



4502 Medical Drive
San Antonio, Texas 78229
210-358-4000
universityhealth.com

PAQUETE DE BIENVENIDA
Farmacia especializada



Pensando más allá

ÍNDICE

03

Introducción y resumen de servicios

03

Información de contacto

04

Información importante

07

Plan de preparación para emergencias y catástrofes

08

Lavado de manos

09

Información sobre la seguridad en el hogar

11

Derechos y Responsabilidades del Paciente

13

Normas de los Proveedores de DMEPOS de Medicare

15

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare y sus derechos

16

Aviso de prácticas de privacidad

Organizaciones de obtención de órganos: De acuerdo con la legislación vigente, podemos revelar información médica a organizaciones de obtención de órganos u otras entidades dedicadas a la obtención, almacenamiento o trasplante de órganos con fines de donación y trasplante de tejidos.

Comunicaciones para el tratamiento y las operaciones de atención médica: Podemos ponernos en contacto con usted para recordarle sus citas o informarle sobre alternativas de tratamiento u otras prestaciones y servicios relacionados con la salud que puedan interesarle.

Marketing: Si usted lo autoriza, podemos usar y divulgar su información médica con fines de marketing. Esta información solo puede ser divulgada con su autorización por escrito.

Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los Estados Unidos: Podemos revelar a la FDA su información sanitaria para fines públicos relacionados con la calidad, la seguridad o la eficacia de un medicamento, producto o actividad regulados por la FDA (es decir, eventos adversos, defectos del producto, seguimiento del producto o información de vigilancia posterior a la comercialización para permitir la retirada, reparación o sustitución del producto).

Actividades de supervisión de salud: Podemos revelar su información médica a una agencia de supervisión de salud para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión pueden incluir auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias. Estas actividades son necesarias para que el gobierno controle el sistema de salud, los programas de prestaciones gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

Indemnización laboral: Podemos revelar su información médica en la medida necesaria para cumplir con las leyes relativas a las reclamaciones de indemnización laboral.

Salud pública: Cuando la ley lo requiera o lo permita, podemos revelar su información médica a agencias de salud pública o legales encargadas de prevenir o controlar las enfermedades, lesiones o discapacidades, o de realizar otras funciones de salud pública.

Abuso, negligencia o violencia doméstica: Podemos revelar su información médica a una agencia gubernamental

autorizada por la ley para recibir informes de abuso, negligencia o violencia doméstica.

Fines judiciales, administrativos y policiales: Podemos divulgar su información médica para procedimientos judiciales o administrativos o para la aplicación de la ley, según lo requiera o permita la ley, incluida la respuesta a citaciones, órdenes judiciales, autoridad vinculante o para denunciar un delito.

Para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad: Podemos utilizar y divulgar su información médica para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad.

Funciones gubernamentales especializadas: Podemos divulgar su información de salud para ciertas funciones gubernamentales, entre ellas, a las actividades militares y de veteranos, la seguridad nacional, las actividades de inteligencia y funciones gubernamentales similares según lo requerido o permitido por la ley.

Situaciones de custodia: Si usted es un recluso en una institución penitenciaria, podemos revelar su información médica a una institución penitenciaria o a un funcionario encargado de hacer cumplir la ley que sea necesario para su salud y la salud y seguridad de los demás.

Requerido o permitido por la ley: Divulgaremos información médica sobre usted cuando lo exija o lo permita la legislación federal, estatal o local.

Otros usos de su información sanitaria: Otros usos y divulgaciones de la información médica no cubiertos por este Aviso o permitidos por la ley se harán solo con su permiso por escrito que puede ser cancelado, por escrito en cualquier momento.

Quejas

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja por escrito a University Health, Attn: HIPAA Officer, 4502 Medical Drive, San Antonio, Texas, 78229, o Secretario de los Servicios Humanos y de Salud (Health and Human Services). No habrá represalias por presentar una queja.

BIENVENIDO A NUESTRA FARMACIA ESPECIALIZADA

University Health

La farmacia especializada de University Health entiende que sus necesidades médicas pueden ser difíciles de manejar. Nuestro personal se dedica a trabajar con usted, sus médicos y enfermeros, su familia y sus amigos para conseguir un equipo de atención médica totalmente integrado. Nuestro principal objetivo es proporcionarle una atención de calidad.

