



# **Programa de la primera farmacia de medicamentos especiales del Pabellón**

Folleto de bienvenida

# CONTENIDO

<b>Qué es el Programa de la primera farmacia de medicamentos especiales del Pabellón .....</b>	<b>3</b>
Introducción.....	3
Información de contacto .....	3
Código QR.....	3
Horario de atención y aplicación móvil .....	4
Información sobre emergencias y desastres .....	4
MyChart .....	4
<b>Servicios.....</b>	<b>5</b>
Especialista en autorizaciones previas de medicamentos especiales .....	5
Programa de seguimiento a pacientes .....	5
Seguro de medicamentos.....	5
Programas de apoyo económico.....	5
Medicamentos a domicilio .....	6
Cómo pedir un medicamento .....	6
Programa de recordatorios de resurtido.....	6
Farmaceuta clínico.....	6
Medicamentos no disponibles en la farmacia de medicamentos especiales.....	7
<b>Facturación y pagos.....</b>	<b>7</b>
Solicitud de cobertura de medicamentos que requieren receta.....	7
<b>Información del paciente .....</b>	<b>7</b>
Problemas de los pacientes.....	7
Devoluciones.....	7
Sustitución de medicamentos.....	7
Estado de las órdenes y retrasos en la entrega.....	7
Entregas cuando hay mal tiempo .....	7
Medicamentos defectuosos (recalls) .....	8
Servicio de interpretación.....	8
Defensa del paciente.....	8
<b>Preguntas frecuentes.....</b>	<b>9</b>
<b>Seguridad del paciente .....</b>	<b>10</b>
Cómo desechar suministros de la farmacia.....	10
Cómo lavarse las manos .....	10
<b>Aviso sobre normas de confidencialidad.....</b>	<b>10</b>
<b>Derechos y responsabilidades del paciente.....</b>	<b>10</b>
<b>Calidad del servicio a pacientes .....</b>	<b>10</b>
<b>Encuesta de satisfacción del paciente.....</b>	<b>11</b>
<b>Quejas.....</b>	<b>11</b>

# QUÉ ES EL PROGRAMA DE LA PRIMERA FARMACIA DE MEDICAMENTOS ESPECIALES DEL PABELLÓN

Contamos con los recursos, la tecnología, la experiencia y la capacitación necesarias para atender a su hijo.

## INTRODUCCIÓN

El equipo de la farmacia de medicamentos especiales está compuesto por expertos en enfermedades especiales, los cuales están para brindarle a su hijo atención de calidad. Somos expertos en medicamentos complejos y de alto costo, y en la cobertura de seguro de dichos medicamentos. Nuestro equipo colabora directamente con los médicos y especialistas de Children's Health<sup>SM</sup> para brindar a su hijo los servicios del Programa de farmacia de medicamentos especiales. Este folleto ofrece información sobre nuestros servicios y sobre cómo puede el Programa de farmacia de medicamentos especiales cubrir sus necesidades de atención médica.

## Servicios del Programa de la primera farmacia de medicamentos especiales del Pabellón

- Asistencia por video de Telehealth las 24 horas, los 365 días del año, incluidos los días feriados
- Programas y opciones de tratamiento hechos a la medida de las necesidades de su hijo
- Capacitación sobre el medicamento especializado de su hijo: cómo guardarlo, manipularlo y usarlo
- Nos esforzamos por conseguir el costo más bajo para usted

No dude en llamarnos al número gratuito 1-800-955-7666 si tiene preguntas. Esperamos brindarle a usted y a su familia atención farmacéutica especializada de calidad. Esta es una decisión importante, y creemos que tomó la decisión correcta al confiar en nosotros.

