



**Phoenix
Children's**



Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's

Cómo aprovechar nuestra Farmacia



1919 E. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85016 | Línea gratuita: 833-312-0036

Índice

Bienvenida y resumen de servicios	03
Horario de atención y contacto	03
Para tener a mano	04
Emergencias y preparación para catástrofes	09
Lavado de manos	10
Seguridad en el hogar	12
Privacidad	15
Derechos y responsabilidades del paciente	21
Responsabilidad de la familia	25
Cobertura medicamentosa de Medicare y sus derechos	31

Bienvenidos a la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's

La **Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's** sabe que satisfacer las necesidades médicas del paciente puede ser difícil de manejar. Nuestros profesionales especializados estarán junto a usted, sus médicos, enfermeros, familia y amigos para resolver lo que necesite con su receta. Nuestro objetivo principal es brindarle atención de calidad.

Usted encontrará en nosotros

- 1 Atención personalizada y controles regulares:** nuestro personal especializado y capacitado le explicará el plan de tratamiento y responderá sus preguntas y temores.
- 2 Ventajas:** a veces se recetan medicamentos que el plan de salud no cubre. En estos casos trabajamos diligentemente para reducir el costo de la droga consiguiendo su cobertura, cambiando el medicamento a uno cubierto o aplicando descuentos del fabricante.
- 3 Programa de Control de Pacientes:** nuestra intención es que cumpla con el plan de tratamiento del profesional que lo atendió. Por este motivo, el programa de control de pacientes lo beneficia porque al controlar los efectos colaterales de los medicamentos, Ud. sigue con el tratamiento medicamentoso y mejora la salud en general. Pero si no desea seguir participando en nuestro Programa de Control del paciente, llámenos por teléfono.
- 4 Servicios de consulta**
- 5 Renovación telefónica del medicamento**
- 6 Entrega sin cargo del medicamento** ante solicitud
- 7 Transferencia de recetas** si la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's no puede conseguir lo recetado
- 8 Apoyo del farmacéutico las 24 horas**

Ubicación de la farmacia	Teléfono	Horario de atención
1919 E. Thomas Rd. Phoenix, AZ 85016	Línea gratuita: 833-312-0036	Lunes a viernes: 8 am a 4:30 pm

Esperamos brindarle el mejor servicio posible. Ante todas las opciones existentes, sinceramente le agradecemos que elija la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's. – El Equipo de la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's

Información para tener a mano

Comuníquese con nosotros cuando...

- tenga preguntas o esté preocupado por la medicación
- sospecha una reacción o alergia medicamentosas
- hubo un cambio en el uso de la medicación
- quiera tomar vitaminas, suplementos o medicamentos de venta libre
- cambie su dirección e información de contacto
- cambie su seguro y la fuente de pago
- quiera saber el estado de la entrega a domicilio
- tenga que reprogramar y cambiar la entrega
- tenga preguntas y dudas sobre los servicios de la Farmacia de Especialidades

Transferencia de recetas

- Si nuestra Farmacia de Especialidades no satisface sus necesidades, podemos transferir la receta a la farmacia que elija. Para ello tendrá que llamarnos y darnos el nombre, la dirección y el número de teléfono de la farmacia que eligió.
- Si nuestra Farmacia de Especialidades no puede proveerle la medicación, el farmacéutico transferirá la receta a otra farmacia. En este caso le avisaremos antes de hacer la transferencia..

Educación sobre medicamentos

- En la etiqueta de su receta hay un código QR para acceder al prospecto del medicamento. Si prefiere una copia impresa, se le proporcionará una.

Entrega y conservación de su medicación

- Entregamos la medicación a domicilio, consultorio médico u otro destino sin costo para usted.
Necesitamos la firma de quien reciba la entrega de todas las sustancias controladas, medicamentos refrigerados y medicamentos caros.
- Los medicamentos que deban estar refrigerados se envían en paquetes especiales para mantener la temperatura adecuada durante todo el traslado. Una vez que recibe el paquete, saque la medicación de la caja y colóquela en el refrigerador.
- Si el paquete está dañado o no conservó la temperatura adecuada, llame a la Farmacia de Especialidades.

Reacciones adversas

- Si aparecen reacciones adversas a la medicación, llame de inmediato al médico o a nuestra Farmacia de Especialidades.

Protocolo de sustitución de drogas

- A veces es necesario sustituir medicamentos con nombre comercial por la droga genérica. Este es el caso en el que su seguro médico prefiere dispensar la variante genérica o reducir el copago. Antes de conseguir el medicamento le avisaremos si hay cambios de la medicación.

Política de pagos

- Antes de iniciar el proceso de entrega del medicamento, le diremos cuáles son las obligaciones financieras que Ud. tiene y que no están cubiertas por el seguro o terceros. Estas obligaciones incluyen, por ejemplo, aparte de los pagos en efectivo, las franquicias, copagos, coseguros y límites anuales en efectivo. También le informaremos si hay cambios en el plan del seguro.

Reclamos del seguro

- La Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's envía los reclamos a su seguro médico en la fecha en que se consigue la medicación. Si el reclamo se rechaza, le hablaremos a Ud. para intentar resolver la situación.

Copagos

- Usted podría tener que pagar el copago, o sea, parte del costo del medicamento. El copago debe hacerse en el momento del envío o entrega. Aceptamos, Visa®, MasterCard®, American Express® y Discover®. Si lo desea, podemos conservar la información de la tarjeta de crédito en forma protegida.

Ayuda financiera

- Tenemos programas de asistencia financiera para ayudar con los copagos y para que no haya dificultades financieras que interrumpan comenzar con el medicamento. Estos programas consisten en cupones de descuento de los fabricantes de drogas y asistencia de varias fundaciones para el control de enfermedades. Lo ayudaremos para inscribirse en estos programas.

Descarte apropiado de elementos filosos

- Coloque agujas, jeringas y objetos filosos en recipientes adecuados. Le entregaremos estos recipientes cuando le receten un medicamento inyectable.
- Comuníquese con los servicios de recolección de basura para saber qué reglas siguen para los recipientes descartadores. También puede consultar los siguientes sitios web:
- [fda.gov/medical-devices/safely-using-sharps-needles-and-syringes-home-work-and-travel/sharps-disposal-containers](https://www.fda.gov/medical-devices/safely-using-sharps-needles-and-syringes-home-work-and-travel/sharps-disposal-containers)
- [fda.gov/medical-devices/safely-using-sharps-needles-and-syringes-home-work-and-travel/best-way-get-rid-used-needles-and-other-sharps](https://www.fda.gov/medical-devices/safely-using-sharps-needles-and-syringes-home-work-and-travel/best-way-get-rid-used-needles-and-other-sharps)
- safeneedledisposal.org

Descarte apropiado de medicamentos sin usar

- Para saber cómo descartar correctamente medicamentos sin usar, comuníquese con el servicio de recolección de basura local. También puede consultar los siguientes sitios web:
- [fda.gov/consumers/consumer-updates](https://www.fda.gov/consumers/consumer-updates)
- [fda.gov/drugs/ensuring-safe-use-medicine/safe-disposal-medicines](https://www.fda.gov/drugs/ensuring-safe-use-medicine/safe-disposal-medicines)

Retiro de medicamentos del mercado

- Si el medicamento recetado se retira del mercado, la farmacia lo llamará para indicarle qué hacer según las directivas de la FDA o del fabricante.

