



**MEN'S HEALTH
FOUNDATION
PHARMACY**

¡Bienvenido a Men's Health Foundation Pharmacy!

Gracias por elegirnos como su proveedor de farmacia de especialidad. Nuestro dedicado equipo de farmacia se complace en trabajar con usted, su médico y su compañía de seguros para garantizar que se cubran todas sus necesidades.

Como paciente de farmacia de especialidad, tendrá contacto directo y personal con nuestros farmacéuticos, que desarrollarán un programa específico para usted, para que pueda entender y seguir sus directrices de prescripción.

El objetivo de nuestros servicios es ayudarlo a tener el mayor beneficio de su terapia, incluyendo:

- Capacitación, educación y orientación
- Revisión integral de medicamentos
- Copago, asistencia al paciente y otros programas de asistencia financiera
- Entrega gratis de medicamentos
- Recordatorios para resurtir
- Acceso 24/7 a personal clínicamente capacitado

Esperamos poder darle el mejor servicio posible. Sabemos que tiene muchas opciones y le agradecemos que haya elegido Men's Health Foundation Pharmacy.

Atentamente,

El equipo de Men's Health Foundation Pharmacy

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Horario de atención:

- Lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:30 p. m.
- Men's Health Foundation Pharmacy estará cerrada estos días festivos:
 - Día de Martin Luther King
 - Día de los Presidentes
 - Día de César Chávez
 - Memorial day
 - Día de la Independencia
 - Día del Trabajo
 - Día de los Veteranos
 - Día de Acción de Gracias
 - Viernes siguiente al Día de Acción de Gracias
 - Navidad
 - Año Nuevo

Información de contacto:

- Local: (310) 550-1010 opción 2
(310) 205-0724 (directo)
- Fax: (310) 276-1809
- Email: sunsetpharmacy@mhfoundation.org
- En persona: 9201 W Sunset Blvd Ste G2, Los Ángeles, CA 90069

Apoyo 24/7:

- El personal clínicamente capacitado está disponible 24/7, incluyendo feriados y fines de semana.
- Nuestros médicos que trabajan fuera del horario de atención están disponibles para ayudarlo con sus preguntas médicas urgentes.

Cuándo contactarnos:

- Si tiene preguntas o preocupaciones sobre sus medicamentos
- Si sospecha que tiene una reacción o alergia a sus medicamentos
- Si hubo un cambio en su uso de medicamentos
- Si su información de contacto o dirección de entrega cambió
- Si su información de seguro o fuente de pago ha cambiado
- Para verificar el estado de su pedido, hablar sobre el retraso de un pedido o reprogramar su entrega
- Para recibir información relacionada con reclamos

INFORMACIÓN IMPORTANTE

• Programa de Manejo de Pacientes

- Los pacientes de farmacias de especialidad se inscriben automáticamente en nuestro programa de manejo de pacientes de terapia específica. Nuestro excelente equipo de médicos le hará una evaluación clínica continua, un monitoreo médico continuo, una evaluación de las necesidades educativas y el manejo de su uso de medicamentos. Este programa es gratis y su participación es completamente voluntaria. Si prefiere no participar en el programa, llame y hable con un miembro del equipo de farmacia de especialidad.
- Participando en este programa en el que está inscrito automáticamente, recibirá una evaluación inicial por parte de un farmacéutico que le enseñará cómo tomar eficazmente sus medicamentos (frecuencia, vía y dosis), lo informará de posibles efectos secundarios, comprobará si se produce alguna interacción entre medicamentos o enfermedades, alergias a medicamentos, y lo ayudará a resolver cualquier preocupación.
- Los beneficios del Programa de Manejo de Pacientes incluyen:
 - Mejor conocimiento sobre el uso y la administración de medicamentos.
 - Mejor uso de los medicamentos mediante la creación de un plan de atención individualizado y adaptado a usted.
 - Asesoramiento sobre el manejo de posibles efectos secundarios.
 - Mejor manejo de los medicamentos y de su condición.
- Si quiere cancelar, no dude en comunicárnoslo en cualquier momento. Puede no participar y seguir recibiendo llamadas de recordatorio para resurtir.

