

Servicios de Farmacia Especializada
PAQUETE DE BIENVENIDA



Bienvenido a la Farmacia Especializada TMC

Gracias por elegir a TMC Health y TMC Pharmacy como su farmacia especializada. Nuestro equipo está aquí para apoyarle durante todo su tratamiento, asegurando que obtenga los mejores resultados de sus medicamentos especializados.

Este paquete constituye su recurso principal para gestionar la terapia de la farmacia especializada y nuestro programa en TMC Health. Nuestros servicios están diseñados para ayudarle a obtener el máximo beneficio como paciente de la farmacia especializada, incluyendo:

- Atención personalizada por parte de farmacéuticos capacitados y personal de apoyo con experiencia en su afección.
- Ayuda con la aprobación del seguro médico y el acceso a programas de asistencia financiera.
- Envío de medicamentos gratuito, seguro y puntual en Arizona, incluyendo los medicamentos refrigerados.
- Apoyo clínico de farmacéuticos las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Recordatorios para surtir de nuevo los medicamentos y seguimiento de la evolución de su tratamiento.

En TMC Health y TMC Pharmacy, usted es nuestra prioridad. La experiencia del paciente es nuestra prioridad, y sus comentarios nos permiten seguir ofreciendo una excelente atención. Es posible que, de vez en cuando, le pidamos que complete una breve encuesta de satisfacción por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico; le agradeceríamos que dedicara un momento a compartir su opinión sobre nuestro servicio.

Si tiene alguna pregunta, por favor llámenos a la línea gratuita **(855) 862-7476**. ¡Gracias por elegir a TMC Health y bienvenido al programa de farmacia especializada de TMC Pharmacy!

Atentamente,

Su equipo de la farmacia especializada

Sobre la Farmacia Especializada TMC

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Página Web:

[tmcaz.com/
programs-services/
pharmacy/specialty-
pharmacy-services](http://tmcaz.com/programs-services/pharmacy/specialty-pharmacy-services)

Llamada gratuita:

1 (855) 862-7476

NUESTRA UBICACIÓN

TMC Pharmacy

5310 E. Grant Road

Tucson, AZ 85712

Teléfono: (520) 420-2600

Fax: (520) 420-2602

HORAS HÁBILES

Lunes a viernes,
8 a.m. 4:30 p.m.

TMC Pharmacy está
cerrada o puede tener
horario reducido en los
siguientes días festivos:

- 31 de diciembre
- Año nuevo
- Memorial Day
- 4 de Julio
- Labor Day
- El día de acción de gracias
- El viernes antes de acción de gracias
- Nochebuena
- Navidad

LINEA PARA LA FARMACIA FUERA DE LAS HORAS HÁBILES:

Un farmacéutico autorizado está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para atender sus necesidades clínicas. Para necesidades farmacéuticas urgentes fuera de las horas hábiles, llame al **(520) 420-2600** y seleccione la opción para comunicarse con nuestro farmacéutico de guardia.

Si está sufriendo una emergencia médica grave, por favor llame al 911 de inmediato o acuda a la sala de emergencias más cercana. El personal de emergencias le ayudará a decidir cuál es la mejor medida a tomar.

Sobre Nuestros Servicios

LOS PRIMEROS PASOS

Una vez que recibimos una receta de su proveedor, usted queda inscrito automáticamente en nuestro programa de farmacia especializada durante todo su tratamiento. Además del apoyo dedicado de nuestro equipo de farmacia especializada, este programa nos permite:

- Colaborar con su equipo de atención actual para asegurar que sus medicamentos especializados sean lo más seguros y eficaces posible
- Enseñar, capacitar y repasar con usted cómo tomar sus medicamentos de manera correcta y cómoda
- Realizar revisiones periódicas para detectar interacciones de medicamentos, alergias y efectos secundarios
- Responder a cualquier pregunta clínica que pueda tener sobre su afección y tratamiento
- Elaborar un plan de atención basado en las mejores prácticas actuales y adaptado a sus objetivos y necesidades personales
- Ofrecer materiales y recursos educativos adicionales sobre su afección si así lo solicita

Este programa fue diseñado para mejorar los resultados de salud y el bienestar general de los pacientes, haciéndolo a usted nuestra prioridad—al ofrecerle una mejor comprensión de sus medicamentos, planes de atención personalizados y un manejo eficaz de los efectos secundarios— para que se sienta más seguro a lo largo de su tratamiento.