Información sobre emergencias y catástrofes

- En casos de catástrofes en su área, llámenos para indicarnos cómo entregarle el medicamento. De esta forma el tratamiento no se interrumpe.

Sospecha de errores

- Los pacientes y sus cuidadores tienen el derecho de expresar sus quejas y recomendaciones a la farmacia sobre los servicios por teléfono, fax, por escrito o por correo electrónico.
- Si Ud. considera que la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's no resolvió su problema puede comunicarse con las siguientes organizaciones:

- **Arizona State Board of Pharmacy**

Sitio web: pharmacy.az.gov

Teléfono: 602-771-2727

- **Quejas a URAC**

Sitio web: urac.org/file-a-grievance

Correo electrónico: grievances@urac.org

Número de teléfono: 202-216-9010

- **Quejas a ACHC**

Sitio web: achc.org/contact

Puede llamar a ACHC al 855-937-2242 o 919-785-1214 y pedir con el Departamento de Quejas

Para más información sobre su enfermedad y diagnóstico, puede consultar los siguientes sitios de internet:

Enfermedad	Fundación	Sitio de internet
Fibrosis quística	Fundación Fibrosis Quística	cff.org
Dermatología	Fundación Nacional de Psoriasis	psoriasis.org
Gastroenterología	Fundación de Crohn y Colitis	crohnscolitisfoundation.org
Hormona del crecimiento	Internet Endocrinología	endocrineweb.com
Hepatitis C	Asociación Norteamericana para el Estudio del Hígado	hcvguidelines.org
VIH	Institutos Nacionales de Salud	aidsinfo.nih.gov
Hiperlipidemia	Fundación de Hipercolesterolemia Familiar	thefhfoundation.org
Esclerosis Múltiple	Sociedad Nacional de Esclerosis Múltiple	nationalmssociety.org
Oncología	Sociedad Norteamericana de Cáncer Chemocare	cancer.org/cancer.html chemocare.com
Neumonología	Asociación Norteamericana del Pulmón	lung.org
Reumatología	Colegio Norteamericano de Reumatología	rheumatology.org
Trasplante	UNOS Fundación Renal Nacional	transplantliving.org kidney.org

Plan para emergencias y catástrofes

La Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's tiene un plan para emergencias y catástrofes. Por catástrofe entendemos, por ejemplo, incendio de nuestras instalaciones, derrames químicos en la comunidad, terremotos, huracanes, tornados y evacuación comunitaria. Nuestro objetivo principal es que Ud. reciba la medicación recetada. Si se pronostica una catástrofe o inclemencias del tiempo en su área, la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's se comunicará con usted antes de que ocurran. Pero si la amenaza de catástrofe o inclemencias del tiempo existe en la zona en que Ud. reside fuera del área de Phoenix, es su responsabilidad comunicarse con la Farmacia de Especialidades antes de que ocurran (en lo posible). Estas precauciones se realizan para que tenga suficiente medicación durante el percance.

La Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's empleará todos los recursos disponibles para seguir brindándole servicios. Pero podría haber circunstancias en que la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's no pueda satisfacer sus necesidades como consecuencia de la gravedad de la catástrofe. En este caso, Ud. tendrá que recurrir a los recursos de rescate local o centro médico. La siguiente guía describe qué hacer en emergencias y catástrofes:

- 1 La Farmacia de Especialidades lo llamará 3 a 5 días antes del pronóstico de inclemencias climáticas como en tormentas intensas y huracanes teniendo como punto de referencia la actualización del estado del tiempo.
- 2 Si no vive en el condado de Maricopa y sabe que hay inclemencias del tiempo, Ud. es responsable de llamarnos 3 a 5 días antes del acontecimiento.
- 3 La Farmacia de Especialidades le enviará la medicación por correo especializado, FedEx o UPS para entregar al día siguiente mientras se sospeche una emergencia por inclemencia climática.
- 4 Si la Farmacia de Especialidades no puede conseguirle el medicamento antes de que ocurra la emergencia climática, la farmacia transferirá su medicación a la farmacia de especialidades local para que a Ud. no le falte el medicamento.
- 5 En caso de ocurrir una catástrofe y de que la Farmacia de Especialidades no pueda contactarlo o Ud. no pueda contactar a su farmacia, escuche las noticias locales y a los centros de rescate para saber cómo conseguir medicamentos. Vaya al hospital local de inmediato si piensa que perdió una dosis.
- 6 La Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's recomienda que nos dé un segundo número para las emergencias. Si tiene una emergencia que no es climática sino personal y necesita la medicación, hable con la farmacia y lo ayudaremos.

Lávese las manos

Para que Ud. y los suyos estén sanos, lávense las manos con frecuencia, especialmente cuando podrían contagiarse y diseminar gérmenes:

- Antes, durante y después de preparar la comida
- Antes de comer
- Antes y después de atender a alguien enfermo que vomita o tiene diarrea
- Antes y después de tratar un corte o herida
- Después de usar el inodoro
- Después de cambiar pañales y limpiar a un niño que usó el inodoro
- Después de toser, estornudar y sonarse la nariz
- Después de tocar un animal, sus alimentos y excrementos
- Después de tocar alimentos o juguetes de mascotas
- Después de tocar la basura

Los 5 pasos para lavarse bien las manos

Lavarse las manos es fácil y una de las maneras más eficaces de evitar la diseminación de gérmenes. Limpiarse las manos ayuda a detener la diseminación de gérmenes de una a otra persona y por toda la comunidad desde la casa al trabajo, en guarderías y hospitales.

Siga estos cinco pasos todas las veces:

- 1** **Mójese** las manos con agua limpia del grifo (caliente o fría), cierre el grifo y aplique jabón.
- 2** **Esparza** el jabón frotándose las manos. Frótese la parte de atrás de las manos, debajo de las uñas y entre los dedos.
- 3** **Frótese** las manos al menos 20 segundos. ¿Necesita medir el tiempo? Tararee la canción del Feliz Cumpleaños dos veces.
- 4** **Enjuáguese** las manos bien con el agua limpia del grifo.
- 5** **Séquese** las manos con una toalla limpia o flujo de aire.

