



PAQUETE DE BIENVENIDA PARA
PACIENTES

Contents

| | |
|---|-----------|
| CARTA PARA NUESTROS PACIENTES | 4 |
| SOBRE NUESTROS SERVICIOS..... | 5 |
| Proceso de Referencia Simple | 5 |
| Colaboración del Cuidado | 5 |
| Seguimiento Regular de Recargas | 5 |
| Servicio de Entrega Puntual y Gratuita | 5 |
| Servicio de Verificación de Seguros | 5 |
| Servicio de Llamadas 24/7 | 6 |
| HORARIO DE OPERACIÓN DE LA FARMACIA..... | 6 |
| Cobertura Fuera de Horario | 6 |
| Horario Normal de Infusión en Casa | 6 |
| Días Festivos | 6 |
| CÓMO CONTACTAR A LA FARMACIA..... | 6 |
| ÁREAS QUE SERVIMOS | 6 |
| EMERGENCIAS..... | 7 |
| ABUSO Y NEGLIGENCIA..... | 7 |
| PLANIFICACIÓN DE EMERGENCIAS..... | 7 |
| Saber Qué Esperar | 7 |
| Saber A Dónde Ir | 8 |
| Saber Qué Llevar Contigo | 8 |
| Contactarnos si No Hay Teléfonos | 8 |
| Una Onza de Prevención | 8 |
| Consejos Útiles | 9 |
| Recursos para Más Información | 9 |
| SEGURIDAD EN EL HOGAR | 10 |
| Seguridad y Prevención de Incendios | 10 |
| Seguridad Eléctrica | 11 |

| | |
|--|-----------|
| Seguridad en el Baño | 11 |
| Seguridad en el Dormitorio | 11 |
| Seguridad en la Cocina | 11 |
| <i>PREVENCIÓN DE INFECCIONES</i> | 12 |
| Directrices de Higiene de Manos | 13 |
| <i>CÓMO HACER UN PEDIDO DE MEDICAMENTOS</i> | 14 |
| <i>CÓMO RECARGAR UN MEDICAMENTO</i> | 14 |
| <i>CÓMO OBTENER MEDICAMENTOS EN CASO DE EMERGENCIA O DESASTRE</i> | 14 |
| <i>CÓMO CONSULTAR UN PEDIDO DE MEDICAMENTOS</i> | 14 |
| <i>CÓMO MANEJAR UNA DOSIS PÉRDIDA O ENTREGA DE MEDICAMENTOS PERDIDA</i> | 14 |
| <i>INFORMACIÓN SOBRE SUSTITUCIONES DE MEDICAMENTOS RECETADOS</i> | 14 |
| <i>CÓMO TRANSFERIR UNA RECETA A OTRA FARMACIA</i> | 15 |
| <i>CÓMO OBTENER MEDICAMENTOS NO DISPONIBLES EN LA FARMACIA</i> | 15 |
| <i>CÓMO MANEJAMOS LOS RECUERDOS DE MEDICAMENTOS</i> | 15 |
| <i>CÓMO DESECHAR MEDICAMENTOS</i> | 15 |
| <i>CÓMO MANEJAR REACCIONES ADVERSAS</i> | 16 |
| <i>DIRECTIVAS ANTICIPADAS</i> | 17 |
| <i>QUEJAS Y RECLAMOS</i> | 17 |
| <i>DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE</i> | 19 |
| <i>AVISO DE PRIVACIDAD DE HIPAA</i> | 21 |

CARTA PARA NUESTROS PACIENTES

Estimado Paciente y Compañero de Cuidado:

NuTech le da la bienvenida a nuestra farmacia de infusión. Este paquete de bienvenida proporciona información sobre muchos temas importantes relacionados con su cuidado y tratamiento. Tómese un tiempo para leer el paquete de bienvenida para el paciente y háganos saber si tiene alguna pregunta.

Nos esforzamos por brindar un excelente servicio al cliente a pacientes y médicos al ofrecer servicios de gestión de medicamentos, un ambiente de apoyo y un cuidado constante enfocado en el paciente.

Gracias por elegirnos como su proveedor de farmacia de infusión. Esperamos construir una relación duradera basada en un excelente cuidado y servicios. Si tiene alguna pregunta, no dude en llamarnos al 903-592-8155.

Los siguientes formularios están incluidos para que los revise:

- Derechos y Responsabilidades del Paciente
- Aviso de Prácticas de Privacidad de HIPAA
- Consentimiento Informado y Reconocimiento del Paciente

Después de revisar todos los formularios, por favor firme y devuelva el formulario de Consentimiento Informado y Reconocimiento del Paciente a la farmacia en el sobre suministrado o envíelo por correo electrónico a: tyler@nutechrx.net

Agradecemos que nos permita cuidarlo,

El Equipo de la Farmacia

SOBRE NUESTROS SERVICIOS

Proporcionamos medicamentos y apoyo a individuos con enfermedades agudas y crónicas que requieren terapia de infusión.

Cuidado/servicios incluyen:

Simple Referral ProcessProceso de Referencia Simple

- Los pacientes pueden ser referidos a NuTech rápida y fácilmente por un médico utilizando una de las siguientes opciones:
 - Por teléfono al 903-592-8155 para hablar con uno de nuestros coordinadores de admisiones.
 - Enviando por fax sus recetas al 903-595-3788.
- Una vez recibida su referencia, nuestro coordinador de admisiones lo contactará para iniciar el proceso y comenzar a verificar los beneficios del seguro y obtener cualquier autorización necesaria.

