

AHF PHARMACYTM.org

Atención médica sin fines de lucro



**PAQUETE DE BIENVENIDA
PARA PACIENTES**

BIENVENIDO

Hola y bienvenido:

Nos complace saber que ha elegido a AHF Pharmacy como su proveedor de farmacia especializado.

AHF Pharmacy trabajará con usted, su médico, plan de seguro y demás personas que pudieran intervenir en su atención médica general, como aliados, para garantizar que juntos, gocemos la mejor calidad de vida posible y controlemos su afección médica.

En el mundo actual, muchos tratamientos farmacológicos son complejos y costosos; trabajaremos junto con usted y con su proveedor para asegurarnos de que estemos haciendo todo lo que esté en nuestras manos para proporcionarle los mejores medicamentos al mejor precio posible. Podría ocurrir que se le haya recetado un medicamento que su plan de seguro no cubre o que requiera lo que se conoce como "autorización previa"; le garantizamos que haremos el mayor esfuerzo para obtener la autorización previa, para pedirle a quien le recetó que cambie por un medicamento que esté cubierto o para encontrar otro medio para brindarle el medicamento.

Le proporcionaremos el medicamento genérico de más alta calidad cuando esté disponible y trabajaremos con su proveedor para recomendarle sustituciones terapéuticas, si así lo requiriera su plan de seguro o necesidades de tratamiento.

AHF Pharmacy lo llamará todos los meses para recordarle que sus reposiciones se aproximan y para saber si le gustaría pasar a recogerlas, que se las enviemos o algún otro método para recibir sus medicamentos mensuales. Sincronizaremos todos sus medicamentos de rutina para que todas las reposiciones tengan la misma fecha y las revisaremos con usted cuando lo contactemos de manera mensual. Este programa de adhesión está diseñado para garantizar que nunca le falte una dosis de sus medicamentos de rutina. En ocasiones, es probable que quiera llamarnos usted todos los meses por cuestiones relacionadas con sus resurtidos; es posible también. Lo anotaremos en sus registros. Si no ha recibido una llamada nuestra en un plazo de 5 días en que espera tomar su última dosis, no dude en llamarnos.

Este cuadernillo le proporcionará información detallada acerca de cómo acceder a nuestros servicios, el alcance de nuestros servicios e información adicional útil e importante que puede interesarle.

Esperamos con ansias conformar esta alianza en materia de salud.

AHF Pharmacy Staff

01	INTRODUCCIÓN
03	RESUMEN DE LOS SERVICIOS
06	FORMULARIOS ADICIONALES E INFORMACIÓN QUE NO SE INCLUYE EN ESTE PAQUETE
07	NORMAS PARA LOS PROVEEDORES DE MEDICARE DMEPOS
11	CÓMO ACCEDER A LA INFORMACIÓN DE FARMACIA, SERVICIOS DE ASISTENCIA Y HORARIOS DE ATENCIÓN
14	DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE
17	GUÍA PARA LA ELIMINACIÓN DE MEDICAMENTOS
18	DEFENSA AL PACIENTE
23	CÓMO OBTENER MEDICAMENTOS Y SERVICIOS
28	MANIPULACIÓN SEGURA DE MEDICAMENTOS
29	ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS
30	RECOMENDACIONES SOBRE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

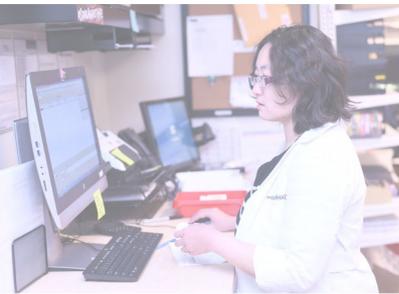
- El Departamento de Farmacia de AIDS Healthcare Foundation proporciona atención farmacéutica directa y servicios de farmacia a los residentes de los centros de atención médica AHF y comunidades en donde se encuentran las farmacias AHF así como otras comunidades que pueden ser atendidas por Telefarmacia. Además, el Departamento de Farmacia proporciona servicios a otros programas AHF, tales como los programas de control de enfermedades por atención médica positiva y varios programas financiados de Ryan White.
- Se aceptan pacientes para los servicios de AHF Pharmacy, independientemente de su edad, religión, etnia, creencias, sexo, orientación sexual o situación económica.
- AHF Pharmacy se compromete a proporcionar una alta calidad, base empírica (aplicación del método científico en la toma de decisiones sobre la atención médica), atención y servicios farmacéuticos integrales para afecciones comunes, diagnósticos, diagnósticos e intervenciones por tratamiento, diseñados para satisfacer las necesidades farmacéuticas totales de los pacientes que atendemos.
- El foco de especialidad de AHF Pharmacy es los pacientes con VIH y Hepatitis C positivos. Sin embargo, tratamos otras enfermedades adicionales que estos pacientes pudieran tener. Proporcionamos atención primaria y farmacéutica especializada a nuestros pacientes.

Revisado en diciembre de 2017

- AHF Pharmacy trata a pacientes que no poseen VIH o Hepatitis C positivos, si así lo quisieran, para ayudar a AHF en su misión mundial, dejando que nosotros surtamos sus recetas. Por ello, AHF Pharmacy no posee un formulario limitado de los medicamentos que administraremos. Contamos con un inventario completo de medicamentos para satisfacer a todos nuestros pacientes y a nuevos pacientes inscriptos con todas las necesidades de medicamentos.
- AHF Pharmacy funciona como una fuerza motivadora hacia la promoción de la salud de la comunidad atendida, haciendo énfasis en el tratamiento, el cumplimiento y la educación.
- Para apoyar su misión, AHF Pharmacy se compromete con el concepto de autoevaluación sistemática y objetiva para mejorar de manera continua la calidad de la atención y los servicios farmacéuticos.
- Para mantener su compromiso por un cuidado y servicios farmacéuticos de alta calidad, AHF Pharmacy proporciona un entorno laboral seguro y favorable, en donde sus empleados, voluntarios y aquellos relacionados con el Departamento de Farmacia son tratados con respeto y recompensados por la excelencia en sus esfuerzos. Nosotros nos esforzamos por ofrecerles a nuestros empleados oportunidades de logros y de autorrealización.

RESUMEN DE LOS SERVICIOS

Nos alegra saber que ha elegido a AHF Pharmacy y a nuestro personal de especialidad para que sean sus aliados en el manejo de sus necesidades



Algunos puntos importantes sobre AHF Pharmacy, nuestro personal y servicios. Nuestros servicios:

- Somos un proveedor de atención médica sin fines de lucro y 96 centavos de nuestras ganancias están destinados a la prestación de servicios a nuestros pacientes y a las comunidades que atendemos.
- AHF está regulada por un directivo y no posee "propiedad" como tal, ya que somos una organización sin fines de lucro, registrada como una sociedad anónima 501c.
- Los servicios se proporcionan sin discriminar por motivos de raza, origen, edad, nacionalidad, género, o cobertura de seguro.
- Todos los servicios son proporcionados por personal contratado por AHF. Ninguno de los servicios que proporcionamos son delegados o "tercerizados", inclusive las llamadas fuera de horario de atención, servicios informáticos, servicios clínicos y de distribución, entre otros.
- Los miembros de nuestro personal cuentan con experiencia en diversos aspectos culturales de la atención.
- Muchos de los miembros del equipo de AHF Pharmacy son bilingües. Además, proporcionamos un servicio de "Líneas de idiomas" para más de 100 idiomas.
- Nuestro personal de farmacia está compuesto por farmacéuticos, técnicos y enfermeros capacitados en la especialidad, con la supervisión y asesoría del director médico de AHF y el personal de proveedores de AHF. Todos están capacitados en la especialidad y poseen la certificación nacional en su área de especialidad. Esto garantiza que la información de salud que obtenemos

- para ayudarlo con su afección es resultado de la colaboración entre su proveedor de atención médica y el equipo multidisciplinario de AHF. Revisamos constantemente la información de atención médica actualizada en lo que respecta a afecciones comunes, diagnósticos, tratamientos e intervenciones y proporcionamos atención "basada en evidencias".

