

# Bienvenido/a

a MD Anderson Specialty Pharmacy

(Farmacia Especializada de MD Anderson)

THE UNIVERSITY OF TEXAS

MD Anderson  
~~Cancer~~ Center

Making Cancer History®



# Índice

Información básica.....	3
• Información de contacto.....	3
• Horario de atención.....	3
• Surtido de una receta.....	3
• Resurtido de una receta.....	3
Servicios ofrecidos.....	4 - 6
• Seguro, facturación y asistencia financiera.....	4
• Planes de pago.....	4
• Asistencia de farmacéuticos.....	5
• Entrega de medicamentos con receta.....	5
• Recordatorios para resurtir.....	6
• Medicamentos no disponibles en la Specialty Pharmacy de MD Anderson.....	6
• Servicios de intérprete.....	6
Preguntas frecuentes.....	7 - 8
Información para pacientes.....	9
• Recursos y apoyo de la comunidad.....	9
• Retiradas de fármacos.....	9
• Información sobre condiciones climáticas severas y desastres.....	9
Seguridad de los pacientes.....	10
• Reacciones adversas a medicamentos.....	10
• Objetos punzantes y su desecho.....	10
• Seguridad ante el pinchazo con agujas.....	10
• Control de infecciones.....	11
• Cómo lavarse las manos.....	11
• Desinfectante de manos.....	11
Inquietudes y quejas de los pacientes.....	12
Derechos y responsabilidades.....	13
• Sus derechos y responsabilidades en MD Anderson.....	13
• Sus derechos y responsabilidades en Specialty Pharmacy.....	13 - 14

# Información básica

## Información de contacto

La Specialty Pharmacy está ubicada en la Mays Clinic Pharmacy (Farmacia de la Clínica Mays).

Ubicación: Mays Clinic, piso 2, cerca de *The Tree Sculpture* (La escultura del árbol), sala ACB2.1930

Teléfono: 833-703-6209

Correo electrónico: [MDAndersonSpecialty@mdanderson.org](mailto:MDAndersonSpecialty@mdanderson.org)

Para garantizar su privacidad, no envíe información médica a través del correo electrónico.

## Horario de atención

**Horario:** Lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.

Un/a farmacéutico/a con licencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para hablar sobre temas urgentes.

## Surtido de una receta

Su proveedor/a envía la receta por vía electrónica a MD Anderson Specialty Pharmacy. Nuestro equipo lo/la inscribe a usted automáticamente en nuestro de servicio personalizado de farmacia especializada. Los beneficios de este servicio incluyen:

- Educación sobre cómo y cuándo tomar su medicamento
- Cómo manejar posibles efectos secundarios
- Evaluación clínica y apoyo continuos

Este servicio no tiene costo adicional. La

inscripción es opcional. Usted puede llamarnos en cualquier momento para que lo/la retiren de este servicio. Surtir su receta con MD Anderson Specialty Pharmacy también es opcional. Infórmenos si desea usar otra farmacia especializada y lo/la ayudaremos a transferir su receta.

Llámenos o envíe un mensaje de MyChart para solicitar a su médico/a que extienda una nueva receta de su medicamento especializado. Para proteger su privacidad, no envíe solicitudes de resurtido u otra información médica por correo electrónico.

## Resurtido de una receta

Puede solicitar resurtidos de las siguientes maneras:

1. En persona en la farmacia de la Mays Clinic
2. Llamando a nuestro equipo de medicamentos especializados al 833-703-6209
3. Enviando una solicitud de resurtido de medicamentos por medio de MyChart

Si usted perdió su medicamento o sus suministros, o necesita sus medicamentos con receta antes de salir de viaje, llame a MD Anderson Specialty Pharmacy al 833-703-6209. Nuestro personal trabajará con usted y su compañía de seguros para garantizar que sus medicamentos estén cubiertos y no haya ninguna interrupción en la terapia.



# Servicios ofrecidos

## Seguro, facturación y asistencia financiera

Nuestro equipo trabaja con su compañía de seguros para ayudar a que su medicamento especializado esté cubierto. Es posible que deba pagar un copago cada vez que surta un medicamento. Le informaremos el monto exacto que deberá pagar. Si no puede pagar el copago, nuestro equipo de medicamentos especializados trabajará con usted y el fabricante y/o con distintas fundaciones para ayudar a reducir sus gastos en efectivo.