Colaboración del Cuidado

- Nuestro personal altamente capacitado trabajará en estrecha colaboración con usted, su compañero de cuidado, su médico y su compañía de seguros para garantizar que podamos brindarle el cuidado y los servicios adecuados. Si no podemos proporcionarle el medicamento recetado o si su medicamento no está cubierto por sus beneficios de seguro, trabajaremos con otra farmacia para asegurarnos de que reciba el cuidado que necesita.

Seguimiento Regular de Recargas

- Nuestro personal de farmacia lo contactará aproximadamente una semana antes de la fecha de su recarga para coordinar su próxima entrega.

Servicio de Entrega Puntual y Gratuita

- Entregaremos o enviaremos sus medicamentos y suministros sin costo adicional
- Si su entrega de medicamentos se retrasa o se pierde, lo llamaremos para brindarle asistencia.

Servicio de Verificación de Seguros

- Nuestro equipo de admisiones trabajará con su compañía de seguros para verificar sus beneficios y obtener la autorización previa y el pago por los servicios.
- Antes del servicio, le informaremos de todos los posibles cargos relacionados con el medicamento, incluyendo si nuestra farmacia está dentro o fuera de la red, las diferencias en el costo y sus gastos estimados de bolsillo.
- Enviaremos reclamaciones a su compañía de seguros por su medicamento. Si

la reclamación es rechazada, revisaremos la reclamación y presentaremos la apelación.

- Le notificaremos de cualquier cambio en el costo si la compañía de seguros nos lo notifica antes de enviar su medicamento.

Servicio de Llamadas 24/7

- Nuestro personal clínico experto está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

HORARIO DE OPERACIÓN DE LA FARMACIA

Horario Normal de Infusión en Casa

Lunes - Viernes 8am-5pm CST

Sábado - Domingo Cerrado

DIAS FESTIVOS

Año Nuevo (1 de enero)

Día de la Conmemoración de los Caídos (Último lunes de mayo)

Día de la Independencia (4 de julio)

Día Laboral (Primer lunes de septiembre)

Día de Acción de Gracias (Cuarto jueves de noviembre)

Navidad (25 de diciembre)

CÓMO CONTACTAR A LA FARMACIA

Por favor llame al 903-592-8155

- Si necesita contactar al farmacéutico para preguntas médicas.
- Si necesita contactar al equipo de apoyo al paciente para obtener el estado de la orden de recetas, información relacionada con reclamaciones o cualquier otra pregunta no relacionada con lo clínico.

Un farmacéutico con licencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para necesidades urgentes o preguntas que no pueden esperar hasta el horario normal llamando al 903-571-0028.

Además, puede acceder a nuestro sitio web en <https://www.nutechr.net> las 24 horas del día para obtener más información sobre los servicios que ofrecemos.

Servicio de
farmacéutico
disponible después de
horas de trabajo llamar
al:
903-571-0028

ÁREAS QUE SERVIMOS

Texas

EMERGENCIAS

Si está experimentando una emergencia que amenaza la vida, por favor diríjase a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Si hay un desastre en su área, por favor llámenos al 903-592-8155 para decirnos dónde enviar su entrega. Esto garantizará que su terapia no sea interrumpida.

ABUSO Y NEGLIGENCIA

Los miembros del personal de la farmacia tienen una obligación moral y una responsabilidad legal de reportar casos de abuso, maltrato, negligencia o explotación sospechados a las autoridades correspondientes. El personal de la farmacia informará todas las preocupaciones de abuso o negligencia llamando a una de las siguientes líneas directas que pueden ser utilizadas por cualquier persona con preocupaciones de abuso o negligencia de otra persona:

- Línea Directa de Abuso de Texas 1-800-252-5400 (para pacientes que residen en el estado de Texas)
- Línea Directa Nacional de Abuso 1-800-799-7233 (para pacientes que residen fuera del estado de Texas)

PLANIFICACIÓN DE EMERGENCIAS

Esta información ha sido proporcionada por la farmacia para ayudarle a planificar sus acciones en caso de que haya una emergencia o un desastre natural donde usted viva. Muchas áreas de los Estados Unidos son propensas a desastres naturales como huracanes, tornados, inundaciones y terremotos.

Cada paciente que usa medicamentos especializados debe pensar en lo que haría en caso de una emergencia. Nuestro objetivo es ayudarle a planificar para que podamos intentar proporcionarle el mejor servicio más eficiente durante o después de una emergencia.

Saber Qué Esperar

Si se ha mudado recientemente a esta área, tómese el tiempo para averiguar qué tipos de emergencias naturales han ocurrido en el pasado y qué tipos podrían esperarse.

- Averigüe en qué época del año estas emergencias son más frecuentes.
- Averigüe cuándo debe evacuar y cuándo no debe hacerlo.

Su Cruz Roja local, las agencias de aplicación de la ley locales y las estaciones de noticias y radio locales suelen proporcionar información y consejos excelentes para la planificación.

