



# Paquete de bienvenida sobre los servicios de Specialty Pharmacy



ACCREDITED  
Specialty Pharmacy  
Expires 09/01/2027



**Wood Street Pharmacy**

840 South Wood Street, Suite 163  
Chicago, Illinois 60612

**312.996.5224**

**SPS.UIHealth.Care**



## **TABLA DE CONTENIDO**

Carta de bienvenida para pacientes sobre los servicios de Specialty Pharmacy	<b>3</b>
Eliminación adecuada de medicamentos	<b>10</b>
Consejos para la eliminación de agujas en atención médica domiciliaria	<b>11</b>
Instrucciones para lavarse las manos	<b>12</b>
Derechos y responsabilidades del paciente	<b>16</b>
Aviso de prácticas de privacidad	<b>17</b>
Formulario de acuerdo para pacientes nuevos	<b>18</b>
Formulario de quejas y elogios del paciente	<b>19</b>



# Bienvenido a los servicios de Specialty Pharmacy

Estimado paciente:

¡Bienvenido a los servicios de Specialty Pharmacy de UI Health!

Si este es su primer pedido o usted es un paciente desde hace mucho tiempo, lea este folleto y la información sobre los servicios de Specialty Pharmacy (SPS). Nuestro objetivo es brindarle el más alto nivel de atención. En los SPS se atienden pacientes de UI Health, estudiantes de la Universidad de Illinois-Chicago (University of Illinois Chicago, UIC) y empleados de UI Health del área de Chicago a quienes les recetan un medicamento especializado. Nuestros farmacéuticos de los SPS trabajan en estrecha colaboración con su médico y su equipo de atención para asegurarse de que reciba la mejor atención. Puede llamarnos los 365 días del año, las 24 horas del día, en caso de cualquier emergencia o pregunta. No dude en llamarnos o visitar nuestro sitio web si tiene alguna pregunta o inquietud.

# Carta de bienvenida



## Qué hacemos:

Nuestro equipo gestiona medicamentos especializados de alto costo que se utilizan en el tratamiento de enfermedades complejas o crónicas. Estos medicamentos necesitan manejo, seguimiento y capacitación especiales.

## Nuestros servicios:

- Apoyo disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Verificación de beneficios de seguro/autorizaciones previas
- Programas de asistencia para medicamentos y copagos
- Educación del paciente y capacitación para inyectarse a sí mismo
- Documentación dentro de su registro clínico electrónico
- Manejo de medicamentos y del estado de la enfermedad
- Coordinación con su equipo de atención médica
- Servicio de entrega de recetas
- Revisión de su perfil de medicamentos
- Gestión de reposición de recetas

## Nuestra farmacia se encuentra en:

Wood Street Pharmacy  
840 South Wood St, Suite 163  
Chicago, IL 60612

## Horario de atención:

**De 8:00 a. m. a 5:00 p. m. de lunes a viernes**

Si tiene preguntas sobre REPOSICIONES, RECLAMACIONES, ESTADO DE PEDIDOS, información sobre nuestra farmacia y servicios de apoyo, comentarios e inquietudes, puede comunicarse con nosotros por:

Teléfono **312.996.5224**

Para obtener más información sobre el estado de su enfermedad, sus medicamentos o nuestros servicios, visite nuestro sitio web en:

**SPS.UIHealth.Care**



### **Solicitudes de reposiciones**

Resurtir las recetas es fácil y SPS gestiona las reposiciones con su médico. No queremos que deje de tomar sus medicamentos. Antes de cada reposición, un miembro de nuestro personal intentará comunicarse con usted para ver si le queda algo de medicamento. Le preguntarán si tiene algún efecto secundario o cambio en su afección médica. Díganos si los medicamentos que su médico quiere que tome han cambiado o si tiene algún problema con su seguro.

# Carta de bienvenida



## Reacciones adversas a medicamentos

Si cree que está teniendo una reacción o efecto secundario de un medicamento, comuníquese con el farmacéutico de SPS y con su médico lo antes posible.

## Emergencias médicas

En caso de una emergencia médica, LLAME AL 911 o a su servicio de emergencia local para obtener ayuda rápidamente.