Use desinfectante para manos cuando no pueda usar agua y jabón

Lavarse las manos con agua y jabón es la mejor manera de eliminar los gérmenes en la mayoría de los casos. Use una solución para higienizarse las manos a base de alcohol al 60 % por lo menos, si no puede lavarse con agua y jabón. Lea la etiqueta del producto para saber si contiene al menos un 60 % de alcohol.

Los desinfectantes reducen rápidamente el número de gérmenes en las manos en la mayoría de los casos, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- Los desinfectantes de manos **no** eliminan todos los tipos de gérmenes.
- Los desinfectantes podrían no ser tan efectivos cuando las manos están visiblemente sucias o grasosas.
- Los desinfectantes de manos podrían no quitar sustancias químicas dañinas como pesticidas y metales pesados.

Cómo usar el desinfectante de manos:

- Aplique el gel en la palma de la mano. (Lea la etiqueta para saber qué cantidad).
- Frótese las manos.
- Frote el gel en todas las superficies de las manos y de los dedos hasta que las manos se sequen durante unos 20 segundos.

Seguridad en el hogar

Estas son recomendaciones para proteger su casa y adquirir hábitos saludables. Lo más seguro siempre es hacer las cosas bien. Los atajos pueden lastimar. Corrija las condiciones inapropiadas antes de que ocurran accidentes. Sea responsable. Mantenga la casa segura. Tenga los números de emergencia a mano.

Medicación

- Cuando hay niños en la casa, guarde medicamentos y venenos en recipientes a prueba de niños y lejos de su alcance.
- Todos los medicamentos deben tener etiquetas claras y conservarse en el envase original.
- No entregue ni acepte medicamentos recetados a otros.
- Al tomar o dar un medicamento, lea con atención la etiqueta y las dosis.
- Conozca los efectos colaterales del medicamento que toma.
- No descarte medicamentos vencidos en el inodoro ni el lavabo.

Artículos para movilizarse

Al usar dispositivos como bastones, caminadores, sillas de rueda y muletas para movilizarse, tenga mucho cuidado de no resbalar y caerse.

- Al usar bastones, caminadores y muletas para movilizarse, tenga mucho cuidado con las superficies mojadas y resbaladizas.
- Siempre trabe las sillas de rueda y los caminadores al ponerse de pie y antes de sentarse.
- Siempre esté calzado y evite obstáculos y superficies blandas y desparejas.

Resbalones y caídas

Los resbalones y caídas son los accidentes más comunes y a menudo más graves en la casa. Estas son algunas precauciones para evitar resbalones y caídas en la casa:

- Acomode los muebles para evitar obstáculos.
- Instale barandas en todas las escaleras, duchas, bañeras e inodoros.
- Mantenga las escaleras libres de obstáculos y bien iluminadas.
- Coloque alfombritas de goma en la ducha y bañera.
- Siéntese en el banco de la bañera y ducha si tiene debilidad muscular, falta de aire al respirar o mareos.
- Seque inmediatamente agua, aceite y grasa derramados.
- Elimine lo que pueda hacerlo caer como cables eléctricos y alfombritas.
- Cierre los cajones y armarios.
- Tenga buena iluminación.

Levantar cosas

Si algo es muy grande, muy pesado o difícil de mover, PIDA AYUDA. Estos son algunos consejos para protegerse y prevenir el dolor y lesiones en la espalda:

- Acérquese a la carga con los pies separados para mantener el equilibrio.
- Flexione las rodillas y separe las piernas como montando a caballo.
- Mantenga la columna lo más derecha posible mientras levanta y traslada la carga.
- Evite girar el cuerpo mientras transporta la carga.
- Piense antes de actuar y despeje el camino de obstáculos.

Accidentes eléctricos

Esté atento a signos de alerta como sobrecalentamiento, olor a quemado y chispazos. Desenchufe el aparato y hágalo revisar. Consejos para evitar accidentes eléctricos:

- Mantenga los cables y aparatos eléctricos lejos del agua y filtraciones.
- No enchufe cables debajo de alfombras, a través de puertas ni cerca de calentadores. Revise los cables para ver si hay daños por el uso.
- Los cables prolongadores deben ser de suficiente longitud para los aparatos más grandes.
- Repare de inmediato enchufes, tomacorrientes y cables.
- Use tomacorrientes de 3 patas con conexión a tierra para evitar un choque eléctrico cuando el aparato tiene un desperfecto.
- No sobrecargue los tomacorrientes con muchos enchufes.
- Use adaptadores de 3 patas cuando sea necesario.

¿Huele gas?

- Abra puertas y ventanas de inmediato.
- Desconecte todos los aparatos que corresponda.
- No use cerillas (fósforos) ni encienda los interruptores eléctricos.
- No use el teléfono: discar puede crear chispas eléctricas.
- No encienda velas.
- Llame a la compañía de gas desde lo del vecino.
- Si la compañía de gas hace inspecciones anuales gratis, solicítelas.

Incendios

Anticipe y practique cómo escapar en un incendio. Tenga un plan con por lo menos dos salidas de la casa. Si piensa escapar a través de la ventana, compruebe que se abre fácil. Si vive en un departamento, sepa dónde están las escaleras de escape. No use el ascensor (elevador) en los incendios. Puede avisar al departamento de bomberos con anticipación si tiene una discapacidad o necesidades especiales. Consejos para prevenir incendios:

- Instale detectores de humo: son lo mejor para alertas tempranas. Revíselos con frecuencia; cámbieles las pilas todos los años (o como sea necesario).
- Si usan oxígeno, coloque un cartel 'NO FUMAR' a la vista de todos los que ingresen en la casa.
- Deshágase de diarios, revistas y cajas viejas.
- Vacíe los basureros y papeleros regularmente.
- No tire ceniceros ni fósforos (cerillas) en los basureros a menos que estén afuera. Mójelos primero o tírelos en el inodoro.
- Revise la chimenea y fogones con regularidad. Busque y repare fracturas y material suelto. Mantenga papeles, madera y alfombras lejos para que las chispas no los alcancen.
- Tenga cuidado al usar calentadores de área.
- Use paños eléctricos calientes según las instrucciones para no quemarse.
- Revise las hornallas y caños con regularidad. Si las paredes y cielorrasos se sienten calientes, agregue aislamiento térmico.
- Tenga un matafuegos en la casa y sepa usarlo.

Si aparece un incendio o lo sospecha:

- 1** Actúe inmediatamente siguiendo su plan: escapar es lo primero.
- 2** Pida ayuda al salir y sin retraso. LLAME AL 9-1-1.
- 3** Si la salida de incendios está cerrada, cierre la puerta y selle las fracturas para atrapar el humo. Desde la ventana haga señales pidiendo ayuda.

Notificación de Normas de Privacidad

A CONTINUACIÓN DESCRIBIMOS CÓMO PODRÍAMOS USAR Y REVELAR LA INFORMACIÓN DE SU SALUD Y DE QUÉ FORMA USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR, LEA CON ATENCIÓN.

