

Estimado(a) paciente,

Bienvenido(a) a **Atrium Health Wake Forest Baptist Specialty Pharmacy (Farmacia Especializada)**.

Tenemos el privilegio de atender sus necesidades de recetas especializadas. Entendemos lo que está implicado en el manejo de su condición médica y podemos ayudarle a obtener el máximo beneficio de sus medicamentos. Damos prioridad a la entrega rápida, a obtener ayuda para pagar sus medicamentos recetados y a proveer educación sobre lo que puede esperar de sus medicamentos. Le haremos un seguimiento regularmente para asegurarnos que usted tenga rellenos disponibles a tiempo y para hablar de cualquier inquietud, como los efectos secundarios.

Nuestra Farmacia Especializada (Specialty Pharmacy) acreditada está dedicada a brindar atención de alta calidad al atender sus necesidades de medicamentos en una de las dos localidades mencionadas a continuación. Los servicios se ofrecen actualmente para pacientes en Carolina del Norte, Virginia y Carolina del Sur.

**Specialty Pharmacy – North Tower**

Lunes – Viernes, 8 am – 5 pm

Sábado 9 am – 5 pm

Después de horas, de guardia 24/7

336-713-7776

888-862-2335 sin costo

SpRx@WakeHealth.edu

**Specialty Pharmacy – Cancer Center**

Lunes – Viernes, 9 am – 6 pm

Sábado 9 am – 5 pm

Después de horas, de guardia 24/7

336-713-6808

855-650-0333 sin costo

CancerCenterRx@WakeHealth.edu

Este **Paquete de Bienvenida** contiene información importante para ser revisada por usted. Por favor, guárdelo en un lugar seguro.

- Un imán con la información de la farmacia para su conveniencia.
- Aviso de Prácticas de Privacidad (porque su privacidad es nuestra prioridad).
- Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente de WFBH (le informa sobre los derechos que tiene como paciente).
- Derechos y Responsabilidades del Paciente de los Servicios de Specialty Pharmacy (derechos que usted tiene como paciente en el programa de farmacia especializada)
- Estándares de proveedores del Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) y de Equipos médicos duraderos, prótesis, ortesis y suministros (DMEPOS, por sus siglas en inglés) de Medicare.
- Una lista de preguntas frecuentes.
- Folleto de “Guía práctica” (proceso de llenado, como manejar efectos adversos, etc).
- Almacenamiento, manejo y eliminación apropiada de medicamentos.
- Recomendaciones de seguridad para el hogar.
- Cómo notificarnos a nosotros y a otras agencias apropiadas de cualquier problema, inquietud y queja.
- Formulario de reconocimiento (reconociendo que recibió este paquete).

Favor de completar lo siguiente:

- **Lea** los materiales provistos para usted en este paquete.
- **Devuélvanoslo** (en sobre pre-pagado adjunto).
  - Formulario de Reconocimiento (firmar y escribir fecha)

Si tiene alguna pregunta, por favor no dude en llamarnos. Gracias por escoger a Atrium Health Wake Forest Baptist Specialty Pharmacy Services.

## Servicios de Farmacia Especializada de Atrium Health Wake Forest

### *Preguntas Más Frecuentes*

#### **¿Qué es una farmacia especializada y por qué la necesito?**

Una farmacia especializada proporciona medicamentos orales e inyectables que son complejos y/o costosos. Estos medicamentos, a menudo requieren un almacenamiento especial, monitoreo o manejo, y es posible que no estén disponibles en su farmacia local. Algunos planes de seguro médico requieren que estos medicamentos se dispensen en una farmacia especializada.

Los Servicios de Farmacia Especializada de Atrium Health Wake Forest Baptist proporcionan estos medicamentos, a la vez que ofrecen un excelente servicio al cliente y apoyo clínico a usted y a quien le cuida. Contamos con farmacéutas y técnicos dedicados a ayudarlo a obtener el máximo provecho de sus medicamentos. Nuestro equipo está aquí para responder preguntas sobre medicamentos, efectos secundarios, obligaciones financieras y otros aspectos de su tratamiento.

