

Bienvenido/a a la farmacia especializada de Children's Hospital Los Angeles (CHLA).



Escanee el código QR a continuación o visite CHLA.org/specialtypharmacy para obtener una versión electrónica de este paquete de bienvenida. También puede solicitar una copia impresa completa a un miembro del personal.



Nuestro equipo trabajará en estrecha colaboración con usted y sus proveedores para ayudarle con su nuevo tratamiento. Este paquete de bienvenida repasará muchos de los servicios que le ofrecemos como farmacia especializada.

Llámenos en cualquier momento. El número de teléfono se encuentra en la etiqueta de cada receta, en el extremo superior derecho.

Nuestros servicios le ayudan a aprovechar al máximo su tratamiento e incluyen:

- **Atención individualizada**
 - Tendrá acceso a un equipo de farmacéuticos, enfermeras y miembros del personal de farmacia que tienen capacitación especial y experiencia en el tratamiento de su afección.
- **Investigación de beneficios y apoyo financiero**
 - Trabajaremos con su compañía de seguros para aprobar sus medicamentos. También buscaremos programas de asistencia financiera (ayuda) que le permitan reducir sus gastos de bolsillo.
- **Envío gratuito con entrega segura y puntual**
 - Puede coordinar con nosotros para retirar su medicamento cuando esté en el hospital, o puede elegir la entrega a domicilio. La farmacia puede programar y enviar todos sus medicamentos especializados.
- **Asistencia en cualquier momento, 24/7**
 - El personal de la farmacia está disponible todos los días (las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos y los fines de semana). Pueden responder preguntas clínicas sobre sus medicamentos y su afección médica.
- **Recordatorios de reposiciones**
 - La farmacia se comunicará con usted con frecuencia para programar su próxima reposición y ver cómo va su terapia.

Nos esforzamos por satisfacer absolutamente sus necesidades. A veces, es posible que le pidamos que complete una encuesta de satisfacción del paciente por teléfono, correo postal o mensaje de texto/correo electrónico. Por favor, tómese unos minutos para contarnos cómo lo estamos asistiendo. Valoramos y agradecemos sus comentarios.

Gracias por elegirnos como su farmacia especializada. Bienvenido/a al Programa de farmacia especializada de Children's Hospital Los Angeles (CHLA).

Atentamente,
El equipo de farmacia especializada de CHLA

Specialty Pharmacy

4650 Sunset Blvd., Los Angeles, CA 90027 | CHLA.org

Approved by PFE 03/25/24

Información de contacto

Horario de atención:

- De lunes a viernes: de 7 a. m. a 7 p. m.
- Sábado: de 9 a. m. a 5 p. m.
- Domingo: cerrado
- La farmacia permanecerá cerrada los siguientes días festivos:
 - Año Nuevo - 1 de enero
 - Aniversario del nacimiento de Martin Luther King - tercer lunes de enero
 - Día de los Caídos - último lunes en mayo
 - Día de la Independencia - 4 de julio
 - Día del Trabajo - primer lunes de septiembre
 - Día de Acción de Gracias - cuarto jueves de noviembre
 - Navidad - 25 de diciembre

Información de contacto:

- **Teléfono:** 1-855-245-2740
- **Fuera del horario de atención:** El personal de guardia responderá a la llamada para preguntas clínicas
- **Fax:** 1-323-361-7135
- **Correo electrónico:** CHLASpecialtyPharmacy@chla.usc.edu
- **Sitio web:** <https://www.chla.org/pharmacy-services>
- **Dirección:** CHLA Specialty Pharmacy, 4650 Sunset Blvd, Mailstop 44, Los Angeles CA 90027

Cuándo comunicarse con nosotros:

- Tiene preguntas o inquietudes acerca de su medicamento.
- Cree que está teniendo una reacción o alergia a su medicamento.
- Cambio en el uso de sus medicamentos.
- Cambio en su información de contacto o dirección de entrega.
- Cambio en su información de seguro o fuente de pago.
- Para verificar el estado de su pedido, informar un retraso en el pedido o reprogramar su entrega.
- Para obtener información sobre reclamos.

Información importante

Declaración de no discriminación y asistencia lingüística

CHLA cumple con ciertas leyes federales de derechos civiles. CHLA no discrimina (tratar de manera diferente o no tratar bien) o excluye (rechazar) a las personas en función de:

edad	sexo	raza
color	identidad/expresión de género	orientación sexual
idioma principal	nacionalidad	ascendencia
ciudadanía	situación migratoria	religión
discapacidad	afección médica	información genética
situación económica	antecedentes escolares	fuentes de pago
estado civil	condición de pareja de hecho registrada	

CHLA ofrece las siguientes ayudas y servicios gratuitos a las personas que los necesitan:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
- Información escrita en letra grande, en audio, en formatos electrónicos accesibles.

