

VIVOHealth
Pharmacy



Bienvenido a **Vivo Health Pharmacy**

Paquete de bienvenida

Estamos aquí para **usted.**

En cada paso.

Para cada pregunta.

Todos los días.

Índice

Nuestras farmacias, horario de atención e información de contacto	2
Elegibilidad del cliente.....	4
Declaración de derechos y responsabilidades del cliente.....	5
Quiénes somos.....	7
Cómo acceder a los medicamentos en caso de una emergencia... ..	9
Cómo verificar el estado de su pedido	10
Cómo informar de una preocupación o presentar una queja	10
Almacenamiento de los medicamentos.....	11
Materiales peligrosos	11
Cómo desechar medicamentos de manera segura.....	12
APÉNDICE	13
Encuesta de satisfacción de Vivo Health Pharmacy	14
Formulario de queja de Vivo Health Pharmacy	17
Cobertura de medicamentos con receta de Medicare y sus derechos	18
Preguntas frecuentes	19
Glosario.....	21



Bienvenido a **Vivo Health Pharmacy**, y gracias por elegirnos para cubrir sus necesidades de medicamentos.

La misión de Vivo Health Pharmacy es ser líder en servicios de farmacia para atención ambulatoria, prestando servicios de farmacia especializada de calidad que se pueden personalizar e integrar para formar sistemas de atención médica y entrega completos en de todas nuestras instalaciones. Nuestra visión es adaptarnos y evolucionar continuamente con el panorama cambiante de la atención médica, asegurándonos de contribuir en la promoción y mejora de la salud de nuestros pacientes, empleados y las comunidades a las que servimos.

Nuestra misión concuerda con la misión general de Northwell Health: mejorar la salud de nuestras comunidades prestando la más alta calidad de atención. A través de los principios fundamentales que incluyen la dedicación al servicio, la excelencia, la compasión, la innovación y la mejora continua, nos comprometemos a ofrecer una atención farmacéutica que:

1. Cumpla las necesidades del paciente.
2. Cumpla los estándares éticos y de ejercicio profesional aceptados.
3. Cumpla los requisitos legales estatales y federales.
4. Mejore la calidad mediante la educación, la capacitación y la investigación del personal de farmacia.
5. Cumpla los requisitos establecidos por las agencias de acreditación como URAC, la Comisión de Acreditación para la Atención Médica (Accreditation Commission for Health Care, ACHC) y la Asociación Nacional de Juntas de Farmacia (National Association of Boards of Pharmacy, NABP).
6. Mantenga responsabilidad fiduciaria y sea rentable.
7. Preste servicios a todos los pacientes y empleados de Northwell Health.

Nuestro objetivo es ser siempre profesionales y estar atentos a las necesidades de los clientes. En nuestra farmacia se lo tratará de manera amigable, honesta y respetuosa. Es muy importante para nosotros que usted esté satisfecho con nuestro servicio y nuestros productos. Si surge algún problema con nuestro servicio o nuestros productos, intentaremos resolverlo rápidamente. Este folleto está diseñado para darle información sobre las políticas y los procedimientos de Vivo Health Pharmacy. Esta información está disponible en nuestro sitio web en vivohealthpharmacy.com. Tómese un instante para leerla y contáctenos si tiene alguna pregunta.

*Atentamente,
El equipo de Vivo Health Pharmacy*

Nuestras farmacias, horario de atención e información de contacto

Center for Advanced Medicine

450 Lakeville Road
Lake Success, NY 11042
Teléfono: (516) 734-7780
Fax: (516) 734-7782
cfam@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Sábados y domingos: Cerrado

Lenox Hill Hospital

100 East 77th Street
New York, NY 10075
Teléfono: (212) 434-4980
Fax: (212) 434-4988
lenox@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.
Sábados: de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
Domingos: Cerrado

Long Island Jewish Medical Center

270-05 76th Avenue
New Hyde Park, NY 11040
Teléfono: (718) 470-8486
Fax: (718) 470-5508
lij@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.
Sábados: de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
Domingos: Cerrado

North Shore University Hospital

300 Community Drive
Manhasset, NY 11030
Teléfono: (516) 562-8486
Fax: (516) 562-8329
manhasset@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
Sábados y domingos: de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Phelps Hospital

777 North Broadway
Suite 101
Sleepy Hollow, NY 10591
Teléfono: (914) 366-1400
Fax: (914) 366-1408
phelps@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.
Sábados y domingos: Cerrado

Vivo Health Specialty Pharmacy

410 Lakeville Road
New Hyde Park, NY 11042
Teléfono: (516) 465-5250
Fax: (516) 465-5256
specialty@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.
Sábados y domingos: Cerrado

Staten Island University Hospital

475 Seaview Avenue
Staten Island, NY 10305
Teléfono: (718) 226-1914
Fax: (718) 226-1688
siuh@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
Sábados: de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
Domingos: Cerrado

Southside Hospital

301 East Main Street
Bayshore, NY 11706
Teléfono: (631) 894-5775
Fax: (631) 894-5781
southside@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
Sábados: de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
Domingos: Cerrado

Zucker Hillside Hospital

75-59 263rd Street
Glen Oaks, NY 11004
Teléfono: (516) 470-5611
Fax: (718) 470-5612
zucker@vivohealthpharmacy.com

