



Servicios

Nuestra farmacia especializada ayuda a los pacientes de YVFWC de Washington y Oregón que toman medicamentos de control especial. Este tipo de medicamentos se usan para tratar enfermedades complejas o crónicas. Ejemplos de estas enfermedades son la artritis reumatoide, la esclerosis múltiple y la psoriasis. Además, colaboraremos con su equipo de atención médica para ofrecerle servicios adaptados a sus necesidades.

¿Qué nos diferencia de otras farmacias?

Nuestro objetivo es ayudarle a sacar el mayor provecho de su medicamento.

Le ayudamos:

- Trabajando con usted, su proveedor de atención médica y su compañía de seguros para reducir el gasto
- Proporcionando atención médica de calidad
- Compartiendo información de salud por expertos

Inscribimos a todos los pacientes de la farmacia especializada en un programa:

- El farmacéutico le realizará una evaluación
- Le enseñaremos la forma correcta de tomar su medicamento
- Le informaremos sobre los posibles efectos secundarios
- Le daremos acceso a medicamentos especializados que no están disponibles en las farmacias locales
- Comprobaremos si existen posibles alergias o interacciones entre medicamentos
- Hablaremos sobre sus preocupaciones para saber qué servicios son los más apropiados para satisfacer sus necesidades

¿Preguntas? Llame a su farmacéutico, 24 horas al día, 7 días a la semana al (509) 249-4606.

Su participación en este programa incluye hacer llamadas de seguimiento, obtener actualizaciones sobre su salud y tomar sus medicamentos según lo indicado. Si desea dejar de participar, por favor avísenos en cualquier momento.

Elegibilidad

La farmacia especializada está a disposición de los pacientes con recetas para tratar las siguientes condiciones:

- Enfermedades pulmonares
- Enfermedades de la piel
- Trastornos del desarrollo
- Hepatitis
- Enfermedad inflamatoria intestinal
- Migraña
- Trastornos del movimiento
- Esclerosis múltiple
- Osteoporosis
- Artritis

Cómo obtener servicios

Teléfono

(509) 249-4606

Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 PM. Cerrada durante los siguientes días festivos:

- Año Nuevo
- Día de los Presidentes
- Día de la Conmemoración de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día después del Día de Acción de Gracias
- Navidad

Nuestros farmacéuticos están disponibles las 24 horas del día, incluso los días festivos y los fines de semana. Si llama cuando estamos cerrados, puede hablar con un farmacéutico de turno o dejar un mensaje para que alguien se ponga en contacto con usted. Recuerde marcar 911 para emergencias.

En línea

Puede usar MyChart para mandarle un mensaje a su farmacéutico. Para iniciar sesión en MyChart, visite MyChart.YVFWC.org

Cómo llenar recetas médicas, ver el estado del pedido y solicitar resurtidos de recetas

Puede solicitar que su médico le recete un medicamento o lo refiera. Si es posible, la farmacia puede preparar un suministro para 90 días de sus medicamentos recetados. La farmacia puede resurtir su medicamento automáticamente y siempre le llamará para confirmar la entrega antes de enviárselo.

Puede solicitar resurtidos, cambiar recetas a otras farmacias y obtener información sobre el estado de su pedido:

- Teléfono: (509) 249-4606
- En línea: a través de MyChart

¿Cómo obtiene sus recetas?

La entrega gratis de sus medicamentos es su mejor opción. Nunca se agotarán sus medicamentos con nuestra entrega gratuita.

Cuando reciba sus medicamentos:

- Inspeccione el contenido
- Asegure que su pedido está correcto
- Compruebe que su pedido esté completo
- Guarde su medicamento en un lugar seguro lo antes posible

Llámenos al (509) 249-4606 dentro de un día laboral si no recibe algún medicamento o se daña el contenido del pedido.

¿Cómo obtener medicamentos recetados durante una emergencia?

Si alguna emergencia le impide obtener sus medicamentos, póngase en contacto con nosotros al (509) 249-4606 y con gusto le ayudaremos.

Durante las catástrofes naturales hacemos todo lo posible para surtir sus recetas y asegurarnos de que tiene suficientes medicamentos.

En caso de mal tiempo u otras emergencias, le entregaremos su medicamento por correo USPS o FedEx al día siguiente. También podemos transferir su receta a otra farmacia para que no se quede sin su medicamento.



Si ocurre un desastre local y la farmacia no puede comunicarse con usted o usted no puede ponerse en contacto con la farmacia:

- Escuche las noticias locales y esté al tanto de la información que den los centros de rescate sobre la manera que puede obtener sus medicamentos, o
- Acuda al hospital más cercano de inmediato

Sustituciones de medicamentos y medicamentos no disponibles

Nuestro equipo trabajará con usted y su médico para encontrar el mejor medicamento para usted. Además, usted tiene derecho a rechazar la sustitución de un medicamento. Si no podemos surtir su receta, buscaremos una farmacia cercana a usted que pueda surtirla.

