



¡Bienvenido a la farmacia de servicios especializados de HCMC!

Nuestro equipo trabajará estrechamente con usted y sus proveedores para ayudarlo a tener éxito en su nueva terapia. En este paquete de bienvenida, repasaremos muchos de los servicios que ofrecemos como su farmacia especializada y como parte de la farmacia de servicios especializados de farmacia de HCMC.

Nuestros servicios están diseñados para ayudarlo a obtener el máximo beneficio de su tratamiento, incluyendo:

- Atención individualizada
 - Tendrá acceso a un equipo de farmacéuticos especializados y miembros del personal de farmacia que tienen experiencia en su condición.
- Investigación de beneficios y apoyo económico
 - Trabajaremos con su compañía de seguros para que aprueben sus medicamentos e investigaremos varios programas de ayuda económica disponibles para usted que pueden reducir sus gastos de bolsillo.
- Envío gratuito con entrega segura y a tiempo
 - En la farmacia, se programarán y enviarán rápidamente todos sus medicamentos especializados – incluso los que necesitan un manejo especial, como refrigeración.
- Apoyo en cualquier momento, 24/7
 - Los farmacéuticos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluyendo feriados y fines de semana, para responder todas sus preguntas relacionadas con sus medicamentos y su condición.
- Recordatorios de resurtidos
 - Lo llamarán habitualmente de la farmacia para programar su próximo resurtido y saber cómo va con su tratamiento.

Nos esforzamos por cubrir sus necesidades con total satisfacción. Es posible le pidan que complete una encuesta de conformidad del paciente periódicamente por mensaje de texto o correo electrónico. Considere tomarse unos minutos para contarnos sobre nuestro desempeño. Valoramos y agradecemos sus comentarios.

¡Gracias por elegirnos como su farmacia especializada y bienvenido a la farmacia de servicios especializados de HCMC!

Atentamente,
El equipo de la farmacia de servicios especializados de HCMC

Contenido de la carpeta:

- ◆ Paquete de bienvenida
- ◆ Normas para proveedores de DMEPOS de los CMS
- ◆ Registro de comunicaciones y quejas
- ◆ Declaración de derechos y responsabilidades de la atención médica del paciente – Folleto
- ◆ Aviso de prácticas de privacidad – Folleto
- ◆ Directrices de atención médica – Folleto
- ◆ Asignación de beneficios – **Firma obligatoria**
- ◆ Garantía del equipo de DMEPOS – **Firma obligatoria**

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Horarios de atención:

- Lunes – viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados y domingos, cerrado
- La farmacia estará cerrada los siguientes feriados:
 - Año Nuevo
 - MLK
 - Memorial Day
 - 4 de julio
 - Labor Day
 - Acción de Gracias
 - Navidad

Información de contacto:

- Local: 612-873-2070
- Después del horario de atención: 877-993-3344
- Fax: 612-873-3312
- Correo electrónico: hhsspecialtypharmacy@hcmed.org
- Sitio web: [Hennepin Healthcare.Org/Pharmacy](http://HennepinHealthcare.Org/Pharmacy)
- Dirección: Purple Building Level 1 716 South 7th Street Minneapolis, MN 55415

Cuándo debe comunicarse con nosotros:

- Si tiene preguntas o preocupaciones sobre sus medicamentos
- Si sospecha de una reacción o alergia a los medicamentos u otros problemas
- Si tiene un evento adverso relacionado con los medicamentos
- Para informar de un posible error en los medicamentos
- Si hubo un cambio en el uso de sus medicamentos
- Si su información de contacto o dirección de entrega cambia
- Para obtener el estado de un pedido o informar de una demora en la entrega
- Si la información de su seguro o la fuente de pago cambia
- Para comprobar el estado de su pedido, hablar sobre una demora en el pedido o reprogramar su entrega
- Para recibir información relacionada con reclamos
- Para obtener un resurtido de su receta
- Para preguntar sobre opciones de precios o programas de ahorro para sus medicamentos
- Para transferir una receta

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- **Programa de manejo de pacientes**