Algunos medicamentos necesitan documentación para que los costos estén cubiertos. Este proceso se llama autorización previa. Nuestro equipo tiene el conocimiento necesario para procesar esta documentación, lo cual puede requerir algunos días hábiles. Nuestro equipo los mantiene a usted y a su médico/a informados durante todo el proceso, en especial si se esperan demoras. Si el seguro rechaza la cobertura de su medicamento, nuestro equipo puede ayudar a su médico/a a presentar una apelación.

Si su plan de seguro considera que MD Anderson Specialty Pharmacy es una farmacia “fuera de la red”, le informaremos por escrito cuál es el costo de surtir su medicamento con nosotros. Nuestro personal transferirá su receta a una farmacia “de la red” si usted puede ahorrar costos de esa manera.

## Planes de pago

Todo saldo pendiente debe pagarse antes del próximo resurtido. Puede pagar con tarjeta de crédito o débito, efectivo, cheques personales, giros postales y la mayoría de las cuentas de gastos flexibles. Llámenos si necesita programar un plan de pagos para cualquier saldo pendiente.

Si recibe un cheque de su compañía de seguros, envíelo a MD Anderson Specialty Pharmacy con una copia de la declaración de Explicación de Beneficios (también conocida como EOB) que haya recibido. Llámenos si tiene alguna pregunta sobre el cheque.



# Servicios ofrecidos

## Asistencia de farmacéuticos

Nuestros farmacéuticos especializados están aquí para responder sus preguntas sobre su terapia y su plan de atención. Ellos tienen acceso directo a sus médicos, enfermeras y otros proveedores, y se comunicarán con ellos si es necesario.

Los farmacéuticos harán lo siguiente:

- Lo/la enseñarán a tomar su medicamento de la manera correcta y le explicarán por qué eso es importante
- Se asegurarán de que usted sepa usar medicamentos inyectables
- Lo/la ayudarán a comprender y manejar los efectos secundarios y las interacciones entre los fármacos
- Hablarán con usted sobre cualquier problema que pueda tener, como dificultades para la administración o preocupaciones sobre los costos
- Trabajarán con su equipo de atención médica para garantizar que su terapia sea segura, eficaz y apropiada

Un/a farmacéutico/a con licencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para cualquier necesidad urgente relacionada con medicamentos. Después del horario de atención normal, llame al 833-703-6209 y deje un mensaje para el/la farmacéutico/a de guardia. Esta persona le devolverá la llamada en un plazo de 30 minutos. En caso de una emergencia, llame al 911.

## Entrega de medicamentos con receta

Usted puede recoger sus medicamentos en la Mays Clinic. También puede programarse una entrega de FedEx gratis a su casa en 24 horas. FedEx hace entregas de lunes a sábado (de martes a sábado si el medicamento necesita refrigeración). Se solicita firmar en el momento de la recepción. Sin embargo, si usted no puede aceptar el paquete, este puede dejarse en su casa o en otro lugar aprobado. No podemos hacer envíos a una P.O. Box, o casilla de correos.

Para los medicamentos que se entregan, nuestro equipo debe recibir una nueva receta o una solicitud de resurtido a más tardar a las 2 p.m. Esto tiene como fin garantizar que tengamos tiempo para preparar y empaquetar su medicamento correctamente antes de la hora en que FedEx pase a recogerlo.

Todo suministro que pueda necesitar, como agujas, jeringas, hisopillos de algodón y/o recipientes para objetos punzantes está incluido sin costo adicional.

Si su medicamento requiere refrigeración, incluiremos un monitor de temperatura para garantizar que se mantenga la temperatura apropiada durante todo el envío.



# Servicios ofrecidos

## Recordatorios para resurtir

Nuestro equipo especializado lo/la llamará:

- Una (1) semana antes de que, según lo programado, se le acabe su medicamento
- Para verificar su progreso
- Para determinar si el medicamento resurtido será recogido o entregado
- Para verificar su terapia y obtener una nueva receta si ya no le quedan resurtidos

Nosotros lo/la ponemos en contacto con un/a farmacéutico/a clínico si tiene preguntas o inquietudes acerca de su terapia.

## Medicamentos no disponibles en MD Anderson Specialty Pharmacy

MD Anderson Specialty Pharmacy tiene acceso a la mayoría de los medicamentos especializados, pero si nuestra farmacia especializada no puede proporcionarle su medicamento, nuestro equipo trabajará con usted y con otra farmacia para garantizar que usted lo reciba. Infórmenos si desea transferir su receta a otra farmacia y nosotros lo haremos en su nombre.

