

Farmacia especializada de Texas Health

Medicamentos para su salud y bienestar.





"El escudo azul y verde de la marca Texas Health representa la manera en que se entrelazan nuestras tradiciones de fe, calidad, compasión e innovación. Se ha convertido en un símbolo de la atención médica que es sinónimo de confianza para las personas a quienes tenemos el privilegio de servir."

Barclay E. Berdan, FACHE, CEO
Texas Health Resources

Nuestra misión

Mejorar la salud de las personas de las comunidades en las que brindamos nuestros servicios.

Nuestra visión

Asociarnos con usted para compartir toda una vida de salud y bienestar.



¡Le damos la bienvenida a la Farmacia especializada de Texas Health!

Estamos felices de servirle. Nuestro objetivo es brindarle excelentes cuidados para ayudarle a mejorar su salud.

En Texas Health, farmacéuticos especializados trabajarán con usted y su médico para elaborar un plan de cuidados para sus necesidades únicas. Nuestra atención personalizada incluye:

Interacción regular con su equipo de cuidados

Antes de empezar un tratamiento, un farmacéutico se comunicará con usted para conversar sobre su plan de cuidados. Los miembros de su equipo de cuidados trabajarán con usted para elaborar un plan que le ayude a alcanzar los objetivos de su terapia. Haremos seguimientos con usted regularmente para ver qué tan bien está funcionando su medicamento, ayudarle a gestionar los efectos secundarios y responder cualquier pregunta que pueda tener.

Asistencia con seguros y copagos

Nuestro equipo de especialistas financieros trabajará con su seguro para entender sus opciones para cubrir los costos. Si su medicamento no está cubierto o es demasiado caro, nuestro equipo puede ver si usted es elegible para recibir asistencia financiera para ayudarle a obtener los medicamentos que necesita.

Fácil proceso de surtido

Para obtener un nuevo surtido de medicamentos, ingrese a [TexasHealth.MyChart.org](https://www.texashealth.org/MyChart.org).

Entrega gratuita

Le llevaremos sus medicamentos a su hogar sin costo alguno. Nuestros empaques están diseñados para proteger a los fármacos de los elementos. Proporcionamos entregas al día siguiente una vez procesada la receta médica.

Ayuda cuando la necesite

Si tiene preguntas sobre sus medicamentos, estaremos encantados de ayudarle. Puede llamar al 817-250-7150 para obtener respuestas a sus preguntas; este número está disponible 24 horas al día los siete días de la semana (24/7).

Atentamente,
Farmacia especializada de Texas Health

Tabla de contenido

¿Qué es una farmacia especializada?	3
Autorización para brindar servicios	4
Preguntas comunes	5
Esté listo/a para las emergencias	6
Seguridad del/de la paciente	7
Sus derechos y responsabilidades como paciente	9
Acuerdo de servicios para clientes	13



¿Qué es una farmacia especializada?

Ciertos fármacos, conocidos como “medicamentos especializados”, solo están disponibles en un número limitado de farmacias especializadas. Por lo general, estos medicamentos:

- se usan para tratar una enfermedad infrecuente o crónica
- cuestan más que los otros medicamentos
- requieren aprobación especial del seguro
- requieren almacenamiento y entrega especiales
- requieren monitoreo especial
- requieren procesos administrativos especiales

Programa de gestión de pacientes

Usted también tendrá acceso a nuestro programa de gestión de pacientes. Este servicio es gratuito para usted y está diseñado para ayudarle a aprovechar al máximo su terapia con medicamentos. Nuestros farmacéuticos clínicos trabajarán con su médico para desarrollar un plan de tratamiento. También trabajaremos con usted para:

- ver cómo le está yendo con el medicamento
- ayudarle a gestionar los efectos secundarios
- conversar sobre sus preguntas e inquietudes
- ayudar a prevenir dosis perdidas
- darle recordatorios de surtidos

Usted no tiene la obligación de participar en este programa.

Puede comunicarse con nosotros en cualquier momento para dejar de participar.

Asistencia con el seguro

La mayoría de medicamentos especializados requieren una aprobación especial de su compañía de seguro de medicamentos recetados para que su receta esté cubierta. Trabajaremos con usted y su seguro para hacerle llegar sus medicamentos tan pronto como sea posible. También le informaremos los costos que deberá pagar del propio bolsillo antes de enviarle sus medicamentos.

¿Qué pasa si no tengo suficiente para pagar mi copago?

Buscaremos asistencia financiera que usted podría ser capaz de obtener para ayudarle a pagar por sus medicamentos. También le ayudaremos a llenar los documentos que formen parte de una solicitud de asistencia para el copago.

¿Por dónde empiezo?

Revise la “Autorización para brindar servicios”, en la siguiente página, y luego llámenos al **817-250-7150** para empezar.