Saber A Dónde Ir

Una de las piezas de información más importantes que debe saber es la ubicación del refugio de emergencia más cercano.

Estos refugios están abiertos al público durante tiempos de evacuación voluntaria y obligatoria. Suelen ser el lugar más seguro para usted, aparte de la casa de un amigo o pariente en un área no afectada.

Saber Qué Llevar Contigo

Si va a un refugio, habrá restricciones sobre los artículos que puede llevar contigo. No todos los refugios cuentan con instalaciones de almacenamiento adecuadas para los medicamentos que necesitan refrigeración.

Recomendamos que llame con anticipación y averigüe qué refugio en su área le permitirá llevar sus medicamentos y suministros médicos. Además, para informarle si usará equipo médico que requiere una toma de corriente eléctrica.

Durante nuestra planificación para una emergencia natural, nos pondremos en contacto con usted y entregaremos, si es posible, al menos una semana de medicamentos y suministros. Lleve todos sus medicamentos y suministros con usted al refugio.

Contactarnos si No Hay Teléfonos

¿Cómo puede contactarnos durante un desastre natural si las líneas telefónicas no funcionan?

- Si hay una advertencia de la emergencia, como una vigilancia de huracán, haremos todo lo posible para contactarlo y proporcionarle un teléfono celular alternativo.
 - Los teléfonos celulares frecuentemente funcionan incluso cuando las líneas telefónicas fijas no lo hacen
- Si no tiene manera de llamar a nuestro teléfono celular, puede intentar contactarnos haciendo que alguien que conozca nos llame desde su teléfono celular.
 - Muchas veces las compañías de teléfonos celulares establecen centros de comunicación durante desastres naturales. Si uno se establece en su área, puede pedirles que nos contacten.
- Si la emergencia fue imprevista, intentaremos localizarlo contactando a su persona de contacto de emergencia designada. Si aún no podemos contactarlo, intentaremos contactarlo a través de las agencias de aplicación de la ley locales.

Una Onza de Prevención

Preferimos prepararle para una emergencia con anticipación en lugar de esperar a que suceda.

Para hacer esto, necesitamos que nos proporcione tanta información como sea posible antes de la emergencia. Podemos pedirle el nombre y número de teléfono de un familiar cercano o un amigo o vecino cercano que pueda usarse como contacto de emergencia. Podemos preguntarle a dónde irá si ocurre una emergencia.

- ¿Irás a un refugio o a la casa de un pariente?
- Si su médico le ha instruido que vaya a un hospital, ¿a qué hospital irá?

Tener la dirección de su lugar de evacuación con anticipación, especialmente si está en otra ciudad, puede permitirnos atender sus necesidades de terapia a través de otra farmacia.

Consejos Útiles

- Obtenga una nevera y hielo o paquetes de gel congelado para transportar su medicamento.
- Reúna toda su información de medicamentos y módulos de enseñanza y llévese con usted sí evacúa.
- Empaque una semana de suministros en una caja forrada de plástico o una bolsa o caja impermeable. Asegúrese de que el sello sea hermético.
- Asegúrese de poner jabón antibacteriano y toallas de papel en su kit de suministros.
- Si es posible, obtenga desinfectante de manos sin agua en la farmacia o en una tienda local. Es muy útil si no tiene agua corriente.
- Si va a la casa de un amigo o pariente durante la evacuación, proporcione su número de teléfono y dirección a la farmacia.
- Cuando regrese a su hogar, contacte a la farmacia para que podamos ver qué suministros necesita y organizar cualquier entrega de medicamentos necesaria.

Recursos para Más Información

Hay mucho más que saber sobre la planificación y supervivencia a una emergencia o desastre natural. Revise la información de FEMA en <https://www.ready.gov/plan>

Este recurso ofrece consejos de preparación para emergencias como:

- Informarse sobre los peligros y emergencias que pueden afectar a usted y a su familia
- Desarrollar un plan de emergencia
- Recolectar y ensamblar un kit de suministros para desastres que debería incluir:

- Suministro de tres días de alimentos no perecederos
- Suministro de tres días de agua - un galón de agua por persona por día. Radio o televisión portátil a pilas y pilas adicionales
- Linterna y pilas adicionales
- Botiquín de primeros auxilios y manual.
- Artículos de saneamiento e higiene (toallitas húmedas y papel higiénico)
- Fósforos en un recipiente impermeable
- Silbato
- Ropa adicional
- Accesorios de cocina y utensilios de cocina, incluyendo un abrelatas
- Fotocopias de tarjetas de crédito e identificación
- Dinero en efectivo y monedas
- Artículos de necesidades especiales como medicamentos recetados, gafas, soluciones para lentes de contacto y pilas para audífono
- Artículos para bebés como fórmula, pañales, biberones y chupetes
- Otros artículos para satisfacer las necesidades únicas de su familia
- Aprender dónde buscar refugio ante todo tipo de peligros
- Incluir en su plan la información requerida de los planes comunitarios y escolares.
- Aprender qué hacer para peligros específicos
- Practicar y mantener su plan

Recordatorio Importante

Durante cualquier situación de emergencia, si no puede contactar a nuestra farmacia y necesita su medicamento recetado, equipo o suministros, debe ir a la sala de emergencias más cercana u otra instalación de tratamiento para recibir atención.