CHLA también brinda servicios lingüísticos gratuitos a las personas cuya lengua materna no es el inglés, tales como:

- Intérpretes calificados.
- Información escrita traducida a otros idiomas.

Si necesita estos servicios, tiene preguntas o desea obtener más información, pida ayuda a un miembro del equipo del hospital.

Si considera que CHLA no le ha brindado estos servicios o que le hemos discriminado de alguna otra manera, puede presentar un reclamo formal (queja) ante:

Children's Hospital Los Angeles | Office of Patient Experience
4650 Sunset Blvd, #174, Los Angeles, CA 90027
Correo electrónico: patientrelations@chla.usc.edu
Teléfono: [323-361-4682](tel:323-361-4682) | Fax: [323-361-3858](tel:323-361-3858)

¿Qué es el Programa de gestión de pacientes?

La Farmacia especializada de CHLA tiene un Programa de gestión de pacientes. Este programa ayuda a nuestros pacientes a obtener los mejores resultados de sus tratamientos de medicamentos especializados. El programa también ayuda a los pacientes y proveedores a encontrar las opciones más asequibles.

Ofrecemos un enfoque centrado en el paciente que se basa en prácticas sustentadas por evidencia para cada uno de los procesos de la enfermedad bajo la supervisión de un farmacéutico y personal capacitado. Esto significa que nos enfocamos en brindar la mejor atención a los pacientes aplicando la información más actualizada sobre enfermedades y tratamientos. Puede pedirle esta información a alguno de los miembros del personal de la farmacia.

- Todos los pacientes de CHLA se inscriben en el Programa de gestión de pacientes (no es necesario que se inscriba).
- Al participar en este programa, obtendrá una evaluación inicial por parte de un farmacéutico. El farmacéutico hará lo siguiente:
 - Le enseñará cómo tomar su medicamento de manera efectiva (con qué frecuencia, de qué manera y en qué cantidad).
 - Le informará sobre posibles efectos secundarios.
 - Comprobará si hay interacciones entre medicamentos o entre medicamentos y enfermedades, alergias a medicamentos.
 - Le ayudará con cualquier inquietud.
- Para preguntas clínicas relacionadas con sus medicamentos, diagnóstico o plan de atención:
 - Llame a su farmacéutico al 1-855-245-2740.
 - Está disponible para usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año, por teléfono.
 - También puede hablar con el farmacéutico en persona durante nuestro horario de atención habitual.
- Los beneficios del Programa de gestión de pacientes incluyen:
 1. Mejor conocimiento sobre la forma de usar, dar o tomar medicamentos.
 2. Mejor cumplimiento de la toma de medicamentos mediante la creación de un plan de atención para cada paciente.
 3. Ayuda con las formas de controlar cualquier efecto secundario.
 4. Mayor autogestión de los medicamentos y de las afecciones médicas.
- Si no responde a nuestras llamadas de asistencia, no brinda actualizaciones de salud o no toma sus medicamentos a tiempo como se le indica, es posible que no le vaya bien en el programa o que no obtenga el máximo beneficio de su medicación.
- Si desea optar por no participar (no formar parte de este programa), no dude en hacérselo saber en cualquier momento. Puede optar por no participar y seguir recibiendo llamadas de recordatorio de reabastecimiento.

¿Cuál será el costo?

- Antes de que comience su atención, un miembro del personal de la farmacia le informará sus gastos de bolsillo, como deducibles, copagos y coseguros.
- Presentaremos reclamos a su compañía de seguros de salud. Si su reclamo es denegado, un miembro del personal se lo hará saber a usted y a su proveedor para que podamos coordinar juntos la solución del problema.

- Le informaremos si somos una farmacia fuera de la red y le daremos el precio en efectivo del medicamento si lo solicita.
- Nuestro equipo tiene acceso a programas que ayudan a abordar las barreras financieras para que pueda comenzar con su medicación. Estos programas incluyen cupones de descuento de los fabricantes de medicamentos y asistencia de varias fundaciones para el manejo de enfermedades. Le ayudaremos a inscribirse en dichos programas, cuando estén disponibles.

¿Cómo obtengo la receta y el estado de la receta?

- Su médico puede enviarnos su receta, o puede dárnosla usted en persona o por correo.
- Puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento para conocer el estado de su receta.