Autorización para brindar servicios

Su proveedor de atención médica ha recetado un medicamento especializado como parte de sus cuidados. Estos medicamentos se usan para tratar condiciones complejas o crónicas, y por lo general requieren un monitoreo más cercano que otros fármacos. Además, su seguro de salud ha determinado que los surtidos del fármaco deben ser hechos por una farmacia usando su beneficio de fármacos recetados. Usted tiene la opción de obtener este medicamento en cualquier farmacia de su elección, a menos que su seguro de medicamentos recetados requiera que use una determinada farmacia. Texas Health podría ser capaz de satisfacer sus necesidades de farmacia.

La Farmacia especializada de Texas Health puede proporcionar muchos medicamentos especializados. Por lo general estos son enviados directamente a su hogar, pero podrían tener que ser enviados a su proveedor. De cualquier manera, le ayudaremos durante cada paso del proceso. Un farmacéutico estará disponible las 24 horas del día para conversar con usted sobre sus medicamentos.

Medicamentos que usted se administra en casa

Usted podrá tomar muchos medicamentos por vía oral (como tabletas, cápsulas y líquidos), así como administrarse algunos medicamentos inyectables usted mismo/a. Un farmacéutico responderá las preguntas que usted pueda tener sobre cómo tomar estos fármacos en casa.

Medicamentos administrados en un centro de Texas Health

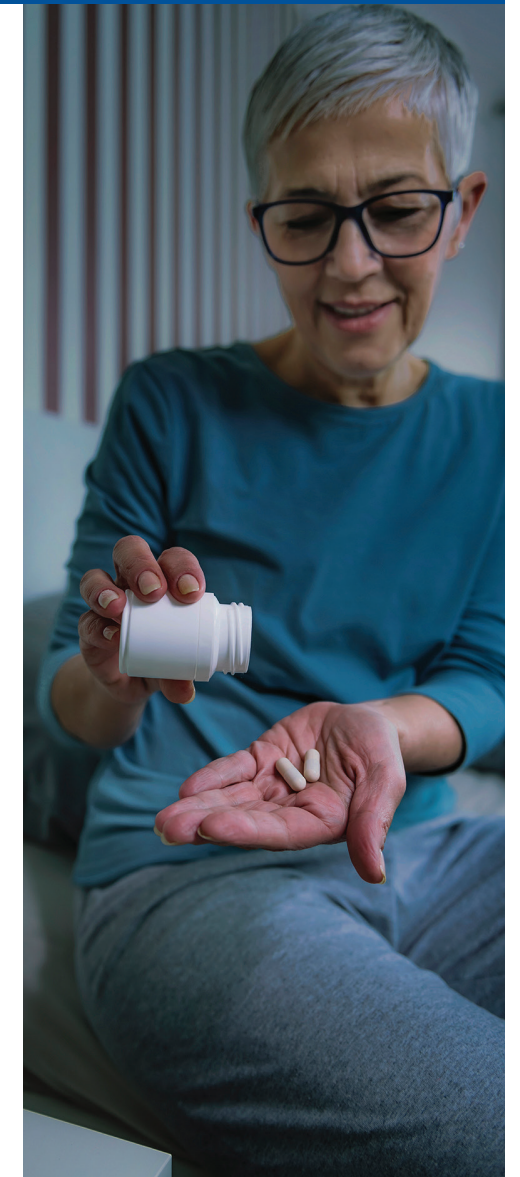
Algunos medicamentos tienen que ser administrados por un proveedor. Texas Health no puede administrar medicamentos obtenidos de farmacias externas.

Al coordinar con nosotros sus cuidados de medicamentos especializados recetados, usted confirma su elección de usar a la Farmacia especializada de Texas Health como su proveedor de fármacos especializados.

- Usted entiende que tiene la opción de obtener sus medicamentos recetados en la farmacia de su preferencia. Sin embargo, su seguro podría requerir que use una farmacia designada por su plan. Usted elige que estos medicamentos sean surtidos por la Farmacia especializada de Texas Health.
- En el caso de un fármaco que será administrado en un centro de Texas Health, usted autoriza que su medicamento sea entregado al consultorio del proveedor antes de su cita.
- Usted confirma haber leído el Aviso de declaración de prácticas de privacidad de Texas Health (cuyo enlace aparece más abajo) y la Lista de derechos y responsabilidades del/de la paciente de la Farmacia especializada de Texas Health (página 9 de este folleto).



Para ver el Aviso de declaración de prácticas de privacidad de Texas Health Resources, ingrese a <https://www.texashealth.org/qrpatabrochure>, o escanee este código QR.



Preguntas comunes

¿Cómo puedo comunicarme con ustedes?

Puede llamar al **817-250-7150** para obtener respuestas a sus preguntas; este número está disponible 24 horas al día los siete días de la semana (24/7).

¿Cuándo debo comunicarme con ustedes?

