

Preguntas frecuentes

¿Cómo me comunico con ustedes?

- Por favor póngase en contacto con nosotros si tiene preguntas acerca de su pedido, incluyendo:
 - Preguntas acerca de su receta médica: estatus, la cantidad del copago, reclamaciones o cobertura de beneficios.
 - Si sospecha de un error en el envío o en el despacho
 - Si sospecha que el medicamento fue retirado por la FDA

Farmacia de Atención de Especialidades de Presbyterian

(Presbyterian Specialty Care Pharmacy)

Teléfono: (505) 823-8800

Fax: (505) 248-0801

www.phs.org/pharmacy

- Si sufriera algún efecto secundario a causa del medicamento, que resultara en una emergencia, llame al 911.
- Comuníquese con su médico o con su farmacéutico si tiene preguntas sobre cómo debe tomar su medicamento, los efectos secundarios, etc.

¿Dónde está ubicada la farmacia de especialidades y cuándo está abierta?

- Horario:
 - Farmacia de Atención de Especialidades de Presbyterian**
 - 4580 Paradise Blvd NW
 - Albuquerque, NM 87114
 - De lunes a viernes de las 8:00 de la mañana a las 4:30 de la tarde.
- Un farmacéutico está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, para contestar cualquier pregunta que tenga sobre su medicamento. El farmacéutico de turno tiene acceso a su expediente farmacéutico y también puede contestar preguntas referentes al estado del pedido.

¿A cuáles ciudades y/o estados brinda servicio la farmacia?

- Nuestra farmacia se encuentra en el área metropolitana de Albuquerque para facilitar la recolección en persona, y actualmente podemos enviar medicamentos a cualquier localidad de Nuevo México, Colorado y Arizona.

¿Cómo surto una nueva receta médica?

- Su médico tiene que enviar primero la receta a nuestra farmacia. Una vez que la receta está en su expediente, puede llamar a nuestra farmacia durante horas hábiles para hacer un pedido y hacer arreglos para el envío. Durante horas no hábiles, puede pedir que se le surta su receta siguiendo las instrucciones del sistema telefónico.
- NOTA: En algunos casos limitados, nuestra farmacia no podrá surtir su(s) medicamento(s). En dichos casos, el personal le puede ayudar a conocer las razones y ayudarlo a encontrar otras farmacias que le puedan ayudar.

¿Cuánto tiempo demorará para recibir mis medicamentos?

- Por lo general, nuestra farmacia tendrá su medicamento listo en menos de 24 horas. Eso no incluye el tiempo de envío. Si se tomara más de 48 horas para procesar su receta, nos comunicaremos con usted para informarle sus opciones para que no esté sin su medicamento.
- En algunos casos, su compañía de seguro puede exigir más documentos antes de poder surtirle su receta. Nuestro personal, en colaboración con su médico y con usted, tratará de completar el proceso lo antes posible. Nos comunicaremos con usted en caso de demoras importantes o si surgen otros problemas durante el proceso. Si eso u otros problemas demoran su pedido, un empleado le ayudará a determinar la mejor forma de conseguir sus medicamentos.
- Enviamos todos los medicamentos de lunes a jueves para entrega al siguiente día, sin costo adicional. En raras ocasiones, los días festivos, el clima y otros desastres naturales pueden retrasar el envío, pero colaboraremos con usted para asegurarnos de que reciba sus medicamentos a tiempo.
- Un miembro del personal de la farmacia le ayudará a arreglar su envío cada vez que lo surta.

¿Cómo vuelvo a surtir mi receta médica?

- Para las recetas médicas de pedido fijo, le llamaremos para programar su pedido de surtido aproximadamente una semana antes de que se le acabe su medicamento.
- Si se le está acabando su medicamento antes de que nos comuniquemos con usted, o si desea iniciar su pedido para volver a surtir, favor de comunicarse con nosotros. Le pedimos que tenga el número(s) de la(s) receta(s) disponible(s) para hacer su pedido.
- Además, puede volver a surtir su medicamento siguiendo las instrucciones dadas en la línea telefónica e ingresando su número de receta. Esta opción para volver a surtir su medicamento está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Si vuelve a surtir su medicamento por teléfono, le pedimos que también deje un mensaje de voz con los siguientes datos:
 - el nombre de su medicamento
 - el número de su receta
 - 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 surtido
- Favor de avisar a un miembro del personal si ya no tiene opción de volver a surtir y quiere que llamemos a su médico para que renueve su receta médica.
- Por favor recuerde siempre de informarnos de cualquier cambio en su seguro, dirección o de su estado de salud.
- Si necesita su medicamento antes de lo anticipado, favor de avisarle a un miembro del personal para que su orden se pueda surtir más rápido. Si no puede esperar por el envío, puede pedir que transfiramos su receta a una farmacia local. Nos pueden enviar la receta de regreso la próxima vez que la necesite.

¿Cuánto costarán mis medicamentos?