Nuestro equipo de farmacia está especializado en VIH/SIDA, Hepatitis, y en las afecciones agudas y crónicas que acompañan a estas enfermedades.

Contamos con la acreditación de ACHC, como proveedor DMEPOS, para distribuir suministros para diabéticos y nebulizadores (Medicare B).

- Contamos con la acreditación de ACHC para servicios de farmacia especializados, y enfermedades infecciosas específicas de VIH.
- Contamos con la acreditación de URAC para servicios de farmacia especializados.
-
-



ACCREDITED
Specialty Pharmacy

Continúa en la siguiente página.

CONT.

- Proporcionamos servicios específicos y personalizados de su mano y de la mano de su proveedor y demás personas que intervienen en su atención.
- Nuestros servicios están personalizados para cubrir sus necesidades farmacéuticas y para "adaptarnos a su vida" por ser apropiados y convenientes para sus condiciones y estilo de vida.
- Se encuentran disponibles dispositivos de asistencia para recetas por problemas de la visión.
- Proporcionamos servicios para satisfacer la totalidad de sus necesidades farmacéuticas. Nuestro equipo especializado garantizará la entrega de sus medicamentos de rutina mensuales.
- Adaptamos la entrega o la recogida según sus necesidades.
- Proporcionamos envoltorio y sistemas especiales para ayudarlo a recordar el medicamento que debe tomar y la hora del día en que debe tomarlo.
- Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ya sea de manera directa o a través de la línea de atención al cliente.
- Nuestra línea de atención al cliente es atendida por empleados de farmacia especializados de AHF que pueden ayudarlo a resolver dudas o con cuestiones relacionadas con reclamos pendientes que pudiera tener.

INFORMACIÓN Y FORMULARIOS ADICIONALES QUE NO SE INCLUYEN EN EL PAQUETE DE BIENVENIDA

Le solicitaremos información para poder prestarle servicios. El personal de AHF Pharmacy revisará algunos de los formularios con usted y le solicitará que los firme para que quede oficialmente asentado que nos concede autorización para prestar servicios.

1. Formulario inicial de evaluación

Mediante este formulario, se obtiene información básica sobre usted, tal como nombre, dirección, número de teléfono, alergias, sensibilidades, proveedor, medicamentos y otra información importante. El farmacéutico se guiará con dicha información cuando hable con usted, su proveedor y otras personas encargadas de la atención para garantizar que reciba la atención médica adecuada. El farmacéutico y el técnico le harán las preguntas necesarias para completar el formulario.

2. Firma en el formulario archivado

Mediante este formulario, se obtiene información respecto de si desea el servicio de entrega, el modo de comunicarnos con usted, el tipo de servicio y otra información básica. Le solicitaremos que firme este formulario para que nos permita prestarle servicios.

3. Aviso de reconocimiento de las prácticas de privacidad

En este aviso se indica que le hemos proporcionado un folleto en el que se explican nuestras prácticas de privacidad para que conozca con exactitud el modo en que divulgaremos su información y privacidad en todo momento. Le solicitaremos que firme un formulario en el que reconozca que le hemos proporcionado esta información.

4. Formulario para el Programa de Resurtido y Adhesión

En este se informa el modo en que funciona nuestro programa de Autoresurtido y Adhesión. Además, le solicitamos que nos indique el método que desea que apliquemos cuando se comunique con nosotros.

NORMAS PARA LOS PROVEEDORES DE MEDICARE DMEPOS



1.

Un proveedor debe cumplir con todas las exigencias de reglamentaciones y de licencias estatales y federales aplicables.

2.

Un proveedor debe proporcionar información íntegra y precisa en el formulario para proveedores de DMEPOS. Todo cambio que se realice a esta información debe informarse ante la Oficina Nacional de Liquidación para Proveedores (National Supplier Clearinghouse) en un plazo de 30 días.

3.

Un proveedor debe hacer que un tercero autorizado (cuya firma será vinculante) firme el formulario de inscripción para los privilegios de facturación.

4.

Un proveedor debe entregar pedidos de su propio inventario o tener contrato con otras empresas para comprar los artículos necesarios para surtir órdenes. Un proveedor no podrá tener ningún contrato con ninguna entidad que se encuentre actualmente excluida del programa de Medicare, ningún programa de atención médica estatal ni ningún otro programa federal de aprovisionamiento o de no aprovisionamiento.

5.

Un proveedor debe informar a los beneficiarios que podrán alquilar o adquirir equipos médicos duraderos que sean económicos o que se compren habitualmente. Además, debe informarles sobre la opción que tienen de comprar equipos limitados de alquiler.

6.

Un proveedor debe comunicar a los beneficiarios de la cobertura de garantía y reconocer todas las garantías conforme a la legislación estatal aplicable. Asimismo, debe reparar y sustituir sin costo algunos artículos cubiertos por Medicare que estén en garantía.

7.

Un proveedor debe contar con instalaciones físicas en un espacio adecuado y allí debe colocar un cartel visible donde se exhiba el horario de atención. El público y el personal deben tener acceso a dicho lugar durante el horario comercial exhibido. El lugar debe medir al menos 200 pies cuadrados y tener espacio para archivar registros.

8.

Un proveedor debe permitir que los Centros de Servicios de Medicare (CMS) y sus agentes realicen inspecciones en el lugar para garantizar el cumplimiento de estas normas por parte de dicho proveedor.

9.

Un proveedor debe contar con un teléfono comercial principal que figure con el nombre del comercio en una guía local o un número gratuito que esté disponible mediante asistencia telefónica. Está prohibido el uso exclusivo de localizadores, contestadores automáticos, servicio de respuestas o celulares durante las horas comerciales exhibidas.

10.

Un proveedor debe tener un seguro integral de responsabilidad por un monto total de, al menos, \$300,000 que cubra tanto el lugar comercial del proveedor como a todos los clientes y empleados del proveedor. Si el proveedor fabrica sus propios artículos, dicho seguro también debe cubrir la responsabilidad por los productos y las operaciones finalizadas.

11.

Está prohibido que el proveedor convoque de forma directa a beneficiarios de Medicare. Para obtener más detalles sobre esta prohibición, consulte el Artículo 42, Sección 424.57 (c) (11) del Código de Regulaciones Federales (CRF).

12.

Un proveedor es responsable de la entrega de los artículos cubiertos por Medicare y debe instruir a los beneficiarios sobre el uso de dichos artículos. Además, debe tener comprobantes de la entrega y de la instrucción a los beneficiarios.