- HCMC Specialty Pharmacy Services Patient Management Program para el manejo de pacientes de la farmacia de servicios especializados de HCMC ayuda a nuestros pacientes a lograr los mejores resultados con medicamentos especializados. Ayudamos al paciente y al proveedor a manejar los costos. Ofrecemos un método centrado en el paciente mediante prácticas basadas en pruebas para cada uno de los procesos de la enfermedad con la supervisión de un farmacéutico y personal capacitado y competente para darles atención de la más alta calidad. El plan de atención se crea según las normas de atención basadas en pruebas y mejores prácticas. La información y el contenido médico basados en pruebas sobre condiciones frecuentes, diagnósticos y tratamientos diagnósticos e intervenciones están disponibles para pacientes, médicos o proveedores mediante solicitud escrita u oral.
- Todos los pacientes se inscriben automáticamente en el programa de manejo de pacientes. Participando en este programa, recibirá una evaluación inicial de un farmacéutico que le enseñará cómo tomar eficazmente su medicamento (frecuencia, vía y dosis), lo informará de los efectos secundarios potenciales, comprobará cualquier interacción entre medicamentos o del medicamento con la enfermedad, alergias a medicamentos y lo ayudará a resolver cualquier preocupación. Si tiene preguntas clínicas relacionadas con los medicamentos, el diagnóstico o el plan de atención, los farmacéuticos están disponibles para usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana los 365 días al año llamando al 612-873-2070 o al 877-993-3344 o en persona durante nuestro horario de atención habitual.
- Los beneficios del programa de manejo de pacientes incluyen:
 - Más información sobre el uso y administración de medicamentos.
 - Mejora del cumplimiento del uso de los medicamentos creando de un plan de atención individualizado que se adapte a usted.
 - Consejería sobre el manejo de efectos secundarios potenciales.
 - Mejora del manejo personal de los medicamentos y de la condición médica.
- Si quiere dejar de participar, avísenos en cualquier momento. Puede dejar de participar y seguir recibiendo llamadas de recordatorio para sus resurtidos.

- **Información económica**

- Antes de que su atención empiece, un miembro del personal de la farmacia lo informará de sus gastos de bolsillo, como deducibles, copagos y coseguro.
- Presentaremos reclamos a su compañía de seguro médico y, si rechazan su reclamo, un miembro del personal le avisará para que podamos trabajar juntos para resolver el problema. Lo informaremos de si la farmacia está dentro o fuera de la red.
- Si lo pide, le indicaremos el precio en efectivo del medicamento.
- Nuestro equipo tiene acceso a programas de ayuda económica para que enfrente los obstáculos económicos y empiece a tomar sus medicamentos. Estos programas incluyen cupones de descuento de fabricantes de medicamentos y ayuda de diversas fundaciones de manejo de enfermedades. Nos coordinaremos con usted para orientarlo sobre la inscripción en dichos programas, cuando estén disponibles.

- **Cómo obtener sus recetas - Entrega o retiro**

- Tiene la opción de retirar sus medicamentos o recibirlos gratis en un lugar seguro que elija. Proteger su información médica es una de nuestras principales prioridades, por lo que sus medicamentos solo se entregarán a una persona que haya autorizado. Usted, o una persona autorizada, pueden acercarse según su les convenga de lunes a viernes. Consulte nuestro horario de atención.
- Abra su pedido y revise el contenido ni bien lo reciba para asegurarse de que sea correcto y esté completo. Le recomendamos que guarde sus medicamentos de manera adecuada lo antes posible. Comuníquese con nosotros al 612-873-2070 o al 877-993-3344 en un plazo de un día hábil para informar del contenido faltante o dañado.

- **Cómo obtener resurtidos**

- Resurtir recetas es sencillo con los servicios de farmacia especializada de HCMC. Un miembro del personal de la farmacia se comunicará con usted entre 5 y 7 días antes de la fecha de vencimiento de su resurtido para programar los resurtidos, comprobar su cumplimiento del tratamiento recetado, analizar cualquier efecto secundario, evaluar cualquier cambio en su condición médica o régimen, cobrar cualquier copago, establecer una fecha de retiro o entrega y, si deben enviárselo, confirmar una dirección de entrega. Puede llamarnos y hablar con un miembro del equipo de la farmacia para procesar su solicitud de resurtido.
- Si no podemos comunicarnos con usted para coordinar el resurtido, llame y pregunte por un miembro del personal de la farmacia. La farmacia no enviará resurtidos sin confirmarlo primero con usted.

- **Transferencias de recetas**

- Si nuestra farmacia ya no puede entregarle su medicamento, un farmacéutico transferirá su receta a otra farmacia. Lo informaremos de esta transferencia de atención.
- Llámenos si quiere obtener sus medicamentos en otra farmacia. Lo ayudaremos a transferir sus recetas a la farmacia adecuada que elija.

- **Sustituciones/equivalentes de medicamentos**

- En nuestra farmacia, nos esforzamos por encontrar la opción más económica para usted. A veces, puede ser necesario cambiar entre varias opciones de medicamentos genéricos o de marca. Esto podría pasar por la preferencia de la compañía de seguros o para reducir su copago. Si es necesario hacer un cambio, un miembro del personal de la farmacia especializada se comunicará con usted antes de enviar los medicamentos para avisarle. Cuando estén disponibles, nuestra farmacia usará medicamentos genéricos para que ahorre dinero. Usaremos medicamentos de marca si usted o su médico lo piden.