Nos comprometemos a que la información sobre su salud esté protegida para que permanezca confidencial tal como lo exige la ley. A continuación notificamos cómo podríamos usar la información de su salud dentro de Phoenix Children's Hospital y las clínicas de pacientes ambulatorios, los centros de cirugía ambulatoria, los centros de tratamientos por consultorio externo y los centros de atención de urgencias ("PCH"), y cómo podemos divulgar esta información a terceros. Este Aviso también describe los derechos que usted tiene en relación a la información de su salud. Por favor, lea con atención este documento y avísenos si tiene preguntas.

¿Cómo usaremos y revelaremos la información de su salud?

Tratamiento: podríamos usar la información de su salud para brindarle servicios y suministros médicos. También podríamos divulgar su información clínica a terceros que necesiten esta información para tratarlo. Ejemplo: médicos, asistentes de médicos, enfermeras generales y enfermeras tratantes, estudiantes de medicina y enfermería, técnicos, ingenieros, terapeutas, servicios de emergencia, agencias de transporte médico, proveedores de equipamiento médico y todo aquel involucrado en su atención. Por ejemplo, autorizamos a su médico a acceder a su historia clínica en PCH para que lo asista en su tratamiento en PCH y para su seguimiento posterior. También podríamos usar y revelar la información de su salud para comunicarnos con usted y recordarle que tiene una cita, que existen distintas alternativas para el tratamiento o para informarle que existen servicios de atención médica que podría utilizar.

Directorio de pacientes: para asistir a familiares y otros visitantes y ubicarlo a Ud. mientras está en el hospital, el Hospital mantiene un directorio de pacientes. El directorio incluye su nombre, número de habitación, su estado general (como leve, estable, crítico) y su afiliación religiosa (si la tiene). Divulgamos esta información a aquellos que preguntan por su nombre aunque sólo divulgamos su afiliación religiosa a los dirigentes de su congregación. Si no desea estar incluido en el directorio de pacientes del Hospital, por favor diríjase al Departamento de Admisiones.

Familiares y personas que participan en su atención: podríamos divulgar su información médica al familiar o amigo que participa en su atención médica o a quien contribuya con el pago de su atención. También podríamos divulgar la información de su salud a organizaciones socorristas durante calamidades ambientales con el objetivo de localizar a un familiar o amigo en situaciones de desastre. Si no desea que PCH divulgue la información de su salud a familiares y otros, por favor, hable con el Gerente del Departamento correspondiente en PCH cuando nos visite.

Cómo divulgaremos la información de su salud (continuación):

Pagos: podríamos divulgar la información de su salud para cobrar servicios y suministros médicos que le proveímos. Por ejemplo, su plan de salud o compañía de seguro médico podría querer consultar su historia clínica antes de pagarnos el tratamiento.

Operatividad de los servicios de salud: podríamos usar y divulgar la información de su salud si es necesario para mejorar la calidad de la atención que brindamos a pacientes y para conducir nuestras operaciones sanitarias. Podríamos usar la información de su salud para mejorar la calidad de nuestra atención, obtener una auditoría y administrar y planificar nuestros negocios. Por ejemplo, podríamos revisar su historia clínica para evaluar si el personal de PCH, los médicos y otros profesionales de la salud hicieron un buen trabajo.

Recaudación de fondos: muchos de nuestros pacientes desean hacer donaciones para apoyar la atención médica en PCH. PCH podría usar y divulgar la información de su salud para comunicarse con usted y recaudar fondos en el futuro. Si usted no quiere que PCH o su Fundación se comuniquen con usted para recaudar fondos, por favor, notifíquelo a PCH Foundation por escrito a 2929 East Camelback Road, Phoenix, Arizona 85016.

Investigación clínica: podríamos usar y revelar su información médica para proyectos de investigación médica como sería el caso de estudiar la eficacia de un tratamiento que haya recibido. Los proyectos de investigación deben pasar por un trámite especial para proteger la información de su salud y mantenerla confidencial.

Las exigencias de la ley: las leyes locales, estatales y federales a veces exigen que divulguemos la información médica de nuestros pacientes. Por ejemplo, la ley exige que denunciemos abuso y abandono de menores, y damos información específica a las fuerzas de seguridad en casos de violencia familiar. También debemos dar información al Programa de Compensación de Trabajadores de Arizona en caso de lesiones laborales.

Salud pública: también podríamos denunciar información médica específica para la salud pública. Por ejemplo, debemos comunicar nacimientos, muertes y enfermedades transmisibles al Estado de Arizona. También debemos comunicar a la Administración de Alimentos y Fármacos la existencia de problemas en pacientes que reciben medicamentos y utilizan dispositivos médicos; y notificar a los pacientes que ciertos productos que usan están retirados del mercado.

Seguridad pública: podríamos divulgar información médica para la seguridad pública en situaciones bien específicas. La información también podría divulgarse a las fuerzas de seguridad por orden judicial o citación del Gran Jurado. La información médica también se divulga para ayudar a la fuerza pública a identificar y localizar personas; para enjuiciar delitos violentos, denunciar muertes que podrían ser producto de actividad criminal y denunciar conductas delictivas en PCH. También podríamos divulgar la información de su salud a la fuerza pública y a quienes corresponda para prevenir amenazas graves a la salud y a la seguridad.

Cómo usaremos y revelaremos la información de su salud (continuación):

Organismos reguladores: podemos divulgar información médica a los organismos reguladores autorizados por ley que realizan auditorías, investigaciones e inspecciones. Los organismos reguladores incluidos son los que supervisan a PCH y a su personal como el Departamento de Salud de Arizona, dependencias federales que supervisan Medicare y colegios médicos que gobiernan el ejercicio profesional de los médicos y de otros profesionales de la salud. Estos organismos necesitan usar la información de su salud para comprobar que PCH cumple con las leyes estatales y federales.

Médicos legistas (forenses) y directores de funerarias: podríamos comunicar información de la salud de pacientes fallecidos a médicos forenses y directores de funerarias para que puedan cumplir con sus funciones.

Donación de órganos y tejidos: la información médica también se podría divulgar a entidades que organizan la donación y trasplante de órganos, ojos y tejidos.

Militares, veteranos, seguridad nacional y otras dependencias gubernamentales: en el caso de miembros de las fuerzas armadas, podríamos divulgar información médica según lo exijan las autoridades del comando militar o al Departamento de Asuntos de Veteranos. PCH también revela información médica a funcionarios federales para emplear en inteligencia y seguridad y a los Servicios de Protección al Presidente.

Tribunales: PCH podría divulgar información médica cuando el juez lo ordena y cuando PCH reciba una citación u orden de requisa. En la mayoría de los casos usted será notificado con anticipación de la revelación de su información y tendrá la posibilidad de objetar la distribución de la información médica.