Estos servicios se ofrecen sin costo adicional y la inscripción es opcional. Si desea recibir sus medicamentos y recordatorios de resurtido únicamente en TMC Pharmacy, por favor comuníquese con nosotros para que lo demos de baja del programa.

SURTIR UNA NUEVA RECETA

Su proveedor puede enviar las nuevas recetas directamente a TMC Pharmacy por fax, teléfono o vía electrónica. También puede llevar una receta en papel a TMC Pharmacy; sin embargo, todas las recetas entregadas en mano serán verificadas con su proveedor.

RECOLECCIÓN Y ENTREGA DE RECETAS

Nos pondremos en contacto con usted entre 5 y 7 días antes de surtir su receta. Las recetas se entregan gratuitamente en un lugar seguro. Solo usted o las personas que haya autorizado pueden recibir su medicamento. Si la entrega no es posible o no es de su preferencia, también puede recoger sus recetas personalmente en nuestra farmacia.

Por favor, revise su pedido al recibirlo y llámenos en un plazo de un día hábil para informar sobre cualquier problema.

RESURTIDO DE SU MEDICAMENTO

Entre cinco (5) y siete (7) días antes de la fecha de su resurtido, un miembro del equipo de TMC Specialty Pharmacy se comunicará con usted para confirmar la entrega o la recolección, evaluar los efectos secundarios y gestionar el pago. Los resurtidos no pueden enviarse sin su confirmación.

Si no ha recibido una llamada de confirmación, o si usted no ha confirmado su resurtido cinco (5) a siete (7) días antes de la fecha prevista para su resurtido, comuníquese con TMC Pharmacy por teléfono lo antes posible.

TRANSFERENCIA DE UN RECETA

Si TMC Pharmacy ya no puede resurtir su medicamento, le notificaremos y transferiremos su receta a otra farmacia especializada. También puede solicitar la transferencia de sus recetas a una farmacia diferente en cualquier momento.

Sobre la Farmacia Especializada TMC

CUANDO LLAMAR A TMC PHARMACY:

Es importante que se comunique con TMC Pharmacy y con su farmacéutico si tiene preguntas, inquietudes o cambios que puedan afectar su tratamiento. Por favor, llámenos cuando:

- Tiene preguntas o inquietudes sobre su(s) medicamento(s)
- Sospecha que tiene una reacción o alergia a su(s) medicamento(s)
- Hay un cambio en el uso de su(s) medicamento(s)
- Su información de contacto o dirección de entrega ha cambiado
- Su información del seguro médico o método de pago ha cambiado
- Necesita consultar el estado de su pedido, hablar sobre un retraso en el pedido o reprogramar la entrega
- Necesita información relacionada con reclamaciones
- Necesita resurtir su receta
- Tiene preguntas sobre opciones de precios o programas de ahorro para su(s) medicamento(s)
- Necesita transferir una receta

Información Financiera

Antes de que comience su atención, un miembro del personal de la farmacia le informará sobre los gastos que deberá pagar de su propio bolsillo, tales como deducibles, copagos y coseguros. TMC Pharmacy presentará las reclamaciones a su compañía de seguros médicos y le notificará si alguna reclamación es rechazada.

Dependiendo de su cobertura de seguro, podemos informarle sobre el precio al contado de su medicamento y ayudarlo a acceder a programas de asistencia financiera si así lo solicita. Es posible que existan programas de asistencia financiera disponibles según la afección que se esté tratando y el medicamento recetado. Consulte la sección "Programas de asistencia financiera" para ver una lista de posibles programas o no dude en llamarnos para obtener más información.

Inquietudes y Quejas del Paciente

Nuestros farmacéuticos especialistas clínicos revisan todas las recetas para garantizar la seguridad y la exactitud, conforme a las mejores prácticas y a lo prescrito. No obstante, si detecta algún error (por ejemplo, errores de medicamento, dosis o frecuencia, o si sospecha que se trata de medicamentos falsificados), le rogamos que se ponga en contacto con nosotros para que podamos investigar y rectificar el error. Las reclamaciones presentadas ante TMC Specialty Pharmacy se registran y documentan en un plazo de un día hábil después de recibirlas, y se resuelven lo antes posible y dentro de un plazo de 30 días.

