

Preguntas frecuentes

¿Cómo me comunico con ustedes?

- Por favor llámenos si tiene preguntas acerca del estado del pedido, la cantidad del copago, el envío de las reclamaciones al seguro o la cobertura de los beneficios.

Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian [Presbyterian Specialty Care Pharmacy]

Teléfono: (505) 823-8800

Fax: (505) 823-8833

www.phs.org/pharmacy

- Si usted sufriera algún efecto adverso a causa de su medicamento, lo cual produce una emergencia médica, llame al 911.
- Comuníquese con el médico que le proporcionó la receta o con su farmacéutico si tiene preguntas que no sean urgentes sobre cómo y cuándo debe tomar su medicamento, los efectos secundarios, etc.

¿Dónde está ubicada la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian y cuándo está abierta?

- Horas hábiles:

Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian

5901 Harper Dr. NE

Albuquerque, NM 87109

De lunes a viernes de las 8:00 de la mañana a las 4:30 de la tarde.

- Está disponible un farmacéutico de turno las 24 horas del día, los siete días de la semana, para contestar las preguntas que usted tenga sobre su medicamento, con tal que no sean urgentes. Además el farmacéutico de turno tiene acceso a todos los sistemas farmacéuticos y puede contestar sus preguntas referentes al estado del pedido y del copago, el envío de las reclamaciones al seguro y la cobertura de los beneficios.

¿Cómo me surten un medicamento con receta nueva?

El profesional médico que le proporciona las recetas tiene que enviar una receta médica válida a nuestra farmacia. Una vez que se haya archivado la receta válida, usted puede llamar a nuestra farmacia durante las horas hábiles para hacer un pedido y organizar la entrega. Después de las horas hábiles, usted puede pedir que se le surta un medicamento con receta si llama por teléfono al sistema automatizado de respuestas de voz.

FÍJESE BIEN: En unos casos limitados, a lo mejor la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian no pueda surtir su(s) medicamento(s). En dichos casos, el farmacéutico le puede ayudar a entender las razones por eso y le puede ayudar a buscar otras farmacias que le puedan ayudar.

¿Cuánto tiempo llevará recibir mi medicamento con receta?

- Por lo general, nuestra farmacia tendrá su medicamento con receta listo en menos de 24 horas. Eso no incluye el tiempo que lleve entregárselo. Si se llevará más de 24 horas procesar su receta, nos comunicaremos con usted para informarle las opciones para que no esté sin su medicamento.
- En algunos casos, su compañía de seguro médico pudiera exigir que se consiga la autorización previa antes de que la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian pueda surtir su medicamento con receta. Nuestros empleados colaboran tanto con su médico como con usted a fin de conseguir las autorizaciones previas cuanto antes. Nos comunicaremos con usted si hay demoras significativas o si surgen otros problemas durante el proceso de autorización previa. Si eso u otros problemas demoran el procesamiento de su receta médica, un empleado de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian le ayudará a determinar la mejor forma de conseguir el medicamento que usted necesita.

- Enviamos todos los medicamentos de lunes a jueves por el servicio de entrega al siguiente día de UPS, sin costarle nada a usted. Está a su disposición el servicio de entrega con prioridad en un día (y tal vez se necesite para algunos medicamentos; se le pudiera cobrar un cargo adicional).
- Se exige su firma para la entrega de algunos medicamentos. Un integrante del personal de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian coordinará dichas entregas con usted.

¿Cómo surto de nuevo mi medicamento con receta?

- Para las recetas médicas de pedido fijo, el personal de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian le llamará para programar su pedido de resurtido aproximadamente una semana antes de que se le acabe su medicamento.
- Si se le acabara su medicamento antes de que se comunique con usted el personal de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian, o si desea iniciar su pedido de resurtido, favor de comunicarse con nosotros. Le pedimos que tenga el/los número(s) de la(s) receta(s) médica(s) disponible(s) para hacer su pedido.
- Además usted puede pedir un resurtido de su medicamento con receta si llama al sistema automatizado de respuestas de voz e ingresa el número de su receta médica en el teclado numérico de su teléfono. Esta opción automatizada de resurtido está a su disposición las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Si pide un resurtido por el sistema automatizado, le pedimos que también deje un mensaje de voz con los datos siguientes:
 - el nombre de su medicamento
 - el número de su receta médica
 - su nombre y apellido
 - su dirección
 - su fecha de nacimiento
 - su número de teléfono para comunicarnos con usted durante el día
 - instrucciones de entrega específicas
 - si quiere que un farmacéutico se comunique con usted antes de que se procese y se envíe su pedido de resurtido
- Favor de avisar a un empleado de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian si se han agotado los resurtidos y quiere que llamemos a su médico para que renueve su receta médica.
- Le pedimos que siempre se acuerde que tiene que avisar a la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian y al Programa de Administración de la Atención Médica de los Pacientes si se ha efectuado un cambio en su seguro, la dirección de su domicilio o en su salud.
- Si usted necesita su medicamento con receta enseguida, favor de avisar a un empleado de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian para que se pueda acelerar el procesamiento de su pedido. Si usted no puede esperar por el envío, puede pedir que se transfiera su receta médica a una farmacia local. Se puede volver a transferir su receta médica a la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian la próxima vez que la necesite.