Horario de atención

Lunes a viernes: de 9:00 a. m. a 7:00 p. m.
Sábados y domingos: Cerrado

Vivo Health Mail Order Pharmacy

225 Community Drive
Great Neck, NY 11021
Teléfono: (833) 868-8486
Fax: (516) 226-5332
vivo.mailorder@northwell.edu

Horario de atención

Lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.
Sábados: de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
Domingos: Cerrado

Fuera del horario de atención habitual, comuníquese con nuestro centro de atención clínica telefónica al: **(844) 411-8486**

¿Tiene alguna pregunta o queja? Escríbale a nuestro representante de Defensa del Consumidor:
advocacy@vivohealthpharmacy.com

Elegibilidad del cliente

Vivo Health Pharmacy acepta recetas médicas válidas que se presenten en formato electrónico, por fax, por teléfono o en persona. Para resurtir recetas, le recomendamos que llame a la farmacia, al menos, tres días antes de que se le acaben los medicamentos. En la mayoría de los casos, Vivo Health Pharmacy puede prestar el servicio en el mismo día o al día siguiente, pero, debido al proceso de compra de ciertos medicamentos de especialidad, le recomendamos que llame a la farmacia lo antes posible. Nuestra compañía no discrimina a los clientes por motivos de edad, raza, país de origen, religión, sexo, orientación sexual, diagnóstico, estado de su enfermedad o discapacidad.

Le pedimos que firme para confirmar la recepción de la siguiente información y de los documentos que se entregan al momento de iniciar la prestación de servicios y que se incluyen en este folleto.

- Nuestras farmacias, horario de atención e información de contacto
- Declaración de derechos y responsabilidades del cliente
- Cómo informar de una preocupación o presentar una queja
- Aviso de Prácticas de Privacidad
- Encuesta de satisfacción del cliente

Vivo Health Pharmacy da información en inglés y también puede hacerlo en español, ruso, chino, coreano, árabe, hindi, urdu o gujrati. Si por alguna razón usted no puede entender la información, nos comunicaremos a través de familiares o usando los recursos del sistema médico. El personal de Vivo Health Pharmacy lo atenderá mostrando consideración y respeto por su cultura y sus creencias religiosas. Si siente que no se lo ha tratado con respeto, comuníquese con nuestro representante de Defensa del Consumidor. Nos esforzamos por dar la mejor atención a todos nuestros pacientes.

Si algún cliente que visita nuestras farmacias muestra signos de malestar o parece necesitar servicios de emergencia, la política de Vivo Health Pharmacy es llamar al 911.

Aunque esperamos que esté satisfecho con nuestros servicios, entendemos que, en algunos casos, deba utilizar otro proveedor para sus medicamentos. Si su seguro cambia y no podemos aceptar su nuevo seguro, transferiremos la información necesaria a su nuevo proveedor de farmacia para garantizar una transición sin problemas.

Declaración de derechos y responsabilidades del cliente

Como paciente de Vivo Health Pharmacy, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades.

Derechos del paciente

1. Derecho a ser atendido de manera considerada y respetuosa.
2. Derecho a recibir de los farmacéuticos y otros cuidadores directos información relevante, actualizada y comprensible sobre su tratamiento y terapia con medicamentos.
3. Derecho a la información relacionada con su terapia con medicamentos específica, incluyendo los posibles efectos secundarios adversos y las interacciones con otros medicamentos.
4. Derecho a hablar con el farmacéutico o a recibir asesoramiento de su parte para ayudarlo a entender sus medicamentos, el uso apropiado y el programa de gestión de pacientes.
5. Derecho a recibir la información, la filosofía y las características del programa de gestión de pacientes, antes y durante el tratamiento; y derecho a rechazar un tratamiento o plan de atención recomendado y cualquier limitación.
6. Derecho a recibir información de la administración sobre los cambios en el programa de gestión de pacientes o su cancelación.
7. Derecho a participar en el desarrollo y la revisión periódica del plan de atención.
8. Derecho a saber el nombre y el cargo de todos los miembros del personal del programa, y derecho a hablar con el supervisor de los miembros del personal.
9. Derecho a quejarse de la atención y los servicios que está recibiendo sin temor ni represalias, y a que la farmacia le responda y a que le entregue la respuesta por escrito si usted lo pide.
10. Derecho a una privacidad razonable de la información médica personal, que se pueda compartir con el programa de gestión de pacientes y con aquellas entidades descritas en el Aviso de Prácticas de Privacidad y de acuerdo con la ley estatal y federal.
11. Derecho a que se lo informe con anticipación, de manera oral y escrita, de los cargos, incluyendo el pago de la atención/servicio que se espera de terceros y todo cargo del cual el cliente/paciente será responsable.
12. Derecho a que se lo informe de cualquier beneficio económico cuando se trata de una organización.
13. Derecho a negarse a participar, revocar el consentimiento o cancelar su inscripción en cualquier momento*.

La naturaleza colaborativa de la atención médica requiere que los pacientes, o sus familias, participen de ella. La eficacia de la atención al paciente y la satisfacción del paciente con el curso de la terapia con medicamentos dependerá, en parte, de que el paciente cumpla ciertas responsabilidades.