13.

Un proveedor debe contestar preguntas y responder a los reclamos de los beneficiarios y tener documentación de dichos contactos.

14.

Un proveedor debe sustituir sin cargo ni costo por reparación ya sea de forma directa o mediante un contrato de servicio con otra empresa, cualquier artículo cubierto por Medicare que hayan alquilado los beneficiarios.

CONT.

15.

Un proveedor debe aceptar devoluciones de artículos en malas condiciones (calidad inferior a la calidad total de un artículo en particular) o inadecuados (inapropiados para el beneficiario al momento en que se entregó, alquiló o vendió) por parte de los beneficiarios.

16.

Un proveedor debe dar a conocer estas normas a cada beneficiario al que le suministre un artículo cubierto por Medicare.

17.

Un proveedor debe dar a conocer a toda persona que tenga participación patrimonial, participación mayoritaria o interés financiero en el lugar del proveedor.

18.

Un proveedor no debe transmitir ni reasignar un número de proveedor; es decir, el proveedor no podrá vender ni permitir que otra entidad use su número de facturación de Medicare.

19.

Un proveedor debe contar con un protocolo de resolución de reclamos que se establezca para atender los reclamos de los beneficiarios que guarden relación con estas normas. Debe llevarse un registro de estos reclamos en las instalaciones físicas.

20.

Los registros de los reclamos deben incluir: el nombre, la dirección, el número de teléfono y el número de reclamo del seguro de salud del beneficiario, un resumen del reclamo y toda medida que se haya tomado para resolverlo.

21.

Un proveedor debe aceptar proporcionar a CMS toda información que se exija conforme a los estatutos y las reglamentaciones de Medicare.

22.

Todos los proveedor deben contar con la acreditación de una organización acreditadora aprobada por CMS para recibir y conservar un número de facturación de proveedor. Mediante la acreditación deben indicarse los productos y servicios específicos para los cuales el proveedor esté acreditado para que el proveedor perciba el pago de aquellos productos y servicios específicos (salvo determinados medicamentos exentos).

23.

Todos los proveedores deben notificar a su organización acreditadora cuando se abra un nuevo lugar de DMEPOS.

24.

Todos los lugares de los proveedores, ya sea por posesión o subcontratación, deben cumplir con las normas de calidad de DMEPOS y estar acreditadas por separado para poder facturar ante Medicare.

25.

Todos los proveedores deben dar a conocer, cuando se inscriban, todos los productos y servicios, incluida la incorporación de nuevas líneas de productos para las que deseen acreditarse.

26.

Un proveedor debe cumplir con las exigencias de caución establecidas en el Artículo 42, Sección 424.57 (d) del CRF.

27.

Un proveedor debe conseguir oxígeno de un proveedor de oxígeno con licencia estatal.

28.

Un proveedor debe contar con documentación de solicitud y referencia conforme a las disposiciones que figuran en el Artículo 42, Sección 424.516(f).

29.

Está prohibido que un proveedor comparta un centro de práctica con otros proveedores y prestadores de Medicare.

30.

Un proveedor debe atender al público al menos 30 horas por semana excepto los médicos (conforme se define en la Sección 1848(j) (3) de la Ley) , fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales o bien un proveedor de DMEPOS que trabaje con productos ortopédicos y próstéticos hechos a medida.

PROVEEDORES DE MEDICARE DMEPOS

Nota: La presente es una versión resumida de las normas para los proveedores que todos los proveedores de Medicare DMEPOS deben cumplir para obtener y conservar sus privilegios de facturación. Dichas normas, en su totalidad, se enumeran en el Artículo 42, Sección 424.57 (c) del CRF. Los proveedores de DMEPOS tienen la opción de dar a conocer la siguiente declaración para cumplir con la exigencia estipulada en la Norma para proveedores 16 en vez de proporcionar una copia de las normas al beneficiario. Los productos o los servicios que AIDS Healthcare Foundation, que opera con el nombre de AHF Pharmacy, le proporcione a usted están sujetos a las normas para proveedores que figuran en las reglamentaciones federales estipuladas en el Artículo 42, Sección 424.57 (c) del CFR. Estas normas se aplican para asuntos comerciales operacionales y profesionales (por ejemplo, reconocer garantías y el horario de atención). Puede acceder al texto completo de estas normas en www.ecfr.gov. Proporcionaremos una copia escrita de las normas si lo solicita.

CÓMO ACCEDER A LA INFORMACIÓN DE FARMACIA Y A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y HORARIOS DE ATENCIÓN



Defensores expertos del paciente

Un “defensor del paciente” es una persona que ayuda a guiar a un paciente a través del complejo sistema de atención de la salud. En AHF Pharmacy, usted tiene un equipo de defensores del paciente listo para ayudar a apoyar su salud y sus necesidades de medicamentos. Los miembros de nuestro personal de farmacia están altamente capacitados para ayudarlo a acceder a todos nuestros servicios de farmacia mencionados en este folleto de bienvenida. También trabajamos directamente con otros miembros del equipo de atención de la salud, como sus médicos y enfermeras. El farmacéutico responsable actúa como el principal defensor del paciente dirigiendo su atención. Sin embargo, todo nuestro personal experto de farmacia también está disponible y listo para ayudar en este papel de defensor del paciente.



Acceso a los representantes de la farmacia

- Comuníquese con un farmacéutico las 24 horas del día, los 7 días de la semana al número **855-894-6337 (MEDS)**.
- Puede comunicarse con nuestro farmacéutico y con nuestro personal llamando a los números de la farmacia antes mencionados, presentándose en persona a la farmacia (a la dirección antes mencionada) o



Going to our website:
www.ahfpharmacy.org



Algunos consejos para asistirlo en sus interacciones con AHF Pharmacy y el personal

- Nuestro objetivo es brindarle la asistencia directa y personalizada de nuestros farmacéuticos, enfermeros y coordinadores de atención. Su rol es cubrir sus necesidades en todo momento que tenga preguntas sobre su medicación, los efectos secundarios y mucho más.
- Informe al farmacéutico, enfermero o coordinador de atención sobre cualquier cambio o complicación que surja en su terapia, como los efectos secundarios, inconvenientes para acordarse de tomar la medicación y los medicamentos no recetados y medicamentos a base de hierbas que tome.
- Si tiene preguntas respecto de su Plan de salud y los medicamentos que cubre u otra información relacionada con reclamos, llame a la farmacia y lo asistiremos con gusto. Después del horario de atención, llame a nuestra Línea de atención al cliente al 855-894-6337 (MEDS).



Horarios de atención

- Todas las sedes de AHF Pharmacy estarán abiertas para la atención durante las horas en consonancia con la misión de las diferentes sedes.
 - Puede ponerse en contacto con uno de nuestros farmacéuticos o con nuestro personal llamando a la farmacia durante el horario de atención regular o llamando a la línea de atención al cliente fuera del horario de atención al teléfono 855-894-6337.
 - El horario de atención estará exhibido en un lugar visible conforme a las normas estatales y en consonancia con un servicio al cliente apropiado.
-

Llamadas fuera de horario

- La línea de atención al cliente de AHF Pharmacy ha sido implementada para recibir llamadas entrantes de pacientes, clientes, usuarios (internos y externos) y demás individuos que pudieran tener una queja, un reclamo, una sugerencia u otras consultas relacionadas con los servicios y el personal de AHF Pharmacy. El personal estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todo el año.

