

PAQUETE DE BIENVENIDA



**LAS CONDICIONES CRÓNICAS NO
DEBERÍAN PONER EN PAUSA LA INFANCIA.**

ÍNDICE

Introducción.....	3
Información importante.....	4
• Atención clínica integral	4
• Cómo contactarnos	4
• Horario de atención	4
• Preguntas sobre medicamentos.....	4
• Embalaje y envío especiales	5
• Cambios en el seguro	5
• Asistencia social y financiera.....	5
• Sustitución genérica.....	5
• Efectos secundarios y reacciones adversas a los medicamentos.....	5
Medicamentos, servicios y programas.....	6
• Entrega de medicamentos de especialidad	6
• Surtido de recetas médicas nuevas	6
• Solicitud para volver a surtir recetas médicas.....	6
• Medicamentos no disponibles en el CHOC.....	6
• Preguntas acerca de los medicamentos	6
• Programas de administración de la atención para el paciente.....	7
Información básica de seguridad.....	8
• Cómo eliminar los desechos médicos y objetos punzantes	8
• Denuncias de abuso infantil	8
• Información de emergencia ante desastres	9
Preguntas frecuentes.....	10
Información del paciente	12
Política de pagos.....	12
Derechos y responsabilidades del paciente.....	13
Lista de verificación del envío de devolución.....	15
• Acuerdo de servicio.....	16
• Aviso de prácticas de privacidad.....	17
• Confirmación de envío	20
• Encuesta de satisfacción del paciente/cliente ...	21
• Formulario de inquietudes.....	22

GRACIAS

por elegir la farmacia especializada del CHOC. Entendemos que puede ser abrumador para los padres asegurarse de que su hijo reciba el tratamiento y los medicamentos adecuados. Es por eso que brindamos educación, atención personalizada y asistencia junto con los medicamentos que su hijo necesita. Revise la información importante en este paquete de bienvenida, que incluye los servicios que ofrecemos, los recursos que usted puede utilizar y respuestas a preguntas que pueda tener.

Complete los formularios adjuntos y devuélvalos a nuestra farmacia lo antes posible. Estos formularios nos ayudan a:

- Proteger su privacidad
- Obtener permiso para facturar a su seguro
- Mantener su cuenta actualizada
- Procesar pagos
- Abordar cualquier problema que ocurra y proporcionarle a su hijo los medicamentos que necesita.

Nuestros farmacéuticos clínicos especializados están capacitados en enfermedades complejas, por lo que pueden ofrecer tranquilidad y respuestas a preguntas sobre la terapia con medicamentos de su hijo. Si tiene alguna inquietud sobre la entrega o los servicios, no dude en llamarnos.

Atentamente.

El equipo de farmacia especializada del CHOC

Local: 714-509-9118; Número gratuito: 1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)

Correo electrónico: chocspecialtypharmacy@choc.org

Sitio web: www.choc.org/specialtypharmacy



INQUIETUDES SOBRE SU PEDIDO

Valoramos a nuestros pacientes y a sus familias y queremos continuar brindando un excelente servicio al cliente. Ayúdenos comprobando que su envío esté correcto cuando lo reciba. Llame a nuestro equipo de farmacia al **714-509-9118** o al **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)** para informarnos de cualquier inquietud o errores en su pedido.

ACERCA DE SU FARMACÉUTICO ESPECIALIZADO

Un farmacéutico especializado está disponible para enseñarle sobre los medicamentos de su hijo. Llame a un farmacéutico especializado del CHOC si tiene alguna pregunta sobre el tratamiento de su hijo. Hay un farmacéutico autorizado disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para cualquier necesidad urgente relacionada con sus medicamentos. Nuestros farmacéuticos pueden ser contactados marcando al **714-509-9118** o al **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)**.

Lea la información proporcionada en la receta antes de que su hijo tome los medicamentos.

Llame a su médico si tiene preguntas sobre los efectos secundarios. Puede informar los efectos secundarios a la Administración de Medicamentos y Alimentos al **1-800-FDA-1088**.

California tiene un programa de control de recetas médicas para sustancias controladas. Las sustancias controladas son medicamentos que el gobierno supervisa o regula por motivos de seguridad. La farmacia informa sobre recetas de sustancias controladas a este programa. El programa de control de recetas médicas puede solicitar información a la farmacia sobre recetas de sustancias controladas.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

ATENCIÓN CLÍNICA INTEGRAL

La farmacia especializada del CHOC ofrece atención personalizada al paciente. Esto incluye todo, desde educación sobre el problema médico de su hijo hasta el acceso a farmacéuticos especialmente capacitados en enfermedades complejas. Estamos disponibles siempre que nos necesite para hablar sobre los medicamentos, los síntomas, los efectos secundarios y el plan de tratamiento de su hijo.



Para comunicarse con el equipo de la farmacia especializada del CHOC, llame al **714-509-9118** o al número gratuito **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)**.

Su equipo de farmacia especializada del CHOC puede:

- Programe una entrega para surtir de nuevo una receta médica
- Proporcionarle asistencia clínica
- Verificar el estado de su pedido
- Contestar preguntas sobre facturación o seguro

Su llamada es importante para nosotros. Agradecemos la oportunidad de ser su farmacia especializada de servicios integrales.

HORARIO DE ATENCIÓN

Nuestra farmacia está abierta de lunes a viernes de 10 a.m. a 6 p.m. (Hora del Pacífico).

Estamos ubicados en:

1201 W La Veta Ave, Suite B-224

Orange, CA 92868

Teléfono local: **714-509-9118**

Número gratuito: **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)**

Correo electrónico: **chocspecialtypharmacy@choc.org**

La farmacia especializada del CHOC permanecerá cerrada los siguientes días feriados:

- Día de año nuevo (1 de enero)
- Día del Presidente (tercer lunes de febrero)
- Día de los Caídos (último lunes de mayo)
- Día de la independencia (4 de julio)
- Día del Trabajo (primer lunes de septiembre)
- Acción de Gracias (cuarto jueves de noviembre)
- Navidad (25 de diciembre)

HISTORIAL DE MEDICAMENTOS

Para proporcionarle a su hijo una atención completa, necesitamos saber sobre los medicamentos que usa actualmente, sus alergias y sus condiciones de salud.

PREGUNTAS ACERCA DE LOS MEDICAMENTOS

Usted tiene derecho a hablar con uno de nuestros farmacéuticos sobre los medicamentos de su hijo. Puede hablar con el farmacéutico de su hijo por teléfono.

Llame al **714-509-9118** o al número gratuito **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)**.

En caso de emergencia, llame al 911 de inmediato.

El nombre del médico de su hijo está en la etiqueta de la receta médica. Llame a nuestra farmacia en caso de necesitar ayuda para encontrar el número de teléfono de su médico.

EMBALAJE Y ENVÍO ESPECIALES

A veces, la eficacia de un medicamento puede verse afectada por la exposición al calor, al frío o a la humedad extremos. Para garantizar que los medicamentos de su hijo lleguen de manera segura, la farmacia especializada del CHOC utiliza embalajes especiales y envío rápido. Es posible que note que usamos una cantidad diferente de bolsas de hielo para los medicamentos que deben mantenerse fríos en diferentes épocas del año (por ejemplo, más bolsas de hielo durante el clima más cálido).

CAMBIOS DE SEGURO

Infórmenos de inmediato sobre cualquier cambio en el seguro para evitar que se interrumpa el tratamiento con medicamentos. Esto evitará retrasos para recibir los medicamentos. Si su seguro ha cambiado y nuestra farmacia no puede surtir su receta médica, transferiremos su receta médica a una farmacia elegible que sí pueda.

