con su proveedor.

Si no usa agujas o elementos cortantes, coloque todos los suministros utilizados (como jeringas o tubos) en una bolsa que no sea transparente. Coloque la bolsa dentro de una segunda bolsa y tírela a la basura.

Instrucciones para lavarse las manos

Lavarse las manos con frecuencia es importante para evitar esparcir gérmenes o enfermarse y afectar su tratamiento. **Siempre** lávese las manos **antes y después** de tocar medicamentos, y **siempre** lávese las manos después de hacer sus necesidades personales y tocar animales, desechos de animales y basura. Para obtener más información, visite el sitio web del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).

Cómo lavarse las manos

- n Mójese las manos con agua potable limpia (caliente o fría), cierre el grifo y aplique jabón.
- n Haga espuma en las manos frotándolas con el jabón. No olvide enjabonar el dorso de las manos, entre los dedos y debajo de las uñas.
- n Refriegue las manos durante al menos 20 segundos. ¿Necesita controlar el tiempo? Cante el “feliz

cumpleaños” de principio a fin dos veces.

- n Enjuáguese bien las manos con agua potable limpia.
- n Séquese las manos con una toalla limpia o al aire.
- n Si toca algo (como el pelo), estornuda contra las manos o cree que ya no tiene las manos limpias, láveselas nuevamente antes de continuar con su cuidado.

Si no hay agua disponible

- n Use un desinfectante antibacterial de manos que contenga al menos 60 % de alcohol.



PREPARACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA

Su seguridad es importante para nosotros. La siguiente información es del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades e incluye recomendaciones que podrían reducir el riesgo de lesión para usted o un ser querido.

Prevención de caídas

Qué puede hacer para prevenir caídas

- n Haga ejercicio para mejorar el equilibrio y la fuerza.
- n Haga revisar sus medicamentos por el proveedor de atención médica.
- n Hágase un control de la vista.

Cómo hacer que su hogar sea más seguro

- n Retire de escaleras y pisos los elementos que pueden provocar tropiezos, resbalones y caídas, como papeles, libros, prendas de vestir y calzado. Retire las alfombras pequeñas o use cinta bifaz para que las alfombras no se deslicen.
- n Guarde los elementos de uso frecuente en armarios que pueda alcanzar con facilidad, sin tener que usar un taburete.

- n Instale barras para sujetarse junto a la bañera y en su interior, y junto al inodoro.
- n Use alfombras antideslizantes en la bañera y en el piso de la ducha.
- n Mejore la iluminación dentro y fuera de la vivienda.
- n Instale pasamanos y luces en las escaleras.

Envenenamiento

Qué puede hacer para prevenir el envenenamiento

- n Mantenga los medicamentos y los productos tóxicos, como soluciones de limpieza y paquetes de detergente, en su envase original y fuera del alcance de los niños.
- n Siga las instrucciones y advertencias de la etiqueta al administrar medicamentos a niños.
- n Deseche de forma segura medicamentos recetados y de venta libre, vitaminas y suplementos no utilizados, innecesarios o vencidos, o entréguelos en un programa de devolución local o durante los eventos de devolución de medicamentos recetados a nivel nacional.
- n Sepa el número de teléfono del Centro Nacional de Control de Envenenamiento: 1-800-222-1222.

Seguridad en casos de incendio y quemaduras

Qué puede hacer para disminuir el riesgo de incendios y quemaduras

- n Instalar y mantener alarmas de humo en cada piso de su casa y cerca de todos los cuartos donde duermen los miembros de la familia, y probarlas una vez por mes.
- n No dejar nunca la comida sobre el fuego sin prestarle atención y siempre supervisar o restringir el uso de cocinas, hornos a gas y hornos microondas por parte de los niños.
- n Configurar el termostato del calefactor a 120 ° F o menos.
- n Si fuma, apagar los cigarrillos en ceniceros profundos que no se vuelcan y vaciarlos con frecuencia.
- n Nunca fumar en áreas donde se usa o se almacena oxígeno.
- n Controlar habitualmente el equipo que tiene en la vivienda para verificar si presenta cables rotos o fisurados, o si hay cables de extensión sobrecargados, y limpiar el filtro de pelusas de la secadora periódicamente.

Qué hacer en caso de incendio

- n Salga, quédese afuera y llame al 911 o al número de teléfono local para casos de emergencia. Active la alarma contra incendios.
- n Cierre las puertas para que el humo y las llamas no se propaguen rápidamente.
- n Apague el incendio solo si es pequeño y si sabe usar un matafuego.

Catástrofes naturales (terremoto, huracán y tornado)

Cómo prepararse para una catástrofe natural

- n Prepare un suministro de alimento y agua para tres días, todos los medicamentos y suministros médicos, artículos de cuidado personal, suministros para mascotas, un kit de primeros auxilios y baterías extra.
- n Prepare linternas, una radio a batería, un abrelatas manual y utensilios básicos, y dinero en efectivo.