## Servicios de intérprete

Si usted es sordo, tiene dificultades auditivas, o si el inglés no es su idioma primario, dispone de un intérprete. Si usted tiene dificultades de la vista, también dispone de servicios especiales.



# Preguntas frecuentes

## ¿Qué es una farmacia especializada?

Una farmacia especializada proporciona medicamentos complejos y costosos, llamados medicamentos especializados. Es posible que estos medicamentos no estén disponibles en su farmacia local. Estos medicamentos también pueden requerir manipulación, enseñanza o monitoreo especiales a cargo de un/a farmacéutico/a capacitado/a. La farmacia especializada ofrece la atención, el servicio y apoyo que usted necesita para aprovechar al máximo su terapia especializada.

## ¿Mi compañía de seguros permitirá que MD Anderson Specialty Pharmacy surta mi medicamento?

MD Anderson Specialty Pharmacy puede surtir para Texas Medicaid, la mayor parte de los planes de Medicare y muchas compañías de seguros comerciales/privadas. Si su seguro requiere el uso de otra farmacia, en el caso de nuevas recetas o resurtidos, transferimos su receta a esa farmacia.

## ¿Alguna vez reemplazarán mi medicamento por otro?

Podemos reemplazar un medicamento de marca por un medicamento genérico de más bajo costo si su compañía de seguros prefiere el genérico o prefiere reducir su copago. Si corresponde hacer un reemplazo, un miembro del equipo de

MD Anderson Specialty Pharmacy se comunicará con usted, antes de suministrarle o enviarle el medicamento, para informarlo/a sobre el reemplazo. Pueden hacerse reemplazos tanto en las nuevas recetas como en los resurtidos.

## ¿Cuándo debo comunicarme con MD Anderson Specialty Pharmacy?

En los siguientes casos:

- Cambio en su dirección, número de teléfono o en la información de su seguro.
- Dudas o preguntas acerca de su medicamento.
- Inquietudes sobre cómo tomar su medicamento.
- Para reprogramar su entrega o verificar su estado.
- Para comenzar a tomar o suspender un medicamento, o en caso de cambio de dosis.
- Una reacción o alergia a su medicamento.

Además, contáctenos si usted:

- Comprueba que ha ocurrido un error en el envío o en el surtido.
- Nota que su medicamento ha sido retirado por la FDA.
- Necesita ayuda para obtener su medicamento durante una emergencia o desastre.



# Preguntas frecuentes

## ¿Es importante que tome la totalidad de mi medicamento?

Sí. Siga las instrucciones de su médico/a sobre la cantidad que debe tomar y durante cuánto tiempo. Así mejorará los resultados de su terapia. Usted dispone de farmacéuticos para responder a sus preguntas. Ellos trabajan con su equipo de atención para ayudarlo/a a manejar cualquier efecto secundario.

## ¿Qué debo hacer si tengo una mala reacción a mi medicamento?

Llame al 911 o pídale a alguien que lo/la lleve a la sala de emergencias de un hospital si la reacción parece ser grave o pone en riesgo la vida. Comuníquese con MD Anderson Specialty Pharmacy o con el/la médico/a que le recetó el medicamento para informar la reacción.

## ¿Puedo devolver mi medicamento con receta?

No. Las regulaciones de la Texas State Board of Pharmacy (Junta de Farmacia del Estado de Texas) no permiten la reventa o reutilización de un artículo de una receta emitida. Tampoco se

puede emitir un crédito por un medicamento no utilizado o sobrante. Llámenos si su medicamento o dispositivo tiene algún defecto. Si es posible, se le enviará un nuevo medicamento o dispositivo.

## ¿Cómo debo desechar los medicamentos no utilizados?

MD Anderson es un centro de recolección autorizado por la Drug Enforcement Administration (DEA o Administración para el Control de Drogas). Esto significa que usted puede desechar medicamentos no utilizados o viejos en recipientes de desechos medicinales verdes en los lugares indicados a continuación:

- Farmacia del Main Building (Edificio Principal), piso 2: Main Building, piso 2, cerca del elevador C, Room 2.2315
- Farmacia de la Mays Clinic (Clínica Mays): Mays Clinic, piso 2, cerca de *The Tree Sculpture* (La escultura del árbol), sala ACB2.1930

Comuníquese con nosotros o visite estos sitios web de la FDA para obtener información e instrucciones sobre cómo desechar medicamentos no utilizados:

- [www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm](http://www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm)
- [www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm](http://www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm)