• Información financiera

- Antes de comenzar su tratamiento, un miembro del personal lo informará de sus gastos de bolsillo, como deducibles, copagos y coseguros.
- Presentaremos reclamos a su compañía de seguro médico y, si deniegan su reclamo, un miembro del personal lo avisará para que podamos trabajar juntos en resolver el problema.
- Lo informaremos si somos una farmacia fuera de la red y le diremos el precio en efectivo del medicamento si lo pide.
- Nuestro equipo tiene acceso a programas de ayuda económica para tratar las barreras económicas y que usted comience con su tratamiento. Estos programas incluyen cupones de descuento de fabricantes de medicamentos y asistencia de varias fundaciones para el tratamiento de enfermedades. Lo ayudaremos a registrarse en dichos programas, cuando estén disponibles.

• Surtir una receta

- Su médico puede enviarnos su receta o usted nos la puede dar en persona o por correo.
- Un miembro del equipo se comunicará con usted entre 5 y 7 días antes de la fecha de resurtido. Si quiere ponerse en contacto con nosotros para resurtir su receta, puede llamarnos y hablar con un miembro del equipo de farmacia para procesar su solicitud.

- **Cómo obtener lo recetado: entrega o recojo**

- Tiene la opción de recoger 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 alguien que usted haya autorizado. Usted o alguien que usted autorice puede venir tranquilamente de lunes a viernes. Consulte nuestro horario de atención.
- Abra su pedido y revise el contenido inmediatamente después de recibirlo para asegurarse de que sea correcto y esté completo. Le recomendamos que guarde sus medicamentos de la manera adecuada lo antes posible. Comuníquese con nosotros al (310) 205-0724 en un plazo de un día laborable desde la recepción para informarnos si falta contenido o está dañado.

- **Cómo resurtir**

- Resurtir sus recetas es fácil con Men's Health Specialty Pharmacy. Un miembro del personal de la farmacia se comunicará con usted antes de la fecha de resurtido para programar los resurtidos, determinar su cumplimiento de la terapia prescrita, conversar sobre cualquier efecto secundario, evaluar cualquier cambio en su condición o régimen médicos, cobrar cualquier copago, establecer una fecha de recojo o entrega y confirmar la dirección de entrega en caso de que necesite dicho servicio.
- Si no podemos comunicarnos con usted para coordinar el resurtido, llame y pida hablar con el personal de la farmacia. La farmacia no enviará resurtidos sin confirmarlo con usted primero.

- **Transferencias de recetas**

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

- **Equivalentes/sustitución de medicamentos**

- Nuestra farmacia se esfuerza por encontrar la opción más rentable para usted. De vez en cuando puede ser necesario sustituir los medicamentos de marca por genéricos. Esto podría ocurrir por la preferencia de la compañía de seguros o para reducir su copago. Si es necesario hacer una sustitución, un miembro del personal de farmacia de especialidad se comunicará con usted antes de enviar el medicamento para informarlo de la sustitución. Cuando esté disponible, nuestra farmacia cambiará a la opción genérica para ahorrarle dinero. Usaremos medicamentos de marca si lo pide usted o quien lo recete.

- **Eliminación adecuada de medicamentos no usados**

- Para saber cómo desechar adecuadamente los medicamentos no usados, consulte con su servicio local de recolección de basura. También puede consultar estos sitios web para obtener información adicional:
<http://www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm>
<http://www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm>
<https://www.rxdrugdropbox.org>

- **Retirada de medicamentos**

- Si su medicamento se retira del mercado, la farmacia de especialidad se comunicará con usted para darle más instrucciones según lo indique la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) o el fabricante del medicamento.

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

- En caso de una emergencia o desastre en su área, comuníquese con nuestra farmacia para decirnos cómo entregarle su medicamento.
- Si la farmacia se ve afectada por una emergencia o un desastre, lo contactaremos para tratar la posible transferencia de sus medicamentos para garantizar que su tratamiento no se interrumpa.

- **Reacciones adversas**

- Una reacción adversa (efecto secundario) se define como "cualquier signo, síntoma o enfermedad desfavorable o no intencionado asociado temporalmente con el uso de un medicamento".
- Si sospecha que hay una reacción adversa, comuníquese con uno de nuestros farmacéuticos y con su médico. Pero si es una emergencia médica, llame al 911 o al servicio de emergencia local para obtener asistencia inmediata.