#### **¿Cómo puedo contactarme con los Servicios de Farmacia Especializada?**

- Llámenos gratuitamente o visítenos durante horas de trabajo
  - Specialty Pharmacy – North Tower  
(888) 862-2335  
Piso Main "M", North Tower (junto al Gift Shop / Tienda de Regalos)
  - Specialty Pharmacy – Cancer Center  
(855) 650-0333  
Primer Piso, Comprehensive Cancer Center (junto a la entrada principal del CCC)
- Pida hablar con un(a) empleado(a) de la Farmacia Especializada durante su próxima visita a la clínica

#### **¿Qué hago si no puedo recoger mi medicamento en persona?**

Le enviaremos el medicamento a su residencia o a su clínica vía FedEx o con uno de nuestros mensajeros. El servicio es gratuito y solo pedimos que esté disponible en el lugar de destino para firmar por el medicamento.

#### **¿Qué pasa si pierdo mis medicamentos, me voy de vacaciones, se me pasa la dosis o no estoy en el momento de la entrega?**

Si necesita surtir su receta temprano, llámenos y nosotros le explicaremos sus opciones. Para información clínica, tenemos a farmacéutas para responder preguntas las 24 horas, los 7 días a la semana.

#### **¿Cuánto costarán mis medicamentos?**

El costo para usted por su medicamento de la farmacia especializada variará según su plan de seguro médico. Le informaremos sobre el costo después que hayamos procesado su receta.

#### **¿Qué pasa si no puedo pagar por mis medicamentos?**

Usted puede ser elegible para asistencia financiera a través de compañías farmacéuticas, programas de asistencia al paciente u organizaciones benéficas. Revisaremos todas sus opciones, le comunicaremos esas opciones a usted y le inscribiremos en el programa si usted cumple con los requisitos de elegibilidad.

#### **¿Qué pasa si mi compañía de seguro médico no cubre mi medicamento?**

Nuestro personal trabaja directamente con su médico y compañía de seguro médico para obtener cobertura para su medicamento. Si se niega la cobertura, su médico discutirá otras opciones con usted.

## **Servicios de Farmacia Especializada de Atrium Health Wake Forest Baptist**

### *Manejo de Quejas o Reclamos*

Tenemos el privilegio de tener la oportunidad de colaborar con usted y su familia para brindarle una experiencia de atención médica positiva. En nuestra cultura de atención médica centrada en el paciente y la familia, sus necesidades y experiencia de atención médica son de suma importancia para nosotros. El personal de la farmacia está comprometido a brindarle un excelente servicio para obtener sus recetas médicas. Le invitamos a colaborar con su equipo de atención médica al hacer preguntas y al compartir sus opiniones sobre su experiencia.

Si tiene una queja o reclamo, le agradecemos la oportunidad de abordar su inquietud de la manera más eficiente posible. Por favor, póngase en contacto con un miembro del personal de la farmacia en su respectiva área de Farmacia Especializada. El personal se ocupará respetuosamente del problema y, si es necesario, pasarlo al coordinador del área.

**Specialty Pharmacy – Cancer Center 336-713-6808**

**Specialty Pharmacy – North Tower 336-713-7776**

Para comunicarse directamente con el(la) coordinador(a) del área, puede seleccionar la extensión “0” después de marcar el número de su farmacia de arriba.

Atrium Health Wake Forest Baptist también brinda un servicio de Relaciones del Paciente y Familias disponible al 336-713-2273. Un(a) representante del paciente le ayudará a usted.