¿Cómo puedo obtener los medicamentos de mi receta?

- Puede recoger sus medicamentos o hacer que se los entreguen de forma gratuita en un lugar seguro de su elección.
- Proteger su información de salud es una de nuestras principales prioridades, por eso sólo entregaremos sus medicamentos a alguien que usted haya autorizado y comunicado a un miembro del personal de la farmacia.
- Usted o alguien autorizado puede visitar la farmacia de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m. o los sábados de 9 a. m. a 5 p. m.
- Solicitar sus reabastecimientos con 3 a 5 días de anticipación como mínimo, cuando sea posible, para coordinar artículos de compra especiales, compuestos y artículos que el personal de la farmacia necesita para preparar su dosificación.

¿Cuándo llegarán las entregas?

- Entregamos medicamentos a temperatura ambiente de lunes a viernes (y a veces los sábados).
- Entregamos medicamentos refrigerados de martes a viernes (los envíos se harán por correo postal de lunes a jueves).
- Abra su pedido y revise el contenido ni bien lo reciba para asegurarse de que su pedido sea correcto y esté completo. Lo mejor es almacenar su medicamento de la manera correcta lo antes posible. Llámenos al 1-855-245-2740 durante los días hábiles para informar cualquier elemento faltante o dañado.

¿Cómo obtengo reabastecimientos?

- El reabastecimiento de las recetas es fácil a través de la Farmacia especializada de CHLA.
- Un miembro del personal de la farmacia se comunicará con usted unos días antes de la fecha de vencimiento de su reabastecimiento para:
 - Configurar las recargas.
 - Averiguar su cumplimiento del tratamiento prescrito.
 - Corroborar si tiene algún efecto secundario, cambios en su afección médica o plan de medicamentos.
 - Cobrar los copagos.
 - Coordinar una fecha de recolección o entrega y confirmar la dirección de entrega.
- Si no podemos comunicarnos con usted para programar un reabastecimiento, llame y pregunte por un miembro del personal de la farmacia. La farmacia no enviará reabastecimientos sin hablar primero con usted.

¿Cómo obtengo una transferencia de medicamentos recetados?

- Si nuestra farmacia ya no puede suministrar su medicamento, un farmacéutico transferirá su receta a otra farmacia. Le informaremos de esta transferencia de atención.
- Llámenos si desea obtener sus medicamentos en otra farmacia. Le ayudaremos a transferir su receta a la farmacia de su elección.

¿Cómo desecho los medicamentos que no usé?

- Para reducir el daño causado por la exposición accidental, es importante desechar de manera correcta cualquier medicamento que no use. No tire los medicamentos por el fregadero ni por el inodoro.
- Para obtener instrucciones sobre cómo desechar de manera correcta los medicamentos no utilizados, consulte a su servicio local de recolección de desechos. También puede consultar estos sitios web para obtener más información:
 1. Dónde y cómo desechar los medicamentos no utilizados - FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU.):
<https://www.fda.gov/consumers/consumer-updates/where-and-how-dispose-unused-medicines>
 2. Obras públicas del condado de Los Ángeles:
<https://dpw.lacounty.gov/epd/hhw/Pharmaceuticals>
 3. Rx Drop Box (Buzón para medicamentos recetados):
<https://www.rxdrugdropbox.org/>
- Si no puede acceder a un programa de devolución o a un recipiente de recolección (contenedor de basura), extraiga el medicamento recetado de sus envases originales y mezcle el medicamento no utilizado con posos de café, tierra o arena para gatos en un recipiente o bolsa con cierre hermético. Haga que el medicamento se mezcle con esas sustancias antes de tirarlo con la basura de su hogar.

¿Cómo se desechan los objetos punzocortantes?

- Coloque todas las agujas, jeringas y otros objetos punzocortantes en un recipiente para objetos punzantes. La farmacia puede proporcionarle estos envases si tiene que utilizar medicamentos inyectables.
- Una vez que el recipiente esté lleno, ciérrelo herméticamente y deséchelo cumpliendo las reglas de su condado o ciudad. Por favor, lea la sección anterior que indica cómo hacerlo.
- Por favor, no devuelva los recipientes de objetos punzocortantes usados a la farmacia.

¿Cómo obtengo medicamentos durante una emergencia o catástrofe?

- En caso de una emergencia o catástrofe en su zona, comuníquese con nuestra farmacia para indicarnos cómo enviar su medicamento.
- Si la farmacia se ve afectada por una emergencia o catástrofe, nos comunicaremos con usted para verificar si puede transferir sus medicamentos. De esta manera, podemos asegurarnos de que no omita ninguna medicación de su tratamiento.