- Tiene una pregunta sobre su medicamento especializado
- Está teniendo efectos secundarios producidos por su medicamento
- Necesita un nuevo surtido
- Tiene un seguro nuevo
- Antes de empezar a tomar un nuevo medicamento o suplemento
- Le han dicho que cambie la dosis de su medicamento especializado
- Le han diagnosticado una nueva condición
- Va a viajar y necesita un nuevo surtido antes de tiempo
- Ha habido un cambio en su dirección o número de teléfono
- Quiere revisar el estado de su pedido o reprogramar una entrega
- Tiene inquietudes sobre nuestros servicios de farmacia

¿En qué horario atienden?

De lunes a viernes

De 8 a.m. a 5 p.m.

Sábados y domingos

Cerrado

Cerramos los principales días festivos. Puede hablar con un farmacéutico las 24 horas del día, siete días a la semana, incluso en días festivos, llamando al **817-250-7150**. Si tiene una emergencia potencialmente mortal, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana.

¿Cómo hago para surtir o transferir una receta médica?

- Si su médico necesita enviar una nueva receta médica, puede hacerlo electrónicamente o por fax al **817-250-7151**.

- Puede llamarnos al **817-250-7150** para transferir su receta de o a una Farmacia especializada de Texas Health.

¿Cuánto demorará obtener mis medicamentos recetados?

- Podríamos necesitar una autorización de su compañía de seguros antes de poder entregarle sus medicamentos. El tiempo que demore procesar un medicamento recetado dependerá de las pautas y requisitos del plan específico de su compañía de seguros.
- Una vez que recibamos la aprobación del seguro, nuestro tiempo de procesamiento estándar para medicamentos recetados es de menos de 24 horas. Proporcionamos entregas al día siguiente una vez procesada la receta médica.

¿Cómo hago para obtener un nuevo surtido de un medicamento recetado?

Nos comunicaremos con usted para programar su próxima entrega alrededor de una semana antes de que se le acaben los medicamentos. Si necesita un nuevo surtido y no nos hemos comunicado con usted, por favor, llámenos al **817-250-7150**. Infórmenos si hay cambios en su dirección o seguro.

¿Cuánto costará mi medicamento recetado?

- Esto dependerá de su seguro. También es probable que cambie a lo largo del año a medida que llegue a los límites de gasto relacionados con el deducible y el coseguro de su plan. Antes de procesar cada nuevo surtido, un representante de la farmacia le informará cuánto costará.
- Si usted no pudiera pagar los costos del propio bolsillo relacionados con sus medicamentos recetados, intentaremos encontrar asistencia financiera u otro tipo de apoyo para ayudarle a pagar por su tratamiento.

¿Cómo hago para pagar por mi pedido de medicamentos recetados?

Coordinaremos su pago al momento de confirmar los detalles de la entrega con usted. Aceptamos todas las principales tarjetas de crédito. Por favor, no envíe dinero en efectivo por correo postal como un modo de pago.

¿Cómo se encargan de las sustituciones de fármacos?

Respetamos todas las leyes y reglamentos aplicables, así como las instrucciones del prescriptor. En caso de que un producto genérico más barato esté disponible en lugar de su medicamento, y si su médico está de acuerdo con el cambio, procesaremos su receta usando el medicamento genérico.

¿Cómo hago para informar inquietudes?

Puede comunicarse con nosotros directamente en cualquier momento llamando al **817-250-7150** para discutir sus inquietudes. Puede informar inquietudes de privacidad llamando al **888-847-9811**. También puede comunicarse con las siguientes organizaciones si siente que el asunto no puede ser manejado por nuestro personal:

Junta Estatal de Farmacia de Texas (Texas State Board of Pharmacy)
512-305-8000

<https://www.pharmacy.texas.gov/consumer/complaint.asp>

Comisión de Acreditación de Revisión de Utilización (Utilization Review Accreditation Commission, URAC)
202-216-9010

[URAC.org/contact/file-a-grievance/](https://urac.org/contact/file-a-grievance/)

Comisión de Acreditación para la Atención Médica (Accreditation Commission for Health Care, ACHC)
855-937-2242 [ACHC.org/contact/](https://achc.org/contact/)

Esté listo/a para las emergencias

En caso de emergencia

Estamos atentos a los pronósticos meteorológicos y tenemos planes en caso de que nuestra farmacia se vea afectada por las inclemencias del tiempo. Sin embargo, si un desastre natural u otra emergencia ocurriera en su área, o si el pronóstico indicara la posibilidad de inclemencias del tiempo, tenga la amabilidad de comunicarse con nosotros tan pronto como sea posible.

Podemos postergar o cambiar la ruta de los envíos de medicamentos, de ser necesario. Si usted debe salir de casa debido a una emergencia, le sugerimos llevar consigo una cantidad suficiente de su medicamento, que alcance para al menos una semana. Llámenos para darnos su nueva dirección y número de teléfono, en caso de que cambien. Por favor, tenga la seguridad de que siempre tenemos a una persona de contacto de emergencia en su expediente.



Contamos con un farmacéutico de guardia 24 horas al día, siete días a la semana. Si aun así no puede comunicarse con nosotros debido a una emergencia y va a quedarse sin medicamentos, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana.