**Puede optar por no participar en el programa de gestión de pacientes comunicándose con la oficina de Vivo Health Pharmacy que le presta servicios de gestión de pacientes o enviando un correo electrónico a Servicio de Defensa del Consumidor a advocacy@vivohealthpharmacy.com.*

Responsabilidades del paciente

1. Presentar todos los formularios requeridos, incluyendo cualquier formulario que sea necesario para participar en el programa, en la medida en que lo exija la ley.
2. Dar información clínica precisa (incluyendo los medicamentos actuales, el historial de medicamentos y las alergias a medicamentos y alimentos) y notificar al programa de gestión de pacientes de cualquier cambio.
3. Notificar al profesional médico que lo trata de su participación en el programa de gestión de pacientes, si corresponde.
4. Pedir una aclaración sobre los medicamentos que está tomando si no entiende completamente la información y las instrucciones que se le han dado.
5. Seguir el régimen de medicamentos como se lo indicó su médico.
6. Notificar a su proveedor y farmacéutico si decide dejar su terapia con medicamentos.
7. Notificar a su médico y farmacéutico de cambios en la información de contacto, dirección o información del seguro.
8. Aceptar cualquier responsabilidad financiera no cubierta por el seguro.
9. Notificar a su farmacéutico de sus preferencias para recibir información, incluyendo el método de educación preferido y el horario de contacto.
10. El cliente/paciente es responsable del mantenimiento de cualquier equipo provisto.
11. El cliente/paciente debe notificar a la organización de cualquier preocupación sobre la atención o los servicios prestados.

Derechos y responsabilidades del paciente actualizados el 29 de agosto de 2019.



Quiénes somos

En Vivo Health Pharmacy, estamos exactamente donde nos necesita cuando nos necesita.

Es un honor para nosotros estar junto a usted en su camino hacia una mejor salud. Nuestras farmacias están aquí para dar un nivel especializado de atención y conveniencia. Ya sea que necesite la respuesta a una pregunta, una mano amiga en un momento de necesidad o la experiencia de un profesional que trabaje en estrecha colaboración con su médico, estamos aquí para usted.

¿Por qué elegirnos?

Nuestras farmacias están convenientemente ubicadas en hospitales y centros de tratamiento, lo que le permite acceder a sus medicamentos de manera fácil e inmediata. El hecho de estar cerca de los proveedores de atención médica también garantiza que entendemos de la manera más clara posible las condiciones de nuestros pacientes y la atención que necesitan.

Aunque nuestras farmacias ofrecen atención para una amplia variedad de enfermedades y condiciones, cada sucursal tiene un enfoque especializado. Esto nos permite ponerlo en contacto con un farmacéutico que conozca específicamente su condición y que esté calificado para responder sus preguntas, manejar sus recetas y organizar la entrega de sus medicamentos.

Nuestros farmacéuticos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para que siempre pueda contar con su ayuda.

Programa de gestión de pacientes

Nuestro programa de gestión de pacientes está diseñado para ayudar a nuestros pacientes a obtener el máximo beneficio de su tratamiento. Trabajamos de cerca con nuestros pacientes y sus proveedores para ayudarlos durante el curso de su tratamiento y manejar cualquier problema que pueda surgir. Esto incluye desarrollar estrategias para ayudar a minimizar cualquier efecto adverso, hacer seguimientos de rutina para garantizar la total comprensión del tratamiento y enviar recordatorios de cortesía de que se debe resurtir la receta, ofrecer sugerencias para ayudar a aumentar el cumplimiento del tratamiento y mantener una perspectiva positiva a lo largo de este, y ofrecer las herramientas y recursos necesarios para tomar decisiones informadas sobre el tratamiento. Hemos comprobado que estas intervenciones llevan a una mayor satisfacción de los pacientes y a mejores resultados. Para maximizar el impacto de estos servicios, es importante darse cuenta de que la comunicación y la capacidad de respuesta son esenciales. Nuestra función será limitada si usted no quiere participar en el desarrollo y seguimiento de su plan de atención médica; esto significa elegir cumplir las recomendaciones del farmacéutico y del proveedor, y dedicar

tiempo para hablar con el equipo de la farmacia. Por supuesto, no podemos garantizar ningún resultado en particular debido a la naturaleza de la enfermedad y la medicación, y habrá ocasiones en las que deberemos acudir al proveedor, pero siempre trabajaremos en equipo de modo que lo beneficie. Si en algún momento no quiere participar, puede llamar o enviar un correo electrónico a nuestra farmacia y dejaremos constancia de su preferencia.

Pagos

Vivo Health Pharmacy le enviará la factura por el costo de su medicación a su compañía de seguro. Es posible que tenga que pagar parte de los costos, lo que se denomina copago. Se espera que haga el copago cuando reciba sus medicamentos. El uso de una farmacia fuera de la red generalmente implica un copago más alto; en algunos casos, el servicio puede no estar cubierto. Vivo Health Pharmacy comunica todas las circunstancias fuera de la red al paciente o al representante autorizado y obtiene su aprobación antes de la prestación de los servicios.

Le diremos, ya sea en persona, por teléfono o por escrito, exactamente cuánto pagará su compañía de seguro y cuánto se espera que pague usted. Si no entiende estos costos, puede llamar a la farmacia en cualquier momento durante el horario de atención habitual. En cualquier momento, puede solicitar información sobre los reclamos relacionados con su receta.

Programa de asistencia para copagos

Vivo Health Pharmacy tiene recursos de asistencia financiera, cuando corresponde, para ayudar con los copagos y minimizar las interrupciones en su terapia. Estos programas incluyen cupones de descuento de los fabricantes de medicamentos y asistencia de fundaciones para el manejo de enfermedades y compañías farmacéuticas.