- **Descarte adecuado de medicamentos sin usar**

- Para reducir el daño causado por la exposición accidental, es importante descartar adecuadamente cualquier medicamento sin usar. No tire los medicamentos por el lavabo ni el inodoro.
- Para obtener instrucciones sobre cómo descartar adecuadamente los medicamentos sin usar, consulte con su servicio local de recolección de residuos. también puede consultar los siguientes sitios web para obtener más información:
 1. FDA: Dónde y cómo descartar los medicamentos sin usar - <https://www.fda.gov/consumers/consumer-updates/where-and-how-dispose-unused-medicines>
 2. Buzón de entrega de recetas: <https://www.rxdrugdropbox.org/>
 3. Contenedores para descartar medicamentos en las farmacias de Hennepin Healthcare: Clinic & Specialty Center Pharmacy, piso 1 o Shapiro Pharmacy, planta baja

- **Retiros de medicamentos**

- Si se retiran sus medicamentos del mercado, lo llamarán de la farmacia para darle más instrucciones según lo que indique la FDA o el fabricante del medicamento. Si se necesita algún medicamento alternativo, trabajaremos con su proveedor para encontrar una alternativa aceptable.

- **Acceso a medicamentos durante una emergencia o desastre**

- Si hay una emergencia o desastre en su zona, comuníquese con nuestra farmacia para indicarnos cómo entregarle su medicamento.
- Si la farmacia se ve afectada por una emergencia o desastre, nos comunicaremos con usted para hablar sobre una posible transferencia de sus medicamentos para garantizar que su tratamiento no se interrumpa.

- **Reacciones adversas**

- Una reacción adversa se define como “Cualquier señal, síntoma o enfermedad desfavorable o no deseado relacionado temporalmente con el uso de un medicamento”.
- Si sospecha de una reacción adversa, comuníquese con uno de nuestros farmacéuticos y con su médico. Sin embargo, si tiene una emergencia médica, llame al 911 o al servicio de emergencia local para recibir asistencia inmediata.

- **Problemas y preocupaciones sobre los medicamentos**

- Nuestros farmacéuticos clínicos especializados revisan todas las recetas para garantizar su seguridad y precisión según las mejores prácticas y lo que le recetaron. Sin embargo, si nota algún error (p. ej.: medicamento, dosis o frecuencia incorrectos o sospecha que se trata de medicamentos falsificados), comuníquese con nosotros e investigaremos y corregiremos el error.

- Queremos que esté totalmente conforme con el servicio que prestamos. Si usted o su cuidador tienen preocupaciones, comuníquese con nosotros por teléfono, correo electrónico o por escrito para hablar sobre ellas.
- Si quiere pedir una revisión en detalle de un problema, puede comunicarse con:
 - Junta de Farmacia del Estado de Minnesota
 - Sitio web: [Quejas/Junta de Farmacia de Minnesota \(mn.gov\)](https://www.mn.gov/quejas)
 - Correo electrónico: pharmacy.board@state.mn.us
 - URAC
 - Presentar una queja formal
 - Sitio web: <https://www.urac.org/contact/file-a-grievance/>
 - Dirección de correo electrónico: grievances@urac.org

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE QUE RECIBE MEDICAMENTOS ESPECIALIZADOS

Como nuestro paciente, tiene DERECHO a:

- Que compartan información médica personal con el programa de manejo de pacientes únicamente según la ley estatal y federal
- Identificar a los miembros del personal del programa, incluyendo el puesto de trabajo, y hablar con el supervisor de un miembro del personal si lo pide
- Hablar con un profesional médico
- Recibir información del programa de manejo de pacientes
- Rechazar la participación o cancelar la inscripción en cualquier momento

Como nuestro paciente, tiene la RESPONSABILIDAD de:

- Dar información clínica y de contacto precisa e informar de los cambios en esta información
- Informar al médico tratante de su participación en los servicios que la farmacia presta, como el programa de manejo de pacientes

Plan de preparación para emergencias/desastres

La farmacia tiene un plan integral de preparación para emergencias para ayudar a garantizar la continuación del tratamiento durante una emergencia o desastre, como tormentas intensas, huracanes, tornados, terremotos, incendios e inundaciones. Nuestro objetivo principal es seguir prestando servicios para sus necesidades de recetas. Cuando haya una amenaza de desastre, trabajaremos para garantizar que tenga suficientes medicamentos para su sustento.

- Lo llamarán desde la farmacia entre 1 y 3 días antes de una emergencia climática local prevista usando la información meteorológica actualizada como referencia.
 - Si no está en la zona local de la farmacia, pero vive en un lugar en el que habrá un desastre climático, es responsable de llamar a la farmacia entre 3 y 5 días antes de que esto pase para hablar sobre sus necesidades de medicamentos.