Retirada de medicamentos

Algunas veces, un fabricante retirará un medicamento del mercado. Si esto sucede, nos pondremos en contacto con usted para informarle sobre la retirada del medicamento que toma y solicitaremos que deje de tomarlo inmediatamente. Si es necesario, colaboraremos con su médico para sustituir el medicamento o encontrar alternativas. Si tiene preguntas sobre la retirada de medicamentos, estamos siempre a su disposición.

Cómo deshacerse de los medicamentos que no usa

Debe deshacerse de los medicamentos de forma segura para evitar el uso indebido o la ingestión accidental. Por favor, no tire los medicamentos a la basura ni en el inodoro. Para deshacerse de la mayoría de los medicamentos que no usa o que han vencido (tanto los de venta con receta médica como los de venta libre), entréguelos a un sitio autorizado de recuperación de medicamentos. Visite med-project.org para obtener más información sobre este tipo de sitios.

Deshágase con cuidado de las jeringas usadas para inyectar medicamentos. Visite safeneedledisposal.org para saber dónde puede deshacerse de las jeringas usadas en su área.

Preguntas o dudas

Estamos aquí para ayudarle. Así que, no dude en preguntar por el director de la farmacia si usted no puede resolver su duda con el equipo a su disposición. El director de la farmacia especializada se pondrá en contacto con usted.

Reacciones a los medicamentos, Dudas o Errores

Para las condiciones que constituyen una amenaza para la vida, llame al 911 de inmediato.

No dude en ponerse en contacto con nosotros si nota un error, como un medicamento, dosis o instrucciones equivocadas. Nosotros investigaremos el asunto y corregiremos el error.

Póngase en contacto con nosotros al (509) 249-4606 o a través del portal MyChart. También puede comunicarse con su doctor.

Contáctenos:

- Si tiene preguntas o dudas sobre su medicamento
- Si sospecha que tiene una reacción o alergia a su medicamento
- Si hay un cambio en el uso de su medicamento
- Si se ha mudado o cambiado su información de contacto
- Si la información de su seguro o la forma de pago han cambiado
- Si necesita comprobar el estado de su pedido, hablar sobre un retraso o cambiar la fecha de entrega
- Si desea información sobre sus reclamaciones al seguro



Usted puede obtener una tarjeta de comentarios en la recepción de la clínica YVFWC y usar la información de contacto.

Opciones de contacto:

- **Correo:** Quality Department,
P.O. Box 190,
Toppenish, WA 98948
- **Teléfono** (509) 865-6175, ext. 2477
- **Fax:** (509) 865-3148
- **Correo electrónico:** concerns@yvfwc.org

Nos comprometemos a proporcionar una atención de calidad y estamos a su disposición para escuchar y resolver sus dudas. También puede ponerse en contacto con The Joint Commission, a la agencia reguladora de farmacias u otras entidades nacionales de acreditación.

Estado de Washington

- **Correo:** Health Systems Quality Assurance Complaint Intake
P.O. Box 47857
Olympia, WA 98504-7857
- **Teléfono:** Comisión de Garantía de Calidad de Farmacias del Estado de Washington (360) 236-4946.
- **Correo electrónico:** enviar preguntas relacionadas a quejas a HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

Oregon

- **Teléfono** Oregon Board of Pharmacy (971)-673-0001
- **En línea:** llenar el formulario para presentar una queja al Consejo de Farmacia de Oregon (Oregon Board of Pharmacy) a <https://www.oregon.gov/pharmacy/Pages/Complaint.aspx>.
- **Correo electrónico:** enviar todas las preguntas relacionadas con las quejas a pharmacy.compliance@bop.oregon.gov

Entidades de acreditación

The Joint Commission

- **Correo:** Office of Quality and Patient Safety (Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente)
The Joint Commission,
One Renaissance Blvd,
Oakbrook Terrace, IL 60181
- **En línea:** https://www.jointcomission.org/report_a_complaint.aspx
- **Correo electrónico:** patientsafetyreport@jointcommission.org
- **Fax:** (630) 792-5636

Información financiera

Aceptamos Medicaid, Medicare y la mayoría de los seguros privados. Además, usted puede pagar los gastos de bolsillo con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas regalo prepago (o tarjetas de compra recargables). También podemos ayudarle a solicitar cobertura a través de Medicaid, Medicare, seguros privados y otros programas estatales y locales.