ASISTENCIA SOCIAL Y FINANCIERA

En la farmacia especializada del CHOC, sabemos que vivir con una enfermedad puede ser difícil. Por eso estamos aquí para ayudar. Nuestro objetivo es apoyar a su familia y a su médico para que su hijo pueda recibir la mejor atención posible durante todo el tratamiento. Estamos aquí para:

- Responder cualquier pregunta que pueda tener, incluso las más estresantes
- Brindar apoyo emocional y hablar con usted sobre cualquier tema
- Ayudarle a encontrar programas de asistencia comunitaria en su área
- Ayudarle a encontrar programas que ofrezcan asistencia financiera

SUSTITUCIÓN GENÉRICA

La farmacia especializada del CHOC sustituirá un medicamento de menor costo por un medicamento de marca, a menos que usted o su médico soliciten un medicamento de marca específico.

EFECTOS SECUNDARIOS Y REACCIONES ADVERSAS A LOS MEDICAMENTOS

Un efecto secundario o una reacción adversa a un medicamento es un efecto no deseado o inesperado que se produce durante un tratamiento con algún medicamento.

Si su hijo experimenta un efecto secundario o una reacción adversa a un medicamento, como una reacción alérgica, llame al médico de su hijo para obtener consejo médico o a la farmacia especializada del CHOC lo antes posible.



Si necesita asistencia inmediata, visite su departamento de emergencias local. En caso de emergencia, llame al 911.

Puede informar los efectos secundarios a la FDA al **1-800-FDA-1088 (1-800-322-1088)** a través del sitio web FDA/MedWatch: **www.fda.gov/medwatch**

Para los pacientes que no hablan inglés, se proporcionan servicios de traducción. Para obtener más información, llame al número gratuito **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)** o al número que se encuentra en la etiqueta de la receta médica de su hijo (**714-509-9118**).

MEDICAMENTOS, SERVICIOS Y PROGRAMAS



¿SE PUEDEN REALIZAR ENTREGAS DE MEDICAMENTOS DE ESPECIALIDAD?

Nosotros organizamos la entrega de sus medicamentos de especialidad. Se pueden entregar en su hogar, en el consultorio de su médico u otra ubicación aprobada.

También incluiremos los suministros necesarios como agujas, jeringas y toallitas con alcohol. Si los medicamentos de su hijo requieren cuidados especiales o refrigeración, se empaquetarán y enviarán de la manera apropiada.

¿CÓMO PUEDO SURTIR UNA NUEVA RECETA MÉDICA?

La farmacia especializada del CHOC trabajará con su médico cuando su hijo necesite un nuevo medicamento recetado. En muchos casos, su médico le enviará a la farmacia especializada del CHOC una nueva copia de la receta médica de su hijo. Sin embargo, también puede llamar a la farmacia especializada del CHOC y solicitarnos que nos comuniquemos con su médico para obtener la nueva receta médica para medicamentos de especialidad.

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR QUE SE SURTA MI RECETA DE NUEVO?

Un coordinador de atención al paciente se comunicará con usted antes de que se agote el medicamento. Verificarán su progreso y decidirán cuándo enviar el próximo surtido del medicamento. Comuníquese al **714-509-9118** o al número gratuito **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)** durante el horario laboral en caso de tener preguntas o necesitar asistencia.

¿QUÉ PASA CON LOS MEDICAMENTOS QUE NO ESTÁN DISPONIBLES EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA DEL CHOC?

En caso de que no pueda obtener un medicamento en la farmacia especializada del CHOC, su coordinador de atención al paciente trabajará con usted y con otra farmacia para asegurarse de que su hijo reciba sus medicamentos. Si desea que la receta médica de su hijo se transfiera a otra farmacia, comuníquese con su coordinador de atención al paciente y transferiremos la receta médica.



TENGO PREGUNTAS SOBRE LOS MEDICAMENTOS DE MI HIJO. ¿CON QUIÉN PUEDO HABLAR?

Llame a la farmacia especializada del CHOC si tiene alguna pregunta sobre el tratamiento de su hijo. Los farmacéuticos especializados del CHOC están capacitados en los medicamentos que toma su hijo. Están aquí para responder preguntas sobre el plan de atención su hijo. En caso de emergencia, llame al 911. Hay un farmacéutico autorizado disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para cualquier necesidad urgente relacionada con sus medicamentos. Nuestros farmacéuticos pueden ser contactados marcando al **714-509-9118** o al **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)**.

PROGRAMAS DE ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN PARA EL PACIENTE

La farmacia especializada del CHOC ofrece varios programas de administración de la atención al paciente. Contamos con un equipo de personas especializadas para trabajar con cada paciente durante todo el tratamiento. La farmacia especializada del CHOC creó estos programas para pacientes con afecciones complejas y de larga duración. Nuestro equipo de atención al paciente incluye farmacéuticos, técnicos de farmacia, representantes de atención al paciente y especialistas en reembolsos. Cada miembro del equipo tiene capacitación específica en sus áreas para brindarle a su hijo la mejor atención posible.

Nuestros programas están personalizados para satisfacer las necesidades individuales de su hijo, y cubren todas las partes del tratamiento de su hijo, desde el control proactivo de la terapia hasta ayudar a controlar los efectos secundarios. Estos programas proporcionan atención para sus afecciones médicas específicas. Los servicios que se incluyen son los siguientes:



- Evaluación continua
- Control de la salud
- Evaluación de necesidades educativas
- Manejo del uso de medicamentos

Para nuevas recetas médicas, los farmacéuticos especializados del CHOC brindarán educación a cada paciente (o cuidador) por teléfono para explicar lo siguiente:

- Los medicamentos
- Almacenamiento y manipulación
- Efectos secundarios
- Precauciones
- Dosis
- Instrucciones para el uso

Lo que ofrecemos

- Nuestro equipo de atención se pondrá en contacto antes de cada nuevo envío para el surtido de medicamentos para organizar la entrega y controlar los resultados del tratamiento.
- También nos comunicaremos con usted durante el tratamiento para fomentar el uso adecuado de los medicamentos y para ayudar a controlar los efectos secundarios que su hijo pueda experimentar.



- La farmacia especializada del CHOC realizará la entrega en su ubicación preferida: casa, oficina o clínica.
- Nuestros farmacéuticos y médicos especializados están disponibles por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder preguntas importantes sobre la atención de su hijo.

Los programas de administración de atención de la farmacia especializada del CHOC ayudarán a su hijo a aprovechar al máximo su(s) medicamento(s) y alcanzar los objetivos del tratamiento. Nuestros programas son una excelente manera de ser proactivo y mejorar la salud de su hijo. Este servicio se proporciona sin costo adicional y su participación es completamente voluntaria. Usted puede optar por no participar llamando o enviando un correo electrónico a la farmacia en cualquier momento.

INFORMACIÓN BÁSICA DE SEGURIDAD

CÓMO ELIMINAR LOS DESECHOS MÉDICOS

Para obtener instrucciones sobre la eliminación adecuada de medicamentos no deseados o no utilizados, consulte el sitio web de la FDA en www.fda.gov/drugs/safe-disposal-medicines/disposal-unused-medicines-what-you-should-know.

