



Trabajamos como un solo equipo.

Mount Sinai Specialty Pharmacy
Sus hospitales. Sus doctores. Su farmacia.

Nuestra misión

La misión del Sistema de Salud Mount Sinai es brindar atención compasiva al paciente con una coordinación perfecta y promover la medicina a través de una educación, investigación y alcance inigualables en las diversas comunidades a las que servimos.



Table of Contents

- 1** Bienvenido
- 2** Acerca de Mount Sinai Specialty Pharmacy
- 4** Información de contacto
- 5** Qué esperar de nuestra farmacia especializada
- 7** Servicios que se ofrecen
- 8** El proceso de facturación
- 9** Consejos para tener éxito
- 11** Preguntas frecuentes
- 15** Seguridad del paciente
- 18** Qué hacer con los desechos biomédicos generados en el hogar
- 19** Seguridad general en el hogar para pacientes
- 23** Declaración de derechos y responsabilidades del paciente
- 26** Resumen del aviso de prácticas de privacidad
- 27** Cobertura de recetas médicas de Medicare y sus derechos
- 31** Estándares para proveedores de Medicare DMEPOS

Bienvenido a Mount Sinai Specialty Pharmacy

Sus hospitales.

Sus doctores.

Su farmacia.

En nombre de todo nuestro equipo, esperamos trabajar con usted. Mount Sinai Specialty Pharmacy es una parte importante de la atención que ya recibe de nuestros hospitales, médicos y otro personal. Trabajamos como un equipo para proporcionarle los medicamentos que necesita, así como para brindarle información, apoyo y servicio importantes.

¿Qué es una farmacia especializada?

Una farmacia especializada ofrece medicamentos fuera de lo común para tratamientos especializados. Estos pueden ser medicamentos que se toman por vía oral, inyectables (aplicaciones) o por infusión. A menudo requieren un almacenamiento o manipulación especiales. Por lo general, estos medicamentos no están disponibles en su farmacia local. Y a veces tienen efectos secundarios que requieren el control de un farmacéutico capacitado.

Aquí hay algunas cosas que debe saber sobre la Mount Sinai Specialty Pharmacy:

- Mount Sinai Specialty Pharmacy le ofrece asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año, incluidos los feriados nacionales.
- Será tratado como un individuo y trabajaremos en estrecha colaboración con sus médicos y enfermeras para desarrollar un programa adaptado a su afección específica.
- Queremos asegurarnos de que comprenda y siga las pautas de sus recetas. Sus médicos o enfermeras, o nuestro personal, le brindarán información importante sobre su (s) medicamento (s) en la clínica o por teléfono. También le daremos otros materiales, incluidos folletos educativos sobre medicamentos.
- Nuestro equipo de farmacias especializadas se asegurará de que se entreguen sus resurtidos mensuales.
- Nos encargaremos de los detalles para el envío y la entrega de su medicamento especializado.
- Somos expertos en ayudarlo a aprovechar al máximo sus medicamentos.

Esperamos poder servirle, y ayudarlo en su viaje de regreso a la salud.
Atentamente,

El equipo de Mount Sinai Specialty Pharmacy

Acerca de Mount Sinai Specialty Pharmacy

Mount Sinai Specialty Pharmacy es para pacientes que están recibiendo un curso de tratamiento especializado. Esto a menudo incluye tomar medicamentos complicados y de alto costo, llamados medicamentos especializados. Trabajaremos en estrecha colaboración con usted y su médico para asegurarnos de que su tratamiento sea lo más eficaz posible. Parte de eso es asegurarse de que reciba su medicamento de manera precisa, segura y rápida.



Nuestros servicios incluyen:

Un equipo de farmacia experto y atento

Nuestro personal está compuesto por farmacéuticos clínicos, técnicos y navegadores de pacientes altamente capacitados, que se preocupan profundamente por nuestros pacientes y están disponibles para abordar sus preguntas e inquietudes.



Atención coordinada con su médico

Como parte de su equipo de atención, nuestros farmacéuticos clínicos trabajan en estrecha colaboración con sus médicos y otro personal para ayudarlo a comprender cómo y cuándo tomar su medicamento, qué hacer si tiene efectos secundarios y cambios en su estilo de vida que lo ayudarán durante el tratamiento.



Servicios de navegación personalizados para el paciente

Nuestros navegadores de pacientes lo ayudan a coordinar sus beneficios, obtener aprobaciones de seguros y buscar asistencia financiera, todo lo cual ayuda a cubrir el costo de sus medicamentos.



Resurtidos, seguimiento y entrega confiables

Le recordamos cuándo vence su próximo resurtido y coordinamos la entrega gratuita de recetas en una de nuestras farmacias satélite, en el consultorio de su médico o en una ubicación del área metropolitana de Nueva York que elija y según su conveniencia.



Nuestra participación en muchos planes de seguro de prescripción médica

Participamos con muchos planes de seguro de medicamentos recetados. Si su seguro requiere que obtenga su medicamento en otra farmacia, no se preocupe— transferiremos su receta a la farmacia requerida y le notificaremos de la transferencia.



Información de contacto

Siempre nos complace ayudarlo si tiene alguna pregunta. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder preguntas sobre sus medicamentos y su condición médica. Si no hay un farmacéutico especializado disponible de inmediato, le devolveremos su llamada dentro de los 30 minutos. Llámenos de inmediato si cree que hay un problema con sus medicamentos. No dude en llamarnos, también, si tiene preguntas como si su receta está lista o cuál es el monto de su copago.

Si tiene preguntas sobre sus medicamentos durante una visita con su médico, pida hablar con un farmacéutico especializado.

Puede recoger su medicamento especializado en cualquier farmacia para pacientes ambulatorios de Mount Sinai, o puede hacer que se lo envíen. También puede pasar para que le respondan sus preguntas, en persona. Vea nuestras ubicaciones y horarios de atención a continuación.

Samuels Clinic Pharmacy

Ubicado en Mount Sinai West
1000 10th Avenue
New York, NY 10019

De lunes a viernes
de 9 a.m. a 5 p.m.