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Programa de la primera farmacia de medicamentos especiales del Pabellón:

2350 North Stemmons Freeway Dallas, Texas 75207

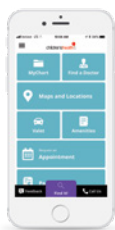
Número gratuito: 1-800-955-7666

Correo electrónico: [FirstPharmacySpecialty@childrens.com](mailto:FirstPharmacySpecialty@childrens.com)

Sitio web: [childrens.com/farmaciaspecializada](http://childrens.com/farmaciaspecializada)

Fuera de horas laborables: **1-800-955-7666**

- Siga las instrucciones del menú para hablar con el farmacéuta de guardia o turno.
- Si no hay nadie disponible para atenderlo de inmediato, deje un mensaje y le devolveremos la llamada



Descargue el app móvil de Children's Health<sup>SM</sup> para ver direcciones y otros servicios.

Para descargarlo, envíe la palabra "app" al 77444.

*\*Podría haber cargos por mensajes y datos.*



o escanee este código QR

## HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. Cerrado los siguientes días festivos

- Año Nuevo (1 de enero)
- Día de Martin Luther King, Jr. (tercer lunes de enero)
- Memorial Day (último lunes de mayo)
- Día de la independencia (4 de julio)
- Día del trabajo (primer lunes de septiembre)
- Día de acción de gracias (cuarto jueves de noviembre)
- Día después de acción de gracias (cuarto jueves de noviembre)
- Navidad (25 de diciembre)

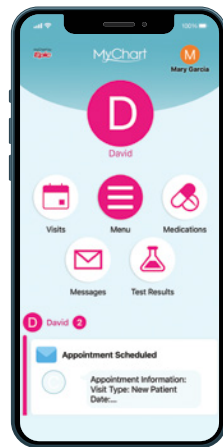
Hay un encargado de farmacia disponible las 24 horas del día para situaciones de emergencia llamando al 1-800-955-7666.

## INFORMACIÓN SOBRE EMERGENCIAS Y DESASTRES

Si ocurre un desastre en su zona, llame a nuestro personal al 1-800-955-7666 para decirnos dónde debemos entregar su medicamento.

---

# Abra una cuenta ahora mismo en [mychart.childrens.com](https://mychart.childrens.com)



### MYCHART

Administrar la atención médica de su hijo

- Pedir resurtidos de medicamentos especializados.
- Pedir citas
- Enviar mensajes a su doctor o facultativo
- Pagar facturas
- Pedir expedientes médicos

# SERVICIOS

---

## Especialista en autorizaciones previas de medicamentos

Un importante miembro del equipo de atención es el especialista en autorizaciones previa de medicamentos. Él o ella tienen acceso directo al expediente electrónico de su hijo y colaboran con los médicos, las enfermeras, los farmacéuticos y otros profesionales que atienden a su hijo. Ofrece apoyo con las necesidades de medicamentos especializados de su hijo y está para ayudarlo a ahorrar tiempo en cuestión de medicamentos al ser el intermediario con el médico de su hijo y la compañía de seguros.

## Programa de mantenimiento del paciente

Una vez que el médico de su hijo envía una receta a la farmacia de medicamentos especiales, su hijo es inscrito automáticamente en nuestro programa de mantenimiento del paciente, el cual se ha diseñado para satisfacer las necesidades de su hijo. El propósito del programa es mejorar la salud de su hijo a través de la capacitación y la compasión.

### El programa ofrece:

- Servicios a la medida del problema de salud de su hijo
- Información educativa para ayudarlos a comprender y atender mejor el problema de su hijo
- Recordatorios telefónicos mensuales para que no se le pase pedir resurtidos de medicamentos
- Entrega conveniente y a tiempo de medicamentos
- Acceso las 24 horas farmaceutas capacitados en medicamentos especializados

El programa de mantenimiento del paciente no tiene costo y la inscripción es opcional. Puede comunicarse con nosotros en cualquier momento para que lo demos de baja del programa. Los beneficios del programa dependen del grado de participación del paciente y el responsable de su cuidado y de que nos mantengan informados sobre el estado del paciente.