Información con protección adicional: cierto tipo de información médica tiene protección adicional por ley estatal o federal. Por ejemplo, la información médica sobre enfermedades transmisibles y VIH/SIDA, tratamiento por drogadicción y alcoholismo, estudios genéticos y evaluación y tratamiento de enfermedad mental grave tiene un manejo diferente. En estas y otras circunstancias, PCH debe obtener su permiso antes de divulgar esta información.

Usos y divulgación adicionales: a menos que lo permita la ley, no venderemos su información a terceros, ni usaremos su información médica para comercializar; ni usaremos ni divulgaremos la mayoría de los informes de psicoterapia sin su permiso. Aunque nos haya dado su permiso, puede cancelarlo en cualquier momento, pero debe saber que habríamos podido usar o divulgar su información en base al permiso que nos dio. Para revocar su permiso notifique al Departamento de Gestión de Información de Salud.

¿Cuáles son sus derechos?

Derecho a pedir información sobre su salud: tiene el derecho a consultar su propia información de salud y obtener una copia en papel o digital. (La ley exige que conservemos el documento original). Esta información incluye historia clínica, facturación y otros documentos que usamos para tomar decisiones para atenderlo como paciente. Para pedir información sobre su salud, comuníquese con el Departamento de Gestión de Información de Salud. Al hacer la solicitud, si la información es digital, PCH le entregará la información en un formato que se pueda reproducir rápidamente o en un formato digital legible sobre el cual mutuamente hayamos acordado. Si pide una copia de su información podríamos cobrarle por el costo de copiar la información. Le diremos con anticipación el costo del copiado. Pero puede consultar la documentación sin costo alguno.

Derecho a solicitar una corrección de la información médica que considera errónea o incompleta: si al consultar la información sobre su salud considera que hay información errada o incompleta, puede solicitar que la corrijamos. Para solicitar la corrección de la información, por favor diríjase al Departamento de Gestión de Información de Salud.

Derecho a obtener una lista de ciertas divulgaciones de su información médica: tiene el derecho a solicitar una lista de todas las situaciones en las que se divulga la información de su salud. Si quiere recibir esta lista comuníquese con el Departamento de Gestión de Información de Salud. Recibirá la primera lista gratuitamente, pero podríamos cobrarle si pide otra lista en el mismo año. Le diremos el costo con anticipación.

Derecho a solicitar restricciones de cómo PCH usará o divulgará la información de su salud para tratamientos, pagos u operatividad de nuestros servicios de salud: tiene el derecho a solicitar que no usemos ni divulguemos información de su salud para tratarlo, conseguir el pago de la atención médica o para la operatividad de PCH. No estamos obligados a aceptar su solicitud, pero si lo hacemos, cumpliremos con el acuerdo. Para solicitar una restricción, comuníquese con el Departamento de Gestión de Información de Salud.

Derecho a recibir comunicación confidencial: tiene el derecho a pedirnos que nos comuniquemos con usted por una vía o lugar alternativo si considera que los medios que usamos para comunicarnos con usted lo podrían poner en peligro. Por ejemplo, podría pedirnos que no lo llamemos a su casa pero que lo hagamos por correo o que lo llamemos a su celular o a través de un correo electrónico de su lugar de trabajo. Para pedir una restricción, comuníquese con el oficial de privacidad de PCH.

Derecho a recibir una notificación de incumplimiento: tiene el derecho a ser notificado si PCH accede a la información de su salud o la revela de manera inapropiada, excepto cuando existe una baja probabilidad de que esto haya ocurrido.

Derecho a restringir la divulgación de la información de salud al plan de salud: si usted personalmente pagó (o, en otras palabras, pidió que no facturemos al plan de salud) totalmente un servicio o suministro, tiene el derecho a pedir que no divulguemos la información relacionada con el servicio o suministro al plan de salud para el pago u operatividad de nuestros servicios médicos, y respetaremos su solicitud. Para solicitar esta restricción, por favor comuníquese con el Departamento de Gestión de Información de Salud.

Derecho a una copia en papel: si recibió este Aviso en formato digital, tiene el derecho de pedir una copia en papel. Puede obtener una copia en papel de la Notificación en nuestro sitio de internet www.phoenixchildrens.org, o solicítela en cualquier dependencia de PCH, la oficina de Admisiones de PCH, o el Departamento de Gestión de Información de Salud.

Cambios a esta Notificación

De cuando en cuando podríamos cambiar la manera en que usamos o divulgamos la información de salud de los pacientes o cómo implementaremos los derechos de los pacientes relativos a esta información. Nos reservamos el derecho a cambiar esta Notificación y a reflejar estos cambios en actualizaciones para que sus términos se apliquen en la información médica que conservamos. Si cambiamos estos términos, publicaremos la revisión de la Notificación de Privacidad. Para obtener una copia de la Notificación de Privacidad en vigencia, consulte el sitio web de Phoenix Children's Hospital: www.phoenixchildrens.org o visite cualquier dependencia de PCH.

¿Qué profesionales de la salud están comprendidos en esta Notificación?

La Notificación de Privacidad se aplica a Phoenix Children's Hospital, sus clínicas de consultorios externos, centros de cirugía ambulatoria, centros de tratamiento externo y centros de urgencias, y a su personal, voluntarios, estudiantes y pasantes. La Notificación también se aplica al personal médico de Phoenix Children's Hospital que está compuesto de médicos, enfermeras facultativas, asistentes médicos, terapeutas y otros profesionales de la salud que podrían no ser empleados de PCH pero que concurren a PCH para brindar atención a los pacientes de PCH. La Notificación también se aplica al personal del servicio de emergencia, al personal de transporte y a los proveedores de equipamiento médico así como a otros que intervengan en su atención en PCH. PCH podría distribuir la información de su salud a estos individuos con fines terapéuticos, obtener el pago del tratamiento o conducir operaciones de asistencia médica. Estos proveedores de servicios hospitalarios aplicarán esta Notificación para la información que reciben de PCH sobre Usted. Estos proveedores de servicios hospitalarios podrían cumplir con otras normas diferentes en sus lugares de trabajo.

¿Tiene preguntas o quejas?

Díganos si existen problemas o dudas sobre sus derechos de privacidad o sobre la manera en que PCH usa o divulga la información de su salud. Si tiene alguna preocupación, comuníquese con el Oficial de Privacidad de PCH (PCH Privacy Officer) por escrito a 1919 East Thomas Road, Phoenix, Arizona 85016 o por teléfono al (602) 933-1964. Si por alguna razón PCH no puede resolver su caso, también puede elevar una queja a la Secretaría de Salud y Servicios Sociales. Usted no recibirá ninguna acción punitiva ni negativa de ninguna forma por elevar una denuncia sobre PCH a la Secretaría de Salud y Servicios Sociales.

¿Tiene preguntas?

