

# Paquete de bienvenida del equipo de atención especializada

Este paquete contiene información importante sobre nuestra farmacia. Guárdelo en un lugar seguro.



# ¡Bienvenido al equipo de atención especializada!!



Gracias por elegirnos para atender sus necesidades de farmacia especializada. Nuestro equipo está aquí para proporcionarle una atención de calidad para que reciba su medicamento a tiempo y en buenas condiciones.

## ¿Qué nos distingue de otras farmacias especializadas?

Le proporcionamos un servicio personalizado al:

- Tener una línea directa a nuestra farmacia para que pueda hablar con una persona en vivo sobre su medicamento
- Servir como un enlace entre su compañía de seguro, el consultorio de su médico y programas de ayuda para asegurar que pueda recibir su medicamento
- Atender a sus necesidades en cada paso del proceso

Este paquete contiene información importante sobre nuestra farmacia y los servicios que proporcionamos. Si tiene alguna pregunta, no dude en llamar a nuestro equipo, enviarnos un mensaje electrónico o visitar una de nuestras tiendas.

Esperamos colaborar con usted y servirle como su farmacia especializada.

Atentamente,

**Baylor Scott & White Pharmacy**  
**Equipo de servicios de farmacia especializada**

# Contenido

Cómo comunicarse con nosotros.....	3	Información general sobre la seguridad.....	10
Conozca a nuestro personal.....	4	Derechos de los pacientes.....	12
Servicios que se ofrecen.....	5	Responsabilidades de los pacientes.....	13
Pedidos de medicamentos.....	6	Aviso de políticas de privacidad.....	13
Preguntas frecuentes.....	7	Satisfacción de los pacientes y consumidores.....	14
El desecho de los medicamentos y objetos puntiagudos.....	9		

## Cómo comunicarse con nosotros

Para hablar con un miembro del personal, puede visitar una de nuestras tiendas, llamarnos o enviarnos un correo electrónico. Puede solicitar información sobre su medicamento especializado, sobre copagos, nuestro programa de administración de pacientes o verificar la situación de su receta médica. Consulte nuestra información de contacto a continuación:

### Horario de servicio:

lunes a viernes: de 8:00 AM - 6:00 PM  
sábados: de 9:00 AM - 5:00 PM

### Ubicaciones:

#### **Baylor Scott & White Specialty Pharmacy**

23161 Eagles Nest Street, Suite 340  
Round Rock, TX 78665

#### **Baylor Scott & White Pharmacy #201**

425 University Boulevard, Suite 165  
Round Rock, TX 78665

#### **Baylor Scott & White Pharmacy #227**

937 Canyon Creek Drive  
Temple, TX 76502

#### **Baylor Scott & White Pharmacy #276**

1296 Arrington Road, Suite 200  
College Station, TX 77845

#### **Baylor Scott & White Pharmacy #101**

3600 Gaston Avenue, Suite 109  
Dallas, TX 75246

### **SpecialtyCareTeam@BSWHealth.org**

**512.509.5500** | **1.844.288.3179** Número sin cargo

Los mensajes que se reciban después de las 4:00 PM se atenderán al siguiente día laboral.

Para llamadas urgentes después de horas hábiles, llame al **254.215.9100**. (Nota: tenga en cuenta que este número es para preguntas urgentes relacionadas con su medicamento o problema médico y no para surtir o renovar medicamentos)

**512.509.5501** Fax para recetas médicas

**512.509.4107** Fax

Para emergencias médicas, llame al **911**.

Para mayor información sobre nuestra farmacia, visite nuestra página web:

**BSWHealth.com/SpecialtyCareTeam**





## Conozca a nuestro personal

Nuestro equipo está integrado por farmacéuticos, enfermeros y técnicos que están familiarizados con sus medicamentos especializados y los procesos involucrados en hacerle llegar el medicamento. Todos los miembros del equipo están a su disposición para responder a sus preguntas y ayudarlo en cada paso del proceso.

### Farmacéuticos especializados

Nuestros farmacéuticos están capacitados para atender sus medicamentos especializados y problemas médicos. Por ello, podrán confirmar si sus medicamentos son seguros y asegurar que sean la mejor opción para usted al:

- Verificar si existen interacciones con sus medicamentos
- Brindarle consejos sobre sus medicamentos y problemas médicos
- Ayudarlo a usted y a su médico a velar por cualquier problema con su medicamento
- Responder a las preguntas que pueda tener

### Coordinador de servicios financieros de los pacientes

Es posible que trabaje con un técnico de farmacia que está capacitado para ayudarlo a encontrar programas de ayuda con el costo de su medicamento. Si su copago es demasiado alto, podrá orientarlo durante el proceso de inscripción y responder a las preguntas que tenga sobre los programas de ayuda con copagos.