Para la eliminación de desechos de medicamentos y objetos punzantes y la devolución de medicamentos en el condado de Orange, consulte estos sitios web:

www.oclandfills.com/hazardous-waste/medication-and-sharps-disposal

www.ohealthinfo.com/eh/waste/medwaste/medwaste

CÓMO DESECHAR LOS OBJETOS PUNZANTES

Si la terapia de su hijo implica el uso de agujas, le recomendamos que obtenga un recipiente rojo para "objetos punzantes" para desechar las agujas. Utilizará este recipiente para desechar todas las agujas, jeringas y cualquier otro objeto punzante necesario para la atención de su hijo. Las siguientes reglas simples ayudarán a garantizar su seguridad y la de su familia durante su terapia.

1. Nunca vuelva a colocar la tapa en una aguja usada. En su lugar, colóquela inmediatamente en el recipiente para "objetos punzantes".
2. Mantenga siempre el recipiente para "objetos punzantes" fuera del alcance de los niños y las mascotas.
3. Nunca llene demasiado el recipiente. Cuando un recipiente se llena demasiado, su hijo o algún otro miembro de la familia podrían pincharse con una aguja usada. Si esto sucede, lave el área inmediatamente con agua y jabón y llame a la farmacia o a su médico familiar lo antes posible.



4. Como respaldo, si no hay un recipiente para "objetos punzantes" disponible, puede usar una botella de detergente para ropa vacía con una tapa roscada para desechar los objetos punzantes.

5. Puede deshacerse de su recipiente de "objetos punzantes" en el departamento local de bomberos o en el departamento de salud de su área. Muchos condados tienen un programa para devolver recipientes de objetos punzantes. Puede encontrar una lista de estos condados en www.calrecycle.ca.gov/HomeHazWaste/sharps o llamando a CalRecycle al 1-800-RECYCLE (1-800-732-9253).

6. Nunca deseche objetos punzantes en vidrio o en un recipiente de plástico transparente. Nunca coloque objetos punzantes en un recipiente que pueda reciclarse o devolverse a una tienda.



DENUNCIAR EL ABUSO INFANTIL

En caso de que necesite asistencia o que tenga preguntas sobre el abuso o la negligencia infantil, llame a la línea directa de Childhelp National Child Abuse al 1-800-4-A-CHILD (1-800-422-4453) y luego presione 1 para hablar con un consejero. También puede visitar su sitio web en www.childhelphotline.org.

INFORMACIÓN DE EMERGENCIA ANTE DESASTRES

En caso de emergencia, siga las instrucciones de la policía local, la defensa civil y la autoridad para el manejo de emergencias. Si no puede comunicarse con la farmacia durante una emergencia, comuníquese con la sala de emergencias más cercana.

INCENDIO

1. Rescate a cualquier persona del peligro inmediato. Si una persona no puede caminar o levantarse de la cama, haga un nudo en la cabecera y el pie de la sábana. Utilice la sábana para llevar a la persona a un lugar seguro. Si hay dos personas disponibles, haga una silla con los brazos de los rescatistas y lleve al paciente a un lugar seguro.
2. Si es seguro, avise al departamento de bomberos. De lo contrario, debe evacuar el área.
3. Si es posible, apague el oxígeno en el área. Intente contener el fuego cerrando cualquier acceso, como puertas.
4. Intente apagar el fuego solo si está en un área pequeña. De lo contrario, salga el edificio y notifique al departamento de bomberos cuando usted se encuentre en un lugar seguro.

TERREMOTO

1. Esté preparado almacenando comida y agua embotellada adicional. Tenga a mano una radio de transistores, linternas y baterías. Informe cualquier necesidad especial de contar con un generador de respaldo a la compañía de electricidad/gas.
2. Compruebe si hay lesiones.
3. Revise la casa para ver si hay fugas de gas o agua y cierre las válvulas correspondientes.
4. Manténgase alejado de ventanas y vidrios rotos. Use zapatos en todo momento.
5. En caso de que sea necesaria la evacuación, vaya al refugio más cercano y notifique a los organizadores de cualquier necesidad especial.

HURACÁN/TORNADO

1. Compruebe si hay lesiones.
2. Revise la casa para ver si hay fugas de gas o agua y cierre las válvulas correspondientes.
3. Informe cualquier necesidad especial de contar con un generador de respaldo a la compañía de electricidad/gas.
4. Manténgase alejado de ventanas y vidrios rotos. Use zapatos en todo momento.
5. En caso de que sea necesaria la evacuación, vaya al refugio más cercano y notifique a los organizadores de cualquier necesidad especial.

INUNDACIÓN

1. Esté preparado almacenando comida y agua embotellada adicional. Tenga a mano una radio de transistores, linternas y baterías. Informe cualquier necesidad especial de contar con un generador de respaldo a la compañía de electricidad/gas.
2. Comuníquese con la policía local, la defensa civil y/o la autoridad para el manejo de emergencias.
3. Evacúe la zona.

- Para comunicarse con la Cruz Roja Americana, llame al **1-800-RED-CROSS (1-800-733-2767)**.
- Para obtener más información sobre la preparación para emergencias, visite **www.readyoc.org/prepare/top5.html**
- En caso de emergencia, **llame al 911** de inmediato.

PREGUNTAS FRECUENTES

P. ¿QUÉ ES UNA FARMACIA ESPECIALIZADA?

R. Una farmacia especializada ofrece medicamentos inyectables, orales y de infusión. Estos medicamentos complejos y costosos generalmente requieren un almacenamiento y manipulación especiales y es posible que no estén disponibles en su farmacia local. A veces, estos medicamentos tienen efectos secundarios que requieren el control de un farmacéutico o enfermero/a capacitado. La farmacia especializada del CHOC se enfoca en proporcionar estos medicamentos al mismo tiempo que ofrece un excelente servicio al cliente y asistencia clínica para su hijo.

P. ¿QUÉ IMPORTANCIA TIENE EL TOMAR TODOS LOS MEDICAMENTOS?

R. Siga las instrucciones del médico sobre la dosis del medicamento que debe tomar su hijo (por ejemplo, 20 ml una vez al día) y el tiempo necesario para tomarlo (por ejemplo, todos los días durante 3 meses) para tener un tratamiento exitoso. Entendemos que algunos medicamentos pueden tener efectos secundarios desagradables o pueden ser difíciles de tomar. Nuestros farmacéuticos están disponibles para ofrecerle consejos prácticos sobre cómo lidiar con estos problemas o para comunicarse con su médico para hablar sobre cómo controlar estos efectos secundarios.

P. ¿CÓMO SOLICITO QUE SE VUELVA A SURTIR UNA RECETA MÉDICA? ¿ME LO ENVIARÁN AUTOMÁTICAMENTE?

R. La farmacia especializada del CHOC no enviará medicamentos automáticamente. Un representante de la farmacia especializada del CHOC (coordinador de atención al paciente) le llamará para programar su entrega al menos una semana antes del próximo surtido de medicamentos para su hijo. Durante esta llamada, confirmaremos que su hijo todavía está tomando los medicamentos, que el médico no ha cambiado la dosis y que su hijo no tiene efectos secundarios incontrolables.

P. ¿CUÁNTO TIEMPO TARDARÁ PARA QUE RECIBA MIS MEDICAMENTOS?

R. Los medicamentos generalmente se envían con entrega inmediata dentro de las 24 a 48 horas posteriores a que se haya surtido con éxito la receta completa. La farmacia especializada del CHOC proporcionará los suministros adicionales necesarios para administrar medicamentos como agujas, jeringas y toallitas con alcohol.

