

# Farmacia de medicamentos especializados

Guía para pacientes





## ***Gracias por elegir St. Luke's.***

Entendemos los desafíos a los que se enfrentan las personas que necesitan medicamentos especializados para tratar problemas de salud crónicos o complejos. Estos medicamentos pueden ser difíciles de obtener y requieren un mayor monitoreo, así como un manejo y administración especiales.

Puede ser complicado y confuso, pero el equipo de la farmacia especializada se compromete a hacer que su experiencia en la farmacia sea tan clara y fácil como sea posible. Nos esforzamos constantemente en ayudarlo a superar cualquier obstáculo en su camino a fin de que logre los resultados más favorables. Nuestro personal trabaja estrechamente con su equipo de atención médica y compañía de seguros para asegurarse de que usted pueda obtener sus medicamentos.

### ***St. Luke's Specialty Pharmacy (medicamentos especializados)***

11801 W. Executive Drive  
Boise, Idaho 83713

**Teléfono:** 208-205-7779

**Número gratuito** 833-605-6600

**Fax:** 208-205-7780

**Correo electrónico:** Disponible a través de St. Luke's MyChart

**En línea:** [stlukesonline.org](http://stlukesonline.org)  
(busque "specialty pharmacy")

#### **Horario**

Lunes a viernes: 9 a.m. a 5 p.m.  
Cerrado sábados, domingos y días festivos.  
Farmacéutico de guardia las 24 horas del día, los 7 días de la semana: (208) 205-7779, número gratuito 833-605-6600.

***Si tiene una  
emergencia  
médica, llame al  
911 o a Poison  
Control (Control de  
Envenenamientos  
e Intoxicaciones) al  
1-800-222-1222.***

## ***Beneficios de la farmacia de medicamentos especializados***

- Disponibilidad de un equipo especializado para responder a preguntas e inquietudes.
- Coordinación de surtido de recetas para evitar que haya periodos de tiempo en los que se quede sin medicamento.
- Acceso a medicamentos especializados, incluidos medicamentos de distribución limitada.
- Asesoramiento personalizado para nuevos medicamentos.
- Instrucciones para la administración especializada.
- Instrucciones para el manejo y el desecho de medicamentos de manera segura y eficaz.
- Herramientas y consejos para el manejo de los efectos secundarios.
- Apoyo para la aprobación del seguro y programas de asistencia financiera.
- Apoyo para la gestión de tratamientos.
- Entrega de medicamentos a domicilio o la clínica, o recogida en la farmacia.
- Acceso compartido a expedientes médicos.

## ***Cómo funciona la farmacia de medicamentos especializados***

- Los farmacéuticos de St. Luke's trabajan con sus profesionales de atención médica para coordinar el plan de tratamiento adecuado para usted.
- El farmacéutico se comunicará con usted para hablar sobre sus medicamentos, su plan de tratamiento y el proceso de la farmacia.
- El equipo se pondrá en contacto con su seguro para obtener la autorización para los medicamentos y ayudarle a obtener asistencia, si es necesario.
- La farmacia de medicamentos especializados hará un seguimiento con usted durante el tratamiento y coordinará los surtidos.



## ***Derechos y responsabilidades del paciente***

- Derecho a conocer la filosofía y las características del programa de gestión del tratamiento.
- Derecho a que la información de salud personal únicamente se comparta con el programa de gestión del tratamiento de acuerdo con las leyes estatales y federales.
- Derecho a identificar a los miembros del personal del programa, incluidos sus cargos, y a hablar con el supervisor, si lo solicita.
- Derecho a hablar con un profesional de la salud.
- Derecho a recibir información sobre el programa que gestiona el tratamiento.
- Derecho a recibir información administrativa sobre cambios o terminación del programa de gestión del tratamiento.
- Derecho a rechazar la participación, revocar el consentimiento o darse de baja en cualquier momento.
- Responsabilidad de presentar cualquier formulario que sea necesario para participar en el programa, en la medida requerida por la ley.
- Responsabilidad de proporcionar información clínica y de contacto precisa y de notificar al programa de tratamiento sobre cambios en esta información.
- Responsabilidad de notificar a su profesional médico tratante sobre su participación en el programa de gestión de tratamiento, si corresponde.

## ***Recursos para pacientes***

### ***Apoyo al paciente***

- Opciones de entrega a domicilio gratuitas y confiables si no puede obtener sus medicamentos en la clínica o farmacia.
- Personal experto y cortés disponible para contestar preguntas e inquietudes.

## **Asistencia financiera**

- Personal de facturación experto para garantizar que el medicamento sea aprobado eficientemente por su seguro médico o de medicamentos.
- Equipos de asistencia financiera para pacientes cuya función es ayudarle a lograr acceso a recursos financieros si lo necesita.

## **Apoyo para la gestión del tratamiento**

Nuestro programa de gestión del tratamiento para pacientes ofrece educación personalizada y apoyo a través de farmacéuticos a fin de mejorar su salud.