## Envíos y entregas

SPS ofrece servicios de mensajería y envío al día siguiente de sus medicamentos. SPS envía medicamentos por mensajería (refrigerados y no refrigerados) para que pueda obtener sus medicamentos a tiempo. Un adulto debe firmar al recibir todos los paquetes, a menos que esté registrado el consentimiento para dejar el paquete. SPS empaca y envía todos los medicamentos de manera que se garantice que permanezcan a la temperatura necesaria.

La mayoría de los medicamentos inyectables necesitan refrigeración. Asegúrese de abrir el paquete tan pronto lo reciba y guarde el medicamento correctamente hasta que esté listo para usarlo.

Si el paquete parece dañado o no se encuentra en el rango de temperatura correcto, infórmenos de inmediato.



## Preparación para emergencias

El personal de SPS trabaja arduamente para asegurarse de que usted reciba sus medicamentos y servicios relacionados, según lo recetado, las 24 horas del día, los 365 días del año.



### En caso de:

- Emergencia personal: podemos intentar entregarle el medicamento el mismo día.
- Desastre natural o emergencia en el área de Chicago que no nos permita entregarle sus medicamentos desde nuestra sede principal: SPS los entregará desde otras sedes para asegurarse de que no omita ni una sola dosis.
- Emergencia en su área que dificultará la entrega de su medicamento: comuníquese con SPS o sus médicos o vaya a la sala de emergencias local para obtener sus medicamentos.

## Responsabilidad y asistencia financieras

Antes de que comience su atención, el personal de SPS le informará sobre cualquier costo que deberá pagar si alguna parte de su medicamento no está cubierta por el seguro, Medicare, Medicaid u otras fuentes de proveedores externos.

Le informaremos sobre los posibles costos de bolsillo, como deducibles, copagos, coaseguros, límites de coaseguro anual y de por vida y cambios que podrían ocurrir durante el período de inscripción. Si se producen cambios, el personal de SPS se lo informará lo antes posible.

## Reclamaciones del seguro

SPS enviará automáticamente las reclamaciones a su seguro médico en la fecha en que se surta su receta. Le informarán verbalmente o por escrito si necesita pagar alguna parte del medicamento recetado. Informe de inmediato a SPS sobre cualquier cambio en su dirección de facturación o información del seguro.

Si rechazan la reclamación, el personal de SPS se lo informará para que podamos trabajar juntos para resolver el problema. Si no podemos resolverlo, nuestro personal le brindará información sobre cómo presentar una reclamación.

# Carta de bienvenida



## Copagos

En la mayoría de los casos, SPS debe recibir todos los copagos del seguro antes de enviar su medicamento. Los copagos se pueden pagar con Visa, MasterCard, American Express y Discover Card.

## Programa de Remisión de Asistencia para Copagos

SPS tiene un programa para ayudarlo con su copago para que no deje de tomar sus medicamentos. SPS trabaja directamente con este programa cuando recibimos su receta. No queremos que vaya a la sala de emergencia ni lo hospitalicen si puede evitarlo tomando sus medicamentos.

## Devoluciones

SPS no retira ningún medicamento que se le haya dispensado en este momento. Comuníquese con su personal de SPS por el 312.996.5224 para obtener más información sobre las opciones para devolver medicamentos. Además, lea la información sobre la eliminación adecuada de medicamentos en este paquete.

## Retiros del mercado

Si se retira del mercado un medicamento, la farmacia seguirá las instrucciones de la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) o el fabricante. Si ocurre un retiro a nivel de paciente, se le notificará.

## Transferencias

Si cree que SPS no puede satisfacer sus necesidades de recetas, podemos transferir sus recetas a la farmacia que elija. Llámenos al 312.996.5224.

Si SPS no puede surtir su medicamento por usted, un farmacéutico de SPS transferirá su receta a otra farmacia especializada que sí pueda hacerlo y le informaremos sobre esta transferencia.





### **Retrasos en los pedidos**

Si SPS no puede surtir su medicamento debido a un problema con el pedido, un farmacéutico de SPS se comunicará con usted para abordar opciones, como transferir su receta a otra farmacia especializada si es necesario.