- **Problemas y preocupaciones sobre medicamentos**

- Nuestros farmacéuticos de especialidad clínica revisan todas las recetas para determinar su seguridad y precisión de acuerdo con las mejores prácticas y según lo prescrito. Pero si nota algún error (por ejemplo, medicamento incorrecto, dosis incorrecta, frecuencia incorrecta o medicamentos sospechosos de falsificación), comuníquese con nosotros e investigaremos y rectificaremos el error.
- Queremos que esté completamente satisfecho con la atención que damos. Si usted o su cuidador tienen preocupaciones, contáctennos por teléfono, email o por escrito para discutir las. Si quiere solicitar una revisión adicional de su preocupación, puede comunicarse con:
 - URAC
 - Sitio web: <https://www.urac.org/file-a-grievance>
 - Email: grievances@urac.org
 - Junta de Farmacia del Estado de California (California Board of Pharmacy)
 - Sitio web: [Cómo presentar una queja - Junta de Farmacia del Estado de California](#)
 - ACHC
 - Sitio web: <https://www.achc.org/contact>
 - Teléfono: (855) 937-2242 o (919) 785-1214 (solicite al Dept. de Quejas (Complaints Department))

SE PUEDE ENCONTRAR INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SU MEDICACIÓN, CONDICIÓN/DIAGNÓSTICO Y RECURSOS COMUNITARIOS Y ECONÓMICOS EN ESTOS SITIOS WEB:

VIH	https://www.hiv.gov https://www.cdc.gov/hiv/basics/livingwithhiv/resources.html
-----	--

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como nuestro paciente, tiene DERECHO a:

- Recibir información completa con antelación sobre la atención/servicio que se le proporcionará, incluidas las disciplinas con que lo atenderán y la frecuencia de las visitas, así como cualquier modificación al plan de atención
- Que lo informen con antelación, tanto de forma oral como por escrito, sobre la atención que se da, los cargos, incluidos el pago por la atención/servicio esperado de terceros y cualquier cargo por el cual el paciente será responsable
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que la organización proporcionará y las limitaciones específicas de esos servicios
- Participar en el desarrollo y la revisión periódica del plan de atención
- Rechazar la atención o el tratamiento después de que se hayan explicado totalmente las consecuencias de rechazar la atención o el tratamiento
- Que su propiedad y su persona sean tratadas con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad e individualidad del paciente
- Ser capaz de identificar a los miembros del personal visitante mediante una identificación adecuada
- No ser víctima de maltrato, negligencia ni abuso verbal, mental, sexual ni físico, incluidas lesiones de fuente desconocida y apropiación indebida de la propiedad del paciente
- Expresar quejas sobre el tratamiento o la atención o la falta de respeto a la propiedad, o recomendar cambios en la política, el personal o la atención/servicio sin restricciones, interferencias, coerción, discriminación o represalias
- Que se investiguen quejas sobre el tratamiento o la atención que se proporciona [o no se proporciona] o la falta de respeto a la propiedad
- La confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el expediente del paciente y de la Información médica protegida [PHI]
- Que lo informen de las políticas y procedimientos de la agencia con respecto a la divulgación de expedientes clínicos
- Elegir un proveedor de atención médica, incluido un médico tratante, si corresponde
- Recibir atención adecuada sin discriminación de acuerdo con las órdenes del médico, si corresponde
- Que lo informen de cualquier beneficio económico cuando lo remitan a una organización
- Que lo informen totalmente de sus responsabilidades
- Que se comparta información médica personal con el programa de manejo de pacientes solo según las leyes estatales y federales
- Identificar a los miembros del personal del programa, incluyendo sus cargos, y hablar con el supervisor de un miembro del personal si así se solicita
- Hablar con un profesional médico
- Recibir información sobre el programa de manejo de pacientes
- No participar, o cancelar su inscripción en cualquier momento

Como paciente nuestro, usted tiene la RESPONSABILIDAD de:

- Dar información clínica/médica y de contacto precisa y de informar de los cambios en esta información
- Informar a la persona que prescribe el tratamiento de su participación en los servicios que presta la farmacia, como el programa de manejo de pacientes
- Enviar los formularios que sean necesarios para recibir los servicios
- Mantener cualquier equipo proporcionado
- Notificar a la organización de cualquier preocupación sobre la atención o los servicios que se prestaron