A continuación presentamos otras cosas a tener en cuenta antes de que suceda una emergencia:

Lista de medicamentos

Siempre tenga una lista actualizada de todos los medicamentos que tome. Esto es importante en caso de emergencia, y usted debe revisar esta lista con su equipo de cuidados en cada cita que tenga.

Lista de suministros

Muchos medicamentos especializados necesitan suministros, como agujas o nebulizadores. Haga una lista de los suministros que necesita para usar sus medicamentos.

Refrigeración

Muchos medicamentos deben conservarse en el refrigerador hasta el momento de utilizarlos. Si toma algún medicamento de este tipo, piense en cómo va a conservarlos en caso de una interrupción del servicio eléctrico.

Kits de suministros

Piense en hacer un kit de suministros de emergencia desde ahora para estar preparado/a si un desastre natural afecta a su hogar. Incluya cosas como:

- alimentos no perecederos
- abrelatas
- agua
- kit de primeros auxilios
- linterna
- radio
- baterías/pilas

Estas sugerencias son solo el principio. Ingrese a **FEMA.gov** para más consejos de preparación para emergencias.

Seguridad del/de la paciente

Reacciones graves

Si tiene una mala reacción a un medicamento, llámenos lo más pronto posible para poder conversar sobre ella con un farmacéutico. En caso de una reacción potencialmente mortal, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana. Los signos de una reacción incluyen urticaria, hinchazón del rostro o la garganta, sibilancias, aturdimiento o vómitos. Converse con su farmacéutico sobre reacciones de emergencia a las que deba prestar atención.

Seguridad de los medicamentos

Siempre mantenga sus medicamentos guardados de manera segura y fuera del alcance de los niños. En caso de una sospecha de envenenamiento, llame al Centro de Control Toxicológico (Poison Control Center) al **1-800-222-1222**. Mantenga todos los medicamentos claramente etiquetados. Nunca combine diferentes medicamentos en el mismo frasco. Sus medicamentos son exclusivamente para usted. Nunca tome medicamentos que hayan sido recetados a otra persona.

Prevención de infecciones

Lavado de manos

Lavarse las manos es una manera efectiva de eliminar gérmenes y prevenir la propagación de infecciones. Es especialmente importante lavarse las manos antes y después de manipular, preparar o administrarse cualquier medicamento.

Medicamentos inyectables

Siempre use un hisopo con alcohol para limpiarse la piel antes de administrarse un medicamento inyectable. Si su medicamento usa agujas tipo pluma para administrar la dosis, use una nueva aguja tipo pluma para cada inyección. Nunca comparta su fármaco inyectable ni su dispositivo con nadie. Si tiene preguntas sobre cómo usar su medicamento inyectable, nuestros farmacéuticos estarán encantados de hablar con usted. También podemos ayudarle a programar una entrega de suministros adicionales sin costo alguno.



Retiros de medicamentos

Si su medicamento llega a ser retirado por el fabricante o la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA), nos comunicaremos con usted para conversar sobre el retiro y los siguientes pasos. Trabajaremos con su proveedor para entregar un nuevo medicamento recetado. Si en algún momento tiene inquietudes sobre la seguridad o integridad de su medicamento, llámenos al **817-250-7150** (línea disponible a las 24 horas del día, siete días a la semana).

¿Adónde puedo llevar los medicamentos viejos o sin usar?

Puede encontrar una unidad de eliminación Medsafe cerca de usted.

¿Qué puedo poner en la unidad de eliminación Medsafe?

- Píldoras recetadas en cualquier tipo de envase (botellas de vidrio, pomos de plástico, bolsas de plástico, etc.)
- Medicamentos líquidos (en contenedores a prueba de derrames)
- Ungüentos, cremas o gota medicadas
- Medicamentos de venta libre
- Medicamentos para mascotas

¿Qué cosas NO DEBO poner en la unidad de eliminación Medsafe?

- Drogas ilícitas, como marihuana o heroína
- Agujas u otros objetos afilados
- Baterías/pilas, dispositivos médicos o bolsas de medicamentos IV
- Desechos infecciosos, como jeringas usadas



¿Cómo puedo desechar productos inyectables sin usar, vencidos o discontinuados?

- Coloque el producto inyectable en un contenedor de eliminación de objetos afilados. Si necesita ayuda para obtener un contenedor de eliminación de objetos afilados, comuníquese con su farmacéutico.
- No llene los contenedores de objetos afilados por encima del límite. Cuando su contenedor de objetos afilados esté alrededor de 3/4 lleno, siga las pautas de su comunidad para desecharlo.
- Las pautas y programas para desechar objetos afilados son diferentes dependiendo del área donde viva.
- Cuando sea posible, compre contenedores de objetos afilados que vengan con cajas para enviarlos por correo postal, de modo que pueda enviar los contenedores llenos de vuelta a la compañía. También puede consultar a sus servicios locales de recogida de basura o al departamento de salud para ver qué métodos se utilizan donde usted vive.