SEGURIDAD EN EL HOGAR

Queremos asegurarnos de que su hogar sea lo más seguro posible. Muchos de nuestros pacientes tienen limitaciones de fuerza o son inestables sobre sus pies. Algunos están en silla de ruedas o confinados en cama. Aquí hay algunos consejos útiles y fáciles para ayudar a que su hogar sea seguro.

Seguridad y Prevención de Incendios

- Se deben instalar detectores de humo en su hogar. Asegúrese de verificar las baterías

al menos una vez al año.

- Si es apropiado, puede considerar detectores de monóxido de carbono también. Pregunte a su departamento de bomberos local si debería tener uno en su hogar.
- Tenga un extintor de incendios en su hogar y pruébalo regularmente para asegurarse de que aún esté en funcionamiento.
- Tenga un plan de escape en caso de incendio. Discuta este plan con su familia.
- Si usa oxígeno en su hogar, asegúrese de entender los peligros de fumar cerca del oxígeno. Revise las precauciones de seguridad. Si no está seguro, pregunte a su proveedor de oxígeno cuáles son.
- Si está usando equipo médico eléctrico asegúrese de repasar las páginas de instrucciones para ese equipo.

Seguridad Eléctrica

- Asegúrese de que todo el equipo médico esté enchufado a un tomacorriente eléctrico con conexión a tierra adecuada.
 - Si tiene que usar un adaptador de tres clavijas, asegúrese de que esté instalado correctamente conectando el cable de tierra al tornillo del enchufe.
 - Use solo "extensores" de tomacorriente o "regletas" de buena calidad con interruptores de circuito internos.

Seguridad en el Baño

- Debido a las superficies lisas, el baño puede ser un lugar muy peligroso, especialmente si es inestable sobre sus pies.
- Use alfombras antideslizantes en el suelo para evitar resbalones.
- Instale una barra de apoyo en la pared de la ducha y tiras antideslizantes dentro de la bañera o ducha.
- Use un banco de ducha si es necesario para poder sentarse mientras se ducha.
- Si tiene dificultad para sentarse y levantarse, considere instalar un asiento de inodoro elevado con soportes para los brazos para facilitar el uso del inodoro.
- Si tiene problemas para sentir el calor y el frío, considere bajar la temperatura del calentador de agua.

Seguridad en el Dormitorio

- Instale luces nocturnas para ayudarle a encontrar su camino en la oscuridad por la noche.

- Si está usando un poste de IV para cualquier terapia de IV, asegúrese de que todos los muebles, alfombras sueltas y cables eléctricos estén fuera del camino para no tropezar y caer mientras camina con el poste.

Seguridad en la Cocina

- Su cocina debe estar organizada para que pueda alcanzar y usar fácilmente los artículos comunes.
- Asegúrese de tener cuidado al levantar ollas y sartenes. No solo pueden estar calientes, sino que también pueden ser pesados. Use guantes acolchados para agarrar firmemente las ollas y sartenes en ambos lados.
- Pregunte en su tienda de cocina o ferretería sobre artículos que puedan ser útiles en la cocina, incluyendo:
 - Abre Latas eléctricos
 - Abridores de botellas y frascos
 - Utensilios de mano grande
- Al trabajar en su estufa, tenga mucho cuidado de que los tubos de IV o de oxígeno no cuelguen sobre el calor.

Desplazarse con Seguridad

- Si está usando dispositivos de asistencia como un bastón o un andador mientras camina, aquí hay algunos puntos clave:
 - Instale barandillas en las escaleras para darle apoyo adicional si está usando un bastón o es inestable.
 - Si está usando un andador, asegúrese de que los pasillos estén despejados y sean lo suficientemente anchos para darle espacio para caminar con seguridad.
 - Si está usando un andador o silla de ruedas, es posible que necesite una rampa para entrar o salir de su hogar. Las rampas pueden comprarse ya hechas o pueden ser construidas para usted.

PREVENCIÓN DE INFECCIONES

Las infecciones son causadas por la exposición a bacterias y gérmenes en el entorno que le rodea. La farmacia fomenta el uso de las siguientes técnicas de prevención de infecciones para reducir el riesgo de infección para usted y otros:

Practicar una buena higiene de manos

- Lavarse las manos con agua y jabón o un desinfectante de manos a base de alcohol es una de las mejores formas de prevenir infecciones causadas por bacterias y virus que pueden estar presentes en muchas superficies comunes, como manijas de puertas, bolígrafos u otros artículos en un lugar comunitario o en su hogar.

Practicar una buena higiene respiratoria

- Cubrirse la tos o usar una mascarilla en público si tiene alguna enfermedad respiratoria puede ayudar a prevenir la propagación de infecciones a otros.
- Cubrirse la tos y lavarse las manos después de usar pañuelos en casa puede ayudar a prevenir la propagación de infecciones entre los miembros de la familia.

Limitar la exposición a la sangre y los fluidos corporales

- Cubrir las heridas abiertas y desechar adecuadamente los suministros médicos y artículos de cuidado personal que tenga sangre o fluidos corporales puede ayudar a prevenir la propagación de infecciones transportadas en la sangre.
- Usar un contenedor para objetos punzantes o un contenedor a prueba de perforaciones para desechar las agujas utilizadas para la administración de medicamentos puede ayudar a prevenir que los miembros de la familia se piquen con agujas que han estado expuestas a la sangre.