Teléfono
212-636-3600
Número gratuito
833-531-0381

West Village Pharmacy

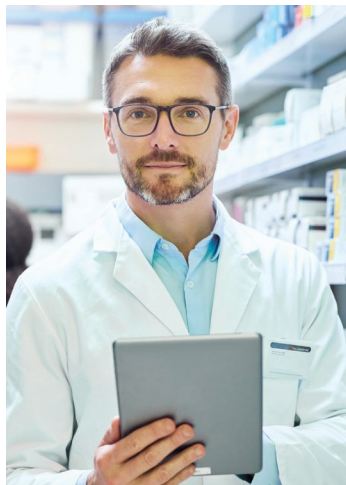
275 Seventh Avenue, 12th floor
New York, NY 10001

Lun y vie de 9 a.m. a
5:30 p.m.
Mar, mié, jue de 9
a.m. a 7 p.m.

Teléfono
212-604-1780
Número gratuito
833-531-0382

Sitio web: mountsinai.org/specialtypharmacy

Qué esperar de nuestra farmacia especializada



Servicios que se ofrecen

Mount Sinai Specialty Pharmacy brinda acceso a farmacéuticos y técnicos capacitados específicamente en medicamentos especializados. Son expertos en estos medicamentos y pueden ayudarlo en su plan de tratamiento individualizado. Contamos con recursos clínicos disponibles para brindar atención para muchas afecciones de salud diferentes.

Cómo empezar

Usted o su proveedor de atención médica (médico, enfermera o asistente médico) enviarán la receta a Mount Sinai Specialty Pharmacy. Nuestro personal comenzará a inscribirlo en nuestros Servicios Gratuitos de Administración de Pacientes de Farmacias Especializadas, que incluyen un registro y asesoramiento completos. La inscripción en este programa es opcional y aún puede surtir sus medicamentos con nosotros incluso si opta por no participar. Puede llamarnos en cualquier momento para que lo eliminen.

Asistencia de seguros

Nuestro equipo se pondrá en contacto con su compañía de seguros para solicitar la cobertura del medicamento. Este proceso puede denominarse “autorización previa”. Las autorizaciones previas a menudo demoran algunos días hábiles en completarse, pero nuestro equipo se asegurará de mantenerlos a usted y a su médico informados en cada paso del camino.

Si su seguro niega la cobertura de su medicamento, es posible que tenga derecho a presentar una apelación ante su plan de salud. Nuestro equipo de farmacia especializada puede ayudarlo con eso.

Asistencia financiera

El precio de un medicamento de farmacia especializada aún puede ser alto, incluso después de que la compañía de seguros pague la mayor parte. Nuestro equipo de asistencia al paciente buscará programas de asistencia financiera disponibles a través de fundaciones y compañías farmacéuticas que puedan ayudarlo a reducir sus costos. Es posible que le pidamos que complete un formulario de autorización para brindar estos servicios.

Apoyo clínico

Los farmacéuticos clínicos de Mount Sinai Specialty Pharmacy están capacitados específicamente sobre los medicamentos que está tomando y están aquí para responder sus preguntas. Un farmacéutico clínico le informará sobre su prescripción, ya sea durante su visita a la clínica o por teléfono. Un farmacéutico autorizado está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, para cualquier necesidad urgente relacionada con su medicamento. Llámenos si tiene alguna pregunta sobre su tratamiento. En caso de emergencia, por favor llame al 911.



Programas de manejo de pacientes

Mount Sinai Specialty Pharmacy ofrece varios programas gratuitos para ayudar a los pacientes con afecciones médicas específicas a través de nuestros farmacéuticos clínicos. Su participación es completamente voluntaria. El servicio comprende:

- Colaborar con su equipo de atención médica para asegurarse de que sus medicamentos especializados sean lo más seguros y efectivos posibles
- Enseñarle cómo tomar su medicamento correctamente— cuánto y con qué frecuencia
- Enseñarle a utilizar correctamente los medicamentos y dispositivos inyectables
- Ayudarle a prepararse y a controlar los posibles efectos secundarios y las interacciones entre medicamentos
- Ayudarle a prevenir olvidos de dosis
- Explicar cómo se controla su medicamento y qué significan los resultados
- Brindar recursos para ayudarlo a aprovechar al máximo su régimen de medicamentos y mejorar su salud

Puede rechazar o detener su inscripción en el Programa de Manejo de Pacientes en cualquier momento notificando por teléfono a uno de los miembros de nuestro equipo durante el horario laboral normal.

Herramientas para el éxito

Brindamos herramientas específicas de medicamentos para el éxito, incluidas hojas de educación para el paciente, pastilleros, recipientes para objetos afilados como agujas y otros elementos para ayudarlo a llevar a cabo su terapia con éxito.

Servicios de intérprete

Solicite un intérprete si es sordo o tiene problemas de audición, o si el inglés no es su idioma principal.

Obtención de medicamentos y servicios



Entrega de su medicamento especializado

Coordinamos la entrega de sus medicamentos especializados con usted y ofrecemos tres opciones:

1 Recogida en una de nuestras farmacias Mount Sinai

2 Entrega gratuita a su domicilio o una ubicación alternativa aprobada

3 Entrega a usted en la clínica

También incluiremos todos los suministros que pueda necesitar, como agujas, jeringas e hisopos con alcohol. Si su medicamento requiere una manipulación o refrigeración especial, también nos ocuparemos de eso. Es posible que deba firmar la entrega. Si es así, uno de los miembros de nuestro equipo se lo hará saber. Si hay un retraso en su entrega, nuestros farmacéuticos harán todo lo posible para informarle, para que no haya interrupciones en su tratamiento. Por favor contáctenos con cualquier inquietud o pregunta sobre su entrega.

Política de entrega por inclemencias del tiempo

Mount Sinai Specialty Pharmacy hará todo lo posible para entregar sus suministros con anticipación si hay una advertencia meteorológica. Si esto ocurriera, intentaremos comunicarnos con nuestros pacientes con instrucciones especiales. Asegúrese de que nos haya brindado su información de contacto y que esté actualizada.

Cómo surtir una nueva receta

Mount Sinai Specialty Pharmacy trabajará con su recetador cuando necesite un nuevo medicamento recetado. En muchos casos, su recetador enviará electrónicamente una nueva copia de su receta a Mount Sinai Specialty Pharmacy. Sin embargo, también puede llamarnos y pedirnos que nos comuniquemos con su recetador para obtener una nueva receta.