¿Qué son los productos inyectables?

- Agujas y agujas tipo pluma
- Jeringas
- Autoinyectores y plumas (dispositivos previamente llenados)
- Ampollas que contienen productos inyectables

¿Por qué es tan importante deshacerse de los medicamentos viejos y sin usar?

- Pueden hacer daño a los niños.
- Cualquier persona puede tener una sobredosis accidental.
- Puede ser confuso tener demasiados frascos en el gabinete de medicamentos.
- Otras personas podrían abusar de ellos a modo de consumo de sustancias.
- Los medicamentos pueden ser dañinos para el medio ambiente. Los científicos han encontrado pequeñas cantidades de diversos medicamentos en el agua potable en todo el país. Esto se debe principalmente a que la gente arroja los medicamentos al inodoro o los vierte por el drenaje.

¿Cómo hago para desechar medicamentos viejos y sin usar en casa?

Saque los medicamentos de sus contenedores originales y siga estos simples pasos para desecharlos en la basura del hogar.

MEZCLAR

En una bolsa plástica sellada o en un contenedor con tapa, mezcle los medicamentos con tierra, arena para gatos sin usar o café molido usado. No titure las tabletas o capsulas.

TIRAR

Tire la bolsa plástica con la mezcla a la basura de su hogar.

RASPAR

Raspe su nombre y el número de prescripción, o táchelos con un marcador permanente (indeleble) de color negro. Tire los contenedores a la basura.

NO ARROJE los medicamentos recetados al inodoro ni los vierta por el drenaje a menos que la etiqueta diga que puede hacerlo.



Sus derechos y responsabilidades como paciente

En los centros de Texas Health (o “Centro”), consideramos que la protección y el apoyo de los derechos humanos básicos de libertad de expresión, decisión y acción son importantes para la recuperación y el bienestar de nuestros pacientes. Por lo tanto, nos esforzamos por tratar a los pacientes con respeto y con el total reconocimiento de su dignidad humana. Texas Health Resources prohíbe la discriminación, y la toma de decisiones con respecto al tratamiento de atención médica no se basará en cuestiones de raza, credo, sexo, origen nacional, religión, cultura, idioma, edad, discapacidad física o mental, estatus socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, o fuentes de pago. Como paciente de un Centro de Texas Health:

Sus derechos como paciente

1. Tiene derecho a recibir una respuesta razonable con respecto a su solicitud y necesidad de un tratamiento o servicio, dentro de la capacidad del Centro, su misión declarada, y las leyes y reglamentos aplicables.
2. Tiene derecho a recibir información sobre qué médicos, enfermeros y otros proveedores de atención médica son responsables de sus cuidados, y a elegir a un proveedor de atención médica, incluido un médico tratante, si corresponde.
3. Tiene derecho a saber quiénes somos y qué funciones desempeñamos en sus cuidados, y a ser capaz de identificar a los miembros del personal que lo/la visiten a través de una identificación adecuada.
4. Tiene derecho a hablar con un profesional de atención médica sobre cualquier aspecto de los cuidados y/o servicios que recibe.
5. Tiene derecho a hablar con el supervisor de un miembro del personal, si lo solicita.
6. Tiene derecho a recibir la información necesaria para tomar decisiones informadas, en colaboración con su médico, sobre sus cuidados médicos. Dicha información incluye su diagnóstico, el tratamiento propuesto y su pronóstico en los términos y de una forma que pueda comprender antes de comenzar a recibir cuidados. También tiene derecho a participar en el desarrollo y la ejecución de su plan de cuidados, y en cualesquiera revisiones del plan de cuidados.
7. Tiene derecho a recibir información completa por adelantado sobre los servicios o cuidados a ser brindados, incluidas las disciplinas que brindan cuidados y la frecuencia de las visitas, así como cualquier modificación del plan de cuidados, limitaciones a los servicios proporcionados, y su responsabilidad financiera, incluidos los beneficios financieros.
8. Tiene derecho a aceptar o rechazar cuidados médicos, en la medida en que la ley lo permita, y a recibir información sobre los riesgos que corre de no recibir el tratamiento, y sobre otros tratamientos que puedan estar disponibles. Tiene derecho a una segunda opinión o a solicitar más información sobre sus cuidados.
9. Tiene derecho a tener un acceso razonable a los cuidados. Si bien el Centro respeta su derecho a rechazar los tratamientos que se le ofrezcan, el Centro no reconoce un derecho ilimitado de recibir tratamientos que sean médicamente ineficaces o que no sean beneficiosos.
10. Tiene derecho a recibir cuidados que contemplen y respeten sus creencias y valores personales. El Centro se esfuerza por respetar las necesidades étnicas, culturales, psicosociales y espirituales de cada paciente y familia, y por reconocer la dignidad e individualidad de cada cliente/paciente. Además, el Centro reconoce que los cuidados de los pacientes que están por fallecer implican una atención con dignidad y respeto, el tratamiento del dolor, y la consideración por la expresión de tristeza de los pacientes y sus familias.
11. Tiene derecho a que su admisión en el Centro sea notificada inmediatamente al/a la familiar o representante que elija, y a su propio médico.