P. ¿QUÉ DEBO HACER SI MI PEDIDO SE RETRASA?

R. Un coordinador de farmacias especializadas del CHOC hará todo lo posible por comunicarse con usted si hay algún retraso en la entrega de los medicamentos de su hijo. Sin embargo, si su entrega no llega al final del día previsto, comuníquese con nosotros al **714-509-9118** o al número gratuito **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)**. Podemos rastrear su entrega con el número de seguimiento.

P. ¿QUÉ DEBO HACER SI UN MEDICAMENTO NO ESTÁ DISPONIBLE EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA DEL CHOC?

R. Si hay algún medicamento que la farmacia especializada del CHOC no tenga, encontraremos una farmacia que pueda suministrar el medicamento y transferiremos la receta médica. Trabajaremos con la otra farmacia para que sea lo más fácil posible para usted.

P. ¿QUÉ SUCEDE SI SE RETIRA ALGÚN MEDICAMENTOS?

R. Un representante de la farmacia especializada del CHOC le notificará a usted y a su médico si se retira algún medicamento que afecte las recetas médicas de su hijo.

P. ¿QUE PUEDO HACER SI TENGO PREGUNTAS SOBRE LOS MEDICAMENTOS DE MI HIJO?

R. En la farmacia especializada del CHOC, contamos con un equipo de farmacéuticos para responder sus preguntas, comunicándose al **714-509-9118** o al número gratuito **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)**. Estamos disponibles para usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Deje su información de contacto con nuestro servicio de atención fuera del horario de atención y le devolveremos la llamada lo más pronto posible.

P. ¿QUÉ PUEDO HACER SI TENGO INQUIETUDES O SOSPECHO QUE HAY UN ERROR EN LA MEDICACIÓN?

R. Comuníquese con nosotros si tiene alguna inquietud sobre los medicamentos de su hijo, los servicios recibidos, la entrega u otros problemas. Si sospecha que hay algún problema con los medicamentos relacionado con errores o medicamentos falsificados (falsos), llame a la farmacia y abordaremos su inquietud en un plazo de 48 horas. Si desea presentar una queja por escrito, complete el formulario de

inquietudes. Atenderemos su inquietud dentro de los 5 días hábiles y le proporcionaremos una resolución final (de forma verbal o por escrito) dentro de los 10 días hábiles.

P. EN CASO DE NECESITAR ASISTENCIA CON LOS COPAGOS, ¿CÓMO FUNCIONA ESTO?

R. Dependiendo de la organización de asistencia para el copago, es posible que usted deba pagar una parte del copago. Además, muchas organizaciones tienen una cantidad máxima que pagarán en su nombre por año; si sus copagos superan este límite, es posible que usted deba pagar el resto. La farmacia especializada del CHOC se encargará de la facturación por usted. Primero le cobraremos a su seguro y luego a la organización de asistencia de copago por los medicamentos de su hijo. La organización pagará el copago en su nombre. Tenga en cuenta que si ha sido aprobado condicionalmente para la asistencia de copago a través del fondo de Healthwell Foundation, Chronic Disease Fund (CDF), The Assistance Fund (TAF) o la National Organization for Rare Disorders (NORD), se le pedirá completar y devolver todo el papeleo y la documentación de respaldo de manera oportuna. Los retrasos pueden ponerlo en riesgo de perder su asistencia.

P. ¿QUÉ PREPARATIVOS PARA LOS MEDICAMENTOS DE MI HIJO DEBO TENER EN CUENTA MIENTRAS VIAJO?

R. Al menos dos semanas antes de salir de viaje, verifique la cantidad de medicamento que le queda a su hijo. Esto le da tiempo suficiente para llamar y programar otro envío con entrega a su hogar si es necesario y obtener cualquier receta de su médico. Si necesita el surtido de algún medicamento antes de su viaje, llámenos al **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)** para que podamos averiguar si su seguro proporcionará un suministro de viaje de sus medicamentos (algunas compañías de seguros no permiten esto).

Consejos importantes para viajar con medicación

Recomendamos a los padres que lleven los medicamentos con una copia de la receta médica o el frasco/ recipiente con la información de la receta médica de su hijo. Recomendamos empacar los medicamentos de su hijo en un lugar seguro y de fácil acceso en su equipaje de mano. Si el medicamento de su hijo requiere refrigeración, colóquelo en una bolsa de plástico y luego en un recipiente aislado con una bolsa de hielo.

P. ¿QUÉ DEBO HACER SI NO PUEDO COMUNICARME CON LA FARMACIA ESPECIALIZADA DEL CHOC Y ME ESTOY QUEDANDO SIN MEDICAMENTOS?

R. Si se están acabando o se le acaban los medicamentos y no es posible que se comunique con la farmacia, comuníquese con el médico que le recetó el medicamento para obtener ayuda inmediata.

P. ¿CÓMO PUEDO TENER ACCESO A LOS MEDICAMENTOS SI OCURRE UNA EMERGENCIA O UN DESASTRE?

R. Durante una emergencia o desastre, nuestra farmacia estará disponible a través del número telefónico **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)** para brindar servicios de farmacia. Si no podemos brindar servicios desde nuestra ubicación, coordinaremos con su plan de salud y otros proveedores de farmacia para asegurarnos de que su hijo reciba los medicamentos.

Incluimos información de preparación para emergencias de los recursos de preparación para emergencias de la Cruz Roja y del Condado de Orange para ayudarlo a prepararse mejor en caso de una emergencia. Planificar con anticipación implica cosas como:



- Ruta de evacuación
- Kit de emergencias
- Agua/comida adicional
- Números de teléfono de emergencia
- Medicamentos
- Documentos importantes
- Cuidado para las mascotas, si es necesario

También es importante planificar un lugar seguro para almacenar adecuadamente los medicamentos de su hijo.

Puede encontrar más información útil sobre la preparación para emergencias en:

www.redcross.org

www.readyoc.org/prepare/top5.html

INFORMACIÓN DEL PACIENTE

APELACIONES

Si su plan de salud no cubre los medicamentos de su hijo o si no está de acuerdo con los beneficios o la cobertura de los medicamentos de su hijo, es posible que tenga derecho a apelar con su plan de salud. Comuníquese con su plan de salud para obtener más información.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍAS

Las Regulaciones de la Junta de Farmacias del Estado de California no permiten la reventa o reutilización de un artículo con receta médica que haya sido suministrado anteriormente. No se pueden emitir reembolsos o créditos por productos adicionales o no utilizados. Un coordinador de atención al paciente de la farmacia especializada del CHOC coordinará la devolución y el reenvío de los medicamentos si los medicamentos o suministros de su hijo están defectuosos.

APOYO A LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Existen organizaciones y programas para ayudarlo a respaldarlo a usted y a sus derechos como consumidor. Para obtener más información sobre estos recursos, visite la Asociación Nacional de Defensores del Consumidor y en www.consumeradvocates.org/contact-naca.

POLÍTICA DE PAGO

RECLAMACIONES DE MEDICAMENTOS

La farmacia especializada del CHOC le facturará a su compañía de seguros. Sin embargo, es posible que deba pagar parte del costo. A esto se le llama copago. Usted será responsable de pagar el copago cuando solicite medicamentos o que se le surta una receta médica de nuevo. Le diremos la cantidad exacta necesaria para pagar a la farmacia especializada del CHOC. Siempre puede pedirle a la farmacia especializada del CHOC que le proporcione el precio en efectivo del medicamento y cualquier otra información financiera si nuestra farmacia está en la red de su seguro.