Recordatorios de resurtidos

Un miembro de nuestro equipo lo llamará aproximadamente una semana antes de la fecha programada para que se agote su medicamento para verificar su progreso y coordinar el envío de su próximo resurtido. También puede comunicarse con nuestro centro de servicio en cualquier momento para solicitar un resurtido. Comuníquese con su farmacia si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, y recuerde tener disponible su número de receta si puede.

El proceso de facturación

Reclamaciones de medicamentos

Mount Sinai Specialty Pharmacy facturará a su compañía de seguros por usted. Sin embargo, es posible que su compañía de seguros aún le obligue a pagar una parte del costo. Cuando solicite su medicamento o resurtidos, será responsable de pagar la cantidad indicada por la compañía de seguros. Le diremos la cantidad exacta que debe pagar. Para su conveniencia, podemos agregar una tarjeta de crédito a su cuenta de farmacia.

Saldos pendientes

Si por alguna razón debe un saldo, deberá pagar el saldo antes de su próximo resurtido. Aceptamos Visa, MasterCard, American Express y Discover, y también aceptamos giros postales.

Payment Plan

Antes de que comience su atención, un miembro del personal le informará sobre sus obligaciones financieras que no están cubiertas por su seguro u otras fuentes de terceros. Estas obligaciones incluyen, pero no se limitan a: costos de bolsillo tales como deducibles, copagos, coaseguros y límites anuales de desembolso personal. También proporcionaremos esta información si hay un cambio en su plan de seguro. Si necesita ayuda para organizar un plan de pago por el dinero que debe, estaremos encantados de ayudarle a establecer uno. Llámenos y cuéntenos su situación.



Consejos para tener éxito

Queremos que su tratamiento sea lo más eficaz posible. Nuestros farmacéuticos están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Siempre estaremos encantados de responder a sus preguntas y apoyarle de cualquier forma. A continuación, se ofrecen algunos consejos útiles:

1. Siga las instrucciones de su médico.

Para obtener los mejores resultados con su receta, es importante seguir las instrucciones de su médico. Eso incluye tomar la cantidad correcta en el momento adecuado. Y asegúrese de tomarlo durante todo el tiempo que le recomiende su médico.

2. Haga preguntas

Para obtener los mejores resultados con su receta, es importante seguir las instrucciones de su médico. Eso incluye tomar la cantidad correcta en el momento adecuado. Y asegúrese de tomarlo durante todo el tiempo que le recomiende su médico.

Aquí hay algunas preguntas útiles para hacerle a su farmacéutico:

- ¿Qué se supone que hace el medicamento?
- ¿Cómo y cuándo lo tomo?
- ¿Por cuánto tiempo debo tomarlo?
- ¿Este medicamento contiene algo que pueda causar una reacción alérgica?
- ¿Debo evitar el alcohol o cualquier alimento?
- ¿Puedo tomar otras drogas con mi medicamento?
- ¿Debo esperar algún efecto secundario?
- ¿Qué debo hacer si olvido tomar mi medicamento o si lo tomo incorrectamente?
- ¿Es seguro quedar embarazada o amamantar mientras se toma este medicamento?
- ¿Cómo debo almacenar mis medicamentos y cuánto tiempo puedo conservarlos?

3. Llámenos

Si tiene alguna pregunta sin respuesta o necesita ayuda adicional, comuníquese con su farmacia en cualquier momento, de día o de noche, para obtener más detalles. Nuestros farmacéuticos están aquí para ayudarlo.

Mount Sinai Specialty Pharmacy: 212-241-7720

Samuels Clinic Pharmacy: 212-636-3600

West Village Pharmacy: 212-604-1780

4. Mantenga una lista de los medicamentos actuales

Complete una lista de todos los medicamentos que toma, incluidos los que compra sin receta, así como las vitaminas y los suplementos naturales. Si sus medicamentos se suspenden o cambian, asegúrese de actualizar su lista de medicamentos. Debe llevarlo consigo en todo momento, especialmente a las visitas al médico o a la clínica. Sus proveedores de atención médica pueden usar esta información para tomar decisiones sobre su plan de tratamiento.

5. Para obtener información adicional sobre su afección o diagnóstico, puede visitar los siguientes sitios web:

Condition	Foundation	Website
Fibrosis quística	Cystic Fibrosis Foundation	cff.org
Dermatología	National Psoriasis Foundation	psoriasis.org
Gastroenterología	Crohn's and Colitis Foundation	crohnscolitisfoundation.org
Hormona del crecimiento	Endocrine Web	endocrineweb.com
Hepatitis C	American Association for the Study of Liver	hcvguidelines.org
HIV	National Institutes of Health	aidsinfo.nih.gov
Hyperlipidemia	Familial Hypercholesterolemia Foundation	thefhfoundation.org
Esclerosis múltiple	National Multiple Sclerosis Society	nationalmssociety.org
Oncología	American Cancer Society Chemocare	cancer.org/cancer.html chemocare.com
Neumología	American Lung Association	lung.org
Reumatología	American College of Rheumatology	rheumatology.org
Trasplante	UNOS National Kidney Foundation	transplantliving.org kidney.org

Preguntas frecuentes



¿Cómo repongo mis medicamentos?

Lo llamaremos para recordarle su resurtido varios días antes de que lo necesite. También puede comunicarse con nuestro centro de servicio en cualquier momento para solicitar un resurtido. Llámenos con cinco días de anticipación para que podamos solucionar cualquier problema que pueda surgir.

¿Qué sucede si necesito resurtir mi receta antes de que mi plan lo permita porque perdí mi medicamento o me voy de vacaciones?

Si necesita resurtir su receta con anticipación, llámenos. Estaremos encantados de explicarle sus opciones.

¿Cuánto costarán mis medicamentos?

El precio de su medicamento de farmacia especializada variará, según su plan de seguro. Le diremos exactamente cuánto después de haber procesado su receta.

¿Qué pasa si no puedo pagar mis medicamentos?

Es posible que pueda recibir asistencia financiera a través de compañías farmacéuticas u organizaciones benéficas. Analizaremos todas sus opciones, las explicaremos y nos ocuparemos del papeleo si es elegible.