Medicamentos más baratos y sustitución de medicamentos

A menos que su proveedor indique lo contrario, Vivo Health Pharmacy le dará el medicamento de menor costo, o genérico, para su receta, en lugar del medicamento de marca, que es más costoso. Se le podrán dar medicamentos genéricos cuando reciba nuevas recetas o las resurta. Si es necesario darle un medicamento diferente (debido a restricciones de la lista de medicamentos del seguro, a la disponibilidad de los medicamentos o a reacciones adversas o alérgicas a los medicamentos), nos comunicaremos con su proveedor para que lo apruebe y lo asesoraremos sobre todos los cambios hechos.

Retirada de medicamentos

En ocasiones, el fabricante retira un medicamento del mercado, a menudo, como medida de precaución. Vivo Health Pharmacy se comunicará con usted y con su proveedor si se retira el medicamento que usted está tomando.

Reacciones adversas a medicamentos

Llame a su proveedor, al farmacéutico o al 911 en caso de emergencia si cree que está teniendo alguna reacción adversa al medicamento que está tomando.

Cómo acceder a los medicamentos en caso de una emergencia

En el caso de una emergencia, llame a la sucursal de Vivo Health Pharmacy que le presta los servicios de farmacia. Si no sabe cuál es su sucursal de Vivo Health Pharmacy, llame al **(844) 411-8486**.

Un farmacéutico altamente capacitado de Vivo Health estará siempre a su disposición durante el horario de atención. Fuera del horario de atención, las personas que llaman tienen la opción de ser transferidas a nuestro centro de atención clínica telefónica, en el que atienden enfermeros registrados que tienen los recursos necesarios para evaluar y derivar todas las situaciones de emergencia y urgencia. Si se produce una emergencia, una catástrofe o un retraso en una sucursal de Vivo Health Pharmacy, nuestras otras sucursales prestarán apoyo para garantizar que no se interrumpa el servicio.

Si es necesaria la presencia de un farmacéutico, **habrá un farmacéutico de Vivo Health de turno las 24 horas, los 7 días de la semana.**



Cómo verificar el estado de su pedido

Para verificar el estado de un pedido de un medicamento con receta, llame a la sucursal de Vivo Health Pharmacy que le presta servicios para hablar con un miembro de nuestro equipo, o deje un mensaje para que le devuelvan la llamada al siguiente día hábil. Siempre que sepamos sobre un retraso en el pedido de medicamentos, un miembro de nuestro equipo se pondrá en contacto con usted para darle los detalles y el estado de su pedido. Si no recibe un pedido de medicamentos en el período previsto, llame a la farmacia para notificar a un miembro del equipo de Vivo Health Pharmacy.

Cómo informar de una preocupación o presentar una queja

Tomamos sus preocupaciones muy en serio y nos esforzamos por darle el mejor servicio posible. Sin embargo, si no lo hicimos o si usted sospecha que cometimos un error, siga este procedimiento:

1. Llame a nuestra farmacia o visítela y dígame su preocupación o queja a un farmacéutico.
2. El farmacéutico intentará resolver su reclamo.
3. Si no se obtiene una resolución, se enviará el reclamo al representante de Defensa al Consumidor.
4. Tiene derecho a una copia escrita de la resolución, si la pide.

Si tiene alguna pregunta sobre este procedimiento, pida más explicaciones.

Si tiene preocupaciones o preguntas sobre su servicio, escriba a un farmacéutico de Vivo Health a advocacy@vivohealthpharmacy.com.

Si quiere presentar una queja, llene el formulario de queja que se encuentra en el apéndice de este folleto.



Almacenamiento de los medicamentos

¿Sabía que algunos elementos como el calor, el aire, la luz y la humedad pueden hacer que sus medicamentos sean menos eficaces? Por lo tanto, el lugar donde guarda su medicamento puede realmente afectar su eficacia. Siempre guarde sus medicamentos en su envase original, en un lugar fresco y seco, y fuera del alcance de niños y mascotas. Por ejemplo: en un cajón o un armario lejos del lavaplatos, del horno o la ducha. No tome medicamentos que hayan cambiado de color, textura o que parezcan diferentes, aunque no estén vencidos. Consulte con su farmacéutico sobre las instrucciones de almacenamiento específicas de un medicamento.

Materiales peligrosos

Los medicamentos peligrosos son fármacos usados para tratar virus, el cáncer y pueden incluir hormonas y otros fármacos diversos. Pueden ser peligrosos si los toman otras personas o mascotas, ya que estos medicamentos pueden afectar el crecimiento celular o la capacidad del cuerpo de combatir una infección.

Para reducir los riesgos para otras personas, revise las siguientes recomendaciones si le recetaron un medicamento peligroso:

- Siempre que sea posible, solo el paciente o el cuidador debe manipular el medicamento.
- Use guantes de látex o nitrilo cuando manipule el medicamento. Lávese las manos antes de la aplicación y después de quitarse/desechar los guantes.
- Si un medicamento peligroso se derrama, limpie la zona con una toalla de papel húmeda y detergente, después enjuague. Todas las toallas de papel usadas se pueden tirar en un cesto de basura común después de limpiar el medicamento derramado.
- Lávese y enjuáguese la piel con agua y jabón si estuvo en contacto directo con un medicamento peligroso. Si la piel se pone roja o se irrita, llame a su médico.
- Si un medicamento peligroso entra en los ojos, enjuáguelos por 15 minutos con agua corriente. Busque atención de emergencia.
- Las mujeres embarazadas, o aquellas que puedan quedar embarazadas, o que estén en período de lactancia NO deben manipular medicamentos peligrosos.
- Siempre guarde los medicamentos peligrosos en su envase original, en un lugar fresco y seco, y fuera del alcance de niños y mascotas.
- Lleve los sobrantes de medicamentos peligrosos a un lugar de eliminación de residuos (ver “Cómo desechar medicamentos de manera segura”). Nunca tire los sobrantes de medicamentos al inodoro. Para medicamentos inyectables que requieren un tratamiento especial, llame a la farmacia para obtener instrucciones específicas para su desecho.
- Si tiene alguna pregunta, llame a su farmacéutico.

