

Declaración de derechos y obligaciones del paciente

DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente, con **BioPlus Specialty Pharmacy Services, Inc., MedScripts Medical Pharmacy, River Medical Pharmacy y Route 300 Pharmacy (cada una denominada "Farmacia")**, usted tiene derecho a lo siguiente:

1. Obtener información completa sobre sus derechos y obligaciones en el momento de la admisión o antes del inicio del tratamiento.
2. Recibir atención considerada y respetuosa, independientemente de la edad, la raza, el color de piel, el sexo, la nacionalidad o la ejecución de una voluntad anticipada. Esto se aplica tanto a usted como a sus bienes.
3. Obtener información sobre la filosofía y las características del programa de administración de pacientes.
4. Identificar a los miembros del personal del programa y sus puestos, y hablar con un supervisor del personal si se solicita.
5. Recibir información sobre el programa de administración de pacientes, así como información actualizada sobre su afección, el tratamiento, los tratamientos alternativos y el plan de atención.
6. No estar expuesto a abusos verbales, físicos ni psicológicos, y ser tratado con dignidad.
7. Consultar con su seguro médico antes de comenzar el tratamiento. Tiene derecho a revisar su factura y recibir una explicación de esta, incluidas las fuentes de pago previstas. Al igual que con otros servicios de atención médica, es posible que sea responsable de pagar ciertos cargos relacionados con su tratamiento. Tiene el derecho y la obligación de analizar su necesidad de un plan de pago especial junto con los miembros del Departamento de Reembolsos (Reimbursement Department) de la compañía.
8. Revisar sus expedientes médicos en cualquier momento razonable, con la autorización de su médico.
9. Recibir información administrativa sobre los cambios en el programa de administración de pacientes o sobre su cancelación.
10. Participar en el desarrollo de su plan de atención y su plan de alta; y obtener información sobre todos los servicios que ofrece la institución, cuándo y cómo se ofrecerán dichos servicios, y el nombre y la función de todas las personas e instituciones afiliadas que brindan atención y servicios.
11. Recibir capacitación sobre el tratamiento indicado. Se explicarán el motivo de su uso, así como todos los posibles efectos secundarios relacionados con el uso de medicamentos, suministros y equipos. Recibirá instrucciones escritas, demostraciones y supervisión por parte del personal de enfermería matriculado, hasta que usted sea capaz de repetir las tareas requeridas de manera segura.
12. Recibir suministros y equipos entregados en un horario que sea mutuamente aceptable para usted y para la Farmacia.
13. Comunicarse con el personal de la Farmacia cuando sea necesario. La atención continua comprende tanto atención directa como atención indirecta por parte del personal experimentado en el tratamiento que recibe. Esto incluye poder comunicarse con el personal de enfermería o de la Farmacia las 24 horas del día.
14. Esperar privacidad, incluido el manejo confidencial de todos sus expedientes médicos, y rechazar la divulgación de los expedientes a cualquier persona ajena a la institución, excepto en el caso de que lo transfieran a otro centro de salud, y cuando se especifique lo contrario conforme a la ley o al contrato de un pagador externo.
15. Rechazar un tratamiento, en la medida en que la ley lo permita, después de haber sido plenamente informado sobre las consecuencias de dicha decisión.
16. Presentarle una reclamación al farmacéutico y esperar una respuesta a todas las reclamaciones o inquietudes que presentó ante la compañía dentro del período requerido por el transportista, el cual no podrá ser superior a 5 días laborables después de la presentación de la reclamación, sin preocuparse por sufrir discriminación o represalias. Si después de discutir esta situación de forma constante aún no está satisfecho, hay varias líneas directas disponibles para iniciar una investigación de la reclamación.
17. Recibir información sobre el uso y el almacenamiento adecuados de los medicamentos recetados.
18. Recibir instrucciones sobre el retiro de medicamentos del mercado.
19. Recibir instrucciones sobre cómo recibir medicamentos durante un desastre o si se produce un retraso.
20. Formular una voluntad anticipada.
21. Elegir a una persona para que participe en las consultas a la Farmacia o en la planificación de la atención.
22. Estos derechos le pertenecen al tutor legal si el paciente es legalmente incompetente o menor de edad, conforme a la ley estatal.
23. Además, como paciente, puede esperar lo siguiente:
 - Recibir atención y que le crean cuando informe un dolor.
 - Recibir información sobre el dolor y las medidas de alivio del dolor.
 - Recibir atención por parte de personal interesado que esté comprometido con un plan de control del dolor.
 - Recibir atención por parte de profesionales de la salud que respondan rápidamente al dolor.
 - Recibir un tratamiento eficaz para controlar el dolor.