La ley exige que PCH difunda esta Notificación y que cumpla con la Notificación en vigencia. Si tiene preguntas sobre esta Notificación o sobre otras formas en que PCH puede usar o divulgar la información de su salud, comuníquese por escrito con el oficial de Privacidad de PCH a 1919 East Thomas Road, Phoenix, Arizona 85016 o al teléfono 602-933-1964.

Fecha de entrada en vigencia: febrero 2019

Derechos de los pacientes y sus familias

Phoenix Children's brinda atención de excelencia a todos los pacientes y sus familias sin tener en cuenta edad, raza, religión, estado civil, sexo; orientación, identidad o expresión sexuales; capacidad, preferencias culturales, diagnóstico ni capacidad de pago. Los pacientes y sus familias gozan de derechos tanto en nuestro hospital como en los centros de especialistas para pacientes ambulatorios. Como paciente o familiar, goza de muchos derechos que se resumen en este folleto.

Respeto y dignidad de la persona:

- Usted y el niño serán tratados con cortesía, dignidad y respeto. Haremos todo lo posible para comprender su cultura, valores y preferencias.
- Respetaremos su privacidad y la privacidad de la información de su salud e historia clínica así como también de sus objetos personales y pertenencias.
- Los pacientes de 18 años o mayores con capacidad para tomar decisiones pueden crear una Directiva Anticipada. Los asistentes sociales de Phoenix Children's pueden ayudarlo.
- Protegeremos a los pacientes y sus familias y les brindaremos acceso a servicios de seguridad.
- Tiene derecho a no sufrir maltrato, descuido, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, agresión sexual, sujeción o reclusión inadecuadas durante la atención médica, y a tener acceso a servicios de protección y defensoría.
- Le brindaremos la atención médica y los cuidados paliativos que necesite al final de la vida.
- Tiene el derecho de presentar quejas a cualquier dependencia citada abajo sin temor a represalias.
- Tiene el derecho a la protección a malversación de propiedad personal y privada de parte del personal, empleados, voluntarios y estudiantes.
- Tiene derecho a recibir tratamiento que respalda y respeta la individualidad, decisiones, aptitudes y capacidades del paciente.

Evaluación y control del dolor

- Su equipo de atención médica tiene el compromiso de que, con su colaboración, el niño se sienta lo más cómodo y con el menor dolor posible. Tiene derecho a ser atendido por personal diligente y considerado, que crea y responda rápidamente a las quejas de dolor y le brinde información sobre el dolor y los distintos tratamientos para controlarlo.

Información fácil de entender

- Puede preguntar qué le pasa al niño y por qué en todo momento. Le explicaremos todo con franqueza, de una manera y con palabras que pueda entender.
- Tiene derecho a saber sobre la enfermedad del niño y el plan de tratamiento. Tiene derecho a ver y revisar la historia clínica del niño con el equipo de atención médica.
- Tiene derecho a recibir servicios de interpretación gratuitos.
- Tiene derecho a recibir el detalle de su factura.
- Tiene derecho a conocer nuestras normas, procedimientos y rutinas.
- Tiene derecho a hacer preguntas y expresar sus inquietudes sobre la calidad de la atención y los servicios.
- Tiene derecho a seguir nuestro proceso de quejas para resolver sus inquietudes en cualquier momento.
- Tiene derecho a que se considere y respete su queja. Comuníquese con nosotros si tiene alguna inquietud. Consulte la sección púrpura para obtener información sobre cómo comunicarse con el hospital y la agencia externa que corresponda, en su caso.
- Tiene derecho a solicitar el detalle de las tarifas y cargos hospitalarios según lo establece la ley A.R.S. 36-436.01(B).

Decisiones sobre la atención del niño

- Le pediremos su consentimiento para el tratamiento del niño pero puede rechazar el tratamiento según lo dispuesto por la ley. Siempre lo ayudaremos a proteger al niño. Cualquiera sea su decisión, el personal del hospital atenderá bien al niño.
- Tiene derecho a recibir la información necesaria para decidir sobre la atención del niño. Le explicaremos cuáles son las distintas alternativas para que comprenda las ventajas y complicaciones que implica cada decisión. Si tiene alguna pregunta o inquietud, le ayudaremos a resolverlas.
- Tiene derecho a saber cuáles son las opciones de tratamiento disponibles para el niño, tales como las alternativas de educación e investigación clínica.
- Puede consultar a otros médicos, por ejemplo especialistas, para pedir una segunda opinión. Puede solicitar el cambio de hospital y de los miembros del equipo de atención médica en cualquier momento.
- Puede pedir asesoramiento para decidir sobre situaciones clínicas y éticas difíciles sobre la atención del niño en el Hospital. Sólo tiene que pedir hablar con algún miembro del Comité de Bioética.
- Salvo en casos de emergencia, se le informará sobre las alternativas a un psicofármaco o procedimiento quirúrgico así como los riesgos asociados y las posibles complicaciones del psicofármaco o procedimiento quirúrgico propuestos.

Seguridad y calidad de la atención médica

- Tiene derecho a conocer el nombre de las personas que atienden al niño.
- Los doctores, enfermeras y empleados que atienden a los pacientes, ya sean lactantes, niños o adolescentes, entienden a los niños y saben cómo atender sus necesidades clínicas.
- Antes de que el niño deje nuestras instalaciones le enseñaremos cómo cuidarlo. Le daremos información sobre lugares y personas de su comunidad que pueden ayudarlo. Avísenos si tiene alguna inquietud. Juntos encontraremos la mejor solución para el niño y su familia.

Colabore con nosotros para que el niño esté seguro

- Sepa qué medicamentos toma el niño. Los errores en la medicación son los errores más comunes en la atención médica.
- Conozca el diagnóstico, los estudios clínicos que podría tener que hacerse y el plan de tratamiento del niño.
- Todas las personas que lo atienden a usted y al niño deben tener las manos limpias. Si ve que el médico, enfermero u otro profesional de la salud no se lavan las manos con agua y jabón o no usan alcohol para refregarse las manos al entrar a la habitación, está bien que diga: 'Disculpe, ¿se lavó las manos?', o: 'Por favor, lávese las manos'.
- Díganos qué cambios nota en el niño. Nadie sabe mejor que usted si algo no está bien.
- El personal verificará la pulsera de identificación del niño antes de hacerle estudios, extraerle muestras y darle medicamentos. Está bien recordarles que lo hagan.
- Preste atención al cuidado que recibe el niño. Asegúrese de que el niño recibe los tratamientos y medicamentos correctos por parte de los profesionales de la salud que corresponden.
- Participe en las decisiones sobre el tratamiento del niño. Usted y el niño son el centro del equipo de atención médica.