12. Tiene derecho a que sus familiares participen en las decisiones relacionadas con sus cuidados (siempre que cuenten con su permiso).
13. Tiene derecho, en la medida en que la ley lo permita, a que se designe a su tutor(a) legal, su pariente más cercano/a o una persona suplente para tomar decisiones médicas en su nombre en caso de que usted no sea capaz de entender un procedimiento o tratamiento propuesto, no pueda comunicar sus deseos con respecto a sus cuidados, o en caso de que usted sea menor de edad. La persona designada tiene derecho, en la medida en que la ley lo permita, a ejercer los derechos que usted tenga como paciente en su nombre.
14. Usted y su representante designado/a tienen derecho a participar en cuestiones éticas que surjan durante sus cuidados.
15. Usted también tiene derecho a comunicarse con familiares, amigos y otras personas mientras sea paciente del Centro, a menos que la terapia requiera restricciones para ser efectiva. También tiene derecho a recibir a los visitantes que usted elija, como su cónyuge, pareja de hecho (puede ser del mismo sexo), familiares y amigos. Este derecho está sujeto a las restricciones clínicas o razonables impuestas por el Centro o su médico. También tiene derecho a rechazar visitas en cualquier momento.
16. Usted y su representante legal tienen derecho a acceder a la información contenida en su historia clínica de manera oportuna de conformidad con la ley estatal y federal.
17. Puede solicitar una explicación de la factura por servicios hospitalarios, ambulatorios o de farmacia, incluso si no va a pagar por la atención que recibió.
18. Tiene derecho a establecer directivas anticipadas y a que los médicos y el personal del Centro respeten sus directivas de conformidad con la ley estatal y federal.
19. Tiene derecho a la privacidad personal y a que se mantenga la privacidad de su información médica dentro de los límites de la ley, y a recibir información sobre las políticas y procedimientos de THR con respecto a la divulgación de registros clínicos.
20. Tiene derecho a recibir cuidados en un entorno seguro.
21. Tiene derecho a un ambiente seguro que esté libre de hostigamiento, maltrato, negligencia, daño, cualquier otro tipo de abuso, incluidas lesiones de fuentes desconocidas y apropiación indebida de la propiedad del/de la paciente.
22. Tiene derecho a no sufrir inmovilizaciones que no sean médicamente necesarias; estas incluyen medicamentos e inmovilizaciones físicas.
23. Tiene derecho a no sufrir aislamientos ni inmovilizaciones como parte de la gestión de su comportamiento, salvo en casos de emergencia cuando sea necesario por su seguridad cuando otros medios menos restrictivos puedan haber sido ineficientes.
24. Tiene derecho a aceptar o rechazar participar en cualquier investigación humana u otro proyecto educativo que afecte los cuidados que reciba. También tiene derecho a recibir información acerca de los riesgos y beneficios previstos de cualquier investigación en la que decida participar, y acerca de cualquier tratamiento alternativo del que pueda beneficiarse. Si rechaza participar en el proyecto o la investigación, sus cuidados no se verán afectados de ninguna manera.
25. Tiene derecho a que su dolor sea evaluado y tratado de manera adecuada, y a recibir información acerca del dolor y de las medidas que pueden tomarse para aliviarlo.
26. Tiene derecho a obtener información sobre la relación del Centro con otros Centros de atención médica en la medida en que se relacionen con sus cuidados.
27. Tiene derecho a presentar una queja ante el Centro con respecto a sus cuidados o si considera que está siendo dado/a de alta demasiado pronto. Sus cuidados no se verán afectados por presentar una queja. Los pasos para presentar quejas se detallan al final de esta declaración.

28. Si hubiera alguna barrera lingüística y/o si tuviera una dificultad auditiva, tiene derecho a solicitar y contar con ayuda lingüística (p. ej., servicios de interpretación). Este servicio será totalmente gratuito para ayudarlo a participar activamente en sus cuidados.

29. Tiene derecho a recibir información sobre el programa de gestión de pacientes de Farmacia especializada de Texas Health.

30. Tiene derecho a negarse a participar, o a anular su inscripción, en los servicios de Farmacia especializada de THR en cualquier momento.

31. Tiene derecho a presentar reclamaciones por agravio o quejas con respecto al tratamiento, los cuidados, o la falta de respeto hacia la propiedad, o a recomendar cambios en la política, el personal o los servicios/cuidados sin limitación, interferencia, coacción, discriminación o reprimenda.

32. Tiene derecho a hacer que se investiguen las reclamaciones por agravio o quejas con respecto al tratamiento o los cuidados que se brinden (o que no lleguen a brindarse), o con respecto a la falta de respeto hacia la propiedad.