### Defensores de la atención de los pacientes

También colaborará con un defensor de la atención de los pacientes, que es un técnico capacitado y que está familiarizado con los medicamentos especializados que usa o toma. Nuestros defensores de pacientes desempeñan diferentes funciones y pueden ayudar con:

- El proceso de inscripción,
- Revisar su seguro médico y los copagos para el medicamento especializado
- Programar el surtido de sus medicamentos y
- El proceso para recoger o entregar medicamentos.

### Enfermeros administradores de casos

Nuestros enfermeros lo ayudarán a identificar y lograr sus metas relacionadas con su tratamiento médico al:

- Animarlo
- Contestar sus preguntas
- Conectarlo con recursos para que tenga éxito
- Monitorear el progreso hacia sus metas
- Compartir esta información con su médico para ayudarlo a aprovechar al máximo su medicamento especializado



## Servicios que se ofrecen

El personal del equipo de atención especializada se siente apasionado con todo lo que hace. Nos esmeraremos para mantenerlo informado y entregarle sus medicamentos a tiempo.

### Investigaciones de beneficios de seguro

Revisaremos su seguro para determinar los requisitos y costos de su medicamento especializado.

### Ayuda con autorizaciones previas al servicio

Le ayudamos a su médico con el proceso de autorizaciones previas al servicio para determinar si su seguro pagará el medicamento. Una vez que comience el proceso de autorización, revisaremos la situación hasta que el plan de seguro haya tomado una decisión. Si deciden no cubrir el pago, si se nos solicita, podemos ayudarlo con el proceso de apelaciones.

### Servicios de apoyo con programas de ayuda a los pacientes

Nos esforzamos para identificar programas que puedan ayudarlo con el costo de los medicamentos especializados. Si su copago es demasiado alto, un coordinador de servicios financieros de los pacientes colaborará con usted para determinar los programas que podría solicitar según su medicamento, problema médico o seguro. Si no hay programas de ayuda disponibles, y no puede pagar el costo de un medicamento, nuestros farmacéuticos trabajarán con su médico para encontrar otro plan de tratamiento.

### Recordatorios proactivos para surtir medicamentos

Para que pueda aprovechar al máximo su tratamiento y recibir sus medicamentos a tiempo, lo llamaremos por lo menos siete días antes de la fecha en que necesite renovar el medicamento. Le haremos algunas preguntas para ver si tiene algún problema y le daremos la oportunidad de hablar con un farmacéutico enfermero en ese momento si tiene preguntas.

### Opciones flexibles de entrega

Haremos todo lo posible por enviar sus medicamentos en el lugar que mejor le convenga. Nuestros medicamentos refrigerados se entregan en 24 horas y se empaquetan para asegurar que los medicamentos se mantengan fríos. Todo medicamento que no requiera refrigeración se empaquetará para mantenerlo protegido y también se entregará en 24 horas. Si prefiere recoger su medicamento recetado, podemos tenerlo listo y esperándolo en una de nuestras tiendas en Round Rock.

### Programa de Administración de los Pacientes

Contamos con un equipo de enfermeros y farmacéuticos clínicos que colaborarán estrechamente con usted para asegurar que pueda aprovechar al máximo el tratamiento y reciba atención de calidad. Este equipo le dará seguimiento periódicamente para investigar cómo el tratamiento está funcionando, si hay algún efecto secundario y verificar si es seguro tomar cualquier otro medicamento junto con su tratamiento. También puede hablar con nuestros enfermeros o farmacéuticos en cualquier momento que tenga preguntas o desee más apoyo. Si no desea formar parte de nuestro programa de administración de los pacientes, puede optar por no participar en él en cualquier momento informándonos a nuestro personal. Para ayudarlo a obtener el máximo beneficio de nuestro programa, es importante que colabore con nosotros para formar un equipo. Es posible que el programa no le funcione bien sin su participación en el proceso. No tomar o usar sus medicamentos, no seguir las instrucciones adecuadamente, no hablar sobre actualizaciones de su estado de salud, o limitar sus comunicaciones con la farmacia, pueden restarle beneficios al programa. Nuestros servicios de administración de los pacientes no reemplazan sus citas médicas.



## Pedir su medicamento

### Medicamentos nuevos

Cuando recibamos una nueva receta para usted, colaboraremos estrechamente con su médico y compañía de seguro para ver si hay requisitos especiales referentes a surtir sus medicamentos. Muchos medicamentos especializados requieren una aprobación especial de la compañía de seguro, que se puede tardar unos días. Una vez que recibamos la aprobación para surtir un medicamento, un farmacéutico se comunicará con usted y programará la entrega del medicamento. También podrá hablar con un farmacéutico en cualquier momento sobre el nuevo medicamento recetado.