¿Qué pasa si tengo una reacción adversa?

- La reacción adversa es “cualquier síntoma desfavorable o no deseado que se asocia temporalmente con el consumo de un medicamento”. Esto significa que si siente algún síntoma repentino mientras toma el medicamento, puede deberse a una reacción adversa al medicamento.

- Si cree que está teniendo una reacción adversa, póngase en contacto con uno de nuestros farmacéuticos y con su médico. En caso de una emergencia médica, llame al 911 o al servicio de emergencia local para obtener ayuda de inmediato.

¿Qué pasa si tengo inquietudes o surgen problemas con el medicamento?

- Nuestros farmacéuticos de especialidades clínicas revisan todas las recetas para verificar su seguridad y precisión, según lo prescrito. Si detecta algún error (como medicamento incorrecto, dosis incorrecta o frecuencia incorrecta) o cree que su medicamento podría ser falsificado (falso), comuníquese con nosotros e investigaremos y corregiremos el error.
- Queremos que esté completamente satisfecho/a con el servicio que brindamos. Si usted o su cuidador tienen inquietudes, comuníquese con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por escrito para plantear sus inquietudes.
- Si desea una revisión más detallada de su inquietud, puede comunicarse con:
 - California State Board of Pharmacy
 - Sitio web: https://www.pharmacy.ca.gov/about/contact_us.shtml
 - Teléfono: (916) 518-3100
 - Formulario de queja en línea: https://www.pharmacy.ca.gov/consumers/complaint_info.shtml
 - URAC
 - Presentar una queja
 - Sitio web: <https://www.urac.org/contact/file-a-grievance/>
 - Dirección de correo electrónico: grievances@urac.org

Derechos y responsabilidades del paciente

Como paciente, usted tiene los siguientes derechos:

- Que la información de salud personal se comparta con el Programa de gestión de pacientes únicamente conforme a las leyes estatales y federales.
- Conocer a los miembros del personal del programa y sus cargos, y pedir hablar con el supervisor de un miembro del personal cuando necesite hacerlo.
- Hablar con un profesional de la salud.
- Obtener información sobre el Programa de gestión de pacientes.
- Negarse a participar en el programa o cancelar su inscripción en cualquier momento.

Como paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar la información clínica y de contacto correcta e informar al Programa de gestión de pacientes sobre los cambios que se produzcan en esta información.
- Informarle al médico tratante si usted participa en los servicios de farmacia, como el Programa de gestión de pacientes.

Para obtener más información sobre sus medicamentos, afección/diagnóstico y recursos comunitarios y financieros, visite:

Alergias e inmunología	https://www.aaaaifoundation.org
Enfermedad de Crohn	http://www.cafa.org/science-and-professionals/programs-materials/patient-brochures http://www.crohnsonline.com http://www.crohnsforum.com
Fibrosis quística	https://www.cff.org/
Deficiencia de la hormona de crecimiento	http://www.hgfound.org
Hemofilia	https://www.hemophilia.org https://www.wfh.org/en/home
Hepatitis	http://www.liverfoundation.org http://www.hepatitis-central.com http://www.hepb.org/resources/printable_information.htm
VIH	https://www.hiv.gov https://www.cdc.gov/hiv/basics/livingwithhiv/resources
IBD (enfermedad inflamatoria intestinal)	https://www.crohnscolitisfoundation.org
Esterilidad	https://resolve.org
Trastornos del metabolismo de lípidos	https://www.lipid.org/foundations
Mieloma múltiple	https://themmr.org/multiple-myeloma/what-is-multiple-myeloma
Esclerosis múltiple	http://www.mymsaa.org http://www.msfocus.org http://www.nationalmssociety.org
Oncología/Hematología	https://www.soc-neuro-onc.org/SNO/Resources/Patient_Resources/SNO/Resources/Patient_Resources.aspx https://www.cancer.org https://www.livestrong.org/we-can-help
Psoriasis	http://www.psoriasis.org
Hipertensión pulmonar	https://phassociation.org/patients/aboutph
Artritis reumatoide	https://www.rheumatology.org/I-Am-A/Patient-Caregiver/Diseases-Conditions/Rheumatoid-Arthritis http://www.rheumatoidarthritis.com http://www.arthritis.org
Trasplante de órganos sólidos	https://transplantliving.org
Trasplante de células madre	https://www.asbmt.org/patient-education/external-resources

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
- Programa de precios hospitalarios CHLA 340B: Detalles disponibles en farmacia