Lo que puede esperar

1. Cuidados personalizados y seguimientos periódicos: Nuestro personal especializado trabajará con usted para revisar su plan de tratamiento, y abordar sus preguntas o dudas. Estaremos en contacto con usted durante todo el curso de su tratamiento.
2. Beneficios: Puede haber casos en los que se le prescriba un medicamento que su seguro no cubra. Trabajaremos con diligencia para reducir los costos de los medicamentos obteniendo la cobertura, cambiando a un medicamento que esté cubierto o aplicando descuentos válidos del fabricante.
3. Programa de Manejo de Medicamentos: Cuando usted está dispuesto a seguir el plan de tratamiento determinado por su equipo médico, el programa está diseñado para proporcionarle beneficios como el control de los efectos secundarios, el aumento de la adherencia a las terapias farmacológicas y la mejora general de su salud. Si no desea seguir participando en nuestro Programa de Manejo de Medicamentos, puede contactar a nuestro equipo por teléfono para darse de baja.
4. Servicios de consulta
5. Llamadas de recordatorio para surtir su receta
6. Entrega gratuita de su medicación a través de UPS/Courier si lo solicita
7. Transferencia de recetas si University Health no puede surtir su receta
8. Apoyo del farmacéutico las 24 horas, los 7 días de la semana

Esperamos poder ofrecerle el mejor servicio posible. Sabemos que tiene muchas opciones y le agradecemos sinceramente que haya elegido la Farmacia especializada de University Health.

Robert B. Green Campus Pharmacy

903 W. Martin Street
San Antonio, TX 78207

Número de teléfono principal de la farmacia especializada:
210-358-9660

Número de teléfono gratuito:
833-381-1919

Número de fax de la farmacia especializada: 210-358-9634

University Hospital Discharge Pharmacy (Outpatient Pharmacy)

4502 Medical Drive
San Antonio, TX 78229

Número de teléfono principal de la farmacia especializada:
210-743-3853

Número de teléfono gratuito:
833-620-0117

Número de fax de la farmacia especializada: 210-702-6120

Horario de atención:

Lunes a viernes
8 a.m. - 5 p.m.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Comuníquese con nosotros si...

- Tiene alguna pregunta o duda sobre su medicamento
Sospecha de una reacción o alergia a su medicamento
- Se ha producido un cambio en el uso de la medicamento
- Quiere empezar a tomar una vitamina/suplemento o cualquier medicamento de venta libre
- Su información de contacto o dirección de entrega ha cambiado
- Su información de seguro o fuente de pago ha cambiado
- Necesita comprobar el estado de su entrega
- Necesita reprogramar o cambiar su entrega
- Tiene alguna pregunta o duda sobre nuestro servicio de farmacia especializada

Transferencias de recetas

- Si considera que nuestra farmacia no puede satisfacer sus necesidades, podemos transferir su receta a la farmacia adecuada de su elección. Lo único que pedimos es que nos llame por teléfono para informarnos de a dónde quiere que se transfiera su receta.
- Si nuestra farmacia ya no puede atender su medicamento, un farmacéutico transferirá su receta a otra farmacia. Le informaremos de esta transferencia de atención antes de transferir su receta.

Entrega y almacenamiento de su medicación

- Le entregaremos el medicamento en su domicilio, en la consulta del médico o en un lugar alternativo sin costo alguno para usted. Por favor, tenga en cuenta que requerimos una firma para la entrega en función de las necesidades.
- Si su medicamento requiere refrigeración, lo enviaremos en un empaque especial que mantendrá la temperatura adecuada durante todo el proceso de envío. Una vez que reciba el paquete, saque el medicamento de la caja y colóquelo en el refrigerador.

- Si el paquete parece dañado o no está en el rango de temperatura correcto, llame a la farmacia.

Efectos Secundarios a los medicamentos

Si experimenta efectos secundarios a su medicamento, póngase en contacto con su médico o con nuestra farmacia lo antes posible.

Protocolos de sustitución de medicamentos

De vez en cuando, es necesario sustituir los medicamentos de marca por medicamentos genéricos. Esto puede ocurrir si su compañía de seguros médico prefiere que se dispense el genérico o para reducir su copago.

Política de pagos

Antes de que comience su atención, un miembro del personal le informará de sus obligaciones financieras que no están cubiertas por su seguro u otras fuentes de terceros. Estas obligaciones incluyen, entre otras, las siguientes: gastos de bolsillo como deducibles, copagos, coseguros y límites anuales de gastos de bolsillo. También le proporcionaremos esta información si hay un cambio en su plan de seguro médico.

Reclamaciones de seguros

La farmacia especializada de University Health someterá la reclamación de pago a su seguro médico el día que surta su receta. Si la reclamación de pago es denegada un miembro de nuestro equipo le avisara, si es necesario, para que juntos resolvamos el problema.