### Cómo surtir o renovar medicamentos

Un miembro del equipo de atención especializada se comunicará con usted para ver si está listo para surtir o renovar su medicamento. Esto ocurrirá por lo menos siete días antes de que esté programado que se le agote el medicamento. En ese momento, confirmaremos cuándo desea recibir el medicamento, investigaremos si todo marcha bien con su tratamiento y le ofreceremos la oportunidad de hacer preguntas o hablar con un farmacéutico o enfermero.

### Transferencia de medicamentos recetados

En caso de que debamos transferir su medicamento a otra farmacia, le daremos a dicha farmacia los datos del medicamento y su información de contacto, e información del seguro médico. Le daremos el nombre y el número de teléfono de la farmacia por si necesita comunicarse con ésta. Seguiremos verificando la situación de su medicamento recetado transferido hasta que reciba el medicamento de la nueva farmacia.

### Situación del pedido

Para verificar la situación de su pedido en cualquier momento, puede llamar, visitar or enviar un mensaje electrónico a la farmacia.

## Preguntas frecuentes

### **P. ¿Qué es una farmacia especializada?**

R. Una farmacia especializada ofrece cuidados para los medicamentos que puedan requerir alguna manipulación especial, requieran instrucciones complejas para su uso o exijan un mayor nivel de seguimiento del paciente y más apoyo que la mayoría de medicamentos. Las farmacias especializadas le pueden ayudar a realizar los muchos pasos requeridos para conseguir estos medicamentos.

### **P. ¿Puedo surtir o renovar mi medicamento antes?**

R. Si tiene que surtir o renovar su medicamento antes de la fecha programada de la llamada de recordatorio, comuníquese con nuestra farmacia. Colaboraremos con usted para que reciba el medicamento cuando lo necesite.

### **P. ¿Cuánto costará mi medicamento?**

R. El costo de su medicamento puede cambiar conforme a la receta médica, su plan de seguro médico, si tiene cobertura adicional de seguro médico o recibe ayuda con los copagos. Le indicaremos la cantidad del copago antes de que surtamos o renovemos su medicamento. Si cree que el copago es demasiado alto, uno de nuestros coordinadores de servicios financieros determinará si hay programas a su disposición que podrían reducir el costo.

### **P. ¿Cómo puedo pagar por mi medicamento?**

R. Debemos recibir todos los pagos antes de que salga un medicamento de nuestra farmacia. Aceptamos los siguientes métodos de pago:

- Efectivo, en la farmacia solamente
- Cheques, en la farmacia y por correo
- Tarjeta de crédito o de débito, en la farmacia y también por teléfono

### **P. ¿Cómo recibiré mi medicamento si se envía desde la farmacia?**

R. Ofrecemos servicios de entrega (sin costo adicional) por medio de servicios de mensajería como FedEx®. Se empacará a temperatura ambiente o temperatura refrigerada según el tipo de medicamento. Podemos ayudar a asegurar que la entrega del medicamento se programe para el día que desea. Le indicaremos si debe firmar para recibir el paquete en el momento en que se entregue el medicamento.

### **P. ¿Adónde se puede enviar mi medicamento?**

R. Podemos enviar su medicamento a cualquier parte dentro del estado de Texas. Esto puede incluir su domicilio o el de algún familiar o la dirección de su trabajo, una ubicación local de almacenamiento conveniente para usted o el consultorio de su médico. No podemos enviar su medicamento a un apartado postal. Si vive en otro estado o necesita que se le envíe su medicamento a una dirección afuera del estado de Texas, el Equipo de atención especializada lo ayudará a encontrar soluciones de corto y largo plazo para recibir su medicamento.

### **P. ¿Qué debo hacer si perdí la entrega del medicamento?**

R. En cuanto se dé cuenta que perdió la entrega del medicamento, llame a nuestra farmacia inmediatamente. Le daremos otras opciones para que reciba el medicamento en buenas condiciones. Si es fuera de las horas hábiles de la farmacia, le recomendamos que llame directamente a FedEx al **1.800.463.3339**.

### **P. ¿Cómo sabré si se ha atrasado la entrega de mi medicamento?**

R. Aunque hacemos todo lo posible por entregar su paquete a tiempo, es posible que ciertos factores, como el clima u otras situaciones, retrasen las entregas. De ser así, nuestro personal se comunicará con usted por teléfono o correo electrónico para notificarle la demora.