SALDOS PENDIENTES

Si por alguna razón debe dinero por sus medicamentos, deberá pagarlo antes de que se pueda surtir su próxima receta médica. Aceptamos tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express y Discover.



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Usted y su padre/madre/tutor tienen derecho a:

1. Una atención considerada y respetuosa, y a estar cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus valores y creencias personales.
2. Elegir un proveedor de atención médica y hablar con un profesional de la salud.
3. Que se le informe de inmediato a un miembro de su familia o a alguien que usted elija sobre su admisión al hospital. Que se le informe de inmediato a su propio médico sobre su admisión en el hospital.
4. Conocer el nombre del médico que estará a cargo de su atención. Conocer los nombres y trabajos de todas las demás personas que lo atenderán durante su hospitalización.
5. Recibir información sobre su enfermedad, tratamiento y posibilidades de recuperación en el idioma y las palabras que usted comprenda. Usted tiene derecho a ayudar a los médicos a hacer planes para su tratamiento y decidir cómo se llevará a cabo. Usted tiene derecho a expresar sus deseos con respecto a las cuestiones éticas que puedan surgir. Esto puede incluir preguntas sobre conflictos y cómo se resolverán, suspender la reanimación cardiopulmonar (RCP) y no realizar o retirar el tratamiento de soporte vital.
6. Tomar decisiones sobre su atención médica. Recibir cualquier información que pueda necesitar para comprender la atención médica o las pruebas que le ayudarán a dar su consentimiento o rechazo para el tratamiento o las pruebas. Esta información incluirá una descripción del tratamiento, tratamientos alternativos o no tratamientos, los posibles riesgos y beneficios y el nombre de las personas que proporcionarán el tratamiento o las pruebas. En caso de emergencia, se brindará atención médica antes de recopilar información.
7. Solicitar o rechazar el tratamiento, en la medida en que lo permita la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Usted tiene derecho a abandonar el hospital, incluso en contra del consejo de los médicos, en la medida en que lo permita la ley.
8. Que se le informe si el hospital/su médico sugieren participar o realizar experimentos con humanos que afecten su atención o tratamiento. Usted tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
9. Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable de servicio.
10. El paciente tiene derecho a una evaluación y tratamientos adecuados para el manejo del dolor.
11. Decidir sobre las instrucciones anticipadas. Esto incluye la elección de un responsable para la toma de decisiones en caso de que usted no pueda comprender la atención médica o las pruebas sugeridas, o en caso de que ya no sea capaz de comunicar sus deseos con respecto a la atención. Todo el personal del hospital debe seguir las instrucciones anticipadas.
12. Hacer que se respete la privacidad personal. Usted tiene derecho a pedirle a cualquier persona que se encuentre en la habitación que se vaya durante un examen o una conversación sobre su atención o diagnóstico.
13. Que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención médica se traten de forma confidencial. El hospital puede divulgar información cuando lo permita o lo exija la ley. Salvo en estas situaciones, el hospital obtendrá su permiso por escrito para divulgar cualquier información que no sea la información básica. La consulta, el examen, el tratamiento y las discusiones sobre su atención se llevarán a cabo de una manera que proteja y respete su privacidad.
14. Obtener información en sus registros médicos dentro de un plazo razonable, a menos que la ley establezca lo contrario.
15. Recibir atención médica en un entorno seguro sin abuso físico, abuso verbal o acoso. Usted tiene derecho a recibir servicios de protección, incluida la notificación a los organismos gubernamentales, sobre negligencia o abuso.
16. Mantendremos a su hijo libre de restricciones y reclusión, excepto cuando sea necesario y según lo disponga la ley.
17. Recibir información sobre todos los aspectos de su atención de manera oportuna, incluida la hora y el lugar de las citas y los nombres de las personas que lo atenderán.





18. Recibir información sobre el programa de administración de pacientes de farmacia especializada, incluida la filosofía y las características del programa.
19. Ser informado por su médico u otros cuidadores sobre los requisitos de atención médica continua después del alta del hospital.
20. Conocer cuáles reglas y políticas del hospital se aplican a su conducta mientras es un paciente.
21. Elegir a aquellas personas que desee que visiten, si tiene capacidad para tomar decisiones, ya sea que el visitante sea pariente consanguíneo o por matrimonio, a menos que:
 - No se permitan visitantes.
 - El hospital determine de forma razonable que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal del hospital, otro visitante del hospital o interrumpiría significativamente las operaciones del hospital.
 - Le haya dicho al personal del hospital que ya no quiere que le visite alguna persona en particular. El hospital puede establecer restricciones razonables sobre los visitantes, incluidas restricciones sobre las horas en que los visitantes pueden venir al hospital y la cantidad de visitantes.
22. Hacer que sus deseos se tomen en consideración, si carece de capacidad para la toma de decisiones, para determinar quién puede visitarlo. El método de la consideración se divulgará en la política del hospital sobre visitas. Como mínimo, el hospital incluirá a cualquier persona que viva en su hogar.
23. Examinar y recibir una explicación de la factura del hospital independientemente de la fuente de pago.
24. Ejercer estos derechos y ser tratado con dignidad y respeto, sin distinción por motivos de sexo, situación económica, antecedentes educativos, raza, color, religión,

ascendencia, nacionalidad, orientación sexual o estado civil o la fuente de pago por la atención. Usted tiene derecho a que su propiedad y su persona sean tratadas con respeto, consideración y reconocimiento a la dignidad del paciente/familia.

- 25 Presentar una queja y/o reclamación con respecto al tratamiento o la atención que se le proporciona (o no se proporciona), o la falta de respeto de la propiedad investigada, ante el hospital y/o el Departamento de Servicios de Salud y a ser informado de las medidas tomadas.

Usted y su hijo tienen la responsabilidad de:

1. Participar activamente en las decisiones sobre la atención y el tratamiento.
2. Tratar a los demás con respeto y dignidad. Respetar la privacidad de otras personas.
3. Ser considerado con otros pacientes, familias y personal y seguir las reglas del hospital sobre la conducta de los pacientes, familiares y visitantes.
4. Sigaa las reglas y restricciones del hospital sobre la cantidad de visitantes permitidos, cuándo pueden visitar y por cuánto tiempo.
5. Respetar la propiedad del hospital y la propiedad de los demás.
6. Informarnos en caso de que tenga alguna pregunta o inquietud sobre el tratamiento o la atención de su hijo.
7. Conocer los requisitos de atención médica de su hijo después de ser dado de alta del hospital, incluida la atención de seguimiento.
8. Ser parte del equipo de atención médica de su hijo. Esto significa:
 - Proporcionar información precisa y completa sobre la salud de su hijo;
 - Responder a todas las preguntas con honestidad y precisión;
 - Hacer preguntas para comprender lo que está sucediendo y por qué;
 - Seguir el tratamiento que los médicos y enfermeros de su hijo han planeado;
 - Informarnos sobre cualquier cambio; y
 - Conocer al médico que está a cargo de la atención de su hijo.
9. Proporcionar información precisa y completa sobre el seguro médico y los pagos de su familia. Pagar las facturas a tiempo.
10. Conocer sus responsabilidades con respecto a las necesidades continuas de salud de su hijo.

LISTA DE VERIFICACIÓN DE ENVÍO DE DEVOLUCIÓN

La farmacia especializada del CHOC le pide que complete estos formularios que nos permitirán prestarle un mejor servicio. No tenga miedo de hacer preguntas y comunicarse con cualquier miembro del equipo para obtener aclaraciones o inquietudes.