No compartir artículos personales con los miembros de la familia que puedan portar bacterias, como:

- Maquinillas de afeitar, cepillos de dientes, vasos para beber, toallas y paños, utensilios para comer y suministros médicos.

DIRECTRICES DE HIGIENE DE MANOS

| | |
|--------------------------------------|---|
| <p>General</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● La mejor manera de prevenir la propagación de infecciones es lavarse las manos. ● Lávese las manos con agua y jabón tibio siempre que estén visiblemente sucias o hayan estado en contacto con fluidos corporales como sangre. ● Si sus manos no están visiblemente sucias, límpielas con un desinfectante de manos a base de alcohol aprobado. |
| <p>Desinfectante de Manos</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Para limpiarse las manos con un desinfectante de manos a base de alcohol, aplique el producto en la palma de una mano y frote sus manos juntas, |

| | |
|------------------------|--|
| | asegurándose de cubrir todas las superficies de sus manos y dedos. Siga frotando hasta que sus manos estén secas. |
| Lavado de Manos | <ul style="list-style-type: none"> • Para lavarse las manos con jabón, primero moje sus manos con agua tibia antes de aplicar jabón en sus manos. • Frote ambas manos vigorosamente durante al menos 20 segundos. Asegúrese de cubrir todas las superficies de sus manos y dedos. • Enjuague sus manos con agua tibia y séquese bien. Use una toalla de papel para cerrar el grifo. |

*Siempre consulte las recomendaciones de los CDC para obtener la información más actualizada

CÓMO HACER UN PEDIDO DE MEDICAMENTOS

Le ayudaremos a realizar un pedido de medicamentos. Su médico puede contactarnos al 903-592-8155 para enviar una orden verbal. También aceptamos faxes desde el consultorio de su médico.

CÓMO RECARGAR UN MEDICAMENTO

Le ayudaremos a recordar cuándo es el momento de recargar su medicamento. Le llamaremos para organizar la entrega cuando le queden aproximadamente siete (7) días de medicamento. Si no ha oído de nosotros cuando le quedan cinco (5) días de medicamento, por favor contáctenos al 903-592-8155.

CÓMO OBTENER MEDICAMENTOS EN CASO DE EMERGENCIA O DESASTRE

La farmacia tiene un plan de emergencia para proporcionar medicamentos a nuestros pacientes en caso de emergencia o desastre. La farmacia hará intentos razonables para contactarlo después de un desastre para asegurarse de que tenga los medicamentos y suministros que necesita. Los siguientes servicios locales pueden ser contactados si es necesario:

- Farmacia(s) local(es) cerca de usted
- Hospital(es) local(es) cerca de usted
- Oficina local de EMS (Servicios 911)

CÓMO CONSULTAR UN PEDIDO DE MEDICAMENTOS

Puede contactarnos al 903-592-8155 en cualquier momento para consultar sobre un pedido de medicamentos.

CÓMO MANEJAR UNA DOSIS PÉRDIDA O ENTREGA DE MEDICAMENTOS PERDIDA

Contacte a la farmacia al 903-592-8155 si ha perdido una dosis de medicamento para hablar con un farmacéutico y recibir instrucciones sobre qué hacer según el medicamento específico que esté tomando.

Si no recibe la entrega que estaba esperando, contacte a la farmacia al 903-592-8155 y le asistiremos con el seguimiento de la entrega y los pasos necesarios para asegurarse de que reciba el medicamento que necesita.

INFORMACIÓN SOBRE SUSTITUCIONES DE MEDICAMENTOS RECETADOS

Los medicamentos pueden ser ordenados por su médico utilizando el nombre de marca del medicamento y también pueden ser ordenados utilizando el nombre genérico. Tanto el nombre de marca como el nombre genérico contienen las mismas cantidades del ingrediente activo del medicamento y cumplen con los mismos estándares de fuerza, calidad y pureza. Los medicamentos que cumplen con estos criterios se consideran iguales aunque puedan verse o saborear diferente, tener un empaque o etiquetado diferente, o necesitar ser almacenados de manera diferente. Si tiene preguntas sobre los medicamentos que recibe, contacte con nosotros al 903-592-8155 y un miembro del equipo de la farmacia puede revisar el medicamento con usted.

CÓMO TRANSFERIR UNA RECETA A OTRA FARMACIA

Llame al 903-592-8155, proporcione el nombre del medicamento y el nombre y número de teléfono de la farmacia a la que desea transferir el medicamento, y comenzaremos el proceso de transferencia. Nuestro equipo de farmacia contactará a la nueva farmacia y proporcionará la información necesaria para surtir su receta. Le informaremos si la receta no tiene más recargas para que pueda contactar a su médico para una nueva receta.

CÓMO OBTENER MEDICAMENTOS NO DISPONIBLES EN LA FARMACIA

La farmacia le ayudará a obtener medicamentos que no estén disponibles en nuestra farmacia. Podemos transferir su receta a otra farmacia que tenga el medicamento y proporcionarles la información necesaria para surtir su receta.