Cómo desechar medicamentos de manera segura

Recuerde mantener todos los medicamentos en un lugar seguro de su casa, fuera del alcance de los niños y las mascotas. Lo mejor es desechar los medicamentos adecuadamente para evitar que se usen de manera accidental o no autorizada.

Animamos a todas las personas a que, de ser posible, lleven los medicamentos que no se usan a algún lugar de recolección cercano. Haga clic en el enlace abajo para encontrar un lugar de recolección cercano o consulte en su ciudad, condado o municipio acerca de otras oportunidades de recolección.

[Contenedores para desecho seguro de medicamentos en Nueva York](#)

También hay contenedores para desecho seguro de MedSafe ubicados convenientemente en las recepciones de los centros Northwell Health, incluyendo los hospitales Southside, South Oaks y North Westchester y Peconic Bay Medical Center. Para buscar otras ubicaciones, visite el [sitio web de Vivo Health Pharmacy](#).

Para medicamentos que contienen opiáceos (como oxicodona) y otras sustancias controladas, Vivo Health Pharmacy le dará gratis el sistema de desactivación de fármacos Deterra si lo pide. Deterra desactivará el medicamento de manera efectiva, segura y rápida al agregar agua según las instrucciones del envase. El envase completo se puede tirar a la basura de manera segura.

Como último recurso, y ante la ausencia de instrucciones de desecho específicas en el envase del medicamento, siga las instrucciones que se indican abajo para desechar medicamentos en la basura:

1. Quite el medicamento del envase original y mézclelo con algo desagradable como granos de café usados, suciedad o desechos de gato. Esto le dará un aspecto menos atractivo para los niños y las mascotas y hará que las personas que buscan intencionalmente sustancias en la basura no reconozcan el medicamento.
2. Tache toda la información identificatoria de la etiqueta para que no se pueda leer. Esto ayudará a proteger su identidad y la privacidad de su información médica personal.
3. Esconda todos los medicamentos en un recipiente externo, como una bolsa con cierre, una caja o un tubo de plástico, para evitar que los encuentren y los saquen de la basura. Selle el recipiente con una cinta resistente.
4. Si es posible, deseche los medicamentos cerca del día de recolección de basura para evitar que se usen de manera indebida o se extravíen.
5. No les dé sus medicamentos a sus amigos. Los médicos recetan los medicamentos según sus síntomas específicos y su historia médica. Algo que funciona para usted puede ser peligroso para otra persona.
6. Si tiene dudas sobre cómo desechar medicamentos adecuadamente, consulte con su farmacéutico.



Apéndice

Encuesta de satisfacción del cliente de Vivo Health Pharmacy

Díganos cómo estamos trabajando. ¿Está satisfecho con su experiencia con Vivo Health? ¿Quiere sugerir alguna mejora? En ambos casos, nos gustaría saber de usted.

Su opinión, al igual que su privacidad, es muy importante para nosotros. Todas las respuestas a esta encuesta son anónimas y confidenciales.

Gracias por su tiempo y por ser cliente de Vivo Health Pharmacy.

1. En líneas generales, califique su satisfacción con Vivo Health Pharmacy.
 - a. Extremadamente satisfecho
 - b. Muy satisfecho
 - c. Algo satisfecho
 - d. Mínimamente satisfecho
 - e. Nada satisfecho

2. ¿Qué sucursal de Vivo Health Pharmacy usó o visitó?
 - a. Center for Advanced Medicine
 - b. Lenox Hill Hospital
 - c. Long Island Jewish Medical Center
 - d. Farmacia de pedidos por correo
 - e. North Shore University Hospital
 - f. Phelps Hospital
 - g. Southside Hospital
 - h. Staten Island University Hospital
 - i. Vivo Health Specialty Pharmacy (Farmacia Vivo Health especializada)
 - j. Zucker Hillside Hospital
 - k. No sé

3. ¿Pudo obtener los medicamentos o insumos que se le recetaron?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. No recuerdo
 - d. N/A

4. Si recibió equipos (p. ej.: nebulizadores, brazaletes de tensiómetros, insumos para medir la diabetes), ¿el personal le explicó cómo usarlos de manera segura?

- a. Sí
- b. No
- c. No recuerdo
- d. N/A

5. ¿Le preguntaron si quería hablar con un farmacéutico?

- a. Sí
- b. No
- c. No recuerdo

6. ¿El personal de Vivo Health Pharmacy estaba informado?

- a. Extremadamente informado
- b. Muy informado
- c. Algo informado
- d. Mínimamente informado
- e. Nada informado

7. Si quiere que lo llamen por sus comentarios, indíquenos su información de contacto.

Nombre: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Número de teléfono: _____

¿Cómo prefiere que se comuniquen con usted?