Envíe los formularios firmados por correo electrónico a chocspecialtypharmacy@choc.org o por correo postal a **CHOC Specialty Pharmacy, 1201 W. La Veta Ave. Orange, CA 92868** utilizando el sobre prepagado que se encuentra en el paquete de bienvenida.

Necesario:

- Acuerdo de servicio
- Aviso de prácticas de privacidad
- Confirmación de envío

Opcional:

- Encuesta de satisfacción del paciente/cliente
- Formulario de inquietudes

ACUERDO DE SERVICIO

A cambio de que la farmacia especializada del CHOC proporcione medicamentos a mi hijo y facture a mi compañía de seguros o al pagador externo que paga por los medicamentos, acepto los siguientes términos y condiciones:

- 1. PERMISO PARA TRATAMIENTO MÉDICO:** Doy permiso a la farmacia especializada del CHOC para que me proporcione los medicamentos que receta mi médico. Mi médico me ha comentado:
 - Las razones por las que mi hijo necesita estos medicamentos
 - Los riesgos de tomar los medicamentos.
 - Las ventajas de tomar los medicamentos.
 - Posibles complicaciones
 - Y alternativas a los medicamentosAl igual que con cualquier terapia con medicamentos, entiendo que existen riesgos conocidos y desconocidos. Certifico que nadie ha prometido o ha ofrecido de forma implícita, alguna garantía sobre los medicamentos que se le han recetado a mi hijo.
- 2. DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Entiendo que la farmacia especializada del CHOC utilizará la información médica protegida ("PHI", por sus siglas en inglés) de mi hijo como se indica en el Aviso de prácticas de privacidad de la farmacia especializada del CHOC que he recibido por separado de la farmacia especializada del CHOC. Si no he recibido un Aviso de prácticas de privacidad de la farmacia especializada del CHOC, acepto llamar al 714-509-9118 o al 877-794-2462 para solicitar otra copia a la farmacia especializada del CHOC.
- 3. RESPONSABILIDAD FINANCIERA:** Entiendo y acepto que soy responsable del pago de los medicamentos que la farmacia especializada del CHOC le proporciona a mi hijo. Si la farmacia de especialidad del CHOC no recibe el pago de mi aseguradora o del pagador externo que paga por los medicamentos de mi hijo, yo pagaré directamente a la farmacia especializada del CHOC por los medicamentos dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de una factura de la farmacia especializada del CHOC, excepto en los casos en que la ley no permita el pago a la farmacia especializada del CHOC. Si mi aseguradora y/o el pagador externo que paga los medicamentos de mi hijo me pagan directamente, acepto enviar ese pago a la farmacia especializada del CHOC el día en que yo reciba el pago.
- 4. FACTURAS SIN PAGAR:** Acepto que se me cobrarán intereses por cualquier monto que deba a la farmacia especializada del CHOC durante más de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de vencimiento. La tasa de interés será de uno punto cinco por ciento (1.5 %) por mes o la tasa máxima permitida por la ley, la que sea menor. También acepto pagar todos los costos y gastos

de los esfuerzos de cobranza de la farmacia especializada del CHOC, incluidos los honorarios razonables de abogados y los costos judiciales en los que incurra la farmacia especializada del CHOC para cobrar los saldos vencidos.

- 5. ACUERDO COMPLETO:** Este acuerdo contiene el acuerdo completo de ambas partes. No se utilizará ni se hará cumplir ninguna otra declaración, promesa o acuerdo, verbal o de otro tipo, expreso o implícito, que no esté incluido en este documento. Cualquier cambio debe hacerse por escrito y estar firmado por ambas partes para que tenga algún efecto. Este acuerdo se hará cumplir. Se utiliza para beneficiar a ambas partes ahora y en el futuro.
- 6. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS:** La farmacia especializada del CHOC no acepta la devolución de medicamentos recetados no utilizados o descontinuados una vez hayan sido proporcionados al paciente. Consulte la sección de desecho seguro de sus medicamentos para obtener instrucciones sobre la correcta eliminación de medicamentos.

He leído, entiendo y estoy de acuerdo con todo lo anterior. Se puede utilizar una fotocopia de este acuerdo como si fuera un original. Esta Divulgación de Información y Asignación de Beneficios permanecerá en vigencia hasta que yo la revoque por escrito. Permanecerá en uso hasta la fecha en que se revoque.

Nombre del paciente en letra de molde:

Fecha de nacimiento:

Firma del paciente/tutor:

Fecha:

Firma del asegurado principal:

Fecha:

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

*Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica y cómo puede tener acceso a esta información. **REVISE CON ATENCIÓN***

La mayoría de los pacientes del sistema de salud infantil del CHOC son menores de edad. Cuando nos referimos a "usted" o "su" en este Aviso, nos referimos al paciente. Cuando nos referimos a tipos de divulgaciones de información realizadas a "usted", nos referimos a divulgaciones realizadas al paciente, el tutor del paciente o a la persona legalmente autorizada para recibir información sobre el paciente.

¿A QUIÉN APLICA ESTE AVISO?

El sistema de salud infantil del CHOC ("CHOC Children's" o "nosotros") brinda atención médica a nuestros pacientes y clientes a través de nuestros hospitales y centros afiliados ("Centros de CHOC Children's") en asociación con otros profesionales y organizaciones.

Las prácticas de privacidad en este Aviso serán seguidas por:

- Todos los centros del CHOC Children's, incluidos hospitales, clínicas, centros de atención especializada y de atención primaria, y todas las demás unidades operativas del CHOC Children's.
- Todos los empleados, personal y demás personal del CHOC Children's que puedan necesitar acceder a su información para realizar sus funciones laborales.
- Miembros del personal médico de cada centro del CHOC Children's y otros profesionales de la salud que prestan servicios de atención médica en un centro del CHOC Children's.
- Cualquier miembro de un grupo de voluntarios que esté autorizado por CHOC Children's para ayudarlo.
- Cualquier socio comercial con el que compartamos información médica.

LA PRIVACIDAD ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

CHOC Children's están comprometidos a respetar la privacidad del paciente y proteger su información de salud.

Si no entiende los términos de este Aviso o tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el funcionario de privacidad en el número de teléfono que aparece en la parte inferior de este aviso.

Ejemplos de formas en que usaremos o divulgaremos su información médica para tratamiento, pago u operaciones de atención médica (TPO, por sus siglas en inglés):

Cada vez que visita un hospital, médico u otro proveedor de atención médica, se hace un registro de la visita. Por lo general, este registro contiene síntomas, exámenes y resultados de pruebas, diagnósticos, tratamientos y un plan para la atención o el tratamiento futuros. Esta información, a menudo denominada historial médico o de salud, se puede

utilizar para:

Tratamiento: La información médica obtenida por una enfermera, un médico u otros miembros de su equipo de atención médica se registrará en su historial médico y se utilizará para determinar el mejor curso de tratamiento para usted. También le proporcionaremos a su médico o a un proveedor de atención médica posterior copias de los informes para ayudarlo a tratarlo una vez que le den el alta.

Pago: Es posible que le envíen una factura a usted o a su compañía de seguros. La información en la factura, o junto con la misma, puede incluir información que lo identifique, su diagnóstico, procedimientos y suministros utilizados para su atención.