Atención médica que apoya a la familia

- Durante el horario de visitas, usted y los familiares serán bienvenidos a nuestras instalaciones durante el horario de visitas según las restricciones temporarias o de visitas que pudieran estar vigentes.
- En el hospital, puede elegir quién visita al niño (según lo permite la ley).
- Dentro de lo posible, al menos un familiar podrá estar junto al niño todo el tiempo.
- Si lo desea, puede permanecer con el niño durante muchos tratamientos.

Apoyo emocional y espiritual

- Respetamos y apoyamos el derecho a mantener sus creencias sociales, culturales, espirituales, días festivos y ritos. El hospital pone a su disposición una capilla para meditación privada y ceremonias públicas. Su guía espiritual o clérigo pueden visitarlos a usted y al niño en el hospital en cualquier momento.
- Contamos con personal capacitado para brindarle apoyo emocional.

Atención médica con respeto hacia el niño

- Consideramos el nivel de desarrollo, los intereses y necesidades del niño, no solamente lo relacionado con su enfermedad o discapacidad.
- En el hospital trataremos de mantener los horarios y actividades normales del niño: sueño ininterrumpido, tiempo de descanso y de juego, la escuela y la compañía de familiares y amigos.

Responsabilidad de la familia

La familia tiene responsabilidades específicas en todas las instalaciones de Phoenix Children's.

Dar información

- Usted es un integrante importante del equipo de atención médica del niño. Nadie conoce al niño mejor que usted y, por eso, su información es muy importante. Por favor, cuéntenos cuáles son los síntomas, tratamientos, medicamentos y otras enfermedades. Juntos lograremos elaborar el mejor plan para el niño.
- Si no entiende algo sobre la atención del niño, pregúntenos.
- Si está disconforme con la atención del niño, avísenos de inmediato.
- Cuando deje el hospital, avísele al enfermero del niño. También avísele al enfermero antes de sacar al niño de la unidad.

Atención adecuada

- Su participación en el plan de atención médica con los integrantes del equipo de salud del niño es de vital importancia.
- Es importante que comprenda el plan de atención creado y que sea capaz de seguirlo. Es su responsabilidad avisarnos si no comprende o no puede seguir el plan de tratamiento.
- Atención enfocada en la familia significa que el equipo de atención médica y su familia están de acuerdo con un plan de tratamiento que es el mejor para el niño. Tiene derecho a hacer preguntas y expresar sus dudas, que serán consideradas. Una vez que acordemos un plan de tratamiento, esperamos que usted lo siga. Si usted no sigue el plan de tratamiento, podríamos darle el alta al niño en Phoenix Children's.

Cumpla con sus obligaciones financieras

- Deberá tratar de pagar la factura del hospital lo antes posible.
- Pacientes de Medicare — le avisaremos si el costo de la atención excede lo que Medicare pagará por lo que usted podría estar obligado a pagar el saldo.

Respeto de los derechos de los demás

- Las familias deben respetar los derechos de otros niños, adolescentes, familias y empleados.
- Deberá seguir las reglas del Hospital sobre la conducta y la atención de los pacientes.
- Deberá usar nuestro equipamiento e instalaciones con cuidado para que sigan en buen estado y otros puedan usarlos.
- Deberá hacerse cargo personalmente de sus efectos personales y objetos de valor. Phoenix Children's no se responsabiliza de sus pertenencias.
- Deberá seguir todas las normas de seguridad y la prohibición de fumar.
- La conducta inapropiada o falta de respeto por los derechos de los demás podría dar lugar a que se retire de manera involuntaria de las instalaciones de Phoenix Children's.

Derechos y responsabilidades del paciente

La Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's reconoce que los pacientes tienen derechos inherentes. Los pacientes que sienten que no se respetan sus derechos o que tienen preguntas y preocupaciones, deberán hablar con el farmacéutico de turno.

Los pacientes y sus familias también tienen responsabilidades mientras están bajo el cuidado de la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's para facilitar la administración de atención de salud segura y de alta calidad para ellos y otros. Los siguientes son derechos y responsabilidades de los pacientes y representantes legales.

Para recibir la mejor calidad de atención como paciente que recibe los servicios de nuestra farmacia, debe comprender su función, derechos y responsabilidades implicadas en su plan de atención.

Como paciente nuestro, tiene el derecho a:

- legir a quienes le brindan servicios farmacéuticos.
- recibir servicios apropiados o recetados de manera profesional sin discriminación por edad, sexo, raza, religión, etnia, preferencia sexual o discapacidad física o mental.
- ser tratado con amabilidad, cortesía y respeto por todos los que representan nuestra Farmacia, por quienes le brindan tratamientos y servicios y a estar protegido de abandono y abuso físico y mental.
- asistir en el desarrollo y preparación de su plan de tratamiento diseñado para satisfacer, en la medida de lo posible, sus necesidades incluyendo el control del dolor.
- recibir información adecuada para dar un consentimiento informado para comenzar, continuar y transferir servicios a otro profesional o terminar servicios.
- expresar sus preocupaciones, quejas y recomendar modificaciones a nuestra Farmacia sobre sus servicios o atención sin temer discriminación o represalias.
- solicitar y recibir información completa y actualizada sobre su salud, tratamiento, tratamientos alternativos, complicaciones del tratamiento y planes de atención.
- recibir tratamiento y servicios dentro de lo comprendido por su plan de atención, de forma pronta y profesional siendo informado por completo sobre políticas, procedimientos y cargos de nuestra Farmacia.
- solicitar y recibir información sobre el tratamiento, servicios y costos, de manera privada y confidencial.

Como nuestro paciente, tiene el derecho a (continuación):

- recibir información vinculada al uso y divulgación de su plan de atención.
- mantener privado y confidencial su plan de atención excepto en lo exigido y permitido por la ley.
- recibir instrucciones sobre la manipulación de drogas retiradas del mercado.
- confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en la documentación del cliente y paciente y a la información protegida de su salud. Esta información sólo se compartirá con el Programa de Gestión de Medicamentos según dicte la ley estatal y federal.
- recibir información sobre cómo conseguir apoyo de grupos de consumidores.
- recibir información sobre la salud y la seguridad incluyendo derechos y responsabilidades de los consumidores.
- estar completamente informado de antemano sobre los servicios de atención incluyendo las disciplinas vinculadas a la atención, la frecuencia de las visitas y las modificaciones del plan de atención.
- estar informado, oralmente y por escrito, antes de ser atendido, de los cargos incluyendo el pago de los servicios de atención esperados de terceros y cargos por los que el cliente y paciente serán responsables.
- recibir información sobre el alcance de los servicios que la organización brinda con sus limitaciones específicas.
- participar en el desarrollo y revisión periódica del plan de atención.
- rechazar atención o tratamiento después de que se le expliquen completamente las consecuencias de rechazar atención o tratamiento.
- recibir información de los derechos del paciente o cliente según la ley estatal para formular Directivas Anticipadas si corresponde.
- tratar la propiedad y la persona con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad e individualidad del cliente y paciente.
- identificar al personal que trata a través de una identificación apropiada.
- estar libre de mal trato, abandono y abuso verbal, mental, sexual y físico incluyendo lesiones de fuente desconocida y confiscación errada de la propiedad del cliente y paciente.
- expresar quejas sobre el tratamiento y atención médica, falta de respeto a la propiedad y cambios recomendados en la política, personal o servicio de atención sin limitaciones, interferencias, coerción, discriminación o represalias.
- expresar quejas y reclamos sobre el tratamiento y la atención que se administra (o deja de administrarse) o falta de respeto de la propiedad investigada.
- confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en la documentación del paciente y cliente y de la Información Protegida de Salud.
- avisos sobre las políticas y procedimientos de la agencia relacionadas con la diseminación de documentos clínicos.
- elegir el profesional de la salud, incluyendo al médico a cargo (si corresponde).