Servicios con descuento

Ofrecemos servicios a un descuento para los pacientes de YVFWC que califican. Visite a un coordinador de beneficios para pacientes en cualquier clínica de YVFWC para saber si es elegible. Usted necesita mostrar una copia reciente de su declaración de impuestos y uno de los siguientes documentos:

- Forma W-2 del pasado año
- Talones de cheque actuales
- Información de beneficios del Seguro Social, Discapacidad o del DSHS
- Ayuda en efectivo
- Documentación de ayuda pública, desempleo u otra ayuda financiera
- Documentación de manutención o pensión conyugal ordenada por la corte

Si usted está desempleado y no recibe beneficios, le pediremos que firme un formulario de declaración.

Costos de los servicios médicos

Nuestro equipo puede ayudarle a comprender qué gastos necesita pagar de su bolsillo, como los deducibles, los copagos y el coaseguro, y ayudarle con las solicitudes de reembolso de medicamentos al seguro, las autorizaciones previas, la ayuda con el copago y los programas de asistencia al paciente. Puede solicitar el precio de los medicamentos en cualquier momento.

Otros programas de ayuda financiera a pacientes

- PAN Foundation: www.panfoundation.org
- HealthWell Foundation: www.healthwellfoundation.org
- Patient Services, Inc.: www.patientservicesinc.org
- Patient Advocate Foundation Copay Relief: www.copays.org
- Partnership for Prescription Assistance: www.pparx.org
- Safety Net Foundation: www.safetynetfoundation.com
- The Assistance Fund: www.theassistancefund.org

Recursos para pacientes

Recursos para condiciones crónicas

Visite los siguientes sitios web para más información sobre su medicamento, enfermedad o diagnóstico, y recursos comunitarios y financieros disponibles:

- **Enfermedad de Crohn**
<http://www.crohnonline.com>
<http://www.crohnsforum.com>
- **Fibrosis quística**
<https://www.cff.org/>
- **Trastornos del Crecimiento / Sistema endocrino**
<https://www.magicfoundation.org/>
- **Hepatitis**
<http://www.liverfoundation.org>
<http://www.hepatitis-central.com>
http://www.hepb.org/resources/printable_information.htm
- **Trastornos de lípidos**
<https://www.lipid.org/foundations>
- **Migraña / Dolores de cabeza**
<https://americanmigrainefoundation.org/>
- **Trastornos del movimiento / Discinesia tardía**
<https://tdhelp.org/>



- **Esclerosis múltiple**
<http://www.mymsaa.org>
<http://www.msfocus.org>
<http://www.nationalmssociety.org>
- **Oncología**
<https://www.nccn.org/patientresources/patient-resources>
<https://www.cancer.org>
<https://www.livestrong.org/we-can-help>
- **Osteoporosis**
<https://www.bonehealthandosteoporosis.org/>
- **Psoriasis**
<http://www.psoriasis.org>
- **Artritis reumatoidea**
<https://www.rheumatology.org/I-Am-A/Patient-Caregiver/Diseases-Conditions/Rheumatoid-Arthritis>
<http://www.rheumatoidarthritis.com>
<http://www.arthritis.org>

Control de infecciones

¿Sabía que es muy importante lavarse las manos para evitar la propagación de gérmenes e infecciones? Se recomienda lavarse las manos a menudo:

- Antes, durante y después de preparar alimentos
- Antes de comer
- Antes y después de cuidar una persona enferma en casa que está vomitando o tiene diarrea.
- Cuando atiende cortadas o heridas
- Después de ir al baño
- Luego de cambiar pañales o limpiar a un niño después de que ha ido al baño
- Después de sonarse la nariz, toser o estornudar
- Después de tocar un animal, comida para animales o desechos de animales
- Después de tocar alimentos para mascotas
- Después de tocar la basura

Siga estos cinco pasos cada vez que se lava las manos:

1. Enjuáguese las manos con agua limpia (tibia o fría), cierre la llave.
2. Frótese las manos con jabón. Enjabone entre los dedos, debajo de las uñas y en el dorso de las manos.
3. Frótese las manos durante un mínimo de 20 segundos. Para saber más o menos el tiempo que necesita frotarse las manos puede cantar las "Mañanitas" una vez desde el principio hasta el final.
4. Enjuáguese las manos con agua limpia.
5. Séquese las manos usando una toalla limpia o un secador de manos.