Los pacientes también pueden reportar quejas a organizaciones fuera de Wake Forest Baptist Health. Estas organizaciones incluyen lo siguiente:

North Carolina Board of Pharmacy

- > Teléfono: 919-246-1050
- > Sitio Web: [www.ncbop.org](http://www.ncbop.org)

URAC (organización de acreditación de farmacias especializadas)

- > Teléfono: 202-216-9010
- > Sitio Web: [www.urac.org](http://www.urac.org)

ACHC (organización de acreditación de farmacias especializadas)

- > Teléfono: 855-937-2242
- > Sitio Web: [www.achc.org](http://www.achc.org)

## Almacenamiento y manejo adecuado del medicamento

### Almacenamiento de medicamentos

- La mayoría de los medicamentos tomados por la boca deben almacenarse a temperatura ambiente (68-77°F) y lejos de la luz solar directa o áreas húmedas.
- Si su medicamento tiene diferentes reglas para el almacenamiento (p. ej. el refrigerador), se etiquetará debidamente.
- Mantenga todos los medicamentos seguros y almacenados lejos de niños y mascotas.

### Cómo desechar el medicamento

- **NO** arroje los medicamentos que le sobran por el inodoro o el drenaje. Esto puede ser dañino para las mascotas, la vida silvestre y otras personas.
- Coloque el medicamento en una bolsa y agregue arena para gatos usada, aserrín, granos de café mojado u otras sustancias que hacen que el medicamento sea indeseable. Selle la bolsa y deséchela en la basura.
- Si tiene alguna pregunta o inquietud, ¡comuníquese con su farmacia!

### Información adicional para quimioterapia: Exposición a líquidos corporales

- La quimioterapia oral permanece en su cuerpo durante horas o hasta días. Es importante evitar que otras personas entren en contacto con sus líquidos corporales. En la siguiente tabla se detallan los diferentes métodos para prevenir la exposición.

Sustancia/Interacción	Prevención
Vómito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de guantes cuando limpie el vómito y un desinfectante para eliminar las bacterias y otras sustancias.</li> </ul>
Orina/heces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted puede usar el inodoro como lo hace normalmente, pero asegúrese de que la tapa esté limpia de cualquier orina para evitar que la siguiente persona se exponga.</li> <li>• Si usted pierde control sobre sus intestinos, limpie con una toalla absorbente, lave con jabón/agua y cámbiese de ropa. Deseche la toalla en un recipiente sellado.</li> </ul>
Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre use guantes desechables al manipular las sábanas o la ropa que haya(n) estado expuesta(s) a líquidos corporales. Separe estos artículos de la otra ropa sucia.</li> </ul>
Medicamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si un miembro de la familia tiene que manejar sus medicamentos, entonces ellos deben usar guantes desechables y lavarse sus manos después.</li> </ul>
Sudor/lágrimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evite el contacto directo con personas, ya que esto aún puede exponer a otra persona a su medicamento.</li> </ul>
Relaciones Sexuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use condones durante las relaciones sexuales para evitar la transmisión y evitar el embarazo, ya que el semen contendrá quimioterapia.</li> </ul>
<b>¡¡Lávese siempre sus manos!!</b>	

**"Instrucciones" para recetas médicas**

La Farmacia Especializada de Atrium Health Wake Forest Baptist trabaja estrechamente con usted para ayudarle a obtener el máximo provecho de su medicamento. Un equipo de técnicos y farmaceutas bien capacitados están disponibles para asistirle. En caso de emergencias, un(a) farmaceuta está de guardia 24 horas/día los 7 días/semana.