### **Beneficios y limitaciones del programa**

SPS trabaja en estrecha colaboración con su médico y su equipo de atención para asegurarse de que reciba la mejor atención posible. Esto incluye mejorar sus resultados de salud, controlar los efectos secundarios y ayudarlo a tomar sus medicamentos según lo recetado. Ciertas cosas pueden limitar el éxito del programa. Debe estar dispuesto a seguir instrucciones o participar en un plan de atención. Infórmenos si comprende claramente su plan de atención y lo que se espera de usted. Notifique a SPS cualquier cambio en su atención.

### **Preocupaciones/sospecha de errores**

Si necesita decirnos si está satisfecho o insatisfecho con nuestros servicios, utilice el formulario de quejas y elogios de este paquete. También puede llamarnos al 312.996.5224 para recibir ayuda de inmediato.

Si desea obtener más información sobre nuestros servicios o desea hablar con el personal de SPS, llámenos al 312.996.5224 o visite nuestro sitio web en SPS. UIHealth.Care.

¡Gracias por seleccionar los servicios de farmacia especializada para cubrir todas sus necesidades de medicamentos!

Atentamente,

Personal de SPS



## Eliminación adecuada de medicamentos

**Para desechar las pastillas no utilizadas o vencidas de la manera correcta, siga estos pasos:**

- NO deseche las pastillas por el lavabo o el inodoro si la etiqueta o la guía del medicamento no se lo indica.
- Hay lugares específicos de su comunidad que pueden recibir las pastillas no utilizadas y desecharlas de manera correcta por usted. Llame al servicio de reciclaje y basura doméstica del gobierno de su ciudad o condado para ver a dónde puede ir.
- Si no puede utilizar la opción anterior, tire las pastillas a la basura de su casa haciendo esto:
  1. Saque sus pastillas de los frascos originales.
  2. Mezcle las pastillas (no las triture ni las abra) con arena para gatos o posos de café.
  3. Coloque esta mezcla en una botella con tapa o coloque la mezcla en bolsas de plástico dobles.
  4. Elimine u oculte su información personal (su nombre, fecha de nacimiento, dirección, número de receta [Rx]) en el frasco de pastillas vacío. Puede rasparla o cubrirla con un marcador permanente negro o cinta adhesiva.
  5. Tire el frasco sellado con la mezcla y los frascos de pastillas vacíos a la basura.
- Si no está seguro de cómo desechar las pastillas correctamente, comuníquese con su farmacéutico de los servicios de farmacia especializada de UI Health por el 312.996.5224.

La información antes presentada es un resumen de las pautas de la FDA y la Oficina de Política Nacional de Control de Drogas de la Casa Blanca.

# Consejos para la eliminación de agujas en atención médica domiciliaria



Es posible que use agujas o jeringas como parte de su atención médica domiciliaria. Se debe tener especial cuidado al desechar estos artículos para protegerlos a usted y a otras personas de sufrir daños y para garantizar que el entorno se mantenga limpio y seguro. Estas son algunas preguntas frecuentes:

## ¿Qué son los residuos biomédicos generados en el hogar?

Cualquier tipo de jeringa, lanceta o aguja utilizada en el hogar para inyectar medicamentos o administrarlos mediante infusión intravenosa y para extraer sangre. Estos objetos, a veces, también se denominan “objetos punzantes”.

## ¿Qué es un contenedor para objetos punzantes?

Es un recipiente de plástico duro a prueba de pinchazos que se puede utilizar para desechar agujas, lancetas o jeringas. Es posible que los haya visto en el consultorio de su médico o en el hospital; suelen ser de color rojo. En una farmacia o tienda de suministros médicos puede comprar un recipiente para objetos punzantes para usar en el hogar. Una vez que esté lleno hasta las partes, debe cerrarlo con la tapa.

## ¿Qué hago con mis agujas y jeringas si no tengo un recipiente para objetos punzantes?

Coloque todas las agujas, jeringas, lancetas y otros objetos punzantes en un recipiente de plástico duro con tapa de rosca u otra tapa que pueda cerrarse herméticamente, como un recipiente vacío de detergente líquido. Asegúrese de que el recipiente que utilice no pueda romperse, gotear ni pincharse. Antes de desechar el recipiente, cúbralo con cinta adhesiva resistente para asegurarse de que nadie pueda abrirlo. No utilice recipientes de plástico o vidrio transparente. Cuando el recipiente esté lleno hasta las  $\frac{3}{4}$  partes, ciérrelo y deséchelo.