- n Guarde copias de documentos y papeles importantes sobre afecciones médicas.
- n Elabore un plan de comunicación familiar y un plan familiar para casos de catástrofe.

Corte del suministro eléctrico

Qué hacer si se corta el suministro eléctrico

- n Para prevenir el envenenamiento por monóxido de carbono, use generadores, hidrolavadoras, parrillas y artículos similares solo al aire libre.
- n Si el suministro eléctrico se corta durante más de dos horas, tire la comida cuya temperatura sea mayor a 40 ° F.
- n Verifique con las autoridades locales si el agua es segura.
- n En clima cálido, manténgase fresco y beba abundante líquido para evitar enfermedades relacionadas con el calor.
- n En clima frío, use varias capas de ropa, para ayudar a mantener el cuerpo caliente.
- n Evite las líneas de electricidad caídas. Si el tendido eléctrico cae sobre su automóvil, quédese adentro del vehículo.

Inundación

Cómo prepararse para una inundación

- n Conozca los planes de emergencia, las señales de advertencia, las vías de evacuación y los lugares de refugio de emergencia de su comunidad.
- n Notifique a las autoridades locales si alguien en su casa tiene necesidades especiales, como personas mayores o discapacitadas.
- n Reúna los suministros para emergencias.
- n Desconecte todos los servicios desde el interruptor principal y cierre la válvula de gas principal si fuera necesario evacuar.
- n Desinfecte los lavabos y las bañeras con lejía, luego enjuáguelos y llénelos de agua limpia. Llene botellas con agua limpia.

NÚMEROS DE TELÉFONO PARA CASOS DE EMERGENCIA

Por su seguridad, escriba números de teléfono de los servicios de emergencia y las empresas de servicios públicos que le prestan servicio.

n **Farmacia especializada de MUSC:** 1-843-876-7074 o 1-800-618-0398

n **Nombre del proveedor de atención primaria:** _____

n **Teléfono del proveedor de atención primaria:** _____

n **Policía:** _____

n **Bomberos:** _____

n **Compañía de teléfonos:** _____

n **Servicio de agua potable:** _____

n **Empresa de servicio eléctrico:** _____

n **Proveedor de gas natural:** _____

n **Sala de emergencias más cercana:** _____

n **Ambulancia:** _____

n **Control de envenenamientos:** 1-800-222-1222 (nacional) las 24 horas del día, los siete días de la semana

Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Gracias por confiar en la farmacia especializada de MUSC como aliada en su atención médica. Nos esforzamos por superar las expectativas de los pacientes, por eso su opinión es bienvenida. Tómese unos minutos para completar la siguiente encuesta. Para enviarla, puede usar el sobre con franqueo pagado incluido en el paquete o despacharla por correo a:

n MUSC Specialty Pharmacy 150
Ashley Avenue MSC 584
Charleston, SC 29425

Atentamente,

El equipo de la farmacia especializada de MUSC

Nombre y fecha (opcional): _____

1. Estoy debidamente informado sobre el estado de mi medicamento.

De acuerdo | En desacuerdo | No corresponde

2. La información recibida sobre el medicamento era adecuada para mis necesidades.

De acuerdo | En desacuerdo | No corresponde

3. Estoy satisfecho con el plazo de entrega de mi medicamento.

De acuerdo | En desacuerdo | No corresponde

4. ¿En qué medida está satisfecho con el Programa de (educación del personal farmacéutico, seguimiento de las reposiciones, ayuda con copagos)

Sumamente satisfecho | Un poco
satisfecho | Ni satisfecho ni insatisfecho
| Un poco insatisfecho | Sumamente
insatisfecho

5. ¿Qué tan probable es que recomiende la farmacia especializada de MUSC?

Sumamente probable | Muy probable | Un poco
probable | No muy probable | Para nada probable

6. ¿Desea dar reconocimiento de algún miembro de nuestro personal? _____

7. Otros comentarios: _____

FORMULARIO DE DUDAS Y QUEJAS DEL PACIENTE

Si desea presentar un reclamo escrito sobre los medicamentos o servicios que presta la farmacia especializada de MUSC, puede hacerlo mediante el siguiente formulario. Para enviarlo, puede usar el sobre con franqueo pagado incluido en el paquete o despacharlo por correo a:

MUSC Specialty Pharmacy
150 Ashley Avenue MSC 584
Charleston, SC 29425

Tomamos todas las dudas en serio y las consideramos una oportunidad para mejorar nuestros servicios. Consulte en la página 10 más información sobre oficinas y agencias que pueden ayudarlo con sus inquietudes.

Nombre: Fecha:

Duda o queja:

Descripción del problema