CÓMO MANEJAMOS LOS RETIROS DE MEDICAMENTOS

Al recibir la notificación de un retiro de producto, la farmacia tomará los siguientes pasos:

- Identificar a los pacientes que hayan recibido el medicamento retirado
- Si ha recibido el medicamento retirado, el equipo de la farmacia se comunicará con usted o su compañero de cuidado por teléfono, según corresponda, para organizar el intercambio de medicamentos y educar sobre el retiro.
 - El equipo de la farmacia proporcionará cualquier educación emitida por el fabricante del medicamento o por su médico relacionada con el retiro.
- La farmacia intentará notificarle de cualquier retiro que le afecte de una de las siguientes maneras:
 - Por teléfono o carta certificada;
 - Contactando a su persona de contacto de emergencia; o
 - Contactando con el consultorio de su médico.
- La farmacia retirará los medicamentos retirados de nuestro estante y seguirá las instrucciones proporcionadas por el fabricante.

CÓMO DESECHAR MEDICAMENTOS

- Siga cualquier instrucción específica de desecho en la etiqueta del medicamento.
 - No tire medicamentos recetados por el inodoro a menos que la etiqueta específicamente lo instruya.
- Tome ventaja que su comunidad le ofrece al público para devolver medicamentos no utilizados a localidades diseñadas para desecharlas.
 - Llame al servicio de basura y reciclaje de su ciudad o condado para ver si hay un programa de devolución disponible en su comunidad. La Administración de Control de Drogas (DEA) así como muchas agencias estatales y locales de aplicación de la ley patrocinan Días Nacionales de Devolución de Medicamentos Recetados en todo Estados Unidos.
- Si no se dan instrucciones en la etiqueta del medicamento y no hay un programa de devolución disponible en su área, siga estos pasos para desecharlo de forma segura en la basura:
 - Saque los medicamentos de sus envases originales y mezclarlos con una sustancia indeseable como posos de café usados o arena para gatos. El medicamento será menos atractivo para los niños y las mascotas y será irreconocible para las personas que puedan intencionalmente hurgar en su basura.

- Coloque el medicamento en una bolsa sellable, lata vacía u otro contenedor para evitar que el medicamento se filtre o se rompa en una bolsa de basura.
- Consejos adicionales:
 - Antes de tirar un envase de medicina, raspe toda la información identificativa en la etiqueta de la receta para que sea ilegible. Esto ayudará a proteger su identidad y la privacidad de su información de salud personal.
 - No dé medicamentos a amigos. Los médicos recetan medicamentos basados en los síntomas específicos de una persona y su historial médico. Un medicamento que funciona para usted podría ser peligroso para otra persona.
 - Los mismos métodos de eliminación para medicamentos recetados se aplican a los medicamentos de venta libre.
 - En caso de duda sobre la eliminación adecuada, hable con su farmacéutico.

CÓMO MANEJAR REACCIONES ADVERSAS

Una reacción adversa puede ocurrir en cualquier momento y puede estar relacionada con un nuevo medicamento o un medicamento que ha estado tomando durante muchos años. Las reacciones adversas son respuestas impredecibles e inesperadas que pueden requerir atención médica inmediata. Algunos ejemplos de síntomas comunes relacionados con reacciones adversas incluyen:

- Erupciones en la piel, incluyendo urticaria, enrojecimiento o picazón;
- Fiebre;
- Hinchazón de las manos, labios, ojos o lengua;
- Dificultad para respirar o sibilancias;
- Ojos llorosos y picazón;
- Vómitos, diarrea o calambres severos;
- Mareos o sensación de desmayo; y
- Sensación de que su corazón está acelerado.

Si alguno de estos síntomas ocurre o si aparecen nuevos síntomas después de tomar su medicamento que no estaban presentes antes de tomar el medicamento, llame a su médico inmediatamente. Si ocurren síntomas que incluyen hinchazón de la cara o boca o dificultad para respirar, llame al 911 inmediatamente. Todas las reacciones y nuevos síntomas relacionados con su medicamento deben ser reportados a su médico y a la farmacia tan pronto como sea posible antes de tomar la siguiente dosis del medicamento.

Para reportar una reacción adversa a la farmacia, llame al 903-592-8155 y pida hablar con un miembro del personal de la farmacia.

El miembro del personal de la farmacia revisará sus síntomas con usted y ayudará a crear un plan para prevenir futuras reacciones adversas. Este plan podría incluir ofrecer educación sobre medidas preventivas comunes si se reporta una reacción adversa conocida y manejable o contactar a su médico para recibir instrucciones que pueden incluir discontinuar el medicamento o modificar la dosis.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Las directivas anticipadas son documentos legales que le permiten transmitir sus decisiones sobre el cuidado al final de la vida por adelantado. Proporcionan una forma de comunicar sus deseos a familiares, amigos y profesionales de la salud y evitar confusiones más tarde. Las directivas anticipadas también pueden otorgar a la persona que usted nombre como su agente la autoridad para tomar cualquier decisión de atención médica para usted de acuerdo con sus deseos, incluyendo sus creencias religiosas y morales cuando ya no sea capaz de tomarlas usted mismo.