Este servicio está disponible sin costo alguno para usted.

### **Los beneficios de este programa incluyen:**

- Información sobre el uso y manejo seguro y efectivo de su medicamento a fin de maximizar los resultados terapéuticos.
- Ayuda para aprender cómo tomar o inyectar sus medicamentos de manera correcta con el fin de disminuir el riesgo de efectos adversos.
- Consejos para ayudar a prevenir y controlar los efectos secundarios, incluyendo reacciones en el lugar de la inyección.
- Llamadas de recordatorio para surtir sus medicamentos a fin de asegurar que siempre tiene suficiente medicina a la mano y mejorar su adherencia al tratamiento.
- Un equipo compuesto por personal dedicado siempre disponible para responder preguntas y ayudar a mejorar su calidad de vida.

### **Aspectos que podrían presentar limitaciones al programa pueden incluir:**

- Su disposición para seguir las instrucciones y cumplir con el tratamiento recetado.
- Su deseo de permanecer inscrito en el programa de gestión del tratamiento.
- Su cumplimiento con las intervenciones recomendadas.
- Sus habilidades para escuchar.
- Su disposición para interactuar con el personal clínico.

Usted tiene derecho a optar por no participar en el Therapy Management Program (Programa de Gestión del Tratamiento) en cualquier momento comunicándose con la farmacia de medicamentos especializados al 208-205-7779.

## **Servicios Culturales y Lingüísticos**

En todos nuestros hospitales y clínicas se ofrecen servicios de interpretación y traducción gratuitos, así como asistencia auditiva y visual para los pacientes y sus familias.

## **Sitio web de St. Luke's**

Visite [stlukesonline.org](http://stlukesonline.org) a fin de obtener información y recursos para personas con enfermedades crónicas complejas.



## ***Preguntas más comunes***

### ***¿Cómo solicito un surtido?***

El personal de St. Luke's Specialty Pharmacy le llamará para surtir su medicamento cada ciclo, generalmente una semana antes de que lo necesite. Si solo le queda suficiente medicamento para 5 días y no le hemos llamado, llame al 208-205-7779.

### ***¿Puede ocurrir que en algún momento sustituyan mi medicamento por otro?***

Es posible que su seguro requiera que un medicamento genérico o biosimilar sea sustituido por el medicamento de marca. Si esto sucede, le haremos saber.

### ***¿Qué pasa si necesito obtener mi medicamento con anticipación porque me voy de vacaciones?***

Nuestro personal trabajará con su seguro para determinar las opciones disponibles, incluido obtener la aprobación para entregarlo por motivo de sus vacaciones.

### ***¿Se me notificará si hay un retraso que impide obtener mi medicamento?***

Trabajaremos con su seguro, su profesional de atención médica y el proveedor de medicamentos para ayudar a garantizar que reciba su medicamento de manera oportuna. Si hay un retraso inesperado, nos comunicaremos con usted.

### ***¿Qué pasa si St. Luke's Specialty Pharmacy no puede surtir mi medicamento?***

Un miembro del personal de la farmacia se pondrá en contacto con usted. Trabajaremos para determinar quién puede surtir la receta y la enviaremos a la farmacia adecuada.

## ***¿Qué ocurre si mi medicamento es retirado del mercado?***

Supervisamos de cerca los medicamentos retirados del mercado a fin de garantizar la seguridad del paciente. Si se retira un medicamento del mercado y usted lo ha recibido, nos pondremos en contacto con usted para proporcionarle más información.

## ***¿Qué debo hacer si siento que estoy teniendo un nuevo efecto secundario o una reacción adversa a un nuevo medicamento?***

Si cree que está teniendo una reacción adversa al medicamento, llámenos al 208-205-7779, llame a su médico o llame de inmediato a Poison Control (Control de Envenenamientos e Intoxicaciones) al 1-800-222-1222. O, si es una situación grave, marque 911.

## ***¿Qué debo hacer si se me olvidó tomar una dosis?***

Le mostraremos métodos con el fin de evitar que se salte dosis al comenzar a tomar un nuevo medicamento. Si olvida una dosis, llame al 208-205-7779 para hablar con un farmacéutico a fin de determinar cómo debe proceder.

## ***¿Cómo puedo consultar el estado de la orden de mi medicamento?***

Nos pondremos en contacto con usted para surtir su medicamento y coordinar un plan. Si necesita un recordatorio o si no ha recibido su medicamento, llame al 208-205-7779 para hablar con un miembro del equipo con el fin de confirmar el estado de su orden.

## ***¿Qué debo hacer si empiezo a tomar un nuevo medicamento?***

St. Luke's cuenta con un sistema que permite el acceso compartido a expedientes médicos, de modo que cuando un profesional de St. Luke's Health System le receta cualquier medicamento nuevo, este aparecerá automáticamente en su expediente. Si le está atendiendo un profesional nuevo o tiene alguna inquietud, llame al 208-205-7779 antes de tomar la dosis del medicamento. Tendrá la oportunidad de hablar con un farmacéutico para determinar cómo debe proceder. Si se le olvida comunicarse y comienza a tomar un nuevo medicamento recetado o de venta libre, hágale saber al farmacéutico cuando reciba la llamada para surtir el medicamento, a fin de asegurar que su lista de medicamentos esté actualizada.