## Preguntas frecuentes, continuación

### **P. ¿Qué debo hacer si mi paquete está dañado?**

R. Si cree que el medicamento podría estar dañado, comuníquese con nuestra farmacia inmediatamente. Le haremos algunas preguntas para verificar las condiciones del medicamento y determinar si es necesario reemplazarlo. Si llegamos a saber que el medicamento se ha dañado, le podríamos pedir que envíe de vuelta el producto dañado a nuestra farmacia.

### **P. ¿Qué debo hacer en caso de emergencia o de un desastre?**

R. Si hay un desastre en su localidad, llame a nuestra farmacia para notificarnos dónde desea que se entregue su medicamento. Debemos saber cuándo espera regresar a su domicilio original.

### **P. ¿Qué debo hacer si tengo alguna reacción al medicamento?**

R. Si se comienza a hinchar la lengua o la boca o tiene dificultad para respirar, llame al 911 inmediatamente. Esto puede ser la señal de una reacción potencialmente mortal. Si cree que tiene un efecto secundario del medicamento, llame a la farmacia para hablar con un farmacéutico o al consultorio de su médico. Si la farmacia especializada está cerrada y tiene alguna inquietud urgente, puede llamar al **254.215.9100** para hablar con un farmacéutico.

### **P. ¿Se reemplazará mi medicamento con una versión genérica?**

R. Si se dispone de un medicamento genérico, podríamos reemplazar el medicamento de marca por uno genérico a menos que Ud. o su médico indique lo contrario. Si no se dispone de un genérico, surtiremos o renovaremos la receta con el medicamento de marca.

### **P. ¿Qué sucede si el equipo de atención especializada no puede surtir o renovar mi medicamento?**

R. Haremos todo lo posible por surtir su medicamento, pero puede haber momentos en que debemos transferir su receta médica a otra farmacia. Nos aseguraremos de que la receta médica se transfiera a la farmacia correcta y le indicaremos a dicha farmacia su información de contacto y los datos de su seguro médico y copagos. Nos comunicaremos con usted por teléfono o correo electrónico para indicarle este cambio y darle la información de contacto de la nueva farmacia.

### **P. ¿Cómo debo guardar mi medicamento?**

R. Debe guardar su medicamento de la manera indicada por el equipo de atención especializada. Guarde todos los medicamentos y suministros médicos fuera del alcance de los niños y mascotas. Si el medicamento requiere refrigeración, guárdelo en un lugar específico en el refrigerador, como en un estante o cajón limpio, lo antes posible. NUNCA guarde el medicamento en un congelador a menos que se le indique de lo contrario.

### **P. ¿Cuándo debo comunicarme con el equipo de atención especializada?**

R. Debe llamar a la farmacia si:

- ha cambiado alguna parte de su información, como su número de teléfono, dirección, plan de seguro o información de pagos.
- ha comenzado un nuevo medicamento y debe determinar si es seguro tomar éste junto con lo que ya esté tomando.
- Tiene preguntas o inquietudes sobre sus medicamentos o plan de tratamiento.
- Piensa que ha ocurrido un error con su medicamento o el proceso de entrega.
- Desea verificar la situación de su pedido.
- Debe surtir o renovar un medicamento antes de lo habitual.





## El desecho de los medicamentos y objetos puntiagudos

### Desecho de medicamentos

Si tiene medicamentos sin usar en la casa que no necesita, por favor deshágase de ellos lo antes posible. Esto puede evitar que alguien lo tome por accidente o el posible uso indebido de otras personas.

El método preferido para desechar medicamentos es por medio del programa de recolección de medicamentos. La Administración para el Control de Drogas de Estados Unidos (DEA) patrocina la actividad “National Prescription Drug Take-Back” de recolección de medicamentos dos veces al año, en la que establece centros de recolección en todo el país para desechar de manera segura los medicamentos con receta. Las agencias locales del orden público, como el departamento de policía o de bomberos, también podrían tener programas de recolección de medicamentos en la comunidad. Asimismo, puede comunicarse con las autoridades locales de administración de desperdicios para enterarse de las opciones para desechar medicamentos y las normas en sus localidades.

Si no hay programas de recolección de medicamentos en su área y la etiqueta del medicamento no tiene instrucciones sobre cómo desechar un medicamento, puede seguir estos pasos sencillos para deshacerse de la mayoría de las medicinas en la basura:

1. Saque el medicamento de su envase original.
2. Mezcle el medicamento con una sustancia que evitaría que alguien lo quiera usar, como tierra, arena higiénica de gatos o granos de café usados. No triture las tabletas ni las cápsulas.
3. Coloque la mezcla en algo que se pueda cerrar, como en una bolsa de plástico sellable o un envase desechable con tapa.
4. Tire el envase en la basura del hogar.
5. Tache toda la información personal en la etiqueta del envase de medicamento vacío para que no se pueda leer, luego tire a la basura el envase.