# Información para Pacientes

## Recursos y apoyo de la comunidad

El acceso a recursos de la comunidad y la información sobre estos puede ayudarlo/a a mejorar su terapia. Se asignan consejeros de Social Work (Trabajo Social) a cada clínica ambulatoria y servicio de pacientes ingresados. Ellos pueden proporcionarle estos recursos. También pueden ayudarlo/a a acceder a agencias y grupos de apoyo basados en la comunidad, incluidos grupos de apoyo de MD Anderson para enfermedades específicas. Comuníquese con Social Work al 713-792-6195 o visite uno de sus centros:

- Main Building, piso 2, cerca del elevador D, Room B2.4650
- Mays Clinic, piso 2, cerca de *The Tree Sculpture* (La escultura del árbol), sala ACB2.2135

## Retiradas de fármacos

MD Anderson Specialty Pharmacy sigue las pautas de retirada de fármacos de la FDA, los fabricantes de los fármacos y/o las agencias regulatorias estatales y federales. Si la retirada de un fármaco lo/la afecta, nos contactaremos con usted y su proveedor/a.

## Información sobre condiciones climáticas severas y desastres

Si hay algún evento climático adverso, haremos todo lo posible para entregar sus medicamentos y suministros con anterioridad. Si no podemos entregarle sus medicamentos o suministros, transferiremos su receta a otra farmacia.

Si hay un desastre en su área, llame al 833-703-6209 para decirnos dónde debemos entregar su medicamento. Cuando esté de regreso en su casa, no olvide avisarnos. Asegúrese de que su información de contacto registrada esté actualizada para evitar demoras o interrupciones en su terapia.



# Seguridad de los pacientes

## Reacciones adversas a medicamentos

Si usted tiene una reacción adversa, síntomas repentinos u otros problemas, comuníquese con su equipo de atención, con la sala de emergencia de un hospital o llame al 911.

## Objetos punzantes y su desecho

Después de usar su medicamento inyectable, coloque todas las agujas, jeringas, lancetas y otros objetos punzantes en un recipiente especial para este tipo de objetos.

- No arroje los objetos punzantes en la basura, a menos que estén dentro de un recipiente especial para objetos punzantes.
- No arroje los objetos punzantes en el inodoro.
- Si no dispone de un recipiente para objetos punzantes, puede usar un recipiente de plástico duro o de metal con una tapa a rosca u otra tapa que pueda cerrarse en forma ajustada.
- Antes de desecharlo, refuerce la tapa con cinta para servicio pesado.
- No use recipientes de plástico transparente o vidrio.
- Los recipientes no deben estar llenos en más de tres cuartas partes.

Verifique con el servicio de recolección de desechos o con el departamento de salud pública de la localidad cuáles son los procedimientos de desecho en su área. También puede visitar el sitio web sobre el desecho seguro de agujas en la comunidad del Centers for Disease Control and Prevention (CDC o Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades) en [www.cdc.gov/needledisposal](http://www.cdc.gov/needledisposal).

## Seguridad ante el pinchazo con agujas

- Nunca reemplace el capuchón en las agujas.
- Inmediatamente después de usar las agujas, deséchelas en un recipiente para objetos punzantes.
- Antes de usar las agujas, planifique su manipulación y desecho de forma segura.
- Todos los pinchazos con agujas u otras lesiones relacionadas con objetos punzantes deben ser informados de inmediato a su médico/a.



# Seguridad de los pacientes

## Control de infecciones

Prevenir las infecciones es muy importante para su salud. Las personas enfermas tienen más probabilidades de contraer una infección.

**La manera más importante de prevenir la propagación de las infecciones es a través del buen lavado de las manos y del uso de desinfectantes para las manos.** Podemos

ayudarnos y ayudar a nuestros seres queridos a estar sanos lavándonos las manos con frecuencia, especialmente en estos momentos claves en los que es probable contraer y propagar los gérmenes:

- Cuando tenemos las manos sucias
- Antes y después de estar en contacto con otros pacientes, miembros de la familia o miembros del equipo de atención
- Antes, durante y después de preparar comidas, especialmente carnes crudas
- Antes de comer o beber algo
- Antes y después de atender a alguien que esté enfermo con vómitos o diarrea
- Antes o después de curar un corte o una herida
- Después de usar el baño
- Después de cambiar pañales o limpiar a un niño o niña que haya usado el baño
- Después de limpiarse la nariz, toser o estornudar
- Después de tocar un animal, alimento para animales o heces de animales
- Después de manipular alimento o antojitos para mascotas
- Después de tocar basura y cosas sucias
- Después de colocarse y sacarse la mascarilla