Copagos

Es posible que tenga que pagar una parte del costo de la medicamento, denominado copago. Si tiene un copago, se recomienda pagarlo en el momento del envío o cuando lo recoge. En caso de que desee que la farmacia especializada de University Health le facture, se pueden hacer arreglos de acuerdo con la política de facturación de pacientes de University Health. Aceptamos cheques, Visa®, MasterCard®, American Express® y Discover®. Si lo desea, podemos

Nuestras responsabilidades

Además de las responsabilidades mencionadas anteriormente, también estamos obligados a:

- Mantener la privacidad de su información médica.
- Proporcionarle una copia de este aviso.
- Cumplir con los términos de este aviso.
- Notificarle si no podemos aceptar una modificación o restricción solicitada.
- Restringir la venta de su información médica, a menos que usted lo autorice.
- Atender las solicitudes razonables que pueda tener para comunicar información médica por medios alternativos o en lugares alternativos.
- Divulgar su información médica sin su autorización escrita (permiso firmado), excepto en los casos descritos en este aviso o permitidos por la ley.

Nos reservamos el derecho a modificar nuestras prácticas y a hacer efectivas las nuevas disposiciones para toda la información médica protegida que conservamos, incluida la información creada o recibida antes del cambio. En caso de que nuestras prácticas cambien, no estamos obligados a notificárselo, pero tendremos el aviso revisado disponible para que lo solicite en cualquier centro del University Health y en este sitio web, UniversityHealth.com.

Ejemplos de divulgación de información médica para el tratamiento, el pago, las operaciones de atención médica y según lo permitido por la ley

Las siguientes categorías describen las diferentes formas en que utilizamos y divulgamos la información médica. No se enumerarán todos los usos o divulgaciones de una categoría. Sin embargo, todas las formas en que se nos permite utilizar y divulgar la información deben corresponder a una de las categorías:

Tratamiento: Podemos revelar información médica sobre usted a médicos, enfermeros, técnicos, estudiantes de medicina u otro personal que participe en su atención dentro de University Health. Podemos compartir su información médica para coordinar diferentes tratamientos, como recetas, análisis y radiografías. También podemos proporcionar a su médico o a un proveedor de atención médica posterior copias de varios informes para ayudar a tratarlo una vez que le den el alta en University Health. Podemos compartir su información médica con otros

proveedores de asistencia médica dentro de un intercambio de información sanitaria, un almacén de datos empresarial o un sistema de datos médicos similar.

Pago: Se le puede enviar una factura a usted o a un tercero a cargo del pago. La información que figura en la factura o que la acompaña puede incluir datos que le identifiquen, así como su diagnóstico, procedimientos y suministros utilizados.

Opciones de atención médica: Podemos utilizar la información de su historia clínica para evaluar la atención y el resultado de su caso y de otros similares. También podemos revelar información con fines de formación, para aprender. Esta información se utiliza en nuestro esfuerzo continuo por mejorar la calidad y la eficacia de la asistencia médica y los servicios que ofrecemos. La información sobre su salud también se utilizará según lo permita la ley.

Socios comerciales: Hay algunos servicios que se prestan en nuestra organización a través de contactos con socios comerciales. Algunos ejemplos son ciertas pruebas de laboratorio, servicios de consultoría, personal complementario, transcripción, servicios de manejo de datos y copias. Sin embargo, para proteger su información médica, les solicitamos a nuestros socios comerciales, y a sus subcontratistas, que tomen las medidas adecuadas para salvaguardar su información.

Directorio: A menos que nos indique lo contrario, utilizaremos su nombre, su ubicación en el centro y su estado general con fines de directorio mientras sea paciente en University Health. Esta información puede facilitarse a las personas que pregunten por usted por su nombre.

Notificación: Podemos usar o divulgar información para notificar o ayudar a notificar a un miembro de la familia, representante personal u otra persona responsable de su cuidado sobre su ubicación y estado general.

Investigación: Podemos revelar información a los investigadores cuando su investigación haya sido aprobada por una junta de revisión institucional que haya revisado la propuesta de investigación y haya establecido protocolos para garantizar la privacidad de su información médica.

Directores de funerarias/examinadores médicos: Podemos revelar información de salud a directores de funerarias, examinadores médicos y/o forenses de acuerdo con la ley vigente para llevar a cabo sus funciones.

AVISO DE PRACTICAS DE SEGURIDAD

Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar la información médica y cómo puede usted acceder a esta información. Revíselo cuidadosamente.

Si, en cualquier momento, tiene preguntas sobre la información contenida en este aviso o sobre nuestras políticas, procedimientos o prácticas de privacidad, puede llamar al responsable de la HIPAA de University Health al 210-743-6540 o por correo electrónico HIPAAOfficer@uhtx.com.

Comprender la información de su historia clínica

Este aviso describe las prácticas del University Health con respecto a su información médica protegida creada mientras usted es un paciente del University Health.