**LLAME A ESTA LÍNEA GRATUITA POR SERVICIOS FUERA DE HORARIO
855-894-MEDS (6337)**

Días festivos

New Year's - January 1st

Martin Luther King Jr. Day - 3rd Monday in January

President's Day - 3rd Monday in February

Memorial Day - Last Monday in May

Independence Day - July 4th

Labor Day - 1st Monday in September

Thanksgiving - 4th Thursday in November

Christmas - December 25th

Si no ha recibido su entrega cuando la esperaba, no dude en comunicarse con la línea de farmacia que aparece arriba o con el número del centro de atención al cliente:

855-894-MEDS (6337)

Información para situaciones de emergencia

- Los establecimientos podrán permanecer cerrados durante el horario de atención regular únicamente en situaciones de emergencia o con la preaprobación de la administración de AHF Pharmacy. Los cierres deberán ser exhibidos en un lugar visible, en consonancia con un servicio al cliente apropiado. Si sus medicamentos están próximos a su entrega o recogida, un miembro de nuestro personal se comunicará con usted y juntos coordinarán la recepción de sus medicamentos.

**LLAME A ESTA LÍNEA GRATUITA POR SERVICIOS FUERA DE HORARIO
855-894-MEDS (6337)**

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Los pacientes de AHF Pharmacy tienen los siguientes derechos:

- *Los pacientes de AHF Pharmacy son inscritos de manera automática en nuestros programas clínicos.*
- *Los pacientes tienen el derecho a "cancelar su inscripción" de los programas clínicos de AHF Pharmacy cuando lo deseen, revocar el consentimiento o trasladarse hacia otro proveedor.*
- *Tienen derecho a conocer la filosofía y características de los servicios (programa de manejo de pacientes) que AHF Pharmacy proporciona.*
- *Recibir atención oportuna.*
- *Colaborar en la toma de decisiones en relación con su salud.*
- *Participar en el desarrollo o cambio de su plan de atención y recibir la información necesaria para colaborar en su atención, incluidos el uso apropiado, manejo y almacenamiento de sus medicamentos, y el conocimiento de sus efectos. Además, debe ser notificado acerca de los cambios en los servicios de AHF Pharmacy, tales como servicios clínicos, sistemas de distribución, políticas de entregas, calendario de días festivos y horarios de atención.*
- *Recibir explicaciones verbales y escritas de los servicios, servicios clínicos y medicamentos proporcionados por AHF Pharmacy, y recibir respuestas a dudas sobre los medicamentos por parte de un farmacéutico.*
- *Ser notificado por completo, antes o al momento de recibir los servicios, acerca de los cambios o costos relacionados con la atención, inclusive aquellos costos que no están cubiertos por Medicare u otras pagadoras.*
- *Ser notificado, con antelación, acerca de si será responsable ante cualquier cambio.*
- *Recibir notificación previa acerca de cualquier cambio en los costos cubiertos, de manera verbal o escrita, dentro de los 30 días calendario de la fecha en que AHF Pharmacy toma conocimiento del cambio o los cambios.*
- *Ser notificado por completo acerca de la selección de productos, inclusive las sugerencias sobre los métodos para obtener medicamentos que no están disponibles en la farmacia en donde se pidió el producto.*
- *Ser notificado por completo acerca de un proceso para reponer recetas que, de lo contrario, estarían limitadas por el plan de beneficios, para así garantizar el acceso a los tipos de tratamientos farmacológicos requeridos.*
- *Participar en la sugerencia de métodos de comunicación alternativos por diversas circunstancias, que incluyen entre otros si habla o lee un idioma que no sea el inglés, si posee conocimientos reducidos de cualquier idioma, si tiene problemas en la visión o de audición, si está conectado a un respirador artificial, si posee deterioro cognitivo, o si el*

Continúa en la siguiente página.

CONT.

- ***Hablar con profesionales de la atención médica (farmacéuticos, enfermeros) cuando lo desee.***
- ***Saber cómo contactar al personal de AHF Pharmacy por su nombre (todos están obligados a usar una insignia con su foto e identificación y con su nombre a la vista) los siete (7) días de la semana.***
- ***Saber qué hacer en un caso de emergencia.***
- ***Recibir atención farmacéutica apropiada y profesional sin discriminación por motivos de raza, sexo, color, religión, orientación sexual, limitación física, edad u otro motivo que prohíbe la ley.***
- ***Recibir terapia con consideración y respeto hacia su persona y propiedad.***
- ***Ser tratado con dignidad e individualidad, incluido el respeto por su autonomía y el derecho a la confidencialidad en los tratamientos.***
- ***Rechazar cualquier tratamiento cuando lo deseara y ser informado acerca de las posibles consecuencias por ello.***
- ***Saber que los profesionales de AHF Pharmacy están capacitados para proporcionar los servicios y la atención por los que se responsabilizan.***
- ***Saber que si AHF Pharmacy no puede satisfacer sus necesidades de atención médica, lo derivaremos a un proveedor de atención médica más apropiado según sus necesidades.***
- ***Tomar conocimiento de cualquier necesidad de atención médica adicional al finalizar un tratamiento.***
- ***Expresar sus reclamos o sugerir cambios en sus servicios de farmacia sin comprometer su atención ni causar repercusiones.***
- ***Recibir investigación inmediata sobre cualquier reclamo y ser notificado acerca de los resultados o las medidas correctivas por tomar.***
- ***Saber que si no está satisfecho, puede contactar al equipo de gestión de AHF Pharmacy, al consejo de farmacia de su estado o a cualquier agencia que hubiera otorgado el estado de acreditación a AHF Pharmacy.***



- ***Según lo permita la ley, incluir a familiares y amigos para participar en su atención.***
- ***Debatir acerca de opciones de tratamiento, independientemente del costo y la cobertura de beneficios.***
- ***Recibir privacidad en sus necesidades de atención médica e información, como lo exige la ley.***
- ***Revisar y obtener una copia de sus registros médicos, según lo permite la ley.***
- ***Solicitar una audiencia con el departamento de defensa del consumidor de su estado, incluidos Medicaid u otros servicios de atención médica financiados por el gobierno.***
- ***Hacer sugerencias relacionadas con sus derechos y responsabilidades.***
- ***No ser sometido a ninguna forma de restricción o aislamiento, usados como medios de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.***
- ***Elegir su proveedor de servicios de farmacia.***

Los pacientes de AHF Pharmacy tienen las siguientes responsabilidades:

- ***Proporcionar información de salud precisa y completa acerca de su historia clínica pasada, incluidos las hospitalizaciones, medicamentos, alergias y demás información relevante relacionada con su salud.***
- ***Brindar la información y los documentos solicitados de manera precisa y a tiempo, para proporcionar los servicios y desarrollar su plan de atención.***
- ***Ayudar a crear un ambiente seguro en el hogar.***
- ***Informar a AHF Pharmacy de inmediato si una entrega acordada de receta requiere cancelación.***
- ***Colaborar en el desarrollo de su plan de atención de farmacia.***
- ***Seguir su plan de atención de farmacia y permanecer bajo la atención de un médico mientras recibe los servicios de AHF Pharmacy.***
- ***Notificar a su proveedor acerca del plan de atención que usted desarrolló junto con AHF Pharmacy, incluido el envoltorio de adhesión, que podría ser parte del plan de atención.***
- ***Solicitar información adicional y explicaciones si hay algo que no entiende.***
- ***Informar a su médico o farmacéutico si elige terminar con la terapia.***

GUÍA PARA LA ELIMINACIÓN DE MEDICAMENTOS



Devolución de medicamentos a la farmacia

El Consejo de farmacia no permite que la farmacia reciba medicamentos recetados que han sido sacados de las instalaciones, incluso cuando el envase estuviera cerrado aún o cuando usted tuviera medicamentos sin usar pero que ya no desea conservar. La siguiente información puede resultarle útil para saber cómo deshacerse de manera segura de los medicamentos sin usar.