Queremos que esté totalmente satisfecho con el servicio que ofrecemos. Si usted o su cuidador tienen alguna inquietud, por favor comuníquense con nosotros por teléfono, correo electrónico o por escrito para hablar al respecto.

Si desea solicitar una revisión adicional de su inquietud, puede ponerse en contacto con:

Arizona State Board of Pharmacy

- Página web: <https://pharmacy.az.gov/>
- Teléfono: (602) 771-2727
- Para enviar un correo por escrito: <https://pharmacy.az.gov/contact-us>
- Para presentar una queja: <https://pharmacy.az.gov/file-complaint-or-self-report>

URAC Communication

- Página web: <https://www.urac.org/contact/file-a-grievance/>
- Correo electrónico: grievances@urac.org

ACHC Communication

- Página web: <https://achc.org/contact/>

NABP

- Teléfono: (847) 391-4406

Información Adicional y Recursos

SUSTITUCIONES Y EQUIVALENTES

Es posible que sustituyamos el medicamento por uno genérico para reducir costos o cumplir con los requisitos del seguro médico. Le informaremos antes de realizar cualquier sustitución. Utilizamos medicamentos de marca si usted o quien prescribe el medicamento así lo solicitan. Su compañía de seguros médicos podría aplicar costos adicionales.

ELIMINACIÓN ADECUADA DE MEDICAMENTOS NO UTILIZADOS

Los medicamentos no utilizados o caducados no deben desecharse por el inodoro ni tirarse a la basura sin protección. En su lugar, siga estas indicaciones:

- Utilice un programa local de devolución de medicamentos o un buzón de depósito.
- Si no dispone de esa opción, mezcle los medicamentos con posos de café o arena para gatos, colóquelos en una bolsa sellada y deséchelos con la basura doméstica.
- Para objetos punzantes (agujas o jeringas), utilice un contenedor para objetos punzantes.

No devuelva estos objetos a la farmacia. Para obtener más información, visite:

www.fda.gov/disposal

RETIRO DE MEDICAMENTOS DEL MERCADO

Si su medicamento es retirado del mercado, nos pondremos en contacto con usted y coordinaremos con su médico para encontrar una alternativa.

REACCIONES ADVERSAS

Una reacción adversa se define como "cualquier señal, síntoma o enfermedad desfavorable o no intencionada asociada temporalmente con el uso de un medicamento". Si sospecha que ha sufrido una reacción adversa, comuníquese con uno de nuestros farmacéuticos y con su médico. Sin embargo, en caso de emergencia médica, llame al 911 o a su servicio de emergencias local para recibir asistencia inmediata.

ACCESO A MEDICAMENTOS DURANTE UNA EMERGENCIA O DESASTRE

Contamos con planes para garantizar que reciba sus medicamentos durante emergencias, como condiciones meteorológicas adversas o desastres naturales.

Qué esperar:

- Es posible que nos comuniquemos con usted antes de una emergencia prevista para coordinar una entrega anticipada.
- Si la farmacia pudiera verse afectada por una emergencia o un desastre, nos pondremos en contacto con usted para hablar sobre el posible traslado de sus medicamentos y así garantizar que su terapia no se interrumpa.
- Si usted se ve afectado por una emergencia, comuníquese con nosotros tan pronto como sea seguro hacerlo.
- En situaciones que pongan en peligro la vida, llame siempre al 911 o acuda a la sala de urgencias más cercana.

ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS Y CONTROL DE INFECCIONES

Mantener limpios los medicamentos y el área de tratamiento es importante para su salud. Siga estos pasos para reducir el riesgo de infección:

Lávese las manos

- Lávese las manos antes y después de preparar o tomar su medicamento.

- Restriegue sus manos por lo menos 20 segundos con agua y jabón.
- Utilice desinfectante de manos si no dispone de agua y jabón.

Medicamentos inyectables

- Utilice una superficie limpia y plana para preparar su medicamento.
- Limpie siempre la zona de la inyección con una toallita con alcohol antes de inyectarse.
- Nunca reutilice agujas, jeringas ni toallitas con alcohol.

Información adicional y recursos (continuación)

Almacenamiento de medicamentos

- Almacene sus medicamentos según las indicaciones; algunos pueden requerir refrigeración.
- Mantenga los medicamentos en sus envases originales hasta el momento de usarlos.
- No utilice medicamentos que presenten decoloración, daños o fecha de caducidad vencida.