Entendemos que su información médica es personal y nos comprometemos a proteger su información médica y a mantenerlo informado sobre sus derechos de información médica.

Este aviso le informará sobre las formas en que podemos utilizar y divulgar su información médica. También explica sus derechos y nuestras obligaciones legales en relación con el uso y la divulgación de la información médica.

Sus derechos en materia de información sanitaria

Usted tiene varios derechos con respecto a su información médica. Esta sección menciona brevemente cada uno de estos derechos. Tienes derecho a:

- Solicitar una copia en papel de este Aviso o descargar una copia de UniversityHealth.com.
- Inspeccionar y recibir una copia de su historia clínica en papel o en formato electrónico.
- Recibir comunicaciones sobre su información médica por medios alternativos (teléfono móvil en lugar de carta) o en lugares alternativos (en su trabajo en lugar de su hogar). Nos adaptaremos a las peticiones razonables.

- Solicitar que limitemos el uso y la divulgación de su información médica para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica.
- Solicitar que restrinjamos la divulgación de su información médica a las personas, incluidos los familiares, que participan en su atención y según lo dispuesto por la ley. Nos adaptaremos a las peticiones razonables.
- Solicitar una modificación de su información médica que considere incorrecta o incompleta, tal y como establece la ley. Le notificaremos si no podemos acceder a su solicitud de modificación de su historia clínica.
- Obtener un informe de ciertas divulgaciones de su información médica según lo dispuesto por la ley.
- Ser notificado de cualquier violación de la información de salud protegida no asegurada según lo dispuesto por la ley.
- Optar por no recibir actividades de recaudación de fondos. Comuníquese con la University Health Foundation llamando al 210-358- 9860 para optar por no recibir comunicaciones de recaudación de fondos.
- Restringir la divulgación de información sanitaria a un plan de salud con respecto a la atención sanitaria por la que el individuo ha pagado de su bolsillo y en su totalidad.
- Restringir el uso y la divulgación de las notas de psicoterapia, la comercialización y la venta de su información médica protegida. Esta información solo puede ser divulgada con su autorización por escrito.

Usted puede ejercer sus derechos establecidos en este Aviso proporcionando una solicitud por escrito al Departamento de historias clínicas de University Health, 4502 Medical Drive, San Antonio, Texas, 78229, por teléfono al 210-358-3532 o por correo electrónico a través de medical.records@uhtx.com.

mantener los datos de su tarjeta de crédito en un archivo seguro.

Asistencia financiera

Nuestros representantes de farmacia tienen acceso a programas de asistencia financiera para ayudar con los copagos, y asegurar que no haya barreras financieras para comenzar su medicación. Estos programas incluyen cupones de descuento de los fabricantes de medicamentos y ayudas de varias fundaciones para el manejo de enfermedades. Le ayudaremos a inscribirse en dichos programas. Nuestros enlaces también ayudan con las autorizaciones previas.

Eliminación adecuada de objetos punzantes

Coloque todas las agujas, jeringas y otros objetos punzantes en un contenedor para objetos punzantes. La farmacia se lo proporcionará si le han recetado un medicamento inyectable.

Póngase en contacto con los servicios locales de recogida de residuos para conocer su política de recolección de contenedores de objetos punzantes. También puede consultar los siguientes sitios web para obtener información adicional:

“Sharps Disposal Containers” - fda.gov

“Best Way to Get Rid of Used Needles and Other Sharps” - fda.gov

“How to Dispose of Used Sharps” - safeneedledisposal.org

Eliminación adecuada de los medicamentos no utilizados

Para saber cómo deshacerse correctamente de los medicamentos no utilizados, consulte con su servicio local de recogida de residuos. También puede consultar los siguientes sitios web para obtener información adicional:

“Where and How to Dispose of Unused Medicines” - fda.gov

“Safe Disposal of Medicines” - fda.gov

Retirada de medicamentos

Si su medicamento es retirado del mercado, la farmacia especializada se pondrá en contacto con usted para darle más instrucciones, según las indicaciones de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los Estados Unidos o del fabricante del medicamento.

Información de emergencia sobre catástrofes

En caso de catástrofe en su zona, póngase en contacto con nuestra farmacia para que le indiquemos cómo entregar su medicación. Esto garantizará que su terapia no se interrumpa.

Quejas o errores

Los pacientes y cuidadores tienen derecho a expresar sus quejas y/o recomendaciones sobre los servicios a la farmacia. Los pacientes y cuidadores pueden hacerlo por teléfono, fax, por escrito o por correo electrónico.