Algunos consejos útiles de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA)

- 1. Antes de tirar el envase de un medicamento, tache toda la información de identificación en el rótulo de la receta para que no pueda leerse. Esto ayudará a proteger su identidad y la privacidad de su información de salud personal.*
- 2. No les dé medicamentos a familiares ni a amigos. Los médicos recetan medicamentos según la historia clínica y los síntomas específicos de una persona. Un medicamento que sea acorde para usted podría ser peligroso para alguien más.*
- 3. Cuando tenga dudas sobre una correcta eliminación, consulte con su farmacéutico.*



Las guías adicionales incluyen lo siguiente:

Siga toda instrucción específica de eliminación que figure en el rótulo del medicamento o toda información del paciente que acompañe al medicamento. No tire medicamentos recetados por el inodoro a menos que la presente información le indique específicamente lo contrario.

Programas de recolección

- Aproveche los programas para la recolección de medicamentos en su comunidad que permitan al público traer medicamentos no utilizados a un lugar central para que se eliminen correctamente. Llame al servicio de residuos y reciclaje domésticos del gobierno de su condado o ciudad para averiguar si existe algún programa de recolección disponible en su comunidad.*
- La Administración para el Control de Drogas (Drug Enforcement Administration, DEA), que trabaja a la par con agencias locales y estatales encargadas del cumplimiento de la ley, patrocina las Jornadas Nacionales de Recolección de Medicamentos Recetados en todo Estados Unidos. Los mismos métodos de eliminación se aplican tanto para los medicamentos no recetados como para los medicamentos recetados.*

DEFENSA AL PACIENTE



A. Presentación de reclamos y quejas

- Toda persona que reciba servicios de AHF Pharmacy recibirá un trato respetuoso y digno.
- AHF Pharmacy se compromete a prestar servicios que reconocen los derechos, deseos y necesidades de todas las personas.
- Todo paciente tiene derecho a que se atiendan sus inquietudes, lo que incluye posibles errores de medicamentos, una mala atención al cliente, la entrega de medicamentos y cualquier otro problema de servicio que usted crea que impida satisfacer sus necesidades de atención médica.
- Se exhibe un cartel en todas las farmacias, en un lugar visible para los pacientes y los clientes, en el que figure un número gratuito al que pueden llamar para presentar un reclamo después de que se lo hayan planteado al farmacéutico a cargo/gerente, pero que aún no hayan podido resolver el problema.
- Si AHF no le ayuda a resolver sus preocupaciones usted puede contactar a ACHC (nuestra agencia de acreditación que trabaja con nuestros pacientes de Especialidad y Medicare) al 1-855-937-2242.

LLAME A ESTA LÍNEA GRATUITA POR SERVICIOS FUERA DE HORARIO
855-894-MEDS (855-894-6337) O ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO: rxsupport@ahfpharmacy.org



B. Integridad y responsabilidad

- AIDS Healthcare Foundation se compromete a proporcionar a personas, que sean VIH y hepatitis positivo y tengan otras afecciones (comorbilidades), medicina moderna y defensa, independientemente de su situación económica. Trabajamos en un entorno de atención médica altamente regulado y tenemos toda la responsabilidad de cumplir con las leyes estatales y federales aplicables como así también actuar con integridad.

- Si tiene inquietudes sobre posibles actividades inapropiadas que involucren a AHF, sus empleados o contratistas, no se quede callado. Hable con un supervisor de AHF o, si prefiere hacerlo de forma anónima o desea hablar con la Administración de AHF, llame al siguiente número:

LÍNEA DIRECTA DE AHF PARA QUEJAS:
1-800-AIDSHIV (1-800-243-7448)

C. Asistencia de los farmacéuticos

- Los farmacéuticos de AHF están clínicamente capacitados para el tratamiento del VIH, la hepatitis y las comorbilidades que, a menudo, acompañan a estas afecciones. Además, nuestros farmacéuticos tienen conocimientos de las afecciones comunes que muchos pacientes enfrentan a medida que envejecen y tienen experiencia en esta área.

D. Informe de defensa al consumidor

- Siempre que tenga preguntas sobre sus medicamentos recetados o los servicios de AHF Pharmacy o bien simplemente necesite ayuda para obtener otros servicios necesarios que AHF no pueda prestar, no dude en llamar a nuestra línea de atención al cliente al 855-894-6337.
- Nuestro personal de AHF Pharmacy está capacitado para ayudarlo a encontrar agencias y servicios que AHF no pueda proporcionar y para asistirlo con el fin de que pueda comunicarse con dichas agencias y dichos servicios.

E. Administración de beneficios de medicamentos recetados

- Muchos planes de seguro de salud se sirven de empresas que operan por separado, conocidas como administradoras de beneficios de farmacia (PBM), para obtener cobertura de medicamentos recetados, por lo que es posible que tenga una tarjeta de beneficios de medicamentos recetados que sea distinta a su información de seguro médico.
- Cuando usted proporciona a AHF Pharmacy información de seguro, verificamos su cobertura y le cobramos solo el copago o deducible si su plan particular de medicamentos recetados le exige que tenga uno.

- Si AHF Pharmacy no está inscrito en la red de su plan de medicamentos recetados, contamos con un equipo de profesionales con experiencia que hará todo lo posible para pasar a ser una farmacia de la red para su plan de seguro.
- De no ser así, nos comunicaremos con usted para analizar opciones alternativas de pago. Por ejemplo, podríamos facturarle directamente a usted, y usted podría solicitarle un reembolso a la empresa de seguros. A menudo, los planes de seguro reembolsan el costo total o parcial de los medicamentos recetados que se compraron en farmacias fuera de la red. Puede hacer que AHF Pharmacy le transfiera el medicamento recetado a una farmacia en la red del Plan de salud. Siempre le enviaremos por escrito lo que costará obtener el medicamento de AHF Pharmacy.
- Si, por algún motivo, desea ir a una farmacia que no sea de AHF, transferiremos su medicamento recetado a la farmacia que elija, ya sea por teléfono, fax o mediante copias que le proporcionaremos para que lleve a la farmacia.
- Consulte la próxima sección (F) para obtener más información sobre la forma en que lo asistimos con los costos de sus medicamentos.



Continúa en la siguiente página.

CONT.