NOTA: estos pasos no se recomiendan para los medicamentos de quimioterapia que se usan para tratar el cáncer. Si le quedan medicamentos de su tratamiento, pregunte al médico si puede desechar el medicamento por usted.

**Para obtener más información de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) o la Agencia para la protección del medioambiente (EPA), visite las siguientes páginas web:**

[FDA.gov/Drugs/Safe-Disposal-Medicines/Disposal-Unused-Medicines-What-You-Should-Know](https://www.fda.gov/Drugs/Safe-Disposal-Medicines/Disposal-Unused-Medicines-What-You-Should-Know)

[EPA.gov/HWGenerators/Collecting-and-Disposing-Unwanted-Medicines](https://www.epa.gov/HWGenerators/Collecting-and-Disposing-Unwanted-Medicines)

### Desecho de objetos puntiagudos

Cada estado o comunidad puede tener sus propias recomendaciones sobre cómo desechar objetos puntiagudos. Un objeto puntiagudo puede ser una jeringa, dispositivo de autoinyección, aguja, aguja para plumas de inyección, conjunto de infusión o incluso una lanceta. Debe desechar todos los objetos puntiagudos en un recipiente para dichos objetos. Si no tiene uno, la FDA recomienda tomar las siguientes medidas:

- Use un recipiente vacío de un material de plástico grueso que no sea transparente, se pueda mantener verticalmente, tenga una tapa que selle bien y no se pueda agujerear, como una botella de jabón para lavar ropa o de blanqueador de ropa.
- Cuando el recipiente esté dos tercios de lleno, selle la tapa con cinta adhesiva de tela.
- Escriba “NO RECICLAR” y coloque el recipiente en la basura común.

**Para mayor información de la FDA, o para información sobre cómo desechar objetos puntiagudos en su área, visite las siguientes páginas web:**

[FDA.gov/Medical-Devices/Consumer-Products/Safely-Using-Sharps-Needles-and-Syringes-Home-Work-and-Travel](https://www.fda.gov/Medical-Devices/Consumer-Products/Safely-Using-Sharps-Needles-and-Syringes-Home-Work-and-Travel)

[www.SafeNeedleDisposal.org](https://www.SafeNeedleDisposal.org)

# Información general sobre seguridad

## Cómo prevenir infecciones y mantenerse sano

Tomar ciertas medidas preventivas para no contraer infecciones es importante para su salud, especialmente si toma o usa medicamentos que pueden suprimir el funcionamiento de su sistema inmunitario. Las siguientes medidas pueden ayudarlo a reducir el riesgo de enfermarse:

### Mantenga limpias las manos

Aunque es posible que las manos se vean limpias, siempre es importante lavarse las manos regularmente durante el día. Cuando se lave las manos:

- Use agua tibia y jabón.
- Frótese juntas las manos vigorosamente durante por lo menos 20 segundos y restriegue todas las superficies para limpiarlas bien.
- Enjuáguese las manos bajo un chorro de agua y séquelas con una toalla de papel o secador de manos.
- Si no tiene agua y jabón disponibles, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol para las manos. Frote el desinfectante por todas las manos, debajo de las uñas y entre los dedos, hasta que se sequen las manos.

### Evite estar con personas enfermas

Intente evitar estar entre una multitud de gente y las personas que estén enfermas. Si ha estado cerca de alguien enfermo, note si empieza a tener algún síntoma de infección como fiebre, escalofríos o dolores del cuerpo. Notifíquelo a su médico inmediatamente si empieza a sentirse mal o si tiene una temperatura de más de 100.5 grados Fahrenheit.

### Mantenga las vacunas recomendadas al día

Las vacunas pueden ayudarlo a reducir el riesgo de contraer ciertas infecciones. Pregúntele al médico o farmacéutico sobre las vacunas que debe recibir.

## Seguridad de los medicamentos

Tome o use sus medicamentos con seguridad.

Es importante que:

- Sepa el nombre de su medicamento.
- Haga preguntas sobre cómo usar el medicamento. Entérese para qué se usa su medicamento. Lea las etiquetas de los medicamentos y siga las indicaciones que contienen.
- Mantenga a todos sus médicos informados sobre los medicamentos y suplementos (incluyendo las vitaminas y los productos a base de hierbas) que usa o toma. Mantenga consigo la lista de sus medicamentos en todo momento.
- Pregunte si puede esperar efectos secundarios de sus medicamentos.