Puede ponerse en contacto con las siguientes organizaciones siempre que considere que su reclamación no ha sido resuelta por la farmacia:

- **Texas State Board of Pharmacy**
Sitio Web: pharmacy.texas.gov/consumer/complaint.asp
Teléfono: 800-821-3205
- **URAC Complaint Info**
Sitio Web: urac.org/file-a-grievance
Email Address: grievances@urac.org
Teléfono General: 202-216-9010
- **ACHC Complaint Info**
Sitio Web: achc.org/contact
Para más información, puede ponerse en contacto con la ACHC llamando al número gratuito 855-937-2242 o al 919-785-1214 y solicitar al Departamento de Reclamaciones

Para obtener información adicional sobre su Condición medica o diagnóstico, puede visitar los siguientes sitios web:

Condition	Foundation	Website
Fibrosis quística	Cystic Fibrosis Foundation	cff.org
Dermatología	National Psoriasis Foundation	psoriasis.org
Gastroenterología	Crohn's and Colitis Foundation	crohnscolitisfoundation.org
Hormona del crecimiento	Endocrine Web	endocrineweb.com
Hepatitis C	American Association for the Study of Liver	hcvguidelines.org
VIH	National Institutes of Health	aidsinfo.nih.gov
Hiperlipidemia	Familial Hypercholesterolemia Foundation	thefhfoundation.org
Esclerosis múltiple	National Multiple Sclerosis Society	nationalmssociety.org
Oncología	American Cancer Society Chemocare	cancer.org/cancer.html chemocare.com
Neumología	American Lung Association	lung.org
Reumatología	American College of Rheumatology	rheumatology.org
Trasplantes	UNOS National Kidney Foundation	transplantliving.org kidney.org

COBERTURA DE MEDICAMENTOS DE MEDICARE Y SUS DERECHOS

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

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

Cómo solicitar una determinación de cobertura

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

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

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

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

Obtenga ayuda y más información

Consulte los materiales de su plan o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener más información sobre cómo solicitar una determinación de cobertura. Los usuarios de TTY

pueden llamar al 1-877-486-2048. Si necesita ayuda para comunicarse con su plan, llame al 1-800-MEDICARE.

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

Declaración sobre la Ley para la Reducción de Trámites

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

CMS
7500 Security Boulevard
Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05
Baltimore, Maryland 21244-1850

LAVADO DE MANOS

Puede ayudarse a sí mismo y ayudar a sus seres queridos a mantenerse sanos lavándose las manos con frecuencia, especialmente durante estos momentos clave en los que es probable que se contagien y propaguen los gérmenes:

- Antes, durante y después de preparar los alimentos.
- Antes de comer los alimentos.
- Antes y después de cuidar a alguien en casa que está enfermo con vómitos o diarrea.
- Antes y después de tratar un corte o una herida.
- Después de ir al baño.
- Después de cambiar los pañales o limpiar a un niño que ha usado el baño.
- Después de sonarse la nariz, toser o estornudar
- Después de tocar un animal, alimento para animales o desechos de animales.
- Después de manipular alimentos o golosinas para mascotas.
- Después de tocar la basura.

Siga cinco pasos para lavarse bien las manos

Lavarse las manos es fácil, y es una de las formas más eficaces de prevenir la propagación de gérmenes. Unas manos limpias pueden impedir que los gérmenes se propaguen de una persona a otra y en toda la comunidad, desde el hogar y el lugar de trabajo hasta las guarderías y los hospitales.

Siga estos cinco pasos:

1. Mójese las manos con agua corriente y limpia (tibia o fría), cierre el grifo y aplíquese jabón.
2. Enjabone sus manos frotándolas con el jabón. Enjabone el dorso de las manos, entre los dedos y bajo las uñas.
3. Frote las manos durante al menos 20 segundos. ¿Necesita una referencia del tiempo? Tararee la canción "Feliz cumpleaños" de principio a fin dos veces.

4. Enjuáguese bien las manos con agua corriente y limpia.
5. Séquese las manos con una toalla limpia o séquelas al aire.

Use un desinfectante de manos cuando no pueda utilizar agua y jabón

Lavarse las manos con agua y jabón es la mejor manera de eliminar los gérmenes en la mayoría de las situaciones. Si no dispone de agua y jabón, puede utilizar un desinfectante de manos a base de alcohol que contenga al menos un 60% de alcohol. Se puede saber si el desinfectante contiene al menos un 60% de alcohol si consulta la etiqueta del producto. Lavarse las manos con agua y jabón es la mejor manera de eliminar los gérmenes en la mayoría de las situaciones. Si no dispone de agua y jabón, puede utilizar un desinfectante de manos a base de alcohol que contenga al menos un 60 % de alcohol. Se puede saber si el desinfectante contiene al menos un 60 % de alcohol si consulta la etiqueta del producto.