Además, los pacientes inscritos en el programa tienen derecho a:

- Que su información médica se dé a conocer al programa de manejo del paciente respetando las leyes estatales y federales
- Saber quiénes forman parte del programa, incluido su título, y a hablar con el supervisor si lo considera necesario
- Hablar con un profesional de la salud
- Recibir información sobre el programa
- Negarse a participar o desinscribirse cuando lo desee
- También es responsabilidad de los pacientes que participan en el programa de mantenimiento:
  - Dar su información médica y de contacto a los miembros del programa e informarles cuando cambie dicha información
  - Informar a su médico o facultativo que están participando en este programa

## Seguro de medicamentos

El especialista en autorizaciones previas de medicamentos trabajará con el médico de su hijo y el seguro médico para facilitar la cobertura del medicamento especializado que necesita su hijo. Este proceso se llama "autorización previa". Si bien la autorización puede tomar varios días hábiles, nuestro equipo los mantendrá informados a usted y al médico.

Si su seguro se niega a cubrir los medicamentos de su hijo, usted podría tener el derecho de apelar la decisión ante el seguro. Nuestro personal tiene el conocimiento y los recursos necesarios para ayudarlo con el proceso de apelación.

## **SERVICIOS (Continuación)**

### **Programas de apoyo económico**

Los medicamentos especializados son costosos, aun cuando el seguro paga parte del costo. Si no puede cubrir el copago, nuestra farmacia puede conectarlo con el departamento de Asistencia Financiera para que le digan qué opciones hay disponibles.

### **Medicamentos a domicilio**

Nos comunicaremos con usted para ver cómo prefiere recibir el medicamento de su hijo. Podemos coordinar la entrega a domicilio, al consultorio o a otro lugar aprobado. O puede recoger su medicamento en nuestra farmacia de medicamentos especiales.

Si decide que le envíen el medicamento, lo haremos de manera segura. Por lo general, las entregas se hacen de martes a sábado. Si no puede recibir el paquete en persona, podemos pedir que lo dejen en su casa o en otro lugar aprobado. Y podemos incluir cualquier suministro que necesite para el medicamento por una tarifa.

Si el medicamento requiere manejo especial o refrigeración, lo tomaremos en cuenta para el envío. Usamos productos ecológicos que cumplen con los estándares de la Asociación Internacional de Tránsito Seguro. Si cree que el medicamento no se mantuvo a la temperatura recomendada por el fabricante, comuníquese con de inmediato con nosotros para que le digamos qué hacer.

### **Cómo pedir un medicamento**

Haremos mancuerna con el médico cuando su hijo necesite un medicamento nuevo. En muchos casos, el médico envía la orden electrónicamente a nuestra farmacia. Pero usted también puede comunicarse con nosotros para que le ayudemos a conseguir la orden del médico.

### **Programa de recordatorios de resurtido**

Cuando llegue el momento de resurtir el medicamento, recibirá una llamada nuestra. Confirmaremos cuánto medicamento le queda a su hijo, la concentración actual y la dirección para el envío. El farmacéuta podría incluso revisar con detalle cómo está evolucionando su hijo con base en el tratamiento. Usted mismo puede pedir que le den más medicamento:

- Comunicándose con nuestro equipo farmacéutico
- Llamando al **1-800-955-7666**
- Enviándonos un correo electrónico a [FirstPharmacySpecialtyRefill@childrens.com](mailto:FirstPharmacySpecialtyRefill@childrens.com)
- Pasando por la farmacia de medicamentos especiales, ubicada en el 2350 de la North Stemmons Freeway, en Dallas, Texas 75207

### **Farmacéuta clínico**

Nuestros encargados de farmacia especializados están disponibles para responder sus preguntas y abordar inquietudes sobre el plan de atención de su hijo. Llámelos si tiene alguna pregunta sobre el tratamiento de su hijo. Están disponible las 24 horas del día para cualquier cuestión urgente relacionada con los medicamentos de su hijo. Fuera del horario de atención, llame al 1-800-955-7666 y siga las instrucciones del menú para hablar con el farmacéuta de guardia o turno. En caso de emergencia, llame al 911.