## Cómo lavarse las manos

Siga estos pasos cada vez que se lave las manos:

1. Mójese las manos con agua limpia y use suficiente jabón para formar bastante espuma (del tamaño de una moneda de cinco o de veinticinco centavos).
2. Frótese las manos durante veinte (20) segundos. Asegúrese de restregar todas las superficies. Esto incluye entre los dedos y debajo de las uñas. **El tiempo que pasa lavándose las manos es importante.** Para asegurarse que se lava las manos el tiempo suficiente, cante la canción del «Feliz cumpleaños» dos veces.
3. Enjuáguese bien las manos con agua limpia.
4. Use una toalla para cerrar la llave del agua para mantener las manos limpias.

## Desinfectante de manos

Los desinfectantes de manos a base de alcohol matan los gérmenes que tenga en las manos. Úselo cuando las manos no estén visiblemente sucias:

1. Elija un desinfectante con, al menos, 60 % de contenido de alcohol.
2. Aplíquese la cantidad suficiente de desinfectante para cubrir las manos.
3. Frótese las manos durante veinte (20) segundos o hasta que el producto se seque.
4. Si se le secan las manos en menos de los veinte (20) segundos, quiere decir que la cantidad de desinfectante que usó no fue suficiente. Aplíquese más desinfectante y repita el proceso.



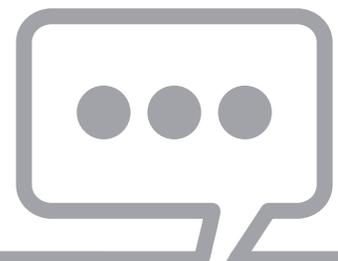
# Inquietudes y quejas de los pacientes

- Usted tiene derecho a expresar quejas y recomendar cambios en la atención o los servicios sin temor a revanchas o a la interrupción irrazonable de los servicios. Para hacernos llegar sus comentarios o inquietudes, usted dispone de varias maneras.
- Escríbanos por correo electrónico a [MDAndersonSpecialty@mdanderson.org](mailto:MDAndersonSpecialty@mdanderson.org)
- Comparta la inquietud con el personal involucrado o el gerente a cargo, ya sea por teléfono o personalmente.

MD Anderson Specialty Pharmacy cuenta con un proceso de queja formal que garantiza que sus inquietudes, quejas y sugerencias sean revisadas e investigadas dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de su recepción. Se le notificará sobre nuestra resolución, ya sea por teléfono o por escrito. No habrá ninguna represalia por presentar una queja.

Si MD Anderson no puede resolver su inquietud sobre atención o seguridad del/de la paciente, puede comunicarse con:

- **Texas Health and Human Services Commission (Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas)**, 888-973-0022, [hfc.complaints@hhsc.state.tx.us](mailto:hfc.complaints@hhsc.state.tx.us)  
Dirección postal: Health and Human Services Commission, Complaint and Incident Intake, Mail Code E-249, P.O. Box 149030, Austin, TX 78714-9030
- **Office of Quality Monitoring for The Joint Commission (Oficina de Monitoreo de Calidad de la Comisión Conjunta)**, 800-994-6610, [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)
- Los beneficiarios de Medicare también pueden presentar quejas sobre inquietudes relacionadas con la calidad de la atención, las decisiones de cobertura y el alta prematura comunicándose con **TMF Health Quality Institute**, Beneficiary Review Department, Barton Oaks Plaza Two, Suite 200, 901 MoPac Expressway South, Austin, Texas 78745-5799



# Derechos y responsabilidades:

## Sus derechos y responsabilidades en MD Anderson:

Usted tiene derecho a recibir una atención segura y debe expresarse si tiene preguntas o inquietudes.