Los desinfectantes pueden reducir rápidamente el número de gérmenes en las manos en muchas situaciones. **Pero...**

- Los desinfectantes no eliminan todo tipo de gérmenes.
- Los desinfectantes de manos pueden no ser tan eficaces cuando las manos están visiblemente sucias o grasientas.
- Es posible que los desinfectantes de manos no eliminen las sustancias químicas nocivas de las manos, como los pesticidas y los metales pesados.

Cómo utilizar el desinfectante de manos:

- Aplique el producto en gel en la palma de una mano (lea la etiqueta para saber la cantidad correcta).
- Frótese las manos.
- Frote el gel por toda la superficie de las manos y los dedos hasta que las manos estén secas.
- Esto debería llevar unos 20 segundos.

NORMAS PARA PROVEEDORES DE DMEPOS DE MEDICARE

Nota: Esta es una versión abreviada de las normas para proveedores que todo proveedor de DMEPOS de Medicare debe cumplir para obtener y mantener sus privilegios de facturación. Estas normas, en su totalidad, figuran en 42 C.F.R. 424.57(c).

1. Los proveedores deben cumplir con todos los requisitos federales y estatales de licencia y regulación aplicables.
2. Los proveedores deben proporcionar información completa y precisa en la solicitud de proveedor de DMEPOS. Cualquier cambio en esta información debe comunicarse al Centro Nacional de Intercambio de Información de Proveedores (National Supplier Clearinghouse) en un plazo de 30 días.
3. Los proveedores deben hacer que una persona autorizada (cuya firma es vinculante) firme la solicitud de inscripción para obtener los privilegios de facturación.
4. Los proveedores deben surtir los pedidos a partir de sus propias existencias o contratar con otras empresas la compra de los artículos necesarios para surtir los pedidos. Los proveedores no pueden celebrar un contrato con ninguna entidad que esté actualmente excluida del programa Medicare, de cualquier programa estatal de atención médica o de cualquier otro programa federal de adquisición o de no adquisición.
5. Los proveedores deben informar a los beneficiarios de que pueden alquilar o comprar equipos médicos duraderos baratos o adquiridos habitualmente, así como de la opción de compra de los equipos de alquiler con límite.
6. Los proveedores deben notificar a los beneficiarios de la cobertura de la garantía y cumplir con todas las garantías bajo la ley estatal vigente, y reparar o reemplazar gratuitamente los artículos cubiertos por Medicare que están en garantía.
7. Los proveedores deben mantener una instalación física en un lugar adecuado y deben mantener un cartel visible con el horario de trabajo. La ubicación debe ser

accesible al público y con personal durante el horario de atención al público exhibido. La ubicación debe ser de al menos 200 pies cuadrados y tener un lugar para guardar las historias clínicas.

8. Los proveedores deben permitir que CMS o sus agentes realicen inspecciones in situ para comprobar el cumplimiento de estas normas por parte del proveedor.
9. Los proveedores deben mantener un teléfono comercial principal que figure con el nombre de la empresa en una guía local o en un número gratuito disponible a través del servicio de información. Se prohíbe el uso exclusivo de un bípé, un contestador automático, un servicio de respuesta o un teléfono móvil durante el horario de atención al público.
10. Los proveedores deben tener un seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de USD 300,000 que cubra tanto el establecimiento del proveedor como a todos los clientes y empleados del proveedor. Si los proveedores fabrican sus propios artículos, este seguro debe cubrir también la responsabilidad del producto y las operaciones completadas.
11. Se prohíbe a los proveedores hacer una solicitud directa a los beneficiarios de Medicare. Para conocer todos los detalles de esta prohibición, consulte 42 CFR§ 424.57 (c) (11).
12. Los proveedores son responsables de la entrega y deben instruir a los beneficiarios sobre el uso de los artículos cubiertos por Medicare, y mantener la prueba de la entrega y la instrucción al beneficiario.
13. Los proveedores deben responder a las preguntas y a las quejas de los beneficiarios, y mantener la documentación de dichos contactos.
14. Los proveedores deben mantener y reemplazar sin cargo o costo de reparación ya sea directamente, o a través de un contrato de servicio con otra compañía, cualquier artículo cubierto por Medicare que se haya alquilado a los beneficiarios.