Nuestros farmacéutas brindan servicios a la medida de cada paciente. Por ejemplo:

- Enseñar a su hijo cómo tomar su medicamento
- Capacitar a su hijo en el uso de aparatos especiales
- Ayudar a su hijo a manejar efectos secundarios e interacciones entre medicamentos
- Explicarle a usted cómo supervisar la toma de medicamentos de su hijo e interpretar los resultados del tratamiento. Estos servicios se brindan sin costo adicional.

## **Medicamentos no disponibles en la farmacia de medicamentos especiales**

Si nuestra farmacia no tiene el medicamento especializado de su hijo, nuestro personal lo ayudará a transferir la orden a otra farmacia. Comuníquese con un miembro de nuestro personal y con gusto le ayudarán.

## **FACTURACIÓN Y PAGOS**

---

### **Solicitud de cobertura de medicamentos que requieren receta**

Nosotros enviaremos la factura para el pago a su seguro médico por usted. Aun así, podría necesitarse que usted cubriera parte del costo, lo cual se conoce como el “copago” (copay o copayment en inglés). Usted debe cubrir el copago cada vez que reciba el medicamento. Nosotros le diremos cuánto hay que pagar.

## **INFORMACIÓN DEL PACIENTE**

---

### **Problemas de los pacientes**

Si tiene algún problema con los medicamentos de su hijo, el servicio recibido, la entrega, etc., llámenos el **1-800-955-7666**. Con gusto le ayudaremos.

Children’s Health reconoce que todos los pacientes tienen derecho a que se le dé atención con consideración y respeto, y de manera digna y reconfortante. Como padre o tutor, usted tiene el derecho de ser informado sobre sus derechos y las pautas relacionadas con los mismos. Para más información, consulte la sección de Derechos y responsabilidades del paciente en:

<https://www.childrens.com/footer/policies-procedures/complaint-resolution>

### **Devoluciones**

El reglamento de la Junta de Farmacias del Estado de Texas prohíbe la reventa y la reutilización de cualquier medicamento o suministro despachado por una farmacia. Como resultado, no podemos aceptar devoluciones de medicamentos ni regresar dinero por suministros no utilizados o que hayan sobrado. Si su medicamento o los suministros están defectuosos, aceptaremos una devolución y remediaremos el problema.

### **Sustitución de medicamentos**

Podemos sustituir un medicamento de marca por uno genérico de menor costo, a menos que usted o el médico de su hijo hayan solicitado específicamente el de marca. Esto se puede hacer con ,medicamentos recién recetados, resurtidos, cambios terapéuticos y transferencias a otras farmacias. Antes de hacer una sustitución, nos comunicaremos con usted para informarle.

### **Estado de las órdenes y retrasos en la entrega**

Lo mantendremos informado sobre el estado de la orden de su hijo y sobre cualquier retraso. Pero usted puede llamarnos directamente para preguntarnos sobre el estado de cualquier orden.

### **Entregas cuando hay mal tiempo**

Si hay algún aviso de mal tiempo, haremos todo lo posible por entregarle sus medicamentos y suministros antes de lo programado. En caso de desastre, intentaremos comunicarnos con cada paciente en orden de prioridad del desastre, para darles instrucciones. Asegúrese de que sus datos estén al día en nuestro sistema para evitar interrupciones en los medicamentos de su hijo.

### **Medicamentos defectuosos (recalls)**

La farmacia de medicamentos especiales sigue las pautas para medicamentos defectuosos (recalls) de la Agencia de Alimentos y Medicamentos (FDA), los fabricantes, los distribuidores y las agencias reguladoras estatales y federales. Nos pondremos en contacto con usted y con su médico en caso de que la atención de su hijo se vea afectada por el retiro de algún medicamento defectuoso.