## Reacciones adversas de los medicamentos

- Si cree que presenta una reacción adversa a un medicamento, comuníquese con su médico inmediatamente o si la reacción es grave, llame al **911**.

## Consejos importantes de prevenir envenenamiento

- Guárdelos con llave. Mantenga los medicamentos en sus envases originales donde los niños no puedan verlos ni alcanzarlos.
- Sepa el número del centro para el control de envenenamientos: **800.222.1222**. Coloque este número cerca o en cada teléfono de la casa y guárdelo en el celular. Llame al centro para el control de envenenamientos si cree que alguien se ha envenenado pero está despierto y consciente. El centro está disponible las 24 horas al día, los siete días a la semana. Llame al **911** si tiene una emergencia de envenenamiento.

### Manejo de retirada de medicamentos del mercado

La retirada de medicamentos es cuando una compañía retira un medicamento del mercado. Estas retiradas del mercado las puede iniciar una empresa, por solicitud de la FDA o por orden de la FDA. Si tiene un medicamento que se ha retirado del mercado, llame a nuestra farmacia para obtener más información sobre cuáles pasos debe tomar.

### Preparación para emergencias

Muchas emergencias ocurren cuando no se esperan, por eso es importante que tome medidas por adelantado para que usted y sus seres queridos se mantengan sanos y salvos. Una manera importante en que puede prepararse es tener un kit listo (como un suministro de tres días de comida, agua y medicamentos) en caso de que no tenga acceso a alimentos, agua o electricidad por varios días después de un desastre. También puede hablar con sus seres queridos sobre un plan de emergencia. Asegúrese de hablar sobre los pasos que todos tomarán en diferentes tipos de emergencia y cómo se comunicarán entre sí.

**Para obtener más información sobre cómo prepararse para una emergencia visite:**  
**[CDC.gov/CPR/PrepareYourHealth](https://www.cdc.gov/CPR/PrepareYourHealth)**

### Prevención de caídas

Muchas caídas no causan lesiones. Pero en 1 de cada 5 caídas ocurren lesiones graves, como huesos fracturados o lesiones en la cabeza. Estas lesiones pueden dificultar la capacidad de una persona para desplazarse de un lugar a otro, hacer las actividades diarias o vivir sola. Afortunadamente, las caídas se pueden prevenir. Hay cuatro cosas sencillas que puede hacer para evitar caerse:

- Hable con su médico sobre sus riesgos, pregunte sobre los suplementos de vitamina D y examine sus medicamentos.
- Haga ejercicios de fortalecimiento y equilibrio.
- Haga una cita para que le examinen la vista.
- Organice su casa para que sea más segura.



# Derechos de los pacientes

Como paciente que recibe nuestros servicios de farmacia, debe entender su función, así como sus derechos y responsabilidades en su propio plan de tratamiento. Como paciente, usted tiene los siguientes derechos:

- Recibir información completa por adelantado sobre los cuidados o servicios que se proporcionarán, incluidas las disciplinas profesionales de los que prestan los cuidados y la frecuencia de las visitas, así como las modificaciones al plan de cuidados, si las hubiera
- Estar informado por adelantado, tanto verbalmente como por escrito, sobre los cargos, por ejemplo, el pago previsto por los cuidados y servicios por parte terceros y los cargos que recaerán sobre usted
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que la farmacia puede proporcionar y las limitaciones específicas referente a dichos servicios
- Participar en la creación y revisión periódica del plan de cuidados
- Negarse a recibir los cuidados o el tratamiento después de que se presenten los detalles de las consecuencias de dicha negativa
- Que se traten con respeto y consideración sus bienes y su persona, y se reconozca su dignidad e individualidad
- Poder identificar los miembros del personal que lo visitan con la identificación debida
- No estar expuesto a actos de maltrato, negligencia o abuso verbal, mental, sexual y físico, no sufrir lesiones de origen desconocido ni apropiación indebida de sus bienes
- Comunicar quejas sobre el tratamiento o los cuidados o la falta de respeto sobre sus bienes sin que se vea expuesto a actos de coerción, discriminación o represalias
- Comunicar quejas sobre el tratamiento o los cuidados que se proporcionan o no se proporcionan, o acerca de la falta de respeto referente a los bienes investigados
- Que se trate confidencialmente y en privado toda la información contenida en su expediente y la información médica protegida
- Recibir una explicación sobre las normas y los procedimientos de la farmacia referentes a la divulgación del contenido de los expedientes clínicos
- Seleccionar un proveedor de atención médica, incluido a un médico tratante, si corresponde
- Recibir cuidados adecuados sin verse expuesto a actos de discriminación y de conformidad con las solicitudes del médico, si corresponde.
- Recibir información sobre los beneficios económicos de una organización si lo remiten a dicha organización
- Recibir información completa sobre sus responsabilidades
- Que se divulgue su información médica personal con el programa de administración del paciente solo como lo exijan las leyes estatales y federales
- Saber cómo identificar los miembros del personal del programa, el cargo que ocupan y hablar con un miembro supervisor si lo solicita
- Hablar con un profesional de atención médica
- Recibir información sobre el programa de administración del paciente
- Negarse a participar, revocar su consentimiento o darse de baja del programa en cualquier momento