- a. Teléfono
- b. Correo electrónico

8. Comparta cualquier comentario o sugerencia adicional.

Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. Sus respuestas ayudan a Vivo Health Pharmacy a mejorar constantemente.

Si tiene alguna pregunta o preocupación, o si quiere hacer algún otro comentario, escríbale a nuestro representante de Defensa del Consumidor a advocacy@vivohealthpharmacy.com o visite nuestras sucursales de Vivo Health Pharmacy.



Formulario de queja de Vivo Health Pharmacy

Nombre del cliente: _____ Fecha: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Forma de contacto de preferencia: Teléfono _____ Correo electrónico _____

Mejor horario para llamarlo: _____

Queja: _____

Solo para uso interno

Representante de la compañía que recibe la queja: _____ Fecha: _____

RESOLUCIONES: **Se debe dar una respuesta dentro de un período de tres días hábiles.**

Nombre del gerente: _____ Fecha de la respuesta escrita o la llamada: _____

Problemas o preguntas informadas por el cliente: _____

¿Se resolvieron los problemas o las preguntas?: ____ Sí ____ No Otro: _____

Si se resolvieron, explique cómo: _____

Si no se resolvieron, explique el próximo paso: _____

Firma de la persona que completa el formulario: _____ Fecha: _____

Queja remitida al director/administración Fecha: _____

Nombre del director/administrador: _____ Fecha de recepción: _____

Fecha de comunicación con el cliente: Escrita: _____ Telefónica: _____

Personalmente: _____

¿Cómo se resolvió la queja? _____

Firma del director/administrador: _____ Fecha: _____

Envíe un correo electrónico a nuestro farmacéutico de Vivo Health a: advocacy@vivohealthpharmacy.com

Nombre del afiliado: _____ (opcional)

Fármaco y número de receta: _____ (opcional)

Cobertura de medicamentos con receta de Medicare y sus derechos

Sus derechos de Medicare

Usted **tiene derecho a solicitar una determinación de cobertura** de su plan de medicamentos de Medicare si no está de acuerdo con la información que le dio la farmacia. También **tiene derecho a pedir un tipo de determinación de cobertura especial denominada "excepción"** si usted cree que:

- necesita un medicamento que no está en la lista de medicamentos cubiertos de su plan;
- una regla de cobertura (tal como autorización previa o límite de cantidad) no aplica en su caso particular por motivos médicos;
- necesita tomar un medicamento no preferido y quiere que el plan le cubra ese medicamento al precio de un medicamento preferido.

Lo que tiene que hacer

Usted o la persona que hizo la receta pueden comunicarse con su plan de medicamentos de Medicare para solicitar una determinación de cobertura, llamando al número de teléfono gratis del plan que aparece al dorso de su tarjeta de afiliado del plan o visitando el sitio web de su plan. Usted o la persona que hizo la receta pueden solicitar una decisión acelerada (24 horas) si su salud podría empeorar gravemente si debe esperar hasta 72 horas para recibir una decisión. Esté preparado para darle a su plan de medicamentos de Medicare:

1. El nombre del medicamento con receta que no se surtió. Incluya la dosis y concentración, si las sabe.
2. El nombre de la farmacia que intentó surtir su receta.
3. La fecha en la que usted intentó surtir su receta.
4. Cuando pida una excepción, la persona que hizo la receta deberá explicar a su plan de medicamentos, por medio de una declaración, por qué necesita el medicamento no preferido o que está fuera de la lista de medicamentos cubiertos o por qué no se le debe aplicar una regla de cobertura.

Su plan de medicamentos de Medicare le dará una decisión por escrito. Si la cobertura no está aprobada, en la notificación del plan, se le explicará por qué se le negó y cómo solicitar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan.

Para obtener más información, llame al (800) 633-4227 o consulte el material de su plan.

Preguntas frecuentes

¿Por qué usar Vivo Health Pharmacy?

Vivo Health Pharmacy tiene el respaldo de Northwell Health, uno de los sistemas de atención médica más grandes del país. Esta amplia red de proveedores, instalaciones y recursos nos permite darle una experiencia farmacéutica personalizada insuperable.

¿Necesita surtir una receta? ¿Tiene alguna pregunta sobre sus medicamentos? Nuestras farmacias están convenientemente ubicadas en centros de tratamiento, lo que significa que su médico o farmacéutico trabajan juntos para atenderlo.

¿Qué condiciones se incluyen en los servicios de farmacia especializada?

Ciertas condiciones necesitan un poco más de atención. Vivo Health Pharmacy está preparada para dar el apoyo necesario a pacientes con anemia, cáncer, enfermedad de Crohn, enfermedades de la sangre, hepatitis C, VIH/SIDA, osteoartritis, psoriasis, artritis reumatoide, trasplantes y otras.

¿Qué servicios de farmacia presta Vivo Health Pharmacy?

Estamos orgullosos de prestar servicios de recetas de medicamentos especializados, de mantenimiento y para enfermedades agudas, incluyendo una variedad de servicios gratuitos. Estos servicios incluyen educación para el paciente, entrega gratis de medicamentos, asesoramiento sobre medicamentos, gestión de terapias de medicamentos, programas de asistencia al paciente, programas de cumplimiento de tratamientos farmacológicos, vacunación y programas de gestión para condiciones y enfermedades específicas.