## ¿Cómo desecho mis objetos punzantes una vez que el contenedor esté lleno?

Cada ciudad tiene leyes diferentes respecto a esto. Las siguientes son algunas pautas:

- Consulte con su servicio local de recolección de desechos para ver qué puede hacer.
- Consulte con su departamento de salud local cómo desechar los objetos punzantes en su área de la manera correcta.
- Pregunte en el consultorio de su médico si puede llevar recipientes llenos de objetos punzantes para desecharlos allí.

## Algunas pautas de seguridad en caso de pinchazo con aguja:

- Nunca vuelva a tapar las agujas usadas.
- Coloque todas las agujas usadas u otros objetos punzantes en un recipiente para objetos punzantes u otro recipiente grueso inmediatamente después de que haya terminado de usarlos.
- Asegúrese de tener un lugar seguro para desechar las agujas usadas antes de usarlas.
- Informe de inmediato a su médico todos los pinchazos con agujas o lesiones relacionadas con objetos punzantes.

[www.fda.gov/safesharpsdisposal](http://www.fda.gov/safesharpsdisposal)



## Cómo frotarse las manos con una fórmula a base de alcohol (20 - 30 segundos)

1



Aplique en la palma de la mano ahuecada el producto y cubra toda la superficie

2



Frote las manos, palma con palma

3

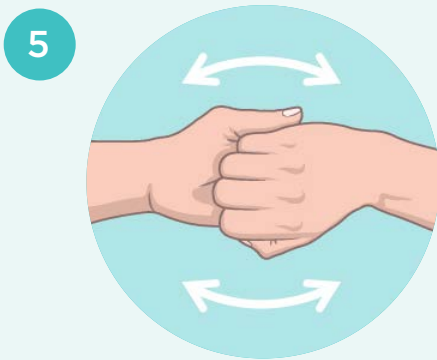


Coloque la palma derecha sobre el dorso izquierdo con los dedos entrelazados y viceversa.

4



Frote palma con palma con los dedos entrelazados



Coloque el dorso de los dedos hacia las palmas opuestas con los dedos entrelazados



Frote de forma rotacional el pulgar izquierdo con la palma derecha y viceversa



Frote de forma rotacional, hacia atrás y hacia adelante con los dedos de la mano derecha en la palma izquierda y viceversa



Una vez secas, sus manos estarán limpias



# Cómo lavarse las manos con agua y jabón

(40 - 60 segundos)

1



Mójese las manos con agua

2



Aplique suficiente jabón para cubrir toda la superficie de las manos

3



Coloque la palma derecha sobre el dorso izquierdo con los dedos entrelazados y viceversa

4



Frote palma con palma con los dedos entrelazados

5



Coloque el dorso de los dedos hacia las palmas opuestas con los dedos entrelazados

6



Frote de forma rotacional el pulgar izquierdo con la palma derecha y viceversa

7



Frote de forma rotacional, hacia atrás y hacia adelante con los dedos de la mano derecha en la palma izquierda y viceversa

8



Enjuáguese las manos con agua

9



Seque bien con una toalla de un solo uso

10



Use una toalla para cerrar el grifo

11



Y sus manos ahora están limpias



## Derechos del paciente y políticas en at UI Health

### Derechos y responsabilidades del paciente de UI Health

Nuestra misión en el hospital es promover la salud para todos mediante atención clínica, educación, investigación y responsabilidad social excepcionales. Si conoce sus derechos y responsabilidades como paciente, nos ayudará a cumplir nuestra misión.

Para consultar nuestros derechos y responsabilidades del paciente, escanee el código QR de la derecha o visite [Rights.UIHealth.Care](https://Rights.UIHealth.Care)



---

### Aviso de prácticas de privacidad

Nuestro aviso de prácticas de privacidad describe cómo puede utilizarse y divulgarse su información médica y cómo puede acceder a ella.