¿Qué pasa si mi compañía de seguros no cubre mis medicamentos?

Nuestro personal trabaja directamente con su médico y compañía de seguros para obtener cobertura para usted. Si se le niega, su médico hablará con usted sobre otras opciones.

¿Puedo tener acceso a mi medicamento de especialidad si no tengo un seguro de prescripción médica?

Algunas compañías farmacéuticas ofrecen un programa de medicamentos gratuito. Si es así, lo ayudaremos a inscribirse.

¿Mount Sinai Specialty Pharmacy tiene acceso a todos los medicamentos especializados?

Mount Sinai Specialty Pharmacy tiene acceso a la mayoría de los medicamentos especializados. Si no tenemos el suyo, transferiremos su receta a una farmacia que sí la tenga y la nueva farmacia se pondrá en contacto con usted.



¿Mi compañía de seguros permitirá que Mount Sinai Specialty Pharmacy despache el medicamento?

Mount Sinai Specialty Pharmacy puede despachar para la mayoría de las compañías de seguros. Ocasionalmente, su compañía de seguros requerirá el uso de otra farmacia. Si esto sucede, transferiremos su receta y la nueva farmacia se comunicará con usted.

¿Alguna vez sustituirán mi medicamento por otro?

Su compañía de seguros puede requerir que se sustituya un medicamento genérico por un medicamento de marca. Los medicamentos genéricos tienen la misma dosis, seguridad y concentración que los medicamentos de marca. Se toman de la misma forma que el medicamento de marca. Sin embargo, no todos los medicamentos de marca tienen una alternativa genérica disponible.

¿Me llamará alguna vez Mount Sinai Specialty Pharmacy?

Lo llamaremos para:

- Confirmar el estado inicial de su receta y el monto del copago
- Organizar la receta inicial y los resurtidos
- También podemos llamarlo para:
- Verificar la información del seguro de medicamentos recetados
- Obtener documentación de sus ingresos para inscribirlo en un programa de asistencia financiera
- Consejarle sobre el medicamento, si esto no fue completado durante su visita al médico
- Confirmar que su receta ha sido transferida a otra farmacia especializada
- Notificarle sobre cualquier retiro de medicamentos por parte de la FDA

Preguntas frecuentes

continuación

¿Cuándo debo comunicarme con Mount Sinai Pharmacy?

- Si su dirección, número de teléfono o información de seguro ha cambiado
- Si tiene alguna pregunta sobre el estado de su receta
- Si tiene inquietudes sobre cómo tomar sus medicamentos.
- Si quisiera obtener más información sobre su plan de tratamiento
- Si sospecha que ha ocurrido un error en el envío o despacho
- Si sospecha que la FDA ha retirado su medicamento
- Si se está quedando sin medicamento y no ha recibido una llamada
- Si tiene alguna pregunta sobre su reclamo o facturación de medicamentos recetados

¿Qué debo hacer si tengo una reacción adversa al medicamento?

Una reacción adversa es cualquier efecto no deseado, incómodo o peligroso que pueda tener un medicamento. Si experimenta una reacción adversa a un medicamento, debe comunicarse de inmediato con Mount Sinai Specialty Pharmacy o con su médico. Llame al 911 o pídale a alguien que lo lleve a una sala de emergencias si la reacción parece grave o potencialmente mortal.

¿Puedo devolver mis recetas?

La mayoría de los medicamentos recetados no se pueden devolver a la farmacia. Llámenos si tiene alguna inquietud sobre su medicamento o si experimenta problemas mecánicos con su medicamento inyectable.

¿Cómo debo deshacerme de los medicamentos no utilizados?

Si bien es importante seguir las instrucciones de su médico y usar todos los medicamentos según las instrucciones, a veces puede tener sobras, por ejemplo, si su terapia ha cambiado. Los medicamentos no utilizados deben desecharse adecuadamente para evitar daños a la vida silvestre, las mascotas y las personas. No arroje ni vierta el medicamento no utilizado por un fregadero o desagüe. Cuando deseche los medicamentos no utilizados, proteja a los niños y las mascotas de la siguiente manera:

- Vierta el medicamento en una bolsa de plástico sellable. Si es sólido (como una pastilla o cápsula de gel), agregue agua para disolverlo.
- Agregue arena para gatos, aserrín o poso de café (cualquier material que se mezcle con el medicamento y lo haga menos atractivo para comer) a la bolsa de plástico.
- Selle la bolsa de plástico y tírela a la basura.
- Retire y destruya la etiqueta de la receta y CUALQUIER otra información personal de identificación de todos los envases de medicamentos antes de reciclarlos o desecharlos.
- También puede llevar medicamentos sin usar o vencidos a una de las muchas estaciones de eliminación de medicamentos en las estaciones de bomberos, estaciones de policía y farmacias cercanas

<https://www.fda.gov/consumers/consumer-updates>

<https://www.fda.gov/drugs/ensuring-safe-use-medicine/safe-disposal-medicines>

- Si tiene alguna pregunta, consulte al farmacéutico de su Mount Sinai Specialty Pharmacy.



Seguridad del paciente



Instrucciones de lavado de manos

Las infecciones son graves y la mejor manera de evitar contraer una infección es lavarse las manos con frecuencia. Los gérmenes se pueden encontrar en todas las áreas de su hogar. También se encuentran en su cuerpo, especialmente en sus manos. Es muy importante lavarse siempre las manos antes y después de preparar o manipular cualquier medicamento.