## Los derechos y responsabilidades de los pacientes de BSWH

BSWH se compromete a respetar los derechos de los pacientes de BSWH y sus sustitutos encargados de tomar decisiones, representantes designados, personas de apoyo y familiares de conformidad con las normas éticas, las leyes federales y estatales y las normas de acreditación del centro. Junto con esos derechos, los pacientes también tienen ciertas responsabilidades. Se les informa a los pacientes de sus derechos y sus responsabilidades. Los pacientes disponen de asistencia para la comunicación, mediante los servicios de un traductor o intérprete, a fin de que puedan recibir la información de una manera que entiendan. Escanee el código QR o vaya a [BSWHealth.com/SiteCollectionDocuments/Privacy-and-Patient-Rights/Patient-Rights-and-Responsibilities.pdf](https://www.bswhealth.com/SiteCollectionDocuments/Privacy-and-Patient-Rights/Patient-Rights-and-Responsibilities.pdf) para ver los derechos y responsabilidades del paciente de BSW en línea.







## Responsabilidades de los pacientes

Como paciente que recibe servicios de nuestra farmacia, tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar información clínica/médica correcta e información de contacto y notificar al Programa de administración de los pacientes de cualquier cambio en esta información.
- Notificar al médico que le receta los medicamentos sobre su participación en los servicios proporcionados por la farmacia, como es el Programa de administración de los pacientes
- Presentar los formularios necesarios para recibir los servicios
- Comunicarse regularmente con el personal de la farmacia, respondiendo a sus peticiones y contactando a la farmacia cuando le queden pocos medicamentos
- Mantener en buenas condiciones el equipo proporcionado.
- Notificar a la organización sobre alguna inquietud que tenga sobre la atención o servicios proporcionados.

### Aviso de prácticas de privacidad

Por favor, revise el folleto incluido titulado “Aviso de prácticas de privacidad” para obtener información sobre cómo se utiliza su información médica y personal. Guarde este documento para sus archivos. Si tiene alguna pregunta o si desea otra copia del Aviso de prácticas de privacidad, póngase en contacto con nuestra farmacia. Escanee el código QR o vaya a [BSWHealth.com/-/Media/Project/BSW/Sites/BSWHealth/Documents/Privacy-and-Patient-Rights/Notice-of-Privacy-Practices.pdf](https://www.BSWHealth.com/-/Media/Project/BSW/Sites/BSWHealth/Documents/Privacy-and-Patient-Rights/Notice-of-Privacy-Practices.pdf) para ver el Aviso de prácticas de privacidad en línea.



# Satisfacción de los pacientes y consumidores

## Presentación de una queja referente a los servicios de farmacia

Para presentar una queja formal sobre la atención que recibió de nuestro equipo de atención especializada, como problemas al hablar con el personal de farmacia, problemas con los medicamentos o el envío de los mismos, una demora en recibir los medicamentos, las instrucciones de sus medicamentos o problemas referentes al pago, puede comunicarse con la farmacia. Todas las quejas se enviarán al gerente de la farmacia y recibirá una respuesta dentro de un plazo de cinco días hábiles si no podemos resolver su situación inmediatamente. Para presentar una queja, llame a la farmacia, envíenos un mensaje electrónico o envíenos una carta ya sea por correo o fax. Consulte nuestra información de contacto a continuación:

**844.288.3179 | 512.509.4107** Fax

**[SpecialtyCareTeam@BSWHealth.org](mailto:SpecialtyCareTeam@BSWHealth.org)**

### **Baylor Scott & White Specialty Pharmacy**

3161 Eagles Nest Street, Suite 340  
Round Rock, TX 78665

### **Baylor Scott & White Pharmacy #201**

Attn: Specialty Care Team  
425 University Boulevard, Suite 165  
Round Rock, TX 78665

### **Baylor Scott & White Pharmacy #227**

Attn: Specialty Care Team  
937 Canyon Creek Drive  
Temple, TX 76502

### **Baylor Scott & White Pharmacy #276**

Attn: Specialty Care Team  
1296 Arrington Road, Suite 200  
College Station, TX 77845

### **Baylor Scott & White Pharmacy #101**

Attn: Specialty Care Team  
3600 Gaston Avenue, Suite 109  
Dallas, TX 75246

## Presentación de quejas ante una organización de acreditación de farmacias especializadas

También puede presentar una queja ante una organización de acreditación de farmacias especializadas. La información de contacto se encuentra a continuación:

### **Accreditation Commission for Health Care (ACHC)**

Se puede presentar quejas al ACHA por correo, teléfono, correo electrónico o en línea.