El Aviso de prácticas de privacidad (“Aviso”) describe las prácticas de privacidad del University of Illinois Hospital & Health Sciences System (UI Health). Se aplica a los servicios de atención médica que recibe en UI Health, incluidos sus médicos, enfermeros, personal y voluntarios. UI Health es un entorno académico; por lo tanto, los residentes, estudiantes de medicina, estudiantes de enfermería y estudiantes de otras profesiones médicas también pueden utilizar o divulgar su información de salud protegida.

Para consultar nuestras prácticas de confidencialidad, escanee el código QR de la derecha o visite [PrivacyPractice.UIHealth.Care](https://PrivacyPractice.UIHealth.Care)





## Derechos y responsabilidades del paciente de los servicios de Specialty Pharmacy (SPS)

### Como paciente de los SPS tiene los siguientes derechos y responsabilidades adicionales:

- Derecho a que la información de salud personal solo se comparta con el programa de gestión de pacientes, de acuerdo con la ley estatal y federal.
- Derecho a identificar a los miembros del personal del programa, incluidos sus cargos, y a hablar con el supervisor de un miembro del personal si así lo solicita.
- Derecho a hablar con un profesional médico.
- Derecho a recibir información sobre el programa de gestión de pacientes.
- Derecho a rechazar la participación o a darse de baja en cualquier momento.
- Responsabilidad de suministrar información clínica y de contacto precisa y de notificar al programa de gestión de pacientes los cambios que se produzcan en dicha información.
- Responsabilidad de notificar al profesional tratante su participación en el programa de gestión de pacientes.

### Para obtener orientación adicional, los pacientes pueden comunicarse con:

#### Illinois Department of Public Health

Central Complaint Registry  
525 W. Jefferson Street  
Springfield, IL 62761

De lunes a viernes, de 8:30 a.m. a  
5:00 p.m.

Teléfono: 800.252.4343

TTY: 800.526.4372

Correo electrónico:  
Dph.Ccr@illinois.gov

#### The Joint Commission Office of Quality Monitoring

One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181

Teléfono: 800.994.6610

Fax: 630.792.5636

#### Corporate URAC Headquarters

1220 L Street NW, Suite 900  
Washington, DC 20005

Teléfono: 202.216.9010

Sitio web: [www.urac.org/contact/  
file-a-grievance](http://www.urac.org/contact/file-a-grievance)

#### Corporate ACHC Headquarters

Accreditation Commission  
for Health Care  
139 Weston Oaks Ct.,  
Cary, NC 27513

Teléfono gratuito: 855.937.2242

Local: 919.785.1214

Fax: 919.785.3011



## Formulario de acuerdo para pacientes nuevos

**Confirme que recibió el paquete de bienvenida de los servicios de Specialty Pharmacy (SPS) de UI Health dando su consentimiento verbal a un miembro del personal de SPS.**

### **Entiendo que, al inscribirme en este programa, obtendré algunos o todos los siguientes servicios de Specialty Pharmacy:**

- Llamadas telefónicas para recibir actualizaciones médicas o para resurtir mi receta según lo prescrito por mi proveedor.
- Ayuda en cuestiones de seguros y coordinación de beneficios.
- Llamadas telefónicas educativas por el estado de mi enfermedad.
- Comunicación sobre el estado de mi enfermedad entre los farmacéuticos de SPS y mis proveedores de UI Health.

### **Me notificaron que tengo derecho a:**

- Transferir mis recetas a otra farmacia en cualquier momento.
- Optar por no participar en el programa llamando a los servicios de Specialty Pharmacy.

### **Acepto que leí los siguientes documentos y estoy de acuerdo con sus condiciones:**

- Aviso de prácticas de privacidad
- Derechos y responsabilidades del paciente, incluida su relación con el programa de gestión de pacientes
- En caso de entrega a domicilio, autorizo a que el paquete se deje en un lugar previamente acordado de ser necesario

Reconocimiento y consentimiento del paciente o su representante documentados en el registro clínico.





**Wood Street Pharmacy**  
840 South Wood Street, Suite 163  
Chicago, Illinois 60612

**312.996.5224**

**[SPS.UIHealth.Care](https://www.sps.uihealth.care)**