Asegúrese de lavarse las manos cada vez que:

- Toca sangre o fluidos corporales
- Usa el baño o la bacinica
- Toca orinales, vendajes u otros artículos sucios

Lávese siempre las manos antes de:

- Atender a una persona enferma
- Tocar o comer alimentos
- Tratar un corte o herida

Siga estos sencillos pasos cuando se lave las manos:

1. Recoja los suministros: Jabón, Toallas de papel o una toalla de tela limpia
2. Moje sus manos con agua tibia
3. Coloque una pequeña cantidad de jabón en sus manos
4. Frótese las manos enérgicamente durante al menos 30 segundos; no olvide lavarse entre los dedos y debajo de las uñas
5. Enjuáguese las manos con agua tibia corriente
6. Séquese las manos con una toalla de papel o una toalla de tela limpia
7. Use una toalla de papel para cerrar el grifo y abrir la puerta
8. Si toca algo (por ejemplo, su cabello), estornuda en sus manos o siente que sus manos ya no están limpias, lávese las manos nuevamente antes de continuar con su cuidado

Desinfectantes de manos

Lavarse las manos con agua y jabón es la mejor manera de deshacerse de los gérmenes. Los desinfectantes de manos a base de alcohol también pueden ser eficaces contra los gérmenes cuando no hay agua corriente disponible. Pero si puede ver suciedad en sus manos, lavarse es mucho mejor que usar desinfectante para manos.

Así es como utilizar correctamente los desinfectantes para manos:

- Aplique el producto en la palma de una mano
- Frote sus manos juntas
- Frote el producto sobre todas las superficies de sus manos y dedos hasta que estén secas

Reacciones adversas a medicamentos

Los pacientes que experimenten reacciones adversas a los medicamentos, síntomas médicos agudos u otros problemas deben comunicarse con su proveedor de atención primaria o la sala de emergencias local, o llamar al 911.

Inquietudes o sospecha de errores

Inquietudes o sospecha de errores

Los pacientes y los cuidadores tienen derecho a expresar quejas y/o recomendaciones sobre los servicios a la farmacia. Los pacientes y los cuidadores pueden hacerlo por teléfono, fax, por escrito o por correo electrónico.

Las siguientes organizaciones están disponibles para comunicarse en cualquier momento que crea que la farmacia no resolvió su queja:

New York Board of Pharmacy

- Sitio web: <http://www.op.nysed.gov/prof/pharm/#>
- Teléfono: (800) 442-8106

Información de quejas de URAC

- Sitio web: urac.org/file-a-grievance
- Dirección de correo electrónico: grievances@urac.org
- Número de teléfono general: (202) 216-9010

Información de quejas de ACHC

- Sitio web: achc.org/complaint-policy-process.html

Para obtener más información, puede comunicarse con ACHC sin cargo al (855) 937-2242 o (919) 785-1214 y solicitar al Departamento de Quejas



Qué hacer con los desechos biomédicos generados en el hogar



Los desechos biomédicos generados en el hogar son cualquier tipo de jeringa, lanceta o aguja (“objetos punzantes”) que se usan en el hogar para inyectar medicamentos o extraer sangre. Debe tener mucho cuidado al desechar estos artículos para protegerse a sí mismo y a su familia de lesiones y para mantener el medio ambiente limpio y seguro.

Mount Sinai Specialty Pharmacy ofrece a todos los pacientes que usan agujas y jeringas un recipiente para objetos punzantes del tamaño adecuado para su eliminación. Siga estas sencillas reglas para garantizar su seguridad durante su terapia.

Objetos punzantes

Después de usar su medicamento inyectable, coloque todas las agujas, jeringas, lancetas y otros objetos punzantes en un recipiente para objetos punzantes. No arroje objetos punzantes a la basura a menos que estén contenidos en un recipiente para objetos punzantes. No los tire por el inodoro. Si no tiene un recipiente para objetos punzantes, puede usar un recipiente de plástico duro o de metal con una tapa atornillada u otra tapa que se pueda asegurar (por ejemplo, una lata dura vacía o un recipiente de detergente líquido). Antes de desechar, refuerce la parte superior con cinta adhesiva resistente. No utilice envases de vidrio o plástico transparente. Los contenedores no deben llenarse más de tres cuartas partes de su capacidad.

Desecho

Consulte con el servicio de recolección de basura local o el departamento de salud pública para confirmar que estos procedimientos de eliminación de contenedores de objetos punzantes son aceptables en su área. También puede preguntarle al consultorio de su médico sobre la posibilidad de deshacerse de estos artículos en su consultorio durante su próxima visita al consultorio. Visite el sitio web de eliminación segura de agujas de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) en:

www.cdc.gov/niosh/topics/bbp/disposal.html

<https://www.fda.gov/medical-devices/safely-using-sharps-needles-and-syringes-home-work-and-travel/sharps-disposal-containers>

<https://www.fda.gov/medical-devices/safely-using-sharps-needles-and-syringes-home-work-and-travel/best-way-get-rid-used-needles-and-other-sharps>

<https://safeneedledisposal.org/>

Seguridad al pinchar con agujas

- Nunca vuelva a colocar la tapa en las agujas
- Deseche las agujas usadas en un recipiente para objetos punzantes inmediatamente después de su uso
- Planifique el manejo y el desecho seguros de las agujas antes de usarlas
- Informe de inmediato a su médico todas las lesiones relacionadas con pinchazos con agujas u objetos cortantes

General Seguridad general en el hogar para pacientes



Nuestras casas pueden estar llenas de peligros ocultos para la seguridad. Cada año, miles de personas sufren lesiones y muertes prevenibles en el hogar. Aquí hay algunas sugerencias para ayudarlo a prevenir lesiones en su hogar. Revise todas las habitaciones de su casa para asegurarse de que su hogar sea seguro.

Es muy importante estar preparado para una emergencia.

Planificar con anticipación implica cosas como:

- Conocer las rutas de evacuación en su área
- Tener kits de emergencia disponibles en su hogar y su automóvil
- Tener agua y comida extra a mano
- Mantener una lista de contactos de emergencia actualizada
- Mantener sus medicamentos almacenados y tener un lugar seguro para almacenar sus medicamentos
- Almacenar documentos importantes en un lugar seguro
- Planificación del cuidado de mascotas de emergencia, si corresponde

Puede encontrar más información sobre la preparación para emergencias en

www.redcross.org

En caso de emergencia, comuníquese con la policía o llame al 911.

Caídas

Las caídas son la forma más común en que las personas se lastiman en el hogar. Los síntomas de ciertas afecciones médicas pueden aumentar la posibilidad de caídas. Los efectos secundarios de algunos medicamentos también pueden aumentar las probabilidades de que se caiga. Siga los pasos a continuación para reducir la posibilidad de caerse en su hogar.