## INFORMACIÓN DEL PACIENTE (Continuación)

### Servicio de interpretación

Puede solicitar la ayuda de un intérprete si algún miembro de su familia es sordo o tiene problemas de audición, o si no entiende bien el inglés. Si su idioma principal no es el inglés y tiene problemas para comunicarse en ese idioma, es posible que necesite un intérprete o documentos traducidos para aprovecharse al máximo del programa de farmacia de medicamentos especiales.

### Defensa del paciente

Estamos para servirle; queremos ayudar a su hijo a aprovechar al máximo su terapia con medicamentos especializados. Si tiene preguntas o problemas, comuníquese con nosotros y con gusto lo ayudaremos.

A continuación hay una lista con algunos servicios informativos, grupos de apoyo y organizaciones dedicadas a capacitar a los padres y tutores sobre los problemas de salud de sus hijos. Además de la capacitación, estas organizaciones ofrecen valioso apoyo para hacer frente a las complejas necesidades de atención médica de su hijo.

- Human Growth Foundation: **1-800-451-6434**
- Fundación para la Fibrosis Quística: **1-800-344-4823**
- Coalición Nacional de Supervivientes del Cáncer: **1-877-622-7937**
- Línea de ayuda de la hepatitis C: **1-800-832-5274**
- Línea de apoyo a pacientes con esclerosis múltiple: **1-800-344-4867**
- Línea de apoyo a pacientes con artritis reumatoide: **1-844-571-4357**
- Fundación Nacional de La Psoriasis: **1-800-723-9166**
- Línea de apoyo a pacientes de colitis y síndrome de Crohn: **1-800-932-2423**

Para obtener más información sobre los servicios de protección y defensa del consumidor, visite los siguientes sitios web:

- Asociación Nacional de Defensores del Consumidor: [www.consumeradvocates.org](http://www.consumeradvocates.org)
- Consejo de Consumidores de Texas: [www.texasconsumercouncil.org](http://www.texasconsumercouncil.org)



# PREGUNTAS FRECUENTES

---

## ¿Qué es una farmacia de medicamentos especiales?

Es una farmacia que dispensa medicamentos para problemas de salud crónicos o complejos. Estos medicamentos suelen requerir un manejo o un método de administración especiales, por lo que quizás no estén disponibles en farmacias regulares. A veces, requieren capacitación y la supervisión de un farmacéutico.

## ¿Cómo puedo comunicarme con la farmacia de medicamentos especiales?

En persona:

Dirección: Centro de Especialidades de Children's Health (Dallas)

2350 North Stemmons Freeway Dallas, Texas 75207

Al teléfono: **1-800-955-7666**

Por correo electrónico: [FirstPharmacySpecialty@childrens.com](mailto:FirstPharmacySpecialty@childrens.com)

## ¿Cuándo debo comunicarme con el personal de la farmacia de medicamentos especiales?

- Cuando tenga cualquier pregunta sobre el medicamento de su hijo.
- Si sospecha que el medicamento le está causando una alergia a su hijo.
- Si ha habido un cambio relacionado con el medicamento.
- Cuando le receten un medicamento nuevo a su hijo, si se lo suspenden o si la dosis cambia.
- Si la información de su seguro médico o el método de pago cambian.
- Cuando necesite cambiar alguna entrega o verificar el estado de la orden.
- Si sospecha que hubo un error al dispensar el medicamento o con el envío.
- Si tiene preguntas o comentarios sobre nuestro servicio.

## ¿Cuánto costará el medicamento de mi hijo?

El pago que usted tenga que hacer dependerá de su seguro. Si lo desea, nuestro personal puede decirle la cantidad a pagar una vez que se procese la orden, incluido el costo en efectivo.