## ***¿Qué debo hacer si cambio de compañía de seguros?***

Si cambia de compañía de seguros, llame al 208-205-7779 para que podamos agregar esta nueva información a su perfil y determinar si se necesitará otra autorización previa. El equipo de St. Luke's Specialty Pharmacy trabajará para hacer posible una transición sin contratiempos y evitar cualquier interrupción en el tratamiento.

## ***¿Qué debo hacer si pierdo mi medicamento o dejo fuera del refrigerador un medicamento que necesita ser refrigerado?***

Llame al 208-205-7779 para hablar con un farmacéutico a fin de determinar cómo debe proceder.

## ***¿Qué debo hacer si mi paquete llega dañado?***

Llame al 208-205-7779 para hablar con un farmacéutico a fin de determinar cómo debe proceder.

## ***¿Puedo surtir el resto de mis medicamentos con St. Luke's Specialty Pharmacy?***

Llame al 208-205-7779 para hablar con un farmacéutico a fin de determinar cómo debe proceder. Puede pedir que se transfieran las recetas existentes de su farmacia actual a St. Luke's Specialty Pharmacy así como solicitar que se envíe ahí cualquier nueva receta.

## ***¿Qué debo hacer con el medicamento restante si suspendo o cambio de tratamiento?***

Llame al 208-205-7779 para hablar con un farmacéutico sobre cómo deshacerse de sus medicamentos sobrantes.

## ***¿Qué días festivos cerrará la farmacia?***

Estaremos cerrados durante seis días festivos: Día de Año Nuevo, Memorial Day (Día de los Caídos), Independence Day (Día de la Independencia de EE. UU.), Labor Day (Día del Trabajo en EE. UU.), Día de Acción de Gracias y Navidad.

## ***¿Cómo accedo a medicamentos durante un desastre?***

Ciertos tipos de desastres pueden causar retrasos en su medicamento. Trabajaremos de acuerdo con el plan de preparación para emergencias establecido por St. Luke's Health System con el fin de ayudar a evitar cualquier retraso en el tratamiento. Le recomendamos tener su propio plan de desastre en caso de una emergencia.

## ***¿Qué debo hacer si tengo una reclamación, queja o noto un error?***

St. Luke's se esfuerza por brindar siempre atención de la más alta calidad centrada en el paciente. Si usted siente que no ha recibido el estándar de servicio que debería recibir, llame al 208-205-7779.



## *Acerca de St. Luke's*

St. Luke's es el único sistema de salud sin fines de lucro con sede en Idaho, y como tal es parte vital de una comunidad saludable. Está liderado por médicos y juntas directivas locales cuyo fin es promover la misión de nuestra organización: "Mejorar la salud de las personas en las comunidades a las que servimos."

Mediante un trabajo de colaboración, compartimos recursos, habilidades y conocimientos para proporcionar la mejor atención posible en cada una de las instalaciones de Luke's.

St. Luke's Health System está compuesto por una red de ocho centros médicos de servicio completo y el único hospital infantil del estado, así como más de 200 centros de tratamiento ambulatorio y clínicas de diagnóstico que atienden a personas en todo el sur de Idaho, el este de Oregón y el norte de Nevada.

St. Luke's es el líder de la región en servicios para el corazón, el cáncer, las mujeres y los niños. Cada uno de nuestros hospitales es reconocido a nivel nacional por su excelencia en la atención al paciente con prestigiosos premios, acreditaciones y designaciones que reflejan la atención excepcional que es sinónimo del nombre de St. Luke's. Esto incluye el reconocimiento de los últimos seis años como uno de los 15 mejores sistemas de salud en los Estados Unidos, así como la designación Magnet, el estándar de oro de excelencia en enfermería.

Al ser la organización de atención médica más grande de Idaho, tenemos la responsabilidad de mantenernos al día con el crecimiento de la población de nuestra región, así como con los avances en la forma en que se brinda la atención médica. Las nuevas tecnologías, el cambio para ofrecer más opciones a pacientes ambulatorios, los avances médicos que afectan la duración de la estancia de los pacientes y la importancia de la comodidad para los pacientes a la hora de elegir dónde reciben su atención son factores que influyen en las muchas formas en que St. Luke's continúa evolucionando para satisfacer las necesidades de nuestros pacientes.

Esto significa no solo tratar a las personas cuando están enfermas o heridas, sino apoyarlas mientras trabajan para lograr sus objetivos de salud. También significa crear alianzas con organizaciones comunitarias para apoyar a las personas a lograr una vida diaria más saludable.

## *Notas*

## *Notas*