- Mantenga el piso limpio y limpie rápidamente los derrames
- Si usa tapetes, colóquelos sobre un forro de alfombra o elija tapetes con reverso antideslizante
- Use una alfombra antideslizante o instale tiras adhesivas en su bañera o ducha
- Guarde el teléfono, la computadora y los cables eléctricos fuera de los pasillos
- Asegúrese de que todas las escaleras y escalones tengan pasamanos
- Si tiene escaleras en su casa y tiene niños, coloque puertas para bebés en la parte superior e inferior de las escaleras
- Tenga todos los pasillos bien iluminados y use luces nocturnas según sea necesario
- Tenga siempre disponible una linterna que funcione



Intoxicaciones

Los medicamentos solo deben ser tomados por la persona nombrada en la receta. Cuando los medicamentos no se toman según las indicaciones, pueden ser peligrosos. A continuación se ofrecen algunos consejos para evitar accidentes por intoxicación:

- Almacene los medicamentos en sus envases originales
- Mantenga todos los materiales y líquidos peligrosos fuera del alcance de los niños
- Utilice envases a prueba de niños y siempre vuelva a colocar las tapas de los envases herméticamente
- Nunca se refiera a los medicamentos como “dulces” delante de los niños
- Comuníquese con su centro local de control de intoxicaciones (se puede llamar a los Centros de control de intoxicaciones de Nueva York llamando al **1-800-222-1222** en todo el estado) si sospecha de una intoxicación o ingestión accidental
- Guarde el número de control de intoxicaciones en o cerca de su teléfono

Prevención de incendios y quemaduras

- Tenga detectores de humo en el hogar y reemplace las baterías al menos una vez al año
- Pruebe cada detector de humo una vez al mes
- Tenga un plan contra incendios y asegúrese de que todos los miembros de la familia sepan qué hacer si hay un incendio
- Coloque cubiertas sobre los enchufes eléctricos
- Asegúrese de que su calentador de agua no esté configurado a más de 120°F
- Mantenga a los niños alejados de la cocina y nunca deje la cocina desatendida mientras cocina
- Mantenga los fósforos y encendedores fuera del alcance de los niños

Fuego

- Rescate a cualquier persona del peligro inmediato
- Desaloje el área lo antes posible
- Avise al departamento de bomberos tan pronto como esté a salvo
- Apague el oxígeno (si corresponde) e intente contener el fuego cerrando cualquier acceso, como cerrar puertas
- Intente extinguir el fuego solo si se encuentra en un área pequeña y localizada. De lo contrario, evacue el edificio y notifique al departamento de bomberos una vez que esté a salvo
- Si tiene que mudarse, comuníquese con Mount Sinai Specialty Pharmacy para proporcionar su información de contacto actualizada y una nueva ubicación de entrega para asegurarse de que no haya interrupciones en la terapia.

Plan de preparación para emergencias y desastres

Mount Sinai Specialty Pharmacy tiene un plan integral de preparación para emergencias en caso de que ocurra un desastre. Los desastres pueden incluir, entre otros, incendios en nuestras instalaciones, derrames de productos químicos en la comunidad, terremotos, huracanes, tornados y evacuaciones de la comunidad. Nuestro objetivo principal es continuar atendiendo sus necesidades de atención de medicamentos con receta. Cuando haya una amenaza de desastre o inclemencias del tiempo en el área local, el condado de Nueva York se comunicará con usted antes de cualquier desastre que pueda enfrentar la ciudad. Sin embargo, si existiese una amenaza de desastre o inclemencias del tiempo en un área en la que reside fuera del área de Nueva York, es su responsabilidad comunicarse con la farmacia antes de que ocurra (si está permitido). Este proceso asegurará que tenga suficiente medicamento para respaldarlo.

Mount Sinai Specialty Pharmacy utilizará todos los recursos disponibles para continuar brindándole sus servicios. Sin embargo, puede haber circunstancias en las que Mount Sinai Specialty Pharmacy no pueda satisfacer sus necesidades debido al alcance del desastre. En ese caso, debe utilizar los recursos de su centro médico o de rescate local. Lea la guía a continuación para ayudarlo en caso de una emergencia o desastre:

1. La farmacia lo llamará de 3 a 5 días antes de cualquier emergencia climática inclemente prevista, como una tormenta de nieve intensa o un huracán, utilizando las actualizaciones meteorológicas como punto de referencia.
2. Si no se encuentra en el área del condado de Nueva York y sabe que experimentará un clima inclemente, es responsable de llamar a la farmacia de 3 a 5 días antes de que ocurra.
3. La farmacia enviará su medicamento a través de mensajería o Fed/EX/UPS al día siguiente durante cualquier sospecha de emergencia por mal tiempo.
4. Si la farmacia no puede entregarle su medicamento antes de que ocurra una emergencia por mal tiempo, la farmacia transferirá su medicamento a una farmacia especializada local para que no se quede sin medicamento.
5. Si ocurre un desastre local y la farmacia no puede comunicarse con usted o usted no puede comunicarse con la farmacia, escuche las noticias y los centros de rescate locales para obtener consejos sobre cómo obtener medicamentos. Visite su hospital local de inmediato si se olvida una dosis.
6. La farmacia recomienda que todos los pacientes dejen un número de emergencia secundario. Si tiene una emergencia que no es ambiental sino personal y necesita su medicamento, comuníquese con la farmacia a su conveniencia y lo ayudaremos.