## ¿Qué hago si no puedo pagar el medicamento?

Si no puede cubrir el copago, nuestra farmacia puede conectarlo con el departamento de Asistencia Financiera para que le digan qué opciones hay disponibles.

## ¿Tienen disponibles todos los medicamentos especiales?

Tenemos muchos. Pero si no tenemos el que usted necesita, mandaremos la orden a otra farmacia que sí lo tenga.

## ¿Mi seguro aceptará que la farmacia de medicamentos especiales nos dé el medicamento?

Podemos dispensar medicamentos especiales para muchos programas de Medicaid de Texas, planes de Medicare y seguros médicos privados y comerciales. Si su seguro solo acepta una farmacia específica, enviaremos la orden a esa farmacia.

## ¿Qué debo hacer si el medicamento le causa una reacción a mi hijo?

- Si la reacción es grave o pone en riesgo su vida, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana
- Llame o escriba al doctor de su hijo para informarle sobre la reacción

## SEGURIDAD DEL PACIENTE

---

Cómo desechar suministros farmacéuticos en casa (en inglés)

<https://www.childrens.com/health-wellness/medication-safety>

Cómo lavarse las manos (en español)

<https://es.childrens.com/health-wellness/importance-of-hand-washing-for-kids-infographic>

## AVISO SOBRE NORMAS DE CONFIDENCIALIDAD (en español)

---

<https://es.childrens.com/footer/policies-procedures/privacy-policy>

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE (en español)

---

<https://es.childrens.com/footer/policies-procedures/patient-rights-and-responsibilities>

## CALIDAD DEL SERVICIO

---

Sus comentarios son importantes y nos ayudan a mejorar el servicio. Envíenos sus sugerencias a: [FirstPharmacySpecialty@childrens.com](mailto:FirstPharmacySpecialty@childrens.com). Puede escribir su opinión del servicio recibido en esta página. Aunque está en inglés, puede buscar el enlace a Google o Facebook del complejo donde lo atendieron:

<https://www.childrens.com/patient-families/write-review>

También puede responder la encuesta de la siguiente página y enviarla por correo a esta dirección:

**Programa de la primera farmacia de medicamentos especiales del Pabellón**

2350 North Stemmons Freeway

Dallas, Texas 75207

Si usted o su familia sienten que no se respetaron los derechos del paciente, tienen el derecho de presentar una queja ante el Comité de resolución de quejas de Children's Health (Grievance Resolutions Committee of Children's Health, debe recibir respuesta por escrito) o ante alguna de las agencias que aparecen a continuación.

Si siente que Children's Health no le está prestando atención o no ha resuelto el problema, puede acudir a:

**Texas State Board of Pharmacy**

George H.W. Bush Building 1801 Congress Avenue

Suite 13.100

Austin, Texas 78701

(512) 305-8000

**URAC**

1220 L Street NW, Suite 900

Washington, DC 20005

202-216-9010

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Fecha:

Nombre del paciente:

Persona que lo atendió (si corresponde):

Anote su sugerencia o su queja:

## QUEJAS

---

Children's Health reconoce que todos los pacientes tienen derecho a que se le dé atención con consideración y respeto, y de manera digna y reconfortante. Los padres y los tutores tienen el derecho de ser informados sobre sus derechos y las pautas relacionadas con los mismos. Para más información, consulte el documento en español de derechos y responsabilidades del paciente en:

<https://es.childrens.com/footer/policies-procedures/complaint-resolution>



**Programa de la primera farmacia de medicamentos especiales del Pabellón**

Centro de Especialidades (Specialty Center) de Children's Health (Dallas)

2350 North Stemmons Freeway

Dallas, Texas 75207

Número gratuito: 1-800-955-7666

Correo electrónico: [FirstPharmacySpecialty@childrens.com](mailto:FirstPharmacySpecialty@childrens.com)

Sitio web (en inglés): [childrens.com/specialtypharmacy](http://childrens.com/specialtypharmacy)