Cómo usar la loción antibacterial para manos:

1. Aplique la loción en la palma de la mano (lea la etiqueta para saber la cantidad correcta)
2. Frótese las manos
3. Aplique la loción en todas las superficies de las manos y los dedos hasta que se sequen. Este proceso debe durar aproximadamente 20 segundos

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Los Pacientes/Clientes de la clínica Yakima Valley Farm Workers Clinic tienen derecho a:

1. Ser tratados con dignidad y respeto en todo momento.



2. El personal de YVFWC no discrimina cuando proporciona servicios
 - a. si la persona no puede pagar;
 - b. si el pago de esos servicios lo haría Medicare, Medicaid o el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP); o
 - c. por motivos de raza, sexo, nacionalidad, discapacidad, religión, edad, orientación sexual o identidad de género.
3. Participar activamente en su atención médica, incluyendo en el proceso de la toma de decisiones, las opciones de tratamiento y las decisiones éticas.
4. Recibir o solicitar un paquete de información para pacientes que incluye información sobre los servicios disponibles y las limitaciones de estos.
5. Obtener servicios médicos que respeten sus valores y creencias.
6. Que se respete su confidencialidad y dignidad.
7. Obtener servicios médicos en un ambiente limpio, seguro, y cómodo.
8. Seleccionar un proveedor de atención médica y cambiar de proveedores o hablar con otro profesional de la salud.
9. Saber los nombres y especialidades de los doctores y el personal que los atienden.
10. Hablar con el/la supervisor/a de los proveedores y el personal que proporcionan servicios de atención médica, si el/la paciente lo solicita.
11. Obtener información sobre su condición médica en su idioma preferido.
12. Contar con intérpretes de idiomas (incluyendo intérpretes de señas para personas con problemas de audición) durante las citas para facilitar la comunicación entre el paciente/proveedor.
13. Estar informados del procedimiento de quejas y recibir una respuesta con rapidez.
14. Recibir atención médica en un entorno seguro, libre de todo tipo de negligencia, explotación, y abuso.
15. A que la información médica del expediente médico se mantenga en estricta confidencialidad, compartiendo tal información sólo cuando sea exigido por ley o cuando se obtenga su consentimiento por escrito.
16. Consultar su expediente médico en la presencia de un empleado.
17. Recibir consejos de atención médica oportunos, 24 horas al día, 7 días a la semana.
18. Recibir información sobre los servicios médicos disponibles, incluyendo la manera que puede accederlos.
19. Estar informados sobre su estado de salud, las opciones de tratamiento, las posibles complicaciones, los tratamientos de seguimiento, el costo y tener la oportunidad de dar su consentimiento informado.
20. A la coordinación de su atención cuando reciben servicios de especialistas, hospitales, servicios de diagnóstico y otros proveedores de atención médica.
21. Permitirle a la familia participar en las decisiones relacionadas a la atención médica, las opciones de tratamiento o servicios hasta tal punto que el paciente lo considere necesario.
22. Obtener una segunda opinión de un proveedor de atención médica cuando tengan dudas o no puedan llegar a un acuerdo sobre un plan de tratamiento.
23. Negarse a un tratamiento o dejar de participar en un programa y recibir información sobre las posibles consecuencias de esas acciones.
24. Estar informados de algún estudio o actividad instructiva, incluyendo la participación de estudiantes en la atención de pacientes y negarse a participar en dichas actividades si así lo desea.
25. Estar informados y contar con apoyo cuando necesiten expresar sus deseos sobre su futura atención médica, incluyendo la opción de elegir a un representante que pueda tomar decisiones por ellos, crear un testamento en vida, y/o preparar una directiva anticipada.
26. Estar informados sobre las prácticas de facturación, los acuerdos contractuales con proveedores externos y la ayuda financiera disponible para la atención médica.
27. Recibir una explicación del costo por servicio.



Los Pacientes/Clientes de la clínica Yakima Valley Farm Workers Clinic tienen la responsabilidad de:

1. Proporcionar información acerca de su historia médica, estado médico actual, atención médica obtenida en otros centros de salud, y cambio de síntomas o condición médica.
2. Participar en todo aspecto de su atención médica y tomar decisiones informadas sobre tratamientos y procedimientos antes de someterse a ellos.
3. Seguir el plan de tratamiento que ambos el paciente y el doctor hayan acordado.
4. Avisar al doctor si no comprende el plan de tratamiento, lo que se espera de usted o si cree que no puede seguir el tratamiento propuesto.
5. Estar bien informado sobre los riesgos/complicaciones si decide no someterse al tratamiento propuesto.
6. Respetar a los doctores, el personal, a otros pacientes/clientes y las instalaciones.
7. Solicitar servicios médicos a través de su doctor excepto en situaciones de emergencia cuando su vida esté en peligro.
8. Hacer citas, no faltar y avisar a la clínica si llegará tarde o desea cancelar una.
9. Obtener la autorización de su doctor antes de consultar con un especialista.
10. Asumir la responsabilidad de los cobros por la atención médica que reciba.
11. Avisarle al personal si tiene preguntas acerca de algún aspecto de su atención médica.
12. Avisarle al personal si tiene sugerencias, dudas o quejas.