Lea una copia de sus derechos y responsabilidades como paciente de MD Anderson en línea en [www.mdanderson.org/PatientAdvocacy](http://www.mdanderson.org/PatientAdvocacy)

## Sus derechos y responsabilidades en Specialty Pharmacy

Como paciente de la farmacia especializada, usted tiene derecho a:

- Recibir atención de manera oportuna.
- Saber cómo comunicarse con el personal los siete (7) días de la semana y qué hacer en caso de que se presente una emergencia.
- Aceptar o rechazar tratamiento, según lo permitido por la ley, y ser informado/a sobre las consecuencias probables de rechazarlo. Si usted rechaza un tratamiento recomendado, tiene derecho a recibir otra atención y servicios apropiados proporcionados por MD Anderson Specialty Pharmacy.
- Privacidad y seguridad. MD Anderson Specialty Pharmacy protege su privacidad en la mayor medida posible.
- Esperar que los registros de tratamiento se manejarán en forma confidencial, a menos que usted haya dado permiso para divulgar la información o esto sea requerido o esté permitido por la ley.
- Esperar que MD Anderson Specialty Pharmacy proporcione los servicios de salud necesarios

de la mejor manera según su capacidad. Puede recomendarse tratamiento, referencia o transferencia de acuerdo con el acceso al medicamento y a cualquier restricción de su compañía de seguros. Si MD Anderson Specialty Pharmacy no puede satisfacer sus necesidades de atención médica, usted será referido/a a un/a proveedor/a que sí pueda cumplir sus necesidades.

- Solicitar métodos de comunicación alternativos para circunstancias variables, por ejemplo, entre otros, los siguientes: si usted habla y/o lee idiomas que no sean el inglés, si usted tiene habilidades limitadas para leer y escribir, si tiene dificultades de la vista o la audición.
- Ser plenamente informado/a, antes de recibir servicios o en el momento de recibirlos, sobre los cambios y los costos relacionados con su atención. Esto incluye cualquier costo no cubierto por Medicare u otros pagadores. Ser informado/a, con anticipación, si será responsable del pago de algún cargo. Hablar sobre opciones de tratamiento, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
- Comprometer a familiares y amigos para que participen en su atención, según lo permitido por la ley.
- Elegir sus proveedores de servicio de farmacia.
- Ser tratado/a con cortesía, dignidad y respeto.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención.
- Expresar inquietudes y quejas o recomendar cambios en los servicios de farmacia, sin temor de discriminación o represalia. Derecho a que se investigue rápidamente cualquier queja y a que se le notifique sobre los resultados y/o la acción correctiva tomada.



# Derechos y responsabilidades:

- Solicitar y recibir información completa y científicamente comprobada en relación con su afección, tratamiento, tratamientos alternativos, riesgo del tratamiento o planes de atención. Recibir tratamiento y servicios con rapidez y profesionalismo, y al mismo tiempo ser plenamente informado/a sobre las políticas, procedimientos y cargos de la farmacia.
  - Recibir la atención de farmacia adecuada de manera profesional, sin discriminación con respecto a su edad, sexo, raza, religión, origen étnico o preferencia sexual.
  - Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Además, de recibir información para participar en su atención, lo que incluye cómo usar, manejar y almacenar sus medicamentos de manera correcta.
  - Recibir información sobre cómo obtener apoyo de grupos de defensa de consumidores. Recibir información de salud y seguridad de la farmacia, incluidos los derechos y responsabilidades del consumidor.
  - Recibir información sobre el programa de gestión del/de la paciente, incluida su filosofía y características.
  - Derecho a que la información protegida sobre la salud (PHI, por sus siglas en inglés) se comparta con el programa de gestión del/de la paciente exclusivamente de conformidad con la ley estatal y federal.
  - Identificar a los miembros del personal del programa, incluido su cargo, y hablar con el supervisor de algún miembro del personal si así lo solicita.
  - Recibir información sobre cambios en el programa de gestión del/de la paciente, o sobre su finalización.
  - Negarse a participar, revocar el consentimiento o cancelar la inscripción en cualquier momento.
- Como paciente de una farmacia especializada, usted tiene la responsabilidad de:
- Presentar todo formulario necesario para participar en el programa, en la medida de lo requerido por la ley.
  - Proporcionar su historial médico y su información de contacto, y notificar al programa de gestión del/de la paciente sobre cualquier cambio en esta información.
  - Notificar a su proveedor/a tratante sobre su participación en el programa de gestión del/de la paciente, si corresponde.
  - Seguir su plan de atención o informar a su médico/a el motivo por el cual no desea seguir las recomendaciones.
  - Participar en el desarrollo de su plan de atención.
  - Comunicar si comprende claramente su plan de atención.
  - Tener consideración hacia el personal de la farmacia y todo su equipo de atención médica.
  - Notificar a su médico/a y a la farmacia sobre cualquier efecto secundario y/o complicaciones.
  - Aceptar responsabilidad por sus acciones si rechaza el tratamiento o no cumple con el tratamiento y los servicios prescritos.
  - Informar cualquier cancelación de citas y/o tratamientos programados.