Instrucciones para...	
<ul style="list-style-type: none"> <li>realizar un pedido de receta médica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su médico nos enviará ya sea una copia de manera electrónica o le dará una copia impresa a usted para que nos la traiga.</li> <li>La Farmacia del Centro de Cáncer está ubicada en el 1<sup>er</sup> piso del Comprehensive Cancer Center (junto a la entrada principal).</li> <li>Specialty Pharmacy (Farmacia Especializada) – Usted puede acceder a North Tower a través de la Farmacia de North Tower, ubicada en el nivel main (M), junto a la entrada principal del hospital (junto al Gift Shop o Tienda de Regalos).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>suministro de su medicamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un equipo de farmaceutas y técnicos programarán una llamada telefónica para usted antes de su próximo suministro a fin de establecer la entrega (o para recogerlas).</li> <li>Como siempre, no dude en llamarnos si necesita más medicamentos. Llame al menos con tres días de anticipación, cuando sea posible, para permitir suficiente tiempo para el procesamiento y la entrega.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>verificar el estatus de recetas médicas, otras opciones disponibles o cómo obtener los medicamentos que nosotros no tengamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por favor llame a la farmacia y nuestro equipo de farmaceutas y técnicos le pueden informar sobre su receta médica y hablar con usted sobre sus medicamentos.</li> <li>Si no tenemos el medicamento, haremos nuestro mejor esfuerzo para ordenarlo o encontrarán una ruta alternativa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>responder si experimento una reacción adversa a mi medicamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Para cualquier emergencia médica, marque 911.</b></li> <li>En el evento de que experimente una reacción adversa a su medicamento, notifíquenos a nosotros y a su médico.</li> <li>Cuando comience un medicamento nuevo, su farmaceuta repasará los efectos secundarios y otros riesgos asociados.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>obtener medicamentos en caso de una emergencia o desastre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intentamos adelantarnos al clima severo con el fin de proporcionarle su medicamento antes de las interrupciones de entrega.</li> <li>En caso de una emergencia, favor de llamar a su farmacia directamente si es necesario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>manejar el retiro de medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su farmacia se comunicará con usted en caso de que esto ocurra, pero usted siempre puede llamarnos si tiene preguntas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>transferir mi receta médica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comuníquese con su farmacia si desea transferir sus medicamentos. Algunos medicamentos están restringidos a ciertas farmacias, pero otros se pueden enviar a la farmacia de su elección. Si podemos transferir la receta médica, le pediremos que proporcione el nombre y el número telefónico de la farmacia.</li> </ul>

Dirección: Medical Center Blvd, Winston-Salem, NC 27103  
 Specialty Pharmacy – Cancer Center: 336-713-6808  
 Specialty Pharmacy – North Tower: 336-713-7776

## Seguridad en el hogar

### **Desastres naturales (huracanes, inundaciones, tornados)**

- Tenga suficientes reservas de agua, alimento, cobijas y pilas.
- Aléjese de las ventanas o vidrios rotos.
- Permanezca adentro hasta que sea seguro salir de la casa.
- Si se da una orden de evacuación, encuentre un lugar seguro a donde ir.
- Si está al aire libre cuando un tornado toque tierra, busque un área baja y permanezca agachado cerca del suelo.

### **Prevención de incendios/quemaduras**

- Tenga detectores de humo y póngalos a prueba una vez al mes.
- Asegúrese que todos en la casa sepan qué hacer en caso de incendio.
- Mantenga un extinguidor de incendios en la cocina y asegúrese que todos sepan cómo usar uno.
  - P.A.S.S. (siglas en inglés para jalar, apuntar, apretar, mover de lado a lado)
- No deje la estufa desatendida mientras la está usando.
- Limpie la ventilación de la secadora de ropa y evite su acumulación.

### **Envenenamiento**

- Evite el envenenamiento al mantener los medicamentos en su envase o caja de píldoras original y manténgales lejos de los niños y las mascotas.
- Solo la debe estar tomando la persona a quien se le recetó.
- Si ocurre un envenenamiento o una sobredosis, llame al Centro de Envenenamiento al 1-800-222-1222. Mantenga este número cerca del teléfono.

### **Prevención de caídas**

- Mantenga el piso limpio y evite el desorden.
- Si tiene alfombra en la casa, ponga almohadillas o forros antideslizantes por debajo.
- Tenga barandal a lo largo de cualquier escalón.
- Mantenga los pasillos bien iluminados.

### **Apagón eléctrico**

- Notifique a su compañía eléctrica si no tiene electricidad.
- Tenga pilas disponibles, radios, linternas, etc.