- La farmacia enviará su medicamento por mensajería o UPS con entrega al día siguiente cuando se sospeche de una emergencia climática.
- Si la farmacia no puede entregarle sus medicamentos antes de que haya una emergencia climática, transferirá sus medicamentos a otra farmacia, para que no se quede sin medicamentos.
- Si hay un desastre local y la farmacia no puede comunicarse con usted o usted no puede comunicarse con la farmacia, escuche las noticias locales y los centros de rescate que aconsejan cómo obtener medicamentos o visite su hospital local de inmediato.

Llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana si no puede llegar a la farmacia y puede quedarse sin su medicamento.

**PUEDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN SOBRE SUS
MEDICAMENTOS, CONDICIÓN/DIAGNÓSTICO Y RECURSOS
ECONÓMICOS Y DE LA COMUNIDAD EN LOS SIGUIENTES
SITIOS WEB:**

Alergia e inmunología	https://www.aaaaifoundation.org
Enfermedad de Crohn	http://www.ccfa.org/science-and-professionals/programs-materials/patient-brochures http://www.crohnonline.com http://www.crohnsforum.com
Fibrosis quística	https://www.cff.org/
Deficiencia de la hormona del crecimiento	http://www.hgfound.org
Hemofilia	https://www.hemophilia.org https://www.wfh.org/en/home
Hepatitis	http://www.liverfoundation.org http://www.hepatitis-central.com http://www.hepb.org/resources/printable_information.htm
VIH	https://www.hiv.gov https://www.cdc.gov/hiv/basics/livingwithhiv/resourcess
IBD	https://www.crohnscolitisfoundation.org
Infertilidad	https://resolve.org
Trastornos de lípidos	https://www.lipid.org/foundations
Mieloma múltiple	https://themmr.org/multiple-myeloma/what-is-multiple-myeloma
Esclerosis múltiple	http://www.mymsaa.org http://www.msfocus.org http://www.nationalmssociety.org
Neurooncología	https://www.soc-neuro-onc.org/SNO/Resources/Patient_Resources/SNO/Resources/Patient_Resources.aspx
Oncología/hematología	https://www.cancer.org https://www.livestrong.org/we-can-help
Soriasis	http://www.psoriasis.org
Hipertensión pulmonar	https://phassociation.org/patients/aboutph
Artritis reumatoide	https://www.rheumatology.org/I-Am-A/Patient-Caregiver/Diseases-Conditions/Rheumatoid-Arthritis http://www.rheumatoidarthritis.com http://www.arthritis.org
Trasplante de órganos sólidos	https://transplantliving.org
Trasplante de células madre	https://www.asbmt.org/patient-education/external-resources

Programas de ayuda económica

PAN Foundation: www.panfoundation.org

HealthWell Foundation: www.healthwellfoundation.org

Patient Services, Inc.: www.patientservicesinc.org

Patient Advocate Foundation Co-Pay Relief: www.copays.org

Partnership for Prescription Assistance: www.pparx.org

Safety Net Foundation: www.safetynetfoundation.com

The Assistance Fund: www.theassistancefund.org

Diversidad, igualdad e inclusión de los pacientes (DEI)

En la farmacia de servicios especializados de HCMC, buscamos garantizar que todos los pacientes tengan acceso equitativo a una atención de calidad, independientemente de su contexto o características. Reconocemos y respetamos la diversidad entre los pacientes, afrontando cualquier obstáculo que podría limitar el acceso a la atención y creando un entorno inclusivo donde todos los pacientes se sientan acogidos y valorados.

Los aspectos importantes de DEI del paciente en la atención médica incluyen:

- Acceso a la atención: garantizar que todos los pacientes, independientemente de su situación socioeconómica, raza, origen étnico u otras características, tengan acceso a una atención médica de calidad.
- Inteligencia cultural: reconocer que prestamos servicios a pacientes de diversos orígenes que pueden haber pasado por traumas y tener diferentes experiencias e historias de vida. Facilitar el entendimiento de las culturas y respetar las creencias, valores y prácticas culturales de diversas poblaciones de pacientes.
- Acceso a idiomas: prestar servicios de acceso lingüístico, como intérpretes y material traducido, para garantizar que todos los pacientes puedan comunicarse de manera eficaz con sus proveedores de atención médica.
- Desigualdades médicas: trabajar para tratar y reducir las desigualdades médicas entre diferentes poblaciones de pacientes, incluyendo las que se basan en la raza, el origen étnico y la situación socioeconómica.
- Entorno inclusivo: crear un entorno de atención médica acogedor e inclusivo que respete y valore la diversidad de todos los pacientes.

En la farmacia de servicios especializados de HCMC, nos comprometemos a priorizar la DEI del paciente en la atención médica para mejorar los resultados de los pacientes, reducir las desigualdades en la atención médica y promover un sistema de atención médica más equitativo e inclusivo.