Desastres naturales (inundaciones, terremotos o tornados)

- En áreas propensas a desastres, almacene alimentos y agua embotellada adicional
- Tenga una radio que funcione con baterías, linternas y baterías adicionales disponibles
- Si está tomando un medicamento nebulizado u otro medicamento que requiera electricidad para administrarse, llame a su compañía eléctrica local para informar su necesidad especial de un generador de respaldo
- Revise si hay lesiones
- Revise su casa en busca de fugas de gas o agua y cierre las válvulas correspondientes
- Manténgase alejado de ventanas o vidrios rotos y use zapatos en todo momento
- Evacúe el área si es necesario
- Si tiene que evacuar durante mucho tiempo o reubicarse, comuníquese con Mount Sinai Specialty Pharmacy para proporcionar su información de contacto actualizada y una nueva ubicación de entrega para asegurarse de que no haya interrupciones en la terapia

Corte de energía

- Notifique a sus compañías de gas y electricidad si hay una pérdida de energía
- Si está tomando un medicamento nebulizado u otro medicamento que requiera electricidad para administrarse, llame a su compañía eléctrica local para pedirles que prioricen la restauración de su servicio o que le suministren un generador de respaldo
- Tenga disponible una radio que funcione con baterías, linternas, baterías y/o velas
- Si usa oxígeno, apáguelo antes de encender velas

Corte de energía

Prepare un kit de emergencia con:

- Agua
- Linternas y pilas nuevas
- Alimentos no perecederos
- Botiquín de primeros auxilios, que incluye
- Radio a batería medicamento de prescripción
- Tenga su teléfono celular completamente cargado.
- NO use su estufa para calentar. Si se corta la luz, use estos elementos para calentarse:
 - Mantas adicionales, sacos de dormir o abrigos, guantes y gorros de invierno
 - Un hogar de leña: recuerde tener un suministro de leña seca durante los meses de invierno.
- Nunca use una parrilla de carbón o una estufa de campamento de gas portátil dentro de su casa; ambos elementos producen vapores mortales
- Evite el uso de velas ya que pueden provocar incendios en el hogar
- Si usa velas, nunca deje velas encendidas desatendidas

Declaración de derechos y responsabilidades del paciente



Mount Sinai Specialty Pharmacy reconoce que los pacientes tienen derechos inherentes. Los pacientes que sientan que no se han respetado sus derechos, o que tengan preguntas o inquietudes, deben hablar con el farmacéutico de turno. Los pacientes y sus familias también tienen responsabilidades mientras están bajo el cuidado de Mount Sinai Specialty Pharmacy para facilitar la provisión de atención médica segura y de alta calidad para ellos y los demás. Los siguientes derechos y responsabilidades del paciente se proporcionarán y se esperarán de los pacientes o de las personas legalmente autorizadas. Para garantizar la mejor atención posible, como paciente que recibe nuestros servicios de farmacia, debe comprender su función, derechos y responsabilidades relacionados con su propio plan de atención.

Como nuestro paciente, tiene derecho a:

- Seleccionar a quienes le brindan servicios de farmacia
- Recibir los servicios apropiados o prescritos de manera profesional sin discriminación en relación con su edad, sexo, raza, religión, origen étnico, preferencia sexual o discapacidad física o mental
- Ser tratado con amabilidad, cortesía y respeto por todas y cada una de las personas que representan a nuestra farmacia, que le brindan tratamiento o servicios sin negligencia o abuso, ya sea físico o mental.
- Ayudar en el desarrollo y preparación de su plan de atención diseñado para satisfacer, lo mejor posible, sus necesidades actuales, incluido el manejo del dolor
- Recibir información adecuada a partir de la cual pueda dar su consentimiento informado para el inicio de los servicios, la continuación de los servicios, la transferencia de los servicios a otro proveedor de atención médica o la terminación de los servicios
- Expresar inquietudes, quejas o recomendar modificaciones a su farmacia con respecto a los servicios o la atención, sin temor a discriminación o represalias
- Solicitar y recibir información completa y actualizada relativa a su afección, tratamiento, tratamientos alternativos, riesgo de tratamiento o planes de atención
- Recibir tratamiento y servicios dentro del alcance de su plan de atención, de manera rápida y profesional, mientras está completamente informado sobre las políticas, los procedimientos y los cargos de nuestra farmacia
- Solicitar y recibir datos sobre tratamientos, servicios o costes de los mismos, de forma privada y confidencial
- Recibir información relacionada con los usos y la divulgación de su plan de atención
- Que su plan de atención permanezca privado y confidencial, excepto según lo requiera y permita la ley
- Recibir instrucciones sobre el manejo de retiradas de medicamentos
- Confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el registro del cliente/paciente y de la Información de salud protegida; la PHI solo se compartirá con el Programa de administración de medicamentos de acuerdo con las leyes estatales y federales
- Recibir información sobre cómo acceder al apoyo de los grupos de defensa del consumidor

- Recibir información de salud y seguridad de la farmacia para incluir los derechos y responsabilidades de los consumidores
- Estar completamente informado con anticipación sobre la atención/servicio que se brindará, incluidas las disciplinas que brindan atención y la frecuencia de las visitas, así como cualquier modificación al plan de atención
- Ser informado, tanto verbalmente como por escrito, antes de la atención que se le brinda, de los cargos, incluido el pago de la atención/servicio que se espera de terceros, cuando sea posible, y cualquier cargo estimado del cual el cliente/paciente pueda ser responsable;
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que la organización proporcionará y las limitaciones específicas de dichos servicios
- Participar en el desarrollo y la revisión periódica del plan de atención
- Rechazar la atención o el tratamiento después de que se le presenten por completo las consecuencias de rechazar la atención o el tratamiento
- Ser informado de los derechos del cliente/paciente bajo las leyes estatales para formular una Instrucción anticipada, si corresponde
- Que su propiedad o persona sea tratada con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad e individualidad del cliente/paciente
- Que pueda identificar a los miembros del personal visitante mediante la identificación adecuada
- No sufrir ningún maltrato, negligencia o abuso verbal, mental, sexual y físico, incluidas las lesiones de origen desconocido y la apropiación indebida de la propiedad del cliente/paciente
- Expresar sus quejas/inquietudes con respecto al tratamiento o la atención, la falta de respeto a la propiedad o recomendar cambios en la política, el personal o la atención/ servicio sin restricción, interferencia, coerción, discriminación o represalia
- Tener quejas/inquietudes sobre el tratamiento o la atención que se proporciona (o que no se proporciona), o la falta de respeto de la propiedad investigada
- Confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el registro del cliente/paciente y de la Información de salud protegida
- Ser informado sobre las políticas y procedimientos de la agencia con respecto a la divulgación de registros clínicos
- Elegir un proveedor de atención médica, incluida la elección de un médico tratante, si corresponde
- Recibir la atención adecuada sin discriminación de acuerdo con las órdenes del médico, si corresponde
- Ser informado de cualquier beneficio financiero cuando se lo remita a una organización
- Estar plenamente informado de las responsabilidades propias