¿Qué servicios de farmacia especializada en pediatría presta Vivo Health Pharmacy?

Estamos orgullosos de trabajar junto con Cohen Children's Medical Center para dar la atención especializada que los niños necesitan. Desde agregar saborizante a los medicamentos gratis hasta ofrecer medicamentos pediátricos difíciles de encontrar, nos aseguramos de que nuestros pacientes más jóvenes estén en buenas manos.

¿Cómo puedo resurtir una receta?

Llame a la sucursal de Vivo Health Pharmacy que le surtió la receta original. Un miembro del equipo lo ayudará a pedir un resurtido para la sucursal que usted elija.

¿Vivo Health Pharmacy acepta pacientes de Medicare?

Atendemos a todos los pacientes con cobertura de medicamentos de Medicare. Para obtener más información sobre Medicare, consulte el formulario de cobertura de medicamentos con receta y sus derechos (CMS-10147) que se encuentra en el apéndice.

¿Vivo Health Pharmacy ofrece servicios para ayudar con medicamentos muy costosos?

Entendemos que el costo de los medicamentos asociados con una enfermedad compleja puede ser abrumador. Nos comprometemos a buscar programas de asistencia, incluyendo todas las tarjetas de copago aplicables, programas de fabricantes y fundaciones externas, que den apoyo adicional y cobertura para nuestros pacientes.

¿Qué hace que un medicamento se considere “especializado”?

Los medicamentos especializados cumplen uno o más de los siguientes criterios:

- Tratan condiciones complejas, crónicas o potencialmente mortales.
- Son derivados de organismos vivos (son biológicos).
- Requieren una importante educación para el paciente, supervisión de la seguridad y gestión.
- Requieren almacenamiento, manipulación o administración especiales.
- Tienen una distribución limitada o regulada.
- Tienen un alto costo por unidad.

Glosario

Para muchos de nuestros pacientes, entender la jerga que usan los seguros y las farmacias puede ser un reto. Este glosario se diseñó para ayudarlo a entender algunos de los términos técnicos usados por los proveedores de seguros y las farmacias.

Cumplimiento: Tomar los medicamentos correctamente, según lo indicado por el proveedor del paciente.

Adjudicar: La acción de procesar un reclamo a través del proveedor de seguros. Los términos “procesar” y “ejecutar” son intercambiables con “adjudicar”.

Investigación de beneficios: Un análisis del plan médico del paciente para determinar la medida en la que el seguro cubre un medicamento.

Coaseguro: La cantidad que el paciente paga por la atención médica después de alcanzar el deducible. Por lo general, la cantidad se da como un porcentaje; por ejemplo, si el plan médico de un paciente cubre el 90 % de los gastos, el paciente paga un coaseguro del 10 %.

Copago: Es una tarifa fija que se paga cada vez que un paciente recibe atención médica o surte una receta.

Fecha de la orden: La fecha en la que se hace una orden, que puede ser diferente de la fecha de comienzo del ciclo del medicamento.

Deducible: La cantidad en dólares que los pacientes deben pagar cada año antes de que su plan médico empiece a cubrir los costos de atención médica.

Orden escrita detallada: Es un documento que se requiere al momento de facturar a Medicare y Medicaid por equipos médicos, incluyendo prótesis, aparatos de ortopedia e insumos. Una orden escrita detallada debe estar firmada por el recetador y enviada al proveedor antes de presentar un reclamo a Medicare o Medicaid.

Dispensar: Suministrar o entregar el medicamento con receta.

Exclusiones: Servicios no cubiertos por el plan de seguro de un paciente.

Tarifa por servicio: Modelo de seguro médico tradicional en el que los pacientes y su plan contribuyen con los pagos de atención médica después de alcanzar los deducibles anuales. Generalmente, los pacientes pueden elegir su médico, proveedor u hospital.

Lista de medicamentos cubiertos: Una lista oficial de medicamentos específicos aprobados por un plan médico.

Financiamiento: Es la asistencia para los copagos o el costo total de un medicamento.

Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO):

Organización para la atención administrada que requiere que los pacientes reciban tratamiento de los proveedores de atención médica participantes. Los pacientes deben obtener una derivación de su médico de atención primaria antes de ver a un especialista.

Inyectable: Recetas de medicamentos que se pueden inyectar.

Carta de necesidad médica: Documento legal que explica los motivos por los que un proveedor indicó un tratamiento específico a un paciente, incluyendo por qué un tratamiento sustituto es inadecuado.

Máximo de por vida: La cantidad total en dólares pagada por un plan para la cobertura mientras la persona asegurada esté viva y tenga cobertura.

Medicamentos de distribución limitada: Medicamentos especiales solo disponibles a través de farmacias especializadas seleccionadas diseñadas para tratar enfermedades complejas y crónicas.

Medicaid: Es un programa de atención médica social apoyado por los gobiernos federales y estatales que dan seguro a personas de todas las edades cuyos ingresos no son suficientes para cubrir sus necesidades médicas. Las características y elegibilidad específicas varían según el estado.

Medicare: Es un programa de atención médica social apoyado por los gobiernos federales y estatales que dan seguro a personas mayores de 65 años, a algunos jóvenes con discapacidad y a personas con insuficiencia renal permanente.

Medicare A: Atención hospitalaria bajo Medicare, específicamente la atención que recibe un paciente en el hospital, en un centro de enfermería especializado o a través de atención médica en su casa.