Accreditation Commission for Health Care

139 Weston Oaks Court | Cary, NC 27513

Línea gratuita: **855.937.2242**

**919.785.1214 | 919.785.3011** Fax

**[ACHC.org/Contact](http://ACHC.org/Contact)**

## Presentación de quejas ante la Junta de Farmacias del Estado de Texas (TSBP)

Si tiene alguna queja contra una farmacia, un farmacéutico o un técnico de la farmacia, puede llenar un formulario de queja de la TSBP titulado “Complaint Report Form” y envíelo a la Junta de Farmacias del Estado de Texas (Texas State Board of Pharmacy, TSBP). También puede imprimir un formulario de la página web del TSBP, llenar un formulario de queja en línea, o llamar al **800.821.3205 (opción 1)** o en Austin al **512.305.8070** para pedir que se le envíe en formulario por correo.

Cualquier persona puede presentar una queja, pero las quejas se deben recibir por escrito. Para mayor información, visite la página web de la TSBP: **[Pharmacy.Texas.gov/Consumer/Complaint.asp](http://Pharmacy.Texas.gov/Consumer/Complaint.asp)**

### **Texas State Board of Pharmacy**

George H.W. Bush Building

1801 Congress Avenue, Suite 13.100

Austin, Texas 78701

**512.305.8000**

Sitio web para el formulario de queja:

**[Pharmacy.Texas.gov/Consumer/Complaint.asp](http://Pharmacy.Texas.gov/Consumer/Complaint.asp)**

## Presentación de quejas para los beneficiarios de Medicare

Si un beneficiario de Medicare de Texas tiene una queja referente a la calidad de la atención que recibió, puede presentar una queja ante la organización Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Organization (“BFCC-QIO”), una organización de supervisión de la calidad para los beneficiarios de Medicare en Texas.

### KEPRO

5201 W. Kennedy Boulevard, Suite 900

Tampa, FL 33609

ATTN: Beneficiary Complaints

**888.315.0636** | **844.878.7921** Fax

711 TTY

**Beneficiary.Complaints@KEPRO.com**

**KEPROQIO.com**

## Presentación de una queja referente a su privacidad

Si cree que sus derechos de privacidad se han violado, puede presentar una queja ante la Oficina de Privacidad de Baylor Scott & White Health.

### Office of HIPAA Compliance

2401 S. 31st Street, MS-AR-300

Temple, TX 76508

**BSWHealth.com/PrivacyMatters**

## Comuníquese con la Oficina de relaciones con el paciente

Nuestros pacientes son nuestra prioridad.

Agradecemos sus comentarios en todo momento, ya sean positivos o negativos. Nos esmeramos para abordar y resolver sus inquietudes de manera oportuna durante su estadía en Baylor Scott & White Health. Si sus inquietudes no hayan sido resueltos por el personal o el personal de liderazgo del área involucrada, comuníquese con la Oficina de relaciones con pacientes. La Oficina de relaciones con el paciente sirve como defensor del paciente y en unlace para que el personal aborde sus inquietudes y facilite una resolución.

Formulario en internet:

**BSWHealth.com/About/Patient-Relations**

**1.866.218.6919**



[BSWHealth.com/SpecialtyCareTeam](https://www.bswhealth.com/SpecialtyCareTeam)  
512.509.5500 | 844.288.3179 Llama sin cargo  
512.509.5501 Fax para recetas médicas  
512.509.4107 Fax



3161 Eagles Nest Street, Suite 340 | Round Rock, TX 78665  
425 University Boulevard, Suite 165 | Round Rock, TX 78665  
937 Canyon Creek Drive | Temple, TX 76502  
1296 Arrington Road, Suite 200 | College Station, TX 77845  
3600 Gaston Avenue, Suite 109 | Dallas, TX 75246



**ACCREDITED**  
Specialty Pharmacy

Expires: 07/01/2027



Las farmacias Baylor Scott & White #201, #227 y la farmacia Baylor Scott & White Specialty Pharmacy están acreditadas por URAC y ACHC para Farmacias Especializadas. Las farmacias Baylor Scott & White #101 y #276 están acreditadas por URAC para Farmacias de Especialidades.