Declaración de derechos y obligaciones del paciente

OBLIGACIONES DEL PACIENTE

Usted tiene la obligación de hacer lo siguiente:

1. Proporcionar información médica precisa y completa sobre enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, alergias, cobertura de seguro y otros asuntos que estén relacionados con su tratamiento.
2. Llevar a cabo su tratamiento tal como le indicaron, mantener un entorno seguro en el hogar para el almacenamiento y el uso adecuado de los medicamento, y estar disponible o devolver las llamadas del personal de la Farmacia para hablar sobre la respuesta y la tolerancia del tratamiento después de haber obtenido información sobre la Farmacia y el programa de administración de pacientes.
3. Notificar al personal de enfermería o al farmacéutico de la Farmacia sobre los efectos secundarios o los cambios significativos en su afección.
4. Participar en la planificación de su atención.
5. Aceptar comunicarse con nuestra oficina entre 5 y 7 días antes de necesitar una reposición de medicamentos recetados.
6. Comunicarse si no comprende el curso de tratamiento o el plan de atención médica.
7. Respetar los derechos del personal de la Farmacia.
8. Revisar la información sobre la compañía, que se le proporcionó con el primer envío.
9. Llamar a nuestra oficina si tiene alguna pregunta sobre la información de la compañía o sobre nuestros formularios de consentimiento.
10. Firmar y devolver los formularios de consentimiento.
11. Notificar a la Farmacia sobre todos los cambios en su información de contacto.
12. Solicitar más información sobre los aspectos que no comprenda, incluidos los asuntos de facturación.
13. Notificar a la Farmacia si lo hospitalizan, si el médico interrumpe el tratamiento o si planea viajar mientras recibe tratamiento.
14. Presentar los formularios necesarios para participar en el programa, en la medida en que la ley lo exija.
15. Notificar al *proveedor* de tratamiento sobre la participación en el programa de *administración de pacientes*, si corresponde.
16. Pagar ciertos cargos si no están cubiertos por su seguro, y acordar un plan de pago especial si fuera necesario.
17. Manifestarle sus reclamaciones o inquietudes al personal de la Farmacia o a un farmacéutico.
18. Como paciente de esta Farmacia, esperamos que haga lo siguiente:
 - Preguntarle al farmacéutico qué esperar con respecto al dolor y al control del dolor.
 - Analizar las opciones de alivio del dolor con un farmacéutico.
 - Trabajar con el farmacéutico o un miembro del personal de enfermería para desarrollar un plan de control del dolor.
 - Solicitar medicamentos para aliviar el dolor cuando comience a sentir dolor.
 - Ayudar a los profesionales de atención médica a evaluar su dolor.
 - Informarle al farmacéutico si el dolor no se alivia.
 - Hablar sobre sus inquietudes con respecto al uso de medicamentos para el dolor.

- ❖ Si vive en el estado de Connecticut y le preocupa que pueda haber ocurrido un error en la dispensación de sus medicamentos, puede comunicarse con la División de Control de Medicamentos (Drug Control Division) del Departamento de Protección al Consumidor (Department of Consumer Protection) llamando al 1-860-713-6065.
- ❖ Si vive en el estado de Florida y necesita resolver alguna reclamación o tiene preguntas sobre una agencia de atención médica en el hogar, llame a la Línea directa de atención médica en el hogar al 1-888-419-3456. Horario de atención: de lunes a viernes (excepto los feriados), de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- ❖ Si vive en el estado de Florida y necesita denunciar un hecho de abuso, negligencia o explotación, llame a la Línea directa al 1-800-96A-BUSE (1-800-962-2873), las 24 horas del día.
- ❖ Si vive en el estado de Texas y necesita denunciar un hecho de abuso, negligencia o explotación, llame a la Línea directa de abusos al 800-252-5400.
- ❖ Si vive en el estado de Carolina del Sur y necesita informar una reclamación de atención médica en el hogar, llame al 803-545-4370 o visite <http://www.scdhec.gov/Health/FindingQualityHealthcare/FileaComplaint/FileaComplaint-AllOtherHealthcareFacilities/>.
- ❖ Si desea comunicarse con la Accreditation Commission for Health Care, llame al 1-919-785-1214.

Los productos y servicios proporcionados por la Farmacia están sujetos a las normas de proveedores que se incluyen en las reglamentaciones federales de la sección 424.57(c) del título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations). Estas normas comprenden asuntos empresariales profesionales y operativos. Para obtener el texto completo de estas normas, visite <http://www.ecfr.gov>. Si lo solicita, le proporcionaremos una copia impresa de estas normas. Los productos y servicios proporcionados por la Farmacia están sujetos a la Declaración de Derechos y Obligaciones del Paciente de Florida (Florida Patient's Bill of Rights and Responsibilities) que se incluye en la sección 381.026 de los Estatutos de Florida (Florida Statutes). Para obtener el texto completo de este estatuto, visite <http://www.leg.state.fl.us/statutes/>. Si lo solicita, le proporcionaremos una copia impresa de estos derechos y obligaciones.

BioPlus Specialty Pharmacy: 376 Northlake Blvd., Altamonte Springs, FL 32701

MedScripts Medical Pharmacy: 1325 Miller Rd. Suite K, Greenville, SC 29607

River Medical Pharmacy: 4752 Research Drive, San Antonio, TX 78240

Route 300 Pharmacy: 1208 Route 300 Suite 103, Newburg, NY 12550