Para obtener más información sobre las directivas anticipadas en el estado de Texas, visite el sitio web de Texas Health and Human Services en <https://www.hhs.texas.gov/formas/advance-directives>

QUEJAS Y RECLAMOS

Puede presentar una queja o reclamo sin temor a discriminación o interrupción injustificada del servicio. Para presentar una queja o reclamo, por favor llame al 903-592-8155 y pida hablar con un miembro del personal de la farmacia. Si su queja no se resuelve a su satisfacción dentro de cinco (5) días hábiles, puede iniciar un reclamo formal por escrito utilizando la dirección de correo electrónico a continuación. Dentro de cinco (5) días de recibir la preocupación, nos pondremos en contacto con usted para notificarle que se ha recibido la queja. Dentro de catorce (14) días, le proporcionaremos una notificación por escrito de los resultados de nuestra investigación.

Tiene derecho a expresar quejas sobre los servicios de farmacia contactando a NuTech y hablando directamente con cualquier miembro del personal por teléfono o 24 horas al día/7 días a la semana por correo electrónico 24 horas al día/7 días a la semana.

- Teléfono: 903-592-8155
- Correo electrónico: tyler@nutechrx.net

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. – 24 horas al día/7 días a la semana:

- Teléfono: Lunes-Viernes, 8 a.m.-5 p.m. 1-800-368-1019
- En línea: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



- Correo: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201

Medicare – 24 horas al día/7 días a la semana:

- Teléfono: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)
- En línea: www.medicare.gov
- Correo: Medicare Contact Center Operations, PO Box 1270, Lawrence, KS 66044

La Comisión Conjunta – 24 horas al día/7 días a la semana:

- Teléfono: 800-994-6610
- En línea: <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>
- Correo: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Junta de Farmacia del Estado de Texas – 24 horas al día/7 días a la semana:

- Teléfono: 800-821-3205
- Para obtener información de contacto para otras Juntas Estatales de Farmacia, visite <https://nabp.pharmacy/>

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente de NuTech, usted tiene el derecho a:

- Recibir información sobre todos sus derechos y responsabilidades.
- Recibir servicios apropiados y de calidad profesional sin discriminación por su raza, credo, color, origen nacional, religión, género, orientación sexual, discapacidad o edad.
- Recibir información completa y actual sobre su diagnóstico, tratamiento, riesgos y resultados anticipados para dar su consentimiento informado antes de comenzar cualquier tratamiento, incluyendo su derecho a aceptar o rechazar el servicio.
- Que su propiedad y persona sean tratadas con respeto, dignidad, cortesía y equidad sin discriminación por parte de todo el personal.
- Estar libre de abuso mental, verbal, sexual o físico, incluyendo lesiones desconocidas, así como maltrato, negligencia y apropiación indebida de la propiedad.
- Hablar con un clínico sobre cualquier pregunta o inquietud sobre su medicamento.
- Recibir atención profesional, honesta y ética de acuerdo con las órdenes del médico y el profesional avanzado.
- Elegir a sus proveedores de atención médica, incluyendo médicos asistentes, médicos remitentes y especialistas si corresponde.
- Ser completamente informado sobre los servicios que se le brindan y las tarifas estimadas por esos servicios y cualquier beneficio financiero disponible al ser referido.
- Ser informado de cualquier cambio en las tarifas no más tarde de 30 días después de que la farmacia sea notificada del cambio.
- Participar en su plan de tratamiento y ser informado de cualquier cambio en el cuidado o los servicios proporcionados antes de que se realicen.
- Negarse al tratamiento dentro de los confines de la ley y ser informado de las consecuencias de rechazar el tratamiento.
- Asegurarse de que todos los registros médicos, sociales y financieros y la documentación sean tratados con privacidad y confidencialidad.
- Ser informado sobre la política de divulgación de registros clínicos.
- Ser informado de sus derechos bajo la ley estatal para formular directivas anticipadas.
- Recibir servicios de personal calificado para brindar esos servicios e identificable a través de una identificación adecuada.
- Ser informado de cualquier limitación de los servicios y el cuidado proporcionados
- Ser informado dentro de un plazo razonable sobre la terminación anticipada de los servicios o planes de transferencia a otro proveedor.
- Ser informado sobre qué hacer y los recursos disponibles en caso de emergencia.
- Recibir asistencia y consideración especial para barreras de idioma para lograr una comprensión adecuada de los servicios proporcionados.

- Expresar preocupaciones, quejas o presentar reclamos sin temor a discriminación o represalias por parte de cualquier miembro del personal.

Como cliente de NuTech, usted tiene la responsabilidad de:

- Notificar a la farmacia sobre cualquier cambio de horario que pueda necesitar hacerse antes de una cita programada.
- Notificar a la farmacia sobre cualquier problema, preocupación o insatisfacción con los servicios proporcionados.
- Hacer preguntas o solicitar información adicional si no entiende lo que le han dicho sobre su plan de cuidado o tratamiento.
- Seguir el plan de servicios y aceptar la responsabilidad por la negligencia o el rechazo de los servicios.
- Seguir todas las políticas y procedimientos considerando los derechos de otros pacientes, empleados de la farmacia y propiedad de la farmacia.
- Proporcionar información precisa y completa sobre su condición médica actual, incluyendo cambios en su condición médica.

AVISO DE PRIVACIDAD DE HIPAA

Este aviso describe cómo la información médica sobre usted puede ser utilizada y divulgada y cómo puede acceder a esta información. Los términos “información” e “información de salud” incluyen cualquier información que tengamos que razonablemente pueda ser utilizada para identificarle y que se relacione con su condición física o mental, la atención médica que reciba o el pago por dicha atención médica. Por favor revíselo cuidadosamente.