¿Cuánto costará mi medicamento con receta?

- El costo del medicamento con receta varía dependiendo de su seguro.
- Ya que los precios de los medicamentos pueden cambiar de un día a otro, no se puede hacer una determinación final con respecto a la cantidad del copago hasta que se procese la reclamación al seguro. Usted puede llamar al número de teléfono de la división de servicios de asegurados que se encuentra en su tarjeta de seguro de medicamentos con receta si quiere conseguir la información más actualizada.
- Si no le es posible pagar el gasto del bolsillo por su medicamento con receta, el personal de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian se empeñará en buscar ayuda para pagar los copagos, programas de ayuda para los pacientes u otras organizaciones de apoyo y/o caritativas. Consulte la sección de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian en nuestro sitio web para informarse más afondo sobre la ayuda para los pacientes.

- Además el costo puede variar dependiendo de la cantidad del medicamento que se surta. Se surtirá la cantidad del medicamento que haya recetado el médico, salvo si su seguro solo permite que se surta una cantidad menor. Le pedimos que no deje de avisar a su médico que le debe recetar el suministro máximo por el número máximo de días que permita su cobertura de seguro médico (los días que se permitan pudieran variar de un plan a otro).
- Si usted tiene la cobertura de medicamentos con receta la Parte D del Programa Medicare, pudiera cambiar considerablemente el costo de su medicamento con receta una vez que haya pagado su deducible y su copago inicial, al avanzar por el lapso de cobertura [donut hole] y una vez que haya pagado el gasto del bolsillo total. Los coordinadores de la atención médica de los pacientes le pueden ayudar a determinar cuáles son sus opciones y a entenderlas. Consulte nuestro sitio web si desea informarse más afondo sobre estos servicios.
- Con tal que lo permita la ley, la farmacia puede surtir un medicamento genérico equivalente disponible para su receta médica que, por lo general, cuestan menos que los medicamentos de marca con receta. Le pedimos que hable con su farmacéutico si tiene preguntas o preocupaciones respecto a eso.

¿Cómo puedo pagar mi pedido de medicamento con receta?

- La Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian acepta todas las tarjetas de crédito principales, cheques, dinero en efectivo o giros postales. Si envía su pago por correo, le rogamos que no envíe dinero en efectivo.

¿Cómo puedo descartar mis medicamentos en forma segura?

- Visite el sitio web que se indica a continuación para consultar una lista de medicamentos que se pueden tirar al inodoro en forma segura o consulte los folletos que se incluyen en los materiales de bienvenida:
<http://www.fda.gov/Drugs/ResourcesForYou/Consumers/BuyingUsingMedicineSafely/EnsuringSafeUseofMedicine/SafeDisposalofMedicines/ucm186187.htm>
- Si su medicamento no se encuentra en la lista, favor de consultar el folleto que se incluye en los materiales de bienvenida sobre cómo descartar debidamente los medicamentos que no necesite o que hayan caducado.
- Un empleado de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian se comunicará con usted si su medicamento se ha retirado del mercado y le dará instrucciones acerca de lo que debe hacer.

¿Qué es el Programa de Administración de la Atención Médica de los Pacientes?