F. Programas de asistencia financiera

- AHF Pharmacy presenta solicitudes a su plan de seguro el día en que se surte su medicamento recetado. Si, por algún motivo, se rechaza la solicitud, después de que un miembro del equipo de AHF Pharmacy haya intentado resolver el problema con su empresa de seguro, le informaremos y trabajaremos con usted para resolver el problema.
- Puede verificar el estado de su cobertura de medicamentos recetados en todo momento llamando a la farmacia, y un miembro del equipo de AHF Pharmacy le proporcionará la información que desee. También puede llamar a la línea de atención al cliente al 855-894-6337 para que también lo asistan.
- En algunos casos, es posible que deba presentar una apelación ante su plan de salud. Trabajaremos con usted para reunir la información necesaria que se requiera para la apelación.
- En los casos en que el problema no pueda resolverse o que su empresa aseguradora exija que deba pagar parte del costo, analizaremos todos los otros métodos y todas las otras fuentes para que se paguen el medicamento o los copagos.
- Si no existen otras alternativas, y usted debe pagar el monto del costo compartido, AHF Pharmacy puede aceptar crédito, débito y tarjetas de Cuenta de gastos flexibles (FSA), como así también cheque o giro postal. Asimismo, AHF Pharmacy puede acordar un plan de pago.
- Si ninguna otra fuente logra resolver el problema, AHF Pharmacy cuenta con un programa de asistencia financiera para resolverlo y que no carezca de su medicamento. Un miembro del equipo lo asistirá para que complete el formulario necesario y, de esa forma, establecer que califica para este programa de ayuda económica.

G. Política de devolución de bienes

No podrán devolverse medicamentos recetados para obtener créditos una vez que estén fuera del control de AHF Pharmacy. No podremos revender ni reusar un medicamento recetado que se haya entregado previamente, conforme a las reglamentaciones estatales vigentes.

H. Protocolos de sustitución de medicamentos

- AHF Pharmacy siempre intentará proporcionar medicamentos genéricos de bajo precio y, en algunos casos, reducir su copago, en lugar de medicamentos de marca a menos que usted o la persona que le extienda la receta tenga motivos específicos para no hacer estos cambios. La mayoría de las empresas de seguro exigen autorización previa para entregar un medicamento de marca cuando uno genérico esté disponible, y AHF Pharmacy completará el papeleo necesario que se exija.
- Si debe realizarse una sustitución, un miembro del equipo de AHF Pharmacy se comunicará con usted antes de enviar el medicamento para informarle sobre la sustitución.

I. Cambios en la reglamentación

Cuando se modifican reglamentaciones estatales y federales, y se exige que cambiemos la forma en que prestamos servicios, AHF Pharmacy le informará del cambio y el modo en que AHF implementará los cambios.



CÓMO OBTENER MEDICAMENTOS Y SERVICIOS

1. Los servicios de AHF Pharmacy se prestan a clientes y pacientes directamente, mediante el personal de AHF Pharmacy. No tercerizamos servicios. Si llegase a ser necesario, AHF Pharmacy le informará sobre el motivo, la persona que prestará el servicio y la forma de comunicarse con dicha persona.

2. Puede verificar el estado de su pedido en todo momento comunicándose con la farmacia durante el horario comercial habitual o, fuera del horario habitual, llamando a la línea de atención del cliente al 855-894-6337.

3. Cómo surtir un nuevo medicamento recetado

- Muchas veces la persona que extiende la receta llamará, enviará un fax o enviará de forma electrónica recetas para usted a AHF Pharmacy.
- Puede llamar a AHF Pharmacy y solicitarnos que llamemos a esta persona por usted.
- Puede llevar una receta personalmente a AHF Pharmacy.
- Le solicitamos que proporcione recetas al menos 20 minutos antes del horario habitual de finalización de jornada.

4. Cómo pedir resurtidos

- Por lo general, un miembro del equipo de AHF Pharmacy se contactará con usted todos los meses con motivo de los pedidos de sus medicamentos de mantenimiento mensuales.
- Puede pedirlos llamando directamente a AHF Pharmacy.
- Puede pedirlos a través del sitio web de AHF Pharmacy.
- Puede pedirlos en persona en la farmacia.

- En caso de que no hubiera reposiciones pendientes en el medicamento recetado, AHF Pharmacy se pondrá en contacto con su proveedor por resurtidos adicionales. Si hubiera un retraso, por alguna razón, y a usted se le estuviera acabando el medicamento, la farmacia le proporcionará algunas dosis hasta que podamos obtener una respuesta de su proveedor.
- En algunos casos, su plan de salud podría exigir que los resurtidos se obtengan en una determinada farmacia. AHF Pharmacy se pondrá en contacto con su plan de seguro e intentará obtener el permiso para resurtir el medicamento recetado. Si no se lograra, transferiremos la receta a la farmacia autorizada del Plan de salud y le daremos el nombre de la farmacia y la manera de contactarla.
- Entregue la solicitud de resurtido, al menos, 24 horas antes de tomar su última dosis.

5. Medicamentos no disponibles en AHF Pharmacy

- En algunos casos, pueden recetarle un medicamento que su plan de seguro exija que sea proporcionado por una determinada farmacia o que AHF Pharmacy sea considerada "fuera de la red" para su plan. En tal caso, AHF Pharmacy transferirá la receta a la farmacia indicada por su plan de seguro.
- AHF Pharmacy intentará obtener sus medicamentos en todo momento; si, por alguna razón, no pudiéramos suministrarlos a tiempo, transferiremos la receta a la farmacia de su elección.
- Si elige obtener el medicamento en AHF Pharmacy, le informaremos por escrito acerca de los costos.



Continúa en la siguiente página.

6. Demoras en la recepción de medicamentos

- Si no existen resurtidos pendientes en el medicamento recetado, AHF Pharmacy se pondrá en contacto con su proveedor para obtener el permiso para tal resurtido.
- Si, por alguna razón, su plan de seguro cambia, o su formulario de medicamentos cambia o posee restricciones en las reposiciones, AHF Pharmacy se pondrá en contacto con su proveedor para recibir una alternativa. Para garantizar que no le falte una dosis, le suministraremos algunas dosis hasta que se resuelva tal situación.
- En algunas ocasiones, la farmacia podría no tener la cantidad completa de un medicamento recetado, la farmacia podría tener el medicamento completamente agotado, o podría no tener el medicamento de manera regular en el inventario.
- AHF Pharmacy le notificará acerca de esto y:

• Le surtirá la receta de manera parcial y le entregará el resto en un plazo determinado.

• O bien, volverá a pedir el medicamento y se lo entregará en un plazo determinado.

7. Asesoría de farmacéuticos

- Un farmacéutico de AHF se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todos los días. Esto incluye un farmacéutico de "farmacia en el hogar" así como un farmacéutico disponible fuera del horario de atención regular de la farmacia.
- Para contactar a un farmacéutico o a cualquier miembro del personal de AHF Pharmacy durante el horario de atención, llame al número de la farmacia.
- **Si desea hablar con un farmacéutico fuera del horario de atención, llame a nuestra línea de atención al cliente al 855-894-6337.**
- Si tiene algún problema relacionado con la toma de su medicamento, incluidas las reacciones alérgicas, llame a su médico, farmacéutico o a la línea de atención al cliente al 855-894-6337 para obtener ayuda, o al 911 si tiene hinchazón, problemas para respirar o cualquier otro problema que pudiera estar afectando su capacidad para funcionar.