Responsabilidades del paciente

- Proporcionar información precisa y completa sobre su historial médico pasado y presente, así como datos de contacto y cualquier cambio.
- Presentar cualquier formulario que sea necesario para participar en el programa en la según lo exija la ley.
- Proporcionar información clínica y de contacto precisa y notificar al Programa de Gestión de Pacientes cualquier cambio en dicha información.
- Notificar a su médico tratante su participación en el Programa de Gestión de Pacientes, si procede.
- Conservar cualquier equipo que se le haya proporcionado.
- Notificar a la farmacia cualquier inquietud sobre la atención o los servicios prestados

INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD EN EL HOGAR

Estas son algunas guías útiles que le ayudarán a vigilar su casa y a mantener unos hábitos seguros. La forma segura es siempre la forma correcta de hacer las cosas. Los atajos pueden ser perjudiciales: corrija las condiciones inseguras antes de que causen un accidente. Asuma su responsabilidad, mantenga su casa segura y tenga a mano los números de teléfono de emergencia.

Medicamentos

- Si hay niños en casa, guarde los medicamentos y venenos en recipientes a prueba de niños y fuera de su alcance.
- Todos los medicamentos deben estar claramente etiquetados y dejarse en los envases originales.
- No regale o tome medicamentos que hayan sido recetados a otras personas.
- Cuando tome o administre medicamentos, lea la etiqueta y mida las dosis cuidadosamente.
- Conozca los efectos secundarios de la medicamento que está tomando.
- No tire los medicamentos caducados vertiéndolos por el fregadero o tirándolos por el inodoro.

Resbalones y/o caídas

Los resbalones y las caídas son los accidentes más frecuentes y a menudo los más graves en el hogar. A continuación se indican algunas cosas que puede hacer para prevenirlas en su hogar.

- Disponga los muebles para evitar una carrera de obstáculos.
- Instale barandillas en todas las escaleras, duchas, bañeras y aseos.
- Mantenga las escaleras despejadas y bien iluminadas.
- Coloque alfombras de goma o tipo parrillas en las duchas y bañeras.
- Use bancos de baño o sillas de ducha si tiene debilidad muscular, dificultad para respirar o mareos.

- Limpie inmediatamente el agua, el aceite o la grasa derramados.
- Recoja y mantenga las sorpresas bajo sus pies, incluidos los cables eléctricos y las alfombras.
- Mantenga los cajones y armarios cerrados.
- Instale una buena iluminación.

Artículos de movilidad

Cuando utilice elementos de movilidad para desplazarse, como bastones, andadores, sillas de ruedas o muletas, debe tener especial cuidado para evitar resbalones y caídas.

- Extrema las precauciones para evitar el uso de andadores, bastones o muletas en superficies resbaladizas o húmedas.
- Ponga siempre las sillas de ruedas o los andadores sentados en posición de bloqueo cuando se ponga de pie o antes de sentarse.
- Lleve calzado cuando use estos elementos y trate de evitar los obstáculos en su camino y las superficies blandas e irregulares.

Levantar objetos

Si el objeto es demasiado grande, demasiado pesado o demasiado incómodo para moverlo solo, BUSQUE AYUDA. Estas son algunas de las cosas que puedes hacer para prevenir el dolor de espalda o las lesiones.

- Colóquese cerca de la carga con los pies separados para lograr un buen equilibrio.
- Doble las rodillas y "monte la carga a horcajadas".
- Mantenga la espalda lo más recta posible mientras levanta y transporta la carga.
- Evite torcer el cuerpo cuando lleve una carga.
- Planifique con tiempo de anticipación: despeje su camino.

Accidentes eléctricos

Esté atento a los primeros signos de advertencia: sobrecalentamiento, olor a quemado o chispas. Desenchufe el aparato y hágalo revisar de inmediato. Estas son algunas cosas que puede hacer para prevenir los accidentes eléctricos:

- Mantenga los cables y aparatos eléctricos alejados de cualquier agua o fuga.
- No enchufes los cables debajo de las alfombras, a través de las puertas o cerca de los calentadores.
- Compruebe que los cables no estén dañados antes de utilizarlos.
- Los alargadores deben tener un cable suficientemente grande para los aparatos más grandes.
- Si tiene una toma de corriente o un cable roto, arréglole inmediatamente.
- Use un enchufe de tres hilos con toma de tierra para evitar descargas en caso de fallo eléctrico.
- No sobrecargue las tomas de corriente con demasiados enchufes.
- Use adaptadores de tres puntas cuando sea necesario.

Olor a gas

- Abra las ventanas y las puertas inmediatamente.
- No use cerillas ni encienda interruptores eléctricos.
- No use el teléfono, ya que el marcado puede generar chispas eléctricas.
- No use el teléfono, ya que la marcación puede generar chispas eléctricas.
- No encienda velas.
- Llame a su compañía de gas desde la casa de un vecino.
- Si su compañía de gas ofrece inspecciones anuales gratuitas, aprovéchelas.