Operaciones de atención médica: Los miembros del personal médico, el personal de gestión de riesgos o calidad y otros miembros correspondientes del CHOC Children's pueden usar la información de su historial médico para evaluar la atención y los resultados en su caso y en otros similares. Posteriormente, esta información se utilizará y compartirá para mejorar continuamente las operaciones necesarias para administrar cada centro del CHOC Children's y garantizar que todos los pacientes reciban atención de la más alta calidad.

SUS DERECHOS DE PRIVACIDAD

Aunque su historial médico es propiedad del CHOC Children's, usted tiene derecho a:

- Solicitar que restrinjamos la forma en que usamos y divulgamos su información médica para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica. No estamos obligados a aceptar su solicitud, excepto en la medida en que usted nos solicite que restrinjamos la divulgación a un plan de salud o aseguradora si usted, o alguien en su nombre, ha pagado el artículo o servicio de su bolsillo en su totalidad. Para solicitar restricciones, debe realizar su solicitud por escrito. Le informaremos nuestra decisión sobre su solicitud de restricción por escrito.
- Usted tiene derecho a consultar u obtener copias de su información médica en la mayoría de los casos, pero la solicitud debe hacerse por escrito. Aceptaremos su solicitud o le enviaremos nuestro motivo de rechazo de su solicitud por escrito y le explicaremos cómo puede hacer que se revise dicho rechazo. Es posible que se cobre por las copias realizadas.
- Solicitar una lista de las divulgaciones de su historial médico durante los últimos seis años. Esta lista no incluirá instancias en las que usted autorizó la divulgación. No incluirá las divulgaciones realizadas durante el tratamiento hospitalario habitual, el pago y/o las operaciones de atención médica. La solicitud debe indicar el período de tiempo deseado para tomar en cuenta. Después de la

primera solicitud, puede haber un cargo.

- Solicitar por escrito que modifiquemos su información médica si considera que su información médica es incorrecta o falta información importante. Podríamos rechazar su solicitud de enmendar un registro si la información no fue creada por nosotros, mantenida por nosotros o si determinamos que el registro es correcto. Puede apelar, por escrito, nuestra decisión de no modificar un registro.
- Solicitar una copia impresa de este Aviso.
- Solicitar que se le comunique información médica sobre usted de manera confidencial o en un lugar alternativo, pero la solicitud debe ser razonable y debe especificar cómo o dónde desea ser contactado.

Todas las solicitudes o apelaciones por escrito mencionadas anteriormente deben enviarse al Funcionario de Privacidad que se indica al final de este Aviso.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES DE PRIVACIDAD

En un esfuerzo por brindar atención médica de la más alta calidad y para cumplir con ciertos requisitos legales, CHOC Children's debe:

- Mantener la privacidad de su información médica;
- Proporcionarle este Aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la protección de su información médica;
- Seguir los términos de este Aviso;
- Notificarle si no podemos cumplir con las restricciones solicitadas; y
- Cumplir con las solicitudes razonables que usted pueda tener para comunicar su información médica por diferentes medios o en diferentes lugares.

Ejemplos de cómo se utilizará su información:

Recordatorios de citas y devolver llamadas: podemos usar y divulgar información médica para comunicarnos con usted y recordarle que tiene una cita o para hacer un seguimiento después de una visita.

Familia y amigos: Podemos brindar información a las personas que usted identifique como responsables del pago de su atención, a un familiar, amigo o cualquier otra persona involucrada en su atención médica.

Directorio de información del paciente: A menos que nos notifique sobre su objeción, incluiremos su nombre, ubicación en el hospital, estado general y afiliación religiosa en el directorio de información del paciente del hospital. Esta información se puede proporcionar a miembros del clero y, excepto por afiliación religiosa, a otras personas que pregunten por usted por su nombre, incluidos miembros de los medios de comunicación.

Si desea optar por no estar en el directorio de información de pacientes del hospital, notifique al personal de admisión del centro del CHOC Children's en donde está recibiendo tratamiento.

Intercambio de información médica: CHOC Children's puede poner su información médica individual a disposición de un Intercambio de información médica

(HIE, por sus siglas en inglés) local, regional o nacional para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica o según lo requiera la ley. Un HIE es un sistema electrónico que permite a los proveedores de atención médica participantes compartir información del paciente de conformidad con las leyes de privacidad federales y estatales con el objetivo común de mejorar la calidad de la atención para nuestros pacientes. A menos que nos notifique sobre su objeción, podemos compartir su información médica electrónicamente a través del HIE, lo que permitirá a los proveedores de atención médica participantes acceder a la información según sea necesario para el tratamiento. La información médica del paciente, que actualmente por ley requiere una autorización adicional firmada para su divulgación, no se transmitirá al HIE sin su consentimiento o según lo exija la ley o los requisitos reglamentarios. Si desea optar por no ser incluido en el HIE, notifique al personal de admisión del CHOC Children's en donde está recibiendo tratamiento. Si decide optar por no participar después de su visita/admisión o ha optado por no participar y desea participar ahora, llame a la línea directa de cumplimiento corporativo al (877) 388-8588.

Registro de vacunación de California: CHOC Children's participa en el registro de vacunación de California (CAIR, por sus siglas en inglés), un sistema informático seguro que almacena los registros de vacunación (vacunas) de los niños. Es utilizado por proveedores de atención médica, departamentos de salud pública y otros programas que sirven a los niños para proteger su salud al permitir el acceso a los registros de vacunación y enviar recordatorios cuando las vacunas no se han administrado. El registro es privado y confidencial y solo puede ser utilizado por personas autorizadas que atienden al niño. A menos que nos notifique sobre su objeción, le comunicaremos al CAIR que su información puede ser compartida dentro del registro. Si desea optar por no compartir información dentro del registro, notifique al personal de admisión del centro del CHOC Children's en donde está recibiendo tratamiento. Si decide optar por no participar después de su visita/admisión o ha optado por no participar y desea participar ahora, llame a la línea directa de cumplimiento corporativo al 1-877-388-8588.

Podemos usar o divulgar su información médica sin su autorización previa por varias razones.

Sujeto a ciertos requisitos, podemos divulgar información médica sobre usted sin su autorización previa para los siguientes fines:

Según lo requiere la ley: Podemos divulgar su información médica cuando así lo exijan las leyes federales, estatales o locales, como en respuesta a una solicitud de la policía en circunstancias específicas o en respuesta a órdenes judiciales o administrativas válidas.

Para la salud pública: Podemos divulgar su información médica a las autoridades legales o de salud pública encargadas de prevenir o controlar enfermedades, lesiones, discapacidades, abuso o negligencia infantil, etc., según lo exige la ley.

Investigación: Podemos divulgar su información médica a investigadores cuando su investigación haya sido autorizada

a través del proceso de aprobación correspondiente del CHOC Children's, como la Junta de Revisión Institucional.

La Junta de Revisión Institucional revisa las propuestas de investigación y establece protocolos para garantizar la privacidad de su información médica.

Beneficios y servicios relacionados con la salud: Podemos utilizar su información de salud para notificarle sobre beneficios o servicios relacionados con la salud que puedan ser de su interés. Su información no se venderá ni se proporcionará a un tercero. Usted tendrá la oportunidad de rechazar u optar por no recibir esta información en el primer contacto al recibir comunicaciones de marketing.

Recaudación de fondos: Podemos utilizar su información médica para solicitar fondos en beneficio del CHOC Children's y su fundación. Usted tendrá la oportunidad de rechazar u optar por no recibir esta información en el primer contacto al recibir comunicaciones relacionadas con la recaudación de fondos.