8. Programas de manejo de atención a pacientes

- AHF Pharmacy cuenta con un programa integral de manejo de atención a pacientes que llamamos "Manejo de medicamentos integral". Este incluye a farmacéuticos, enfermeros, a usted, sus proveedores, y es supervisado por el director médico de AHF y otros proveedores de AHF.
- No deberá abonar costos adicionales por ninguno de los servicios clínicos de AHF.
- Puede elegir, de manera voluntaria, recibir estos servicios o no aceptarlos.

9. Información médica

- AHF Pharmacy le brindará información relacionada con sus medicamentos cuando lo solicite. Esto incluye informarle acerca de las opciones de tratamiento, los usos generales de los medicamentos, el almacenamiento y la manipulación segura.
- AHF Pharmacy le brindará información sobre el fabricante, cuando lo solicite, respecto del medicamento que está tomando.

10. Costos incurridos por el paciente

- Según el plan de seguro u otras coberturas que pudiera tener para medicamentos, podría tener que hacerse cargo de algunos costos "que paga de su bolsillo". AHF Pharmacy trabajará en su nombre para obtener la cobertura, de una manera u otra, principalmente de los artículos que no están en el formulario y una parte de los costos, como los copagos, deducibles y otros costos de coseguro.
- En el caso en que su plan de seguro exigiera que pague una parte de los costos u otros medios de cobertura no estuvieran disponibles, AHF Pharmacy puede diseñar con usted un plan de pago que se ajuste a sus ingresos y circunstancias.
- AHF Pharmacy le informará por escrito acerca de los costos de los medicamentos.

Continúa en la siguiente página.

11. Entrega de sus medicamentos

Adecuamos la entrega de sus medicamentos según sus necesidades; esto incluye:

- Retirarlos usted mismo en persona.
- Entregárselos por medio de nuestro correo AHF al lugar que nos indique.
- Entregárselos por medio del correo de los EE. UU.
- Entregárselos por medio de una empresa de transporte.
- Aquellos medicamentos que necesiten refrigeración o manipulación especial, serán empaquetados y enviados respetando las indicaciones del fabricante.
- Podemos coordinar para hacerle la entrega en su hogar o en un domicilio alternativo previamente aprobado y especificado por usted.
- Puede contactarse con la farmacia o con la línea de atención al cliente para hacer un seguimiento de la entrega de su medicamento.
- Si no recibiera un paquete, póngase en contacto con la farmacia y nosotros averiguaremos y coordinaremos un nuevo envío, que en la mayoría de los casos no tendrá costo adicional.
- Si AHF tomara conocimiento de que una entrega/envío se ha perdido, le notificaremos y le entregaremos/enviaremos un nuevo suministro, que en la mayoría de los casos no tendrá costo adicional.

MANIPULACIÓN SEGURA DE MEDICAMENTOS

- *Al recibir su medicamento, revise la etiqueta del paquete, prestando especial atención al nombre del medicamento y su dosis.*
- *Asegúrese de entender a la perfección cuándo y cómo tomar el medicamento, y llame a la farmacia si tiene dudas o no le queda claro cómo tomar o almacenar sus medicamentos.*
- *Si cree que se ha cometido un error, llame a la farmacia inmediatamente y coménteselo al farmacéutico; si sus inquietudes no han sido satisfechas, llame a la línea de atención al cliente al 855-894-6337 para obtener información adicional.*
- *Almacene sus medicamentos como se indica y especifica en la etiqueta del medicamento.*
- *Tome el medicamento como se indica en su etiqueta; si tiene dudas, llame a la farmacia.*
- *Si sufre efectos adversos, tome nota y comuníquese con su proveedor o con la farmacia de inmediato. También puede comunicarse con el Sistema para Reportar Efectos Adversos de la FDA (FAERS) y reportar cualquier reacción adversa. El sitio MedWatch de la FDA brinda información acerca de los reportes voluntarios y obligatorios.*
- *Comuníquese con la línea gratuita de la FDA:
(855) 543-3784 o (301) 796-3400
druginfo@fda.hhs.gov
Información sobre medicamentos para personas*
- **RETIRO DE MEDICAMENTOS DEL MERCADO:**
AHF Pharmacy sigue las normas de retiro de medicamentos del mercado establecidas por la FDA, los fabricantes de medicamentos, los distribuidores de medicamentos y las agencias reguladoras federales y estatales. AHF Pharmacy se comunicará con usted y con la persona que le recetó si ocurriera un retiro de mercado clase I de la FDA. Para retiros de mercado de menor grado, AHF Pharmacy se comunicará con la persona que le recetó o con su plan de salud. Cuando resultara necesario, AHF recogerá la parte de su medicamento sin usar para devolvérselo al fabricante y reemplazar esa parte sin usar sin costo adicional y así garantizar que no le falte ninguna dosis.
- *Asegúrese de mantener informado al farmacéutico acerca de todos los medicamentos que toma (llamada de adhesión mensual), lo que incluye a medicamentos sin receta, vitaminas, suplementos*

ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS



Sus medicamentos deben ser almacenados correctamente para que conserven su mayor eficacia.

Siga estas reglas básicas:

- *Conserve siempre los medicamentos en su envase original.*
- *Siga las instrucciones que aparecen en las etiquetas auxiliares, sujetas al envase (usualmente etiquetas autoadhesivas de color amarillo) para obtener más información.*
- *Verifique la fecha de vencimiento cada vez que tome un medicamento.*
- *No tome un medicamento que haya cambiado de color, olor o textura, incluso si no estuviera vencido.*
- *Si recibe medicamentos de la farmacia que son sensibles a la temperatura y el dispositivo de monitoreo indica que los medicamentos han excedido el rango de temperatura durante la entrega, llame a la farmacia para obtener indicaciones o un reemplazo.*
- *Deseche las cápsulas o comprimidos que se pegan entre sí, que están más duros o más blandos de lo normal o están rotos o partidos casi en su totalidad. (Consulte la sección de Guía para la eliminación de medicamentos).*
- *Reemplace todos los medicamentos que estén vencidos.*
- *Consulte con su farmacéutico de AHF acerca de las indicaciones específicas de almacenamiento que pudieran causar confusión o de las que tiene dudas.*

RECOMENDACIONES SOBRE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

1. Lavado de manos

Estudios demuestran que lavarse las manos es el método más efectivo para reducir la propagación de infecciones. Lavarse las manos antes y después de preparar o manipular medicamentos es un paso que no debe faltar.

- *Reúna los suministros (jabón, toallas de papel o una toalla de tela limpia).*
- *Mójese las manos con agua tibia.*
- *Colóquese un poco de jabón en las manos.*
- *Frótese bien las manos durante al menos 30 segundos.*
- *Asegúrese de lavarse la zona entre los dedos.*
- *Enjuáguese las manos con agua tibia.*
- *Séquese las manos con una toalla de papel o de tela limpia.*
- *Cierre el grifo con una toalla.*
- *Si se toca el pelo o algo similar, si se cubre con las manos para estornudar o siente que sus manos ya no estén limpias, lávese las manos otra vez antes de seguir con su cuidado.*

Si no hubiera un suministro de agua disponible, use un limpiador antibacterial para manos con base de alcohol.