Sus responsabilidades como paciente

1. Tiene la responsabilidad de compartir con nosotros información verdadera y completa sobre su salud, síntomas y cualesquiera medicamentos que esté tomando, así como de notificarnos cualquier cambio.

2. Tiene la responsabilidad de proporcionarnos información de contacto precisa, y de actualizarnos con respecto a cualesquiera cambios en su información de contacto.

3. Tiene la responsabilidad de trabajar con nuestros médicos, enfermeros, farmacéuticos y equipo de cuidados para planificar los mejores cuidados para responder a sus necesidades.

4. Tiene la responsabilidad de decirnos si no entiende su plan de cuidados, su diagnóstico o su tratamiento.

5. Tiene la responsabilidad de seguir el plan de cuidados acordado entre usted y el equipo de cuidados.

6. Tiene la responsabilidad de notificar a su prescriptor tratante su participación en el programa de gestión de pacientes de Farmacia especializada de Texas Health.

7. Tiene la responsabilidad de tomar sus medicamentos según fueron recetados por su proveedor.

8. Tiene la responsabilidad de decirnos si tiene inquietudes sobre su seguridad.

9. Tiene la responsabilidad de hablar con nosotros sobre las necesidades, inquietudes y preocupaciones de su familia.

10. Tiene la responsabilidad de hacernos preguntas para ayudarnos a mantenerlo/a informado/a, y de compartir con nosotros sus ideas sobre cómo podemos responder a sus necesidades.

11. Tiene la responsabilidad de respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familias y miembros del personal; esto incluye respetar las políticas de THR con respecto a fotografías, videos u otras grabaciones.

12. Tiene la responsabilidad de estar al tanto de sus artículos personales y de llevarlos consigo cuando se retire del Centro.

13. Tiene la responsabilidad de seguir las políticas de THR con respecto a las visitas, el consumo de productos con tabaco, el alcohol, las drogas ilícitas, las armas blancas y las armas de fuego.