Socios comerciales: hay algunos servicios proporcionados en el CHOC Children's a través de contratos con socios comerciales (es decir, CHOC Children's puede divulgar su información médica a una compañía que factura a las compañías de seguros en nombre de CHOC Children's para permitir que esa compañía ayude a CHOC Children's a obtener el pago por la servicios de atención prestados). Para proteger su información médica, requerimos que el socio comercial proteja adecuadamente su información.

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

Directores de funerarias, forenses y examinadores médicos:

Podemos divulgar información médica a directores de funerarias, forenses y directores médicos de conformidad con la ley aplicable para que lleven a cabo sus funciones.

Donación de órganos: De acuerdo con la ley aplicable, podemos divulgar información médica a organizaciones de obtención de órganos u otras entidades con el propósito de la donación y el trasplante de tejidos.

Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), por sus siglas en inglés: Podemos divulgar a la FDA información de salud relativa a eventos adversos.

Actividades de supervisión de la salud: Podemos divulgar información médica a una agencia de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión incluyen, por ejemplo, auditorías, investigaciones, inspecciones y otorgamiento de licencias.

He recibido y entiendo el Aviso de prácticas de privacidad.

Nombre:

Fecha:

Firma:

Acuerdo de atención médica organizada: Cada Centro del CHOC Children's y los miembros de su personal médico han organizado y le presentan este documento como un Aviso conjunto. La información se compartirá según sea necesario para llevar a cabo el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica. Los médicos y cuidadores pueden tener acceso a información médica protegida en sus consultorios para ayudar a revisar el tratamiento anterior, ya que puede afectar el tratamiento en ese momento.

OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Quejas: Si considera que se han violado sus derechos de privacidad, comuníquese con el Funcionario de Privacidad al **1-877-388-8588**, o por correo postal a:

Privacy Officer (Funcionario de Privacidad)
CHOC Children's
1201 W. La Veta Ave., Orange, CA 92868

También puede presentar una queja ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. a:

Secretary (Secretario)
Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.
200 Independence Ave., S.W. Washington, DC 20201

Su atención no se verá afectada, de manera negativa o de otro modo, por presentar una queja.

Cambios en el Aviso: Nos reservamos el derecho de cambiar este Aviso de prácticas de privacidad en cualquier momento y de hacer que los nuevos cambios sean efectivos para toda la información médica que tenemos actualmente y la que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del Aviso actual en cada centro del CHOC Children's y en el sitio web del CHOC Children's. El Aviso contendrá la fecha de vigencia. Además, puede solicitar una copia del Aviso actual cada vez que visite un centro del CHOC Children's para recibir tratamiento o servicios de atención médica como paciente interno o ambulatorio.

Otros usos de la información médica: No usaremos ni divulgaremos su información médica sin su permiso/autorización, excepto como se describe en este Aviso. Si opta por autorizar la divulgación para otros fines, usted puede revocar dicha autorización por escrito en cualquier momento, excepto en los casos en los que ya se hayan tomado medidas con una autorización que ya se nos haya otorgado.

Funcionario de privacidad: 1-877-388-8588

Este Aviso de prácticas de privacidad entra en vigencia a partir del: 1 de noviembre del 2016.

CONFIRMACIÓN DE ENVÍO

La farmacia especializada del CHOC utiliza embalajes especiales y envío rápido para entregar los medicamentos de su hijo a tiempo y con especial cuidado.

Los medicamentos de su hijo se enviarán sin cargo. Utilizamos un servicio de mensajería nacional al día siguiente o un servicio de mensajería local el mismo día, según el tipo de entrega, la ubicación y las pautas preestablecidas.

Coordinaremos con usted la fecha exacta de entrega y la hora aproximada. La mayoría de las entregas requerirán la firma del destinatario. Para evitar retrasos o problemas con los medicamentos de su hijo, asegúrese de estar allí para firmar y recibir el paquete en el lugar y la hora de entrega programados.

Si hay retrasos en la entrega, le notificaremos el motivo del retraso. Si su hijo se queda sin medicamentos debido a un retraso, lo ayudaremos a obtener los medicamentos en otra farmacia.

Valoramos a nuestros clientes y queremos seguir brindando un excelente servicio al cliente. Usted puede ayudarnos informándonos si hay algún problema con su entrega. Llame a la farmacia especializada del CHOC para informar sobre cualquier inquietud o problema.

He recibido y entiendo la información del Paquete de Bienvenida, incluidos los derechos y responsabilidades.

Nombre: _____

Fecha: _____

Firma: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE/CLIENTE

Nombre (opcional): _____ Fecha: _____

1. ¿Qué probabilidad hay de que recomiende nuestra farmacia a familiares y amigos en una escala de 0 a 10, siendo 0 "Nada probable" y 10 "Extremadamente probable"?
(Encierre en un círculo su respuesta)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la educación brindada sobre la medicación de su hijo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

3. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la educación y el asesoramiento brindados sobre la condición o problema de salud de su hijo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

4. ¿Qué tan satisfecho estuvo con el personal de nuestra farmacia para responder rápidamente preguntas y/o resolver cualquier problema?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

5. ¿Qué tan satisfecho estuvo con el estado y la precisión de la receta médica surtida de su hijo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

6. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la velocidad de la entrega de los medicamentos de su hijo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

7. ¿Con qué frecuencia pudo hablar con el personal de nuestra farmacia sobre la salud o las recetas médicas de su hijo cuando lo necesitaba?

- Siempre
- Usualmente
- En ocasiones
- Nunca
- No quise hablar con el personal de la farmacia sobre la salud o las recetas de mi hijo.

8. ¿Desea proporcionar comentarios o sugerencias adicionales?

- Sí
- No

En caso afirmativo, agregue sus comentarios/sugerencias a continuación:

FORMULARIO DE INQUIETUDES

La farmacia especializada del CHOC se compromete a brindarle a su hijo una atención segura y de calidad que satisfaga las necesidades de terapia con medicamentos. Si considera que no hemos cumplido con sus expectativas, nos gustaría saberlo. En la farmacia especializada del CHOC, nuestros farmacéuticos están dedicados a la salud y el bienestar de nuestros pacientes. Queremos trabajar con nuestros pacientes y sus familias para brindar atención médica de la más alta calidad.

Si cree que hay un problema con los medicamentos de su hijo o con los servicios, llame a la farmacia especializada del CHOC al **714-509-9118** o al **1-877-RX4-CHOC (1-877-794-2462)** para hablar con uno de nuestros farmacéuticos. Estaremos encantados de atender todas sus inquietudes. Si desea presentar una queja ante esta farmacia, puede hacerlo por escrito o llamando a la línea de ATENCIÓN de Servicio al Cliente del CHOC al **714-509-3200** o enviando una carta por correo postal a CHOC Hospital, Customer Service Department, 1201 W. La Veta Ave., Orange, CA 92868.

Si considera que su queja o reclamo no se ha resuelto a su satisfacción y desea buscar opciones para una revisión adicional, puede comunicarse con la Junta de Farmacias de California a través del sitio web www.pharmacy.ca.gov. También puede comunicarse con la Comisión de Acreditación de Atención Médica al **1-855-937-2242**.

Nombre del paciente: _____ Fecha: _____

Asunto: _____

Empleado involucrado (*si corresponde*): _____

Naturaleza del problema: _____

QAQI Acción tomada: (*para el personal de farmacia especializada del CHOC*) _____

Fecha: _____



1201 W. La Veta Ave.

Orange, CA 92868

714.509.9118