Incendio

Planifique por anticipado y practique su salida de incendios. Busque un plan con al menos dos formas de salir de su casa. Si su salida de incendios es a través de una ventana, asegúrese de que se abra fácilmente. Si está en un apartamento, sepa dónde se encuentran las escaleras de salida. No use el ascensor en caso de incendio. Puede notificar al departamento de bomberos con antelación si tiene una discapacidad o necesidades especiales. **Estas son algunas medidas para prevenir los incendios:**

- Instale detectores de humo. Son su mejor alerta temprana. Pruébelos con frecuencia y cambie la batería cada año (o cuando sea necesario).
- Si hay oxígeno en uso, coloque un cartel de "No fumar" a la vista de todas las personas que entren en la vivienda.
- Tire los periódicos, revistas y cajas viejas.
- Vacía regularmente las papeleras y los cubos de basura.
- No permita que haya ceniceros y nunca arroje fósforos en las papeleras a menos que sepa que están apagados.
- Mójelos primero o deséchelos en el inodoro.
- Haga revisar la chimenea y el hogar con frecuencia. Busque y repare las grietas y el cemento suelto. Mantenga el papel, la madera y las alfombras lejos de la zona en la que puedan caer chispas.
- Tenga cuidado al utilizar calefactores.
- Siga las instrucciones cuando utilice una almohadilla térmica para evitar quemaduras graves.
- Revise su horno y sus tuberías con regularidad. Si las paredes o los techos cercanos se sienten calientes, añada aislamiento.
- Tenga un extintor en su casa y sepa cómo utilizarlo.

Si tiene un incendio o sospecha de incendio:

- Tome medidas inmediatas según el plan: escapar es su máxima prioridad.
- Obtenga ayuda en el camino, sin demora. LLAME AL 911.
- Si su salida de incendios está cortada, cierre la puerta y selle las grietas para retener el humo.
- Señale la ayuda desde la ventana.

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Para garantizar la mejor atención posible, como paciente que recibe nuestros servicios de farmacia, es importante que conozca sus derechos y sus responsabilidades dentro de su plan de atención.

Derechos del paciente

- Expresar inquietudes, quejas o recomendar modificaciones a nuestra farmacia en relación con los servicios o la atención, sin temor a sufrir discriminación ni represalias.
- Que su información médica personal se comparta con el Programa de Gestión de Pacientes únicamente de conformidad con las leyes estatales y federales.
- Obtener el nombre y el cargo de los miembros del personal del programa y hablar con un supervisor si lo solicita.
- Hablar directamente con un profesional de la salud.
- Recibir información sobre el Programa de Gestión de Pacientes.
- Rechazar la participación, revocar el consentimiento o darse de baja en cualquier momento.
- Estar plenamente informado con antelación sobre la atención/el servicio que se prestará, incluidas las disciplinas que prestan la atención y la frecuencia de las visitas, así como cualquier modificación del plan de atención.
- Ser informado, tanto verbalmente como por escrito, antes de que se preste la atención, de los cargos, incluyendo el pago de la atención/servicio que se espera de terceros y cualquier cargo del que sea responsable el cliente/paciente.
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que prestará la organización y las limitaciones específicas de dichos servicios.
- Participar en la creación y la revisión periódica de su plan de atención.
- Rechazar atención o el tratamiento después de que se le hayan explicado detalladamente las consecuencias de dicho rechazo.
- Ser informado de los derechos del cliente/paciente, según la legislación estatal, a formular una directiva anticipada, si procede.
- Que se trate su propiedad y su persona con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad y la individualidad del cliente/paciente.
- Poder identificar al personal visitante mediante una identificación adecuada.
- Estar libre de maltrato, negligencia o abuso verbal, mental, sexual y físico, incluidas las lesiones de origen desconocido y la apropiación indebida de los bienes del cliente/paciente.
- Expresar quejas o reclamaciones sobre el tratamiento o la atención, la falta de respeto a la propiedad o recomendar cambios en la política, el personal o la atención/servicio sin restricciones, interferencias, coacciones, discriminaciones o represalias.
- Que se investiguen las quejas o reclamaciones relacionadas con el tratamiento o la atención que se presta (o no se presta), o la falta de respeto a la propiedad.
- Confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el expediente del cliente/paciente y de la información médica protegida.
- Ser informado sobre las políticas y procedimientos de la agencia en relación con la divulgación de los expedientes clínicos.
- Elegir un proveedor de atención médica, incluyendo la elección de un médico de cabecera, si corresponde.
- Recibir la atención adecuada sin discriminación, siguiendo las indicaciones médicas.
- Ser informado de cualquier beneficio económico cuando se le derive a una organización.
- Conocer claramente sus responsabilidades como paciente