## **Servicios de Specialty Pharmacy de Atrium Health Wake Forest Baptist** *Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente*

Los siguientes derechos y responsabilidades del paciente tienen como objetivo ayudarle a usted, el paciente, a ser un miembro informado de su equipo de Servicios de Farmacia Especializada (*Specialty Pharmacy*).\*

### **Como paciente, usted tiene derecho a:**

- Tener conocimiento de la filosofía y características del programa de coordinación de pacientes de la farmacia;
- Compartir la información personal de salud con el programa de coordinación de pacientes de la farmacia, solo si está de acuerdo con las leyes estatales y federales;
- Identificar a los miembros del personal de la farmacia, incluyendo su cargo y hablar con el supervisor de algún miembro del personal, en caso de solicitarse;
- Hablar con un profesional de la salud;
- Recibir información sobre el programa de coordinación de pacientes de la farmacia;
- Recibir información administrativa sobre los cambios o finalización del programa de coordinación de pacientes de la farmacia; y
- Rechazar la participación, revocar el consentimiento o cancelar los servicios en cualquier momento.

### **Como paciente, usted tiene la responsabilidad de:**

- Enviar cualquier formulario que sea necesario para participar en el programa de coordinación de pacientes de la farmacia, en la medida que lo exija la ley;
- Proporcionar información clínica y de contacto precisa y notificar a la farmacia de los cambios en esta información; y
- Notificar a su proveedor de tratamiento de su participación en el programa de coordinación de pacientes de la farmacia, si corresponde.

\*Estos derechos y responsabilidades son *adicionales* a los proporcionados a usted como paciente del sistema de Wake Forest Baptist Health.

Si tiene alguna pregunta o necesita asistencia adicional, por favor comuníquese con su farmacia.

#### **Specialty Pharmacy – North Tower**

Lunes – Viernes, 8 am – 5 pm

Sábado 9 am – 5 pm

Después de horas, de guardia 24/7

336-713-7776

888-862-2335 sin costo

SpRx@WakeHealth.edu

#### **Specialty Pharmacy – Cancer Center**

Lunes – Viernes, 9 am – 6 pm

Sábado 9 am – 5 pm

Después de horas, de guardia 24/7

336-713-6808

855-650-0333 sin costo

[CancerCenterRx@WakeHealth.edu](mailto:CancerCenterRx@WakeHealth.edu)

**Formulario de Reconocimiento del Paciente*****Recibo del Paquete de Bienvenida***

Al firmar a continuación, usted reconoce que ha recibido una copia del **Paquete de Bienvenida** de los Servicios de Farmacia Especializada de Atrium Health Wake Forest Baptist.

Farmacia: Place patient sticker or complete the following information.

Nombre del Paciente \_\_\_\_\_

# Registro Médico \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_

Número(s) de Teléfono(s) \_\_\_\_\_

**Firma del Paciente** \_\_\_\_\_

Fecha (Mes / Día / Año) \_\_\_\_\_

Si usted **NO** es el paciente pero está firmando a nombre del paciente, por favor complete lo siguiente:

Yo, \_\_\_\_\_, confirmo que soy el representante del paciente basado en la siguiente relación con el paciente: \_\_\_\_\_

**Firma del Representante** \_\_\_\_\_

Fecha (Mes / Día / Año) \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_



Atrium Health Notice of Privacy Practices Acknowledgment:

I have been provided access to Atrium Health's Notice of Privacy Practices

Relation if not Patient: \_\_\_\_\_

Patient/Authorized Representative Signature \_\_\_\_\_

Spouse \_\_\_\_\_

Parent/s \_\_\_\_\_

Date/Time \_\_\_\_\_ Other (Specify : \_\_\_\_\_)

Reason Patient Unable/Unwilling to sign \_\_\_\_\_

---

Se me ha proporcionado acceso al Anuncio de Prácticas de Privacidad de Atrium Health

Relación/parentesco, si no es el paciente: \_\_\_\_\_

Firma del paciente/representante autorizado \_\_\_\_\_

Esposo/Esposa \_\_\_\_\_

Padre/madre \_\_\_\_\_

Fecha/Hora \_\_\_\_\_ Otro (Especificar: \_\_\_\_\_)

Razón por la que el paciente No puede/No está dispuesto a firmar: \_\_\_\_\_