Eliminación

- Deseche los objetos punzantes usados en los contenedores designados para objetos punzantes.
- No tire agujas ni jeringas a la basura doméstica ni a los contenedores de reciclaje.
- Siga las normas locales para la eliminación de medicamentos y objetos punzantes.

RECURSOS ADICIONALES PARA PACIENTES

Medicamentos, afección/diagnóstico y recursos comunitarios	
Mieloma múltiple	https://themmrf.org/multiple-myeloma/what-is-multiple-myeloma
Neuro oncología	https://www.soc-neuro-onc.org/SNO/Resources/Patient_Resources/SNO/Resources/Patient_Resources.aspx
Oncología/Hematología	https://www.cancer.org https://www.livestrong.org/we-can-help

Programas de Asistencia Financiera	
PAN Foundation	www.panfoundation.org
HealthWell Foundation	www.healthwellfoundation.org
Patient Services, Inc.	www.patientservicesinc.org
Patient Advocate Foundation Co-Pay Relief	www.copays.org
Partnership for Prescription Assistance	www.pparx.org
Safety Net Foundation	www.safetynetfoundation.com
The Assistance Fund	www.theassistancefund.org

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Como nuestro paciente, tiene DERECHO a:

- Estar plenamente informado de antemano sobre la atención o el servicio que se prestará, incluyendo las disciplinas que brindan la atención y la frecuencia de las visitas, así como cualquier modificación en el plan de atención.
- Ser informado, con anticipación tanto verbalmente como por escrito, de la atención que se le brindará, de los cargos, incluyendo el pago por la atención/servicio que se espera de terceros y cualquier cargo del cual el paciente será responsable.
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que la organización prestará y las limitaciones específicas de dichos servicios.
- Participar en la elaboración y revisión periódica del plan de cuidados.
- Rechazar la atención o el tratamiento después de que se hayan explicado detalladamente las consecuencias de dicho rechazo.
- Que su persona y su propiedad sean tratados con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad e individualidad del paciente.
- Ser capaz de identificar al personal visitante mediante una identificación adecuada.
- Estar libre de malos tratos, negligencia o abuso verbal, mental, sexual y físico, incluyendo las lesiones de origen desconocido y la apropiación indebida de las pertenencias del paciente.
- Expresar quejas o reclamaciones sobre el trato, la atención o la falta de respeto a la propiedad, o recomendar cambios en las políticas, el personal o la atención/servicio, sin restricciones, interferencias, coacción, discriminación ni represalias.
- Solicitar que se investiguen las quejas/ reclamaciones relacionadas con el tratamiento o la atención brindada (o no brindada), o la falta de respeto hacia la propiedad del paciente.
- La confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el expediente del paciente y de la Información de Salud Protegida (PHI por sus siglas en inglés)
- Ser informado sobre las políticas y los procedimientos de la agencia en relación con la divulgación de expedientes clínicos.
- Elegir un proveedor de atención médica, incluyendo al médico tratante, si corresponde.
- Recibir atención adecuada centrada en el paciente, de conformidad con las indicaciones del médico, si corresponde.
- Ser informado sobre cualquier beneficio económico al ser remitido a una organización
- Estar plenamente informado sobre sus responsabilidades
- Que su información de salud personal se comparta con el programa de gestión de pacientes únicamente en conformidad con las leyes estatales y federales
- Identificar al personal del programa, incluyendo su cargo, y hablar con el supervisor de un miembro del personal si así se solicita
- Hablar con un profesional de la salud
- Recibir información sobre el programa de gestión de pacientes de TMC Specialty Pharmacy
- Rechazar la participación o darse de baja en cualquier momento.

Como nuestro paciente, sus RESPONSABILIDADES incluyen:

- Proporcionar información clínica y de contacto precisa, así como notificar cualquier cambio en dicha información
- Notificar a los médicos tratantes sobre su participación en los servicios que ofrece la farmacia, como el programa de gestión de pacientes.
- Presentar los formularios necesarios para recibir servicios
- Mantener en buen estado el equipo proporcionado.
- Notificar a la organización cualquier inquietud sobre la atención o los servicios prestados brindados

- Notificar a la organización sobre un cambio en el estado de contacto



5301 E. Grant Road • Tucson, AZ 85712
tmcaz.com