Medicare B: Atención ambulatoria bajo Medicare, específicamente servicios médicos, equipos médicos duraderos, ciertos medicamentos, atención de salud mental y servicios de laboratorios de análisis clínicos para pacientes ambulatorios.

Medicare D: Es un programa que subsidia los costos de los medicamentos con receta y las primas del seguro de los medicamentos con receta para los beneficiarios de Medicare. También conocido como beneficios de medicamentos con receta de Medicare.

Medigap: Seguro médico extendido adquirido de compañías privadas para cubrir los costos no cubiertos por Medicare, como copagos, deducibles y cobertura fuera del país. Esto no incluye atención a largo plazo, seguro dental o seguro de la vista.

medPak: Estuches de plástico transparente que les da a los pacientes una manera conveniente de organizar y planificar las tomas de medicamentos.

Fecha de entrega: La fecha en la que se debe entregar una nueva ronda de medicamentos.

Inscripción abierta: Un período establecido (generalmente al final del año) en el que los participantes pueden inscribirse o cambiar su seguro médico sin un evento que califique (p. ej.: matrimonio, divorcio, nacimiento o adopción, o la muerte de un cónyuge).

Máximo de gastos de bolsillo: Es la cantidad máxima que los pacientes asegurados deben pagar por gastos de medicamentos cubiertos durante el período de beneficio. Una vez que se alcanza el máximo de gastos de bolsillo, los pacientes no pagan más deducibles o coaseguros por el resto de ese año.

Reclamo pagado: Es un pedido de pago facturado satisfactoriamente que fue cubierto por el seguro. Pueden existir copagos restantes.

Programa de gestión de pacientes: Es un proceso colaborativo que evalúa, planifica, implementa, coordina, supervisa o analiza las opciones o servicios para cubrir las necesidades médicas de un paciente mediante la comunicación y los recursos disponibles para promover resultados efectivos de calidad y costo. La gestión de pacientes puede incluir al paciente o cuidador, a un agente o representante autorizado para actuar en nombre del paciente.

Pagador: Cualquiera de las partes (además del paciente) que financie o reintegre los costos de los servicios de atención médica o tratamiento, incluyendo patrocinadores (empleadores, sindicatos), compañías de seguros o terceros pagadores.

Plan de punto de servicio: Es un plan de atención administrada en el que los médicos de atención primaria dan atención al paciente y que ofrece a los pacientes más opciones para elegir médicos y hospitales que una HMO.

Condición preexistente: Cualquier condición física o mental que el paciente tenía al momento de solicitar una póliza que puede no estar cubierta por el seguro.

Organización de Proveedores Preferidos (Preferred Provider Organization, PPO): Es una organización de atención administrada que ofrece a los pacientes más opciones para elegir a los médicos y proveedores que una HMO. Los pacientes pueden elegir entre proveedores participantes o no participantes, pero los gastos de bolsillo serán menores si usan proveedores participantes.

Prima: La cantidad pagada para unirse a un plan de atención médica. Si el seguro está patrocinado por el empleador, la prima generalmente se deduce del salario del empleado.

Persona que hace la receta: El médico u otro proveedor de servicios médicos reconocido que determina las necesidades de medicamentos específicos de un paciente.

Receta: El medicamento o la intervención pedida por un proveedor.

Autorización previa: Es el proceso de aprobación de una compañía de seguros y se requiere para ciertos medicamentos antes de que el paciente los pueda recibir.

Rechazo: Negativa que describe los motivos por los que el seguro no cubrirá el medicamento. Hay muchos motivos para un rechazo como, por ejemplo, que el paciente supera las limitaciones de su plan, que surta sus recetas con mucha anticipación o que no haya recibido la autorización previa.

Efecto secundario: Problemas o enfermedades no deseadas que pueden ocurrir durante el tratamiento. Algunos efectos secundarios pueden tener el efecto positivo de indicar que el tratamiento está avanzando satisfactoriamente.

Farmacia especializada: Farmacias que ofrecen tratamientos para enfermedades complejas. Vivo Health Pharmacy está preparada para dar el apoyo necesario a los pacientes con anemia, cáncer, enfermedad de Crohn, hemofilia y enfermedades de la sangre, hepatitis C, VIH/SIDA, osteoartritis, psoriasis, artritis reumatoide, trasplantes y otras.

Fecha de inicio: El primer día designado del tratamiento de un paciente.

Paquete de inicio: Son las herramientas que se le dan a los pacientes para ayudarlos a combatir los posibles efectos secundarios de su tratamiento. Los elementos que se pueden incluir son: cremas y medicamentos de venta libre para aliviar el dolor. Los fabricantes de medicamentos a veces dan paquetes de inicio de medicamentos. En esta instancia, el paquete de inicio le da al paciente un tratamiento de apoyo con medicamentos específicos o material educativo diseñado para ayudarlo durante los primeros días del tratamiento.

Terapia escalonada: Se trata de un proceso en el que se prueban medicamentos, generalmente más baratos, alternativos antes de “pasar” a medicamentos que cuestan más.



The logo for VIVO Health Pharmacy is centered on the page. It features the word "VIVO" in a bold, purple, sans-serif font, followed by "Health" in a lighter purple, sans-serif font, and "Pharmacy" in a green, sans-serif font below it. The background consists of several overlapping, wavy, semi-transparent shapes in shades of light green and purple, creating a layered, organic effect.

VIVOHealth Pharmacy

vivohealthpharmacy.com