- El Programa de Administración de la Atención Médica de los Pacientes se incluye sin costarle nada a usted y le inscribimos automáticamente por ser paciente de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian. Usted puede retirarse del programa en cualquier momento.
- Los farmacéuticos le ayudarán con todos los problemas, preocupaciones o preguntas que usted tenga referente a su terapia medicinal. Los problemas que se abordan incluyen un resumen de la enfermedad, el medicamento, la dosis, la frecuencia de la dosis, las interacciones, los efectos secundarios, las evaluaciones físicas y la coordinación de la atención médica con su médico, si es apropiado, etc.
- Los beneficios potenciales de este programa incluyen el control de los efectos secundarios, el mejoramiento de la salud en general, un aumento en la instrucción y el conocimiento de la enfermedad y los medicamentos y mejor cumplimiento del tratamiento medicinal. Si es necesario coordinar la atención médica con su médico, su farmacéutico tendrá toda la información que sea necesaria para tomar decisiones fundamentadas con respecto a lo que es mejor para usted como paciente.
- Las limitaciones potenciales de este programa dependen de usted, ya que es el paciente. Usted tiene que estar dispuesto a cumplir las instrucciones de su médico y su farmacéutico, cumplir el tratamiento medicinal y estar dispuesto hablar acerca de los detalles de su enfermedad, sus antecedentes médicos y las prácticas actuales con su farmacéutico a fin de que pueda entender la situación en su totalidad.

- Favor de avisarle a su médico que usted es paciente de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian y está inscrito en el Programa de Administración de la Atención Médica de los Pacientes que ofrece el mismo. Una buena relación entre su médico y su farmacéutico beneficia a todos los que están involucrados en su atención médica.
- Para comunicarse con el Programa de Administración de la Atención Médica de los Pacientes, favor de llamar a la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian.
- Si usted desea recibir el apoyo de la defensoría del consumidor, puede pedir una copia o visitar nuestro sitio web en la dirección: <https://www.phs.org/pharmacy>.
- Las intervenciones de administración de la atención médica de los pacientes se fundamentan en muchas fuentes. Una lista de dichas directrices está a su disposición, bajo solicitud.

Colaboraremos diligentemente con usted a fin de lograr estas metas para que usted pueda:

1. Estar informado en detalle con antelación sobre los servicios y la atención médica que se le prestará y tener la opción de hacer preguntas sobre la filosofía y las características del programa de administración de la atención médica de los pacientes.
2. Identificar los representantes de la compañía por nombre y puesto de trabajo (tarjeta de identificación, puesto de trabajo) y hablar con un farmacéutico o un supervisor, si lo solicitara.
3. Recibir, bajo solicitud, datos comprobados sobre la práctica de decisiones clínicas (folleto del fabricante, directrices de las prácticas publicadas, revistas profesionales evaluadas por colegas, etc.).
4. Si desea, se le puede proporcionar un referido para consultar a otros proveedores de servicios médicos del sistema externo de atención médica (p. ej., un dietista, especialista en dolores, proveedor de servicios de salud mental, etc.). Además tal vez se recomiende que el paciente consulte de nuevo al médico que le proporcionó la receta para dar seguimiento.
5. Recibir la ayuda de todos los programas internos elegibles que ayudan con los servicios de administración de la atención médica de los pacientes, los programas de los fabricantes que ayudan a los pacientes con sus copagos, los programas del plan de seguro médico (programas para dejar de usar el tabaco, de control de las enfermedades, de control del dolor, de la salud del comportamiento y para la prevención de suicidios).
6. Expresar su insatisfacción/preocupaciones/quejas por falta de respeto, trato o servicio, o para sugerir cambios en las normas, el personal o los servicios sin discriminación, restricciones, represalias, coacción o interrupción de los servicios sin razón. Los pacientes o las personas que los cuidan pueden llamar al (505) 823-8800 y pedir hablar con un farmacéutico o con el director de la farmacia.
7. Estar avisado sobre cualquier cambio en el plan de servicio antes de que se lleve a cabo dicho cambio y recibir información administrativa con respecto a los cambios o la terminación del programa de administración de la atención médica de los pacientes.
8. Tener la opción de negarse a participar, revocar su consentimiento o darse de baja de cualquier servicio de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian en cualquier momento.

Además de las responsabilidades que se establecen en la Declaración de Derechos del Consejo de Farmacias de Nuevo México, los pacientes de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian tienen la responsabilidad de:

1. Cumplir el plan de tratamiento o de servicios que establezca su médico y avisarle de su participación en el Programa de Administración de la Atención Médica de los Pacientes de la Farmacia de Atención Especializada de Presbyterian.
2. Entregar todos los formularios necesarios para participar en el programa, conforme a lo que exija la ley.
3. Comunicar toda información, preocupación y/o pregunta referente a los riesgos que usted percibe en sus servicios y los cambios inesperados en su estado médico.
4. Avisar a la farmacia de todo cambio en su receta médica o en la cobertura de su seguro médico.
5. Avisar a la farmacia enseguida si cambia la dirección de su domicilio o su número de teléfono, ya sean cambios temporarios o permanentes.