- El costo de los medicamentos varía dependiendo de su seguro.
- Ya que los precios de los medicamentos pueden cambiar diariamente, no se puede hacer una determinación final del copago hasta que se procese la reclamación al seguro. También puede llamar al número de teléfono de servicios para afiliados que se encuentra en su tarjeta de seguro de médico para recibir información más actualizada.
- El precio en efectivo del medicamento está disponible a solicitud.
- Si no le es posible pagar su medicamento recetados, trataremos de encontrar ayuda para el pago de los copagos, programas de ayuda para los pacientes u otras ayudas. Consulte la sección de la Farmacia de Atención de Especialidades de Presbyterian en nuestro sitio web para más información sobre la ayuda para los pacientes.
- Además, el costo puede variar dependiendo de la cantidad del medicamento que se surta. Su receta se surtirá por la cantidad del medicamento recetado por el médico, a menos que su plan de seguro solo permita que se surta una cantidad menor. Asegúrese de pedirle a su médico que le recete el suministro máximo por día permitido por su plan (la cantidad permitida por día pudiera variar dependiendo del plan).
- Si tiene la cobertura de medicamentos del Programa Medicare, el costo de su receta cambiará una vez que haya pagado su deducible y costos de bolsillo. Los coordinadores de atención al paciente le pueden ayudar a conocer sus opciones. Consulte nuestro sitio web para más información sobre estos servicios.
- Cuando lo permite la ley, la farmacia podría surtir su receta con un medicamento genérico que, por lo general, cuestan menos que los medicamentos de marca. Le pedimos que hable con su farmacéutico si tiene preguntas o preocupaciones acerca de esto.

¿Cómo puedo pagar mi pedido?

- Nuestra farmacia de especialidades acepta todas las principales tarjetas de crédito, cheques, dinero en efectivo o giros postales. Si envía su pago por correo, no envíe dinero en efectivo.

¿Cómo puedo desechar mis medicamentos de manera segura?

- Visite el sitio web que se indica a continuación o consulte los folletos que le proporcionaron en el paquete de bienvenida:
<https://www.fda.gov/consumers/consumer-updates/where-and-how-dispose-unused-medicines>
- Un empleado 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 del Paciente?

- Este programa se incluye sin ningún costo adicional y le inscribimos automáticamente por ser paciente de nuestra farmacia. Usted puede salirse del programa en cualquier momento comunicándose con la Farmacia de Atención de Especialidades de Presbyterian.
- Los farmacéuticos le ayudarán con cualquier problema que tenga con su tratamiento. Los problemas que se abordan incluyen la enfermedad, el medicamento, la dosis, instrucciones, las interacciones con otros medicamentos, los efectos secundarios y hablar con su médico cuando sea necesario.

- Existen muchos posibles beneficios para la salud con este programa. Incluyendo ayuda con los efectos secundarios, el mejoramiento de la salud y un mejor conocimiento de su enfermedad y los medicamentos. Los pacientes que están en este programa tienden a tomarse el medicamento como les fue recetado por su médico. Cuando necesite hablar con su médico sobre su medicamento, su farmacéutico tendrá toda la información necesaria para tomar la mejor decisión para usted.
- Las posibles limitaciones de este programa dependen de usted, como paciente. Tiene que estar dispuesto a cumplir las instrucciones de su médico y su farmacéutico. Debe tomar su medicamento como le instruyo su médico y estar dispuesto a hablar con su farmacéutico sobre los detalles de su afección y sus antecedentes médicos.
- Por favor infórmele a su médico de que es un paciente de nuestra farmacia y que está inscrito en el Programa de Administración de la Atención Médica del Paciente. Una buena colaboración entre su médico y su farmacéutico beneficiará a todos los que están involucrados en su atención.
- Para ponerse en contacto con el Programa de Administración de la Atención del Paciente, llame a la Farmacia de Atención de Especialidades de Presbyterian.
- Para obtener acceso a los programas de apoyo para el paciente, consulte su paquete de bienvenida, llame para pedir una copia o visite nuestro sitio web <https://www.phs.org/pharmacy>.
- Las intervenciones de Administración de la Atención del Paciente pueden basarse en literatura de diferentes fuentes. Una lista de estas pautas está disponible a su solicitud.

Colaboraremos con usted en sus objetivos de salud para que usted:

1. Esté completamente informado sobre los servicios proporcionados y tener la opción de hacer las preguntas que tenga sobre el programa.
2. Reciba, a su solicitud, información de prácticas basadas en evidencia para decisiones clínicas (folleto del fabricante, directrices publicadas, revistas profesionales, etc.).
3. Si desea, se le pueda referir para consultar a otros proveedores de servicios médicos en un sistema externo de atención médica (p. ej. especialista, servicios de salud mental, etc.). Además, usted puede ser referido de nuevo con su doctor para recibir seguimiento.
4. Se le ofrezca ayuda con cualquier programa elegible que ayude con servicios para el paciente, programas de ayuda para el pago de copagos y/o programas de plan de seguro (administración de enfermedades, control del dolor, prevención de suicidios, etc.).
5. Pueda expresar sus quejas por falta de respeto, trato o servicio, o para sugerir cambios en las políticas, el personal o los servicios sin discriminación, restricciones, represalias, coacción o interrupción de los servicios sin razón. Usted o sus prestadores de cuidado pueden llamar al (505) 823-8800 y pedir hablar con un farmacéutico, supervisor o gerente.