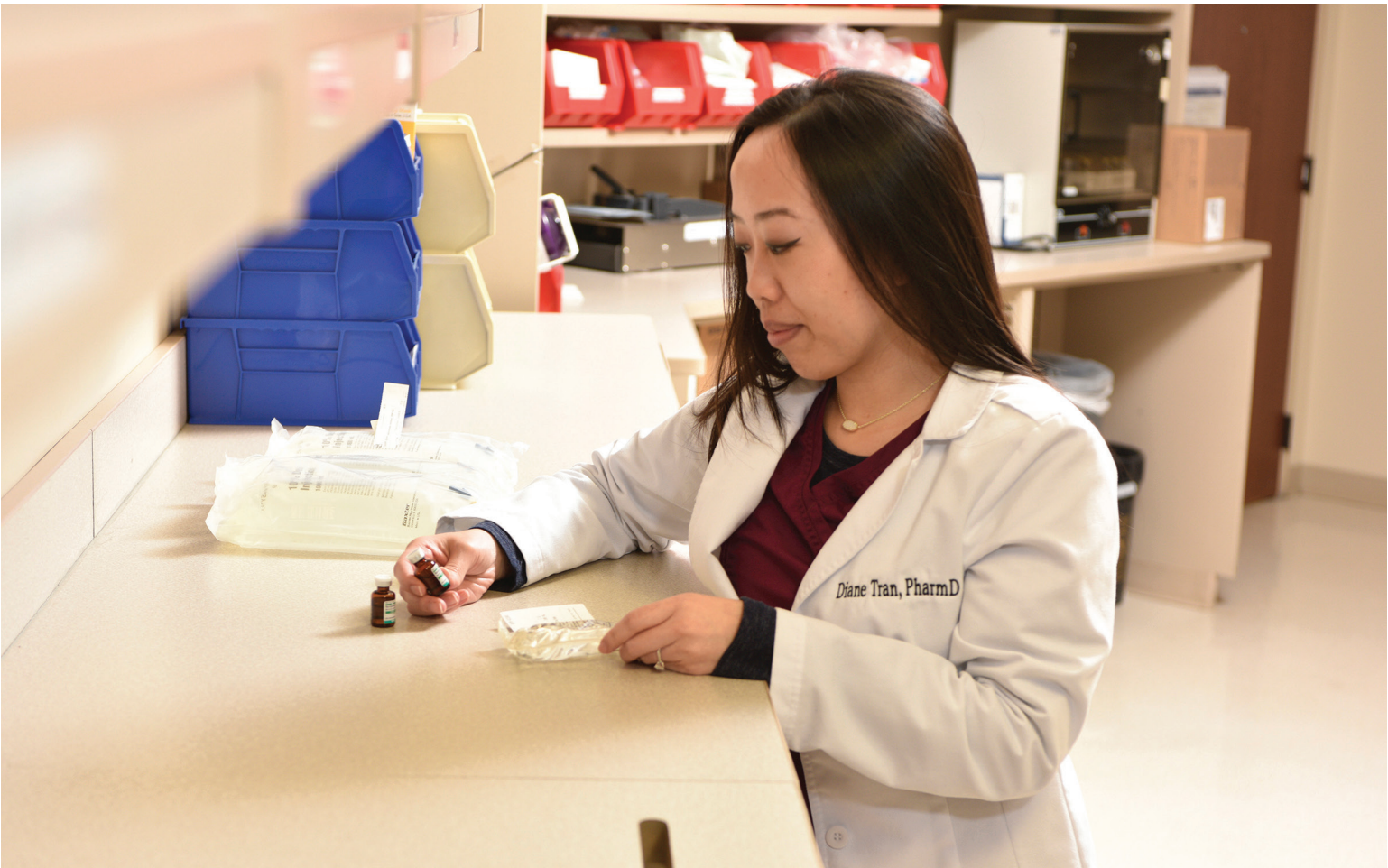


Acuerdo de servicios para clientes

- La Farmacia especializada de Texas Health proporcionará productos y servicios de medicina especializada de conformidad con todas las pautas actuales de Farmacia especializada.
- Nuestro personal especializado incluye farmacéuticos clínicos, técnicos de farmacia certificados, coordinadores de cuidados clínicos y especialistas de facturación.
- Los pedidos de medicamentos recetados completados serán entregados, sin costo alguno, a su dirección designada. Por favor, permita un periodo de 24 horas para el procesamiento de los pedidos de entrega. Proporcionaremos entregas al día siguiente una vez procesada la receta médica.
- La gestión de la terapia con medicamentos incluye contactos telefónicos programado regularmente, al momento del inicio de la terapia y luego periódicamente, por parte de un farmacéutico o técnico de farmacia, con un farmacéutico siempre disponible, para evaluar los avances y abordar cualesquiera efectos adversos o inquietudes, y para asegurar un suministro ininterrumpido de los medicamentos.
- Los pacientes de la Farmacia especializada de Texas Health pueden optar por no participar en determinados elementos de los programas de gestión de la terapia comunicándose directamente con su farmacéutico clínico o llamando al **817-250-7150** para hablar con un representante de la Farmacia especializada de Texas Health.
- El contacto inicial y la inscripción incluirán información sobre el almacenamiento y el uso del medicamento, lo que se puede esperar del tratamiento, y una revisión del potencial de sufrir efectos adversos y cómo reducir o responder a los mismos.
- Junto con cada entrega de medicamentos se proporcionará información adecuada sobre el fármaco, que incluirá una guía del medicamento cuando sea pertinente.
- Se anima a los clientes a adoptar un papel activo en su atención médica, devolviendo las llamadas del personal de la Farmacia especializada de Texas Health tan pronto como sea razonablemente posible e interactuando con nuestro personal en el desarrollo o la revisión de su plan de servicios/cuidados y sus avances médicos.
- Se anima a los clientes a hacer preguntas a nuestro personal y a informarle cualquier síntoma nuevo o que esté empeorando.
- Se harán sugerencias sobre cómo optimizar los resultados terapéuticos y minimizar los efectos adversos.
- Se anima a los clientes a tomar sus medicamentos especializados exactamente de acuerdo a lo recetado. Toda desviación deberá discutirse adecuadamente.
- Podría recomendarse suspender el tratamiento hasta poder consultar al prescriptor, y/o buscar tratamiento médico de emergencia si el farmacéutico lo considerara necesario.
- La Farmacia especializada de Texas Health brindará asistencia para obtener autorizaciones para nuevos surtidos y autorizaciones para la aprobación previa por parte de los proveedores.

Notas:

- La Farmacia especializada de Texas Health proporcionará a cada cliente una copia de nuestro documento relacionado con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), y buscará proporcionar privacidad y confidencialidad en la prestación de sus cuidados. Una copia impresa de este documento también se proporcionará en caso de solicitarse.
- La Farmacia especializada de Texas Health proporcionará toda la información disponible relacionada con la asistencia financiera.
- Se anima a los clientes a usar un contenedor de objetos afilados para desechar todos los dispositivos con agujas o agujas tipo pluma.
- Se anima a los clientes a guardar todos los medicamentos lejos de condiciones extremas de temperatura y humedad, y fuera del alcance de los niños.
- Se anima a los clientes a comunicarse con la Farmacia especializada de Texas Health en caso de interrupciones prolongadas del servicio eléctrico con relación a productos refrigerados.
- Se anima a los clientes a participar en nuestras encuestas periódicas de satisfacción del cliente para ayudarnos a mejorar nuestro programa.
- Si desea compartir inquietudes, llame al **817-250-7150**.
- La Farmacia especializada de Texas Health cuenta con servicios de interpretación para proporcionar asistencia lingüística y/o cultural cuando sea necesaria o se solicite.



Farmacia especializada de Texas Health

1325 Pennsylvania Avenue, Suite 290 | Fort Worth, TX 76104

Línea gratuita
877-888-5674

**Línea de farmacia
disponible 24/7**
817-250-7150

**Fax para el envío de
recetas médicas**
817-250-7151