Es política de NuTech mantener toda su información médica y personal confidencial. Debemos usar o divulgar su información de salud para proporcionar información a:

- Usted o alguien que tenga el derecho legal de actuar en su nombre (su representante personal) para administrar sus derechos según se describe en este aviso; y
- El Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. si es necesario para asegurar que su privacidad esté protegida.

NuTech también puede usar y divulgar su información de salud para:

- **Tratamiento:** Compartiremos su información médica con otros proveedores médicos que estén involucrados en su cuidado (incluyendo hospitales, farmacias y clínicas) para ayudar en su tratamiento y coordinar su atención con otros.
- **Pago:** Podemos usar y divulgar información de salud cuando sea necesario para recibir el pago por los servicios proporcionados a usted. Por ejemplo, si tiene beneficios de Medicaid o seguro privado, divulgaremos la información mínima necesaria para que el programa de seguros nos pague.
- **Operaciones de Atención Médica:** Podemos usar o divulgar información de salud según sea necesario para operar y gestionar nuestras actividades comerciales relacionadas con proporcionar y gestionar su atención médica. Por ejemplo, podríamos analizar su información para determinar formas de mejorar nuestros servicios. También podemos desidentificar información de salud de acuerdo con las leyes aplicables. Después de que esa información será desidentificada, ya no estará sujeta a este aviso y podemos usarla para cualquier propósito legal.

Bajo circunstancias limitadas, NuTech puede usar o divulgar su información de salud para los siguientes propósitos:

- Según lo requerido por la ley. Podemos divulgar información cuando la ley lo requiera.
- A personas involucradas en su cuidado. Podemos usar o divulgar su información de salud a una persona involucrada en su cuidado o que ayude a pagar su cuidado, como un miembro de la familia, cuando esté incapacitado o en una emergencia.
- A agencias de supervisión de la salud para actividades permitidas por la ley, como licencias, auditorías gubernamentales e investigaciones de fraude y abuso.
- Para actividades de salud pública tales como informar o prevenir brotes de enfermedades. También podemos divulgar su información a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) para propósitos relacionados con la seguridad o problemas de calidad, eventos adversos o para facilitar retiros de medicamentos.

- Para evitar una amenaza seria a la salud o seguridad de usted, otra persona o el público. Por ejemplo, divulgando información a agencias de salud pública o autoridades policiales o en caso de una emergencia o desastre natural.
- Para Compensación de Trabajadores según lo permitido por o en la medida necesaria para cumplir con las leyes estatales de compensación de trabajadores que gobiernan lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.
- A socios comerciales que realicen actividades en nuestro nombre o nos proporcionen servicios si la información es necesaria para tales actividades o servicios. Los socios comerciales están obligados por contrato y de acuerdo con la ley federal a proteger la privacidad de su información y no se les permite usar o divulgar ninguna información que no sea la indicada en nuestro contrato y permitida por la ley.
- Para propósitos de aplicación de la ley. Podemos divulgar su información de salud a un oficial de la ley para propósitos tales como proporcionar información limitada para localizar a una persona desaparecida o informar un crimen.
- Para informar a las víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica a autoridades gubernamentales que están permitidas por la ley para recibir dicha información, incluyendo agencias de servicios sociales o agencias de servicios de protección.
- Para propósitos de investigación relacionados con la evaluación de ciertos tratamientos o para prevenir enfermedades o discapacidades si el estudio de investigación cumple con los requisitos de la ley federal de privacidad.

Bajo ninguna circunstancia distinta a las enumeradas anteriormente, NuTech solicitará su autorización por escrito antes de usar o divulgar su información de salud.

Como cliente de NuTech, tiene el derecho a:

- Restringir los usos o divulgaciones de su información para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Tenga en cuenta que mientras intentaremos cumplir con su solicitud, hay algunas divulgaciones de información de salud que son requeridas por la ley y para procesar sus beneficios de seguro.
- Restringir las divulgaciones a familiares o a otros que estén involucrados en su atención médica o pago por su atención médica.
- Recibir una lista de personas u organizaciones a las que hemos divulgado su información en los últimos seis (6) años antes de su solicitud.
- Solicitar comunicación confidencial pidiéndonos que enviemos información por medios alternativos o en ubicaciones alternativas.
- Inspeccionar y obtener una copia de su expediente médico.
- Pedir que se enmiende la información incorrecta en su expediente médico si cree que la información es incorrecta o incompleta.
- Revocar su permiso escrito para la divulgación de información.
- Recibir una notificación si su información de salud no asegurada es violada.
- Recibir una copia en papel de este aviso de privacidad.

Las responsabilidades de NuTech – La ley federal requiere que NuTech:



- Mantenga la confidencialidad de su información de salud protegida.
- Le proporcione una copia de este aviso.
- Cumpla con los términos de este aviso.
- Solo cambie este aviso según lo permitido por las reglas federales.
- Le proporcione una manera de presentar quejas relacionadas con problemas de privacidad.

Fecha Efectiva: 07/01/2024
Revisada/Repasada Fecha: 07/01/2024
Aprobada: Cuerpo Gubernamental