Como nuestro paciente, tiene el derecho a (continuación):

- recibir atención apropiada sin discriminación de acuerdo con las órdenes del médico, si corresponde.
- estar informado sobre beneficios financieros cuando se lo deriva a una organización.
- recibir información completa sobre las responsabilidades de uno.

Como paciente, tiene la responsabilidad de:

- dar información correcta y completa sobre su historia clínica pasada y presente e información de contacto y cambios.
- acordar una programación de servicios y avisar cuando cancela citas y tratamientos.
- participar en el desarrollo y actualización de un plan de atención.
- avisar si comprende claramente el curso del tratamiento y el plan de atención.
- cumplir con el plan de atención y las indicaciones clínicas.
- aceptar la responsabilidad de sus acciones si rechaza o no cumple el tratamiento indicado y los servicios.
- respetar los derechos del personal de la farmacia.
- notificar al médico y a la farmacia efectos colaterales y complicaciones.
- notificar por teléfono a la Farmacia de Especialidades de Phoenix Children's si le queda poco medicamento para poder reponerlo rápidamente.
- mantener el equipamiento que tenga.

Los pacientes de la farmacia de especialidades tienen derechos y responsabilidades adicionales:

- conocer la filosofía y características del programa de gestión de pacientes.
- intercambiar la información personal de salud con el programa de gestión de pacientes sólo según lo dicta la ley estatal y federal.
- saber identificar al personal del programa, incluyendo al supervisor del programa, su trabajo y título y hablar con el titular del personal del supervisor si lo solicita.
- hablar con un profesional de la salud.
- recibir información sobre el programa de gestión de pacientes.
- recibir información administrativa sobre los cambios o terminación del programa de gestión de pacientes.
- rehusar participar, revocar consentimientos y abandonarlo en cualquier momento.
- presentar la documentación necesaria para participar en el programa según lo exija la ley.
- dar información clínica y personal verdadera y notificar sus cambios al programa de gestión de pacientes.
- notificar al profesional tratante de su participación en el programa de control medicamentoso, si corresponde.

Cobertura de medicamentos de Medicare y sus derechos

Nombre del beneficiario: _____ (optativo)

Droga y número de prescripción: _____ (optativo)

Sus derechos de Medicare

Tiene derecho a solicitar una determinación de cobertura a su plan de medicamentos de Medicare para que le proporcionen o paguen un medicamento que usted cree que debe cubrirse, proporcionarse o continuarse. También tiene derecho a solicitar un tipo especial de determinación de cobertura llamada “**excepción**” si usted:

- Necesita un medicamento que no figura en la lista de medicamentos cubiertos de su plan.
- Considera que una norma de cobertura (como una autorización previa o un límite de cantidad) no debería aplicarse en su caso por razones médicas.
- Necesita tomar un medicamento no preferido y desea que el plan cubra el medicamento al precio de uno preferido.

Cómo solicitar una determinación de cobertura

Para solicitar una determinación de cobertura, usted o su médico pueden llamar al número de teléfono gratuito de su plan de medicamentos de Medicare que se indica en el reverso de su tarjeta de miembro del plan, o ir a la página web de su plan. Puede solicitar una decisión acelerada (en 24 horas) si su salud puede verse gravemente perjudicada por la espera de hasta 72 horas.

Esté preparado para informar a su plan de medicamentos de Medicare:

- 1 El nombre del medicamento recetado, incluida la dosis y la potencia (si se conocen)
- 2 El nombre de la farmacia en la que intentó surtir la receta
- 3 La fecha en que intentó surtir la receta
- 4 Si solicita una excepción, el médico deberá explicar por qué necesita un medicamento fuera del formulario o no preferido, o por qué no se le debe aplicar una norma de cobertura.

Su plan de medicamentos de Medicare le enviará una decisión por escrito. Si no se aprueba la cobertura y usted no está de acuerdo con esta decisión, tiene derecho a apelar. El aviso del plan le explicará por qué le denegaron la cobertura y cómo solicitar una apelación.

Obtenga ayuda y más información

Consulte los materiales de su plan o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener más información sobre cómo solicitar una determinación de cobertura. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Si necesita ayuda para comunicarse con su plan, llame al 1-800-MEDICARE.

Para obtener este formulario en un formato accesible (como letra grande, Braille o audio) comuníquese con su plan de medicamentos de Medicare. También tiene derecho a presentar una queja si considera que se le ha discriminado. Visite [Medicare.gov/about-us/accessibility-nondiscrimination-notice](https://www.medicare.gov/about-us/accessibility-nondiscrimination-notice), o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para solicitar más información. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Declaración sobre la Ley para la Reducción de Trámites

De acuerdo con la Ley para la Reducción de Trámites (PRA) de 1995, ninguna persona está obligada a responder una recopilación de información a menos que esta muestre un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB). Se trata de una encuesta nacional que se realizará entre consumidores que actualmente tienen seguro médico a través del Mercado de Seguros Médicos o que no tienen seguro, y entre personas que actualmente tienen Medicare. La encuesta está diseñada para examinar la confianza en la toma de decisiones de atención médica, la confianza en la capacidad de comprender conceptos clave de los seguros médicos, el conocimiento de los seguros médicos y la toma de decisiones sobre los seguros médicos específicamente en relación con el Mercado de Seguros Médicos y Medicare. Las respuestas de las secciones de confianza y conocimiento de los seguros médicos se utilizarán para darnos una idea de cómo la educación sobre los seguros médicos afecta las decisiones sobre estos. El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es 0938-0975. El tiempo necesario para completar esta recopilación de información voluntaria y no confidencial es de aproximadamente 1 minuto en promedio por encuesta, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, reunir los datos necesarios, y completar y revisar la recopilación de información. Si tiene preguntas sobre la precisión de los tiempos estimados o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

Form CMS-10147
(Vencimiento: 12/31/2027)

Núm. de aprobación OMB 0938-0975