2. Caídas

- *La forma de lesión más habitual en las personas es cuando se caen en sus propios hogares.*
- *A continuación encontrará algunos consejos sobre la forma en que puede evitar accidentes por caídas.*
 - *Mantenga el piso limpio; limpie los líquidos en cuanto se derramen.*
 - *Si usted tiene alfombras pequeñas, colóquelas sobre un forro o elija alfombras con base antideslizante para reducir las posibilidades de resbalarse o caerse.*
 - *Use un tapete antideslizante o pegue tiras adhesivas en su bañera o ducha.*
 - *Guarde teléfonos, computadoras y demás cables eléctricos y manténgalos fuera de los pasillos.*
 - *Todas las escaleras y todos los escalones deben tener pasamanos.*
 - *Si tiene hijos pequeños y tiene escaleras, coloque vallas al principio y al final de las escaleras.*
 - *Ilumine bien los pasillos y use luces nocturnas cuando sea necesario.*
 - *Tenga una linterna que funcione (en la planta alta y la baja).*

3. Interrupción del suministro eléctrico

- *Informe a sus empresas de electricidad y gas si se corta la luz.*
- *Informe cualquier necesidad especial que requiera de un generador de reserva a las empresas de electricidad y gas. (Si toma un medicamento nebulizado o demás medicamentos que requieran electricidad para administrarse; en tal caso, solicite tener prioridad para el restablecimiento del suministro de electricidad).*
- *Tenga a disposición una radio que funcione a pila, linternas, pilas adicionales o velas. (Si le suministran oxígeno, apáguelo antes de encender velas).*

4. Prevención de incendios y quemaduras

- *Tenga detectores de humo en el hogar, las pilas deben controlarse y remplazarse una vez por año (un cambio en el horario de verano es el momento indicado para recordarlo).*
- *Evalúe todos los detectores de humo periódicamente.*
- *Coloque tapas en todos los tomacorrientes.*
- *Verifique que se haya regulado la temperatura adecuada en el calentador de agua. (Se recomienda que no supere los 120 °F).*
- *Mantenga fósforos y encendedores fuera del alcance de los niños.*
- *Mantenga a los niños alejados de la cocina mientras cocine.*
- *No deje sin vigilancia una cocina mientras cocine.*
- *Tenga un plan para incendios y asegúrese de que todos los miembros de su familia sepan la forma en que deben proceder si se produce un incendio.*

5. Accionar ante incendios

- *Rescate a toda persona que corra peligro inminente.*
- *Si esa persona está postrada en la cama, amarre un nudo en la parte superior e inferior de la sábana y saque a la persona usando la sábana. Si hay dos personas presentes, use el brazo de una de ellas para formar una especie de silla y allí colocar al paciente para sacarlo a un lugar seguro.*
- *Si está a salvo, advierta al departamento de bomberos o, si no, evacúe la zona.*

- *Apague el oxígeno (si corresponde) e intente contener el fuego cerrando todo tipo de apertura, como las puertas.*
- *No intente extinguir el fuego, A MENOS QUE el fuego solo esté en una zona concreta y reducida: si no, evacúe el edificio e informe al departamento de bomberos cuando usted esté a salvo.*
- *Cuando no haya peligro y sea necesario que usted y su familia se reubiquen, informe a AHF Pharmacy que nos avise sobre su información actualizada de contacto y sobre la nueva dirección de entrega de medicamentos para garantizar que no se interrumpa su terapia.*

6. **Catástrofes naturales (terremotos, huracanes, tornados)**

- *En zonas propensas a catástrofes, almacene alimentos y botellas de agua adicionales.*
- *Tenga una radio que funcione a pila, linternas y pilas adicionales.*
- *Si toma un medicamento nebulizado o demás medicamentos que requieran electricidad para administrarse, llame a su empresa local de electricidad para informarles sobre sus necesidades especiales. (Es posible que puedan darle prioridad para el restablecimiento del suministro de electricidad).*
- *Verifique sus lesiones.*
- *Verifique si existen fugas de gas o agua en su hogar y cierre las válvulas adecuadas (conozca la ubicación de las válvulas y tenga a mano alguna herramienta para cerrar las válvulas).*
- *Manténgase alejado de ventanas y vidrios rotos.*
- *Use calzado en todo momento.*
- *Evacúe la zona si fuese necesario.*
- *De ser necesario evacuar la zona, diríjase al refugio más cercano e informe a los organizadores de cualquier necesidad especial que tenga.*
- *Cuando no haya peligro y sea necesario que usted y su familia se reubiquen, informe a AHF Pharmacy que nos avise sobre su información actualizada de contacto y sobre la nueva dirección de entrega de medicamentos para garantizar que no se interrumpa su terapia.*

7. Inundaciones

- *En zonas propensas a inundaciones, almacene alimentos y botellas de agua adicionales.*
- *Tenga a disposición una radio que funcione a pila, linternas y pilas adicionales.*
- *Conozca la ubicación de las llaves de paso de gas y agua, tenga a disposición una llave inglesa para cerrar las válvulas.*
- *Si se usa una bomba de infusión, desconecte el dispositivo a menos que el soporte de la vía intravenosa esté en contacto con el agua.*
- *Informe cualquier necesidad especial que requiera de un generador de reserva a las empresas de electricidad y gas.*
- *Evacúe la zona.*
- *Comuníquese con la agencia encargada del cumplimiento de la ley, de defensa civil o de preparación para emergencias.*

8.

Accionar de AHF Pharmacy

- *Si se dañaron o perdieron sus medicamentos a causa de un siniestro de tal magnitud, queremos asegurarnos de reponerle el suministro lo antes posible.*
- *Cuando no haya peligro, informe a AHF Pharmacy que nos avise sobre su información actualizada de contacto y sobre la nueva dirección de entrega de medicamentos para garantizar que no se interrumpa su terapia.*
- *Cuando podamos advertir una catástrofe inminente, prepararemos todos los resurtidos vigentes que deban entregarse en los próximos 10 días, le informaremos al respecto y le entregaremos dichos resurtidos mediante el método más rápido y seguro.*
- *Le informaremos sobre los servicios luego de que se declare que la catástrofe ha terminado oficialmente y que sea seguro volver a la farmacia. A continuación, nos comunicaremos con usted 24 horas después*

MANTENEMOS NUESTRA PALABRA DE SIEMPRE PRESTAR SERVICIOS DE EXCELENCIA

Le proporcionaremos el medicamento genérico de más alta calidad cuando esté disponible y trabajaremos con su proveedor para recomendarle sustituciones terapéuticas, si así lo requiriera su plan de seguro o necesidades de tratamiento.

Para comunicarse con un miembro de nuestro personal de atención al paciente, comuníquese con el número que figura a continuación:

(855) 894-6337

AHF Pharmacy es administrado por AIDS Healthcare Foundation, la organización sin fines de lucro de VIH/SIDA más grande del mundo.

Por cada dólar que ganen nuestras farmacias, ¢ 96 se destinan directamente al financiamiento de programas y servicios nacionales e internacionales de VIH/SIDA.

En AHF Pharmacy, le damos nuestra palabra de que nuestros pacientes siempre están primero.

***Correo electrónico:
Rxsupport@ahfpharmacy.org***