Declaración de derechos y responsabilidades del paciente

continuación



Como paciente, tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar información precisa y completa con respecto a su historial médico pasado y presente e información de contacto y cualquier cambio
- Aceptar un cronograma de servicios e informar cualquier cancelación de citas y/o tratamientos programados
- Participar en el desarrollo y actualización de un plan de atención
- Comunicar si es que comprende claramente el curso del tratamiento y el plan de atención
- Cumplir con el plan de atención y las instrucciones clínicas
- Aceptar la responsabilidad de sus acciones, si rechaza el tratamiento o no cumple con el tratamiento y los servicios prescritos
- Respetar los derechos del personal de la farmacia
- Notificar a su médico y a la farmacia sobre posibles efectos secundarios y/o complicaciones
- Notificar a Mount Sinai Specialty Pharmacy por teléfono cuando el suministro de medicamentos se esté agotando, para que el resurtido pueda enviársele de inmediato
- Mantener cualquier equipo provisto

Los pacientes de farmacias especializadas tienen los siguientes derechos y responsabilidades adicionales:

- Conocer la filosofía y características del programa de manejo de pacientes
- Que la información de salud personal se comparta con el programa de manejo de pacientes solo de acuerdo con las leyes estatales y federales
- El derecho a identificar a los miembros del personal del programa, incluido el supervisor del programa y su puesto de trabajo, y a hablar con un jefe del supervisor del miembro del personal si se solicita
- El derecho a hablar con un profesional de la salud
- Recibir información sobre el programa de manejo de pacientes
- Recibir información administrativa sobre cambios o terminación del programa de manejo de pacientes
- Rechazar la participación, revocar el consentimiento o darse de baja en cualquier momento
- Presentar los formularios que sean necesarios para participar en el programa en la medida en que sea requerido por la ley
- Brindar información clínica y de contacto precisa y para notificar al programa de manejo de pacientes sobre cambios en esta información
- Notificar a su proveedor tratante de su participación en el programa de administración de medicamentos, si corresponde

Resumen de la Notificación de prácticas de privacidad

Para ver la versión completa, vaya a:

www.mountsinai.org/about/compliance/hipaa-privacy-security-compliance-program

¿Qué información médica está protegida?

Estamos comprometidos a proteger la privacidad de la información que recopilamos sobre usted mientras brindamos servicios relacionados con la salud. Algunos ejemplos de información médica protegida (PHI) son: información que indique que usted es un paciente de Mount Sinai; información sobre su estado de salud (como una enfermedad que pueda tener); información sobre productos o servicios de atención médica que haya recibido o pueda recibir en el futuro (como una operación); o información sobre sus beneficios de atención médica bajo un plan de seguro (como si una receta está cubierta) cuando se combina con: información demográfica (como su nombre, dirección o estado de seguro); números únicos que pueden identificarlo (como su número de Seguro Social, su número de teléfono o su número de licencia de conducir); información genética (consulte el Anexo D en la versión completa en línea); y otros tipos de información que puedan identificarle. Tenga en cuenta que la PHI ya no está protegida 50 años después de la muerte de un paciente.

Representantes personales

Si una persona tiene la autoridad por ley para tomar decisiones por usted relacionadas con su atención médica ("representante personal"), Mount Sinai tratará a su representante personal de la misma manera que lo trataríamos a usted con respecto a su PHI. Los padres y tutores generalmente serán representantes personales de menores a menos que la ley permita a los menores actuar en su propio nombre.

Requisito de autorización por escrito

Obtendremos su autorización por escrito antes de usar su PHI o compartirla con otras personas fuera de Mount Sinai, excepto como se describe a continuación. También puede solicitar la transferencia de sus registros a otra persona completando un formulario de autorización por escrito. Si nos proporciona una autorización por escrito, puede revocar esa autorización por escrito en cualquier momento, excepto en la medida en que ya nos hayamos basado en ella.

Protección especial para la información de pacientes con VIH, abuso de alcohol y otras sustancias, salud mental e información genética

Las protecciones especiales de privacidad se aplican a la información relacionada con el VIH, el abuso de alcohol y sustancias, la salud mental y la información genética. Es posible que algunas partes de este Aviso no se apliquen a este tipo de información.

Derecho a inspeccionar y/u obtener copias de registros

Tiene derecho a inspeccionar y obtener una copia, ya sea en formato electrónico o en papel, de cualquiera de su PHI que pueda usarse para tomar decisiones sobre usted y su tratamiento mientras mantengamos esta información en nuestros registros. Le daremos los registros en el formato electrónico específico que solicite si es posible hacerlo. Esto incluye registros médicos y de facturación.

Derecho a modificar registros

Si cree que la PHI que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitarnos que modifiquemos la información. Tiene derecho a solicitar una enmienda mientras la información se mantenga en nuestros registros.

Derecho a informe de divulgaciones

Tiene derecho a solicitar un "informe de divulgaciones", que es una lista con información sobre cómo se ha divulgado su PHI a otras personas fuera de Mount Sinai (que no sea a través del Health Information Exchange (HIE) de Mount Sinai).

Derecho a solicitar protecciones de privacidad adicionales

Tiene derecho a solicitar que restrinjamos aún más la forma en que usamos y divulgamos su PHI para tratar su afección, cobrar el pago por ese tratamiento o ejecutar nuestras operaciones comerciales. También puede solicitar que limitemos la forma en que divulgamos información sobre su tratamiento.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales

Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre sus asuntos médicos por medios alternativos o en un lugar específico. Por ejemplo, puede solicitar que nos comuniquemos con usted en su casa en lugar de en el trabajo.

Notificación de otras divulgaciones

Se le notificará en un plazo de 60 días si su PHI ha sido divulgada o accedida por una persona que no estaba autorizada para recibir la información, a menos que determinemos que existe una baja probabilidad de que la PHI haya sido comprometida.

Cómo presentar una reclamación

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja ante la Oficina de Privacidad de Mount Sinai o ante la Oficina federal de Derechos Civiles (OCR). Para presentar una queja, comuníquese con:

Oficina de privacidad de Mount Sinai

One Gustave L. Levy Place, Box 1016 NY, NY 10029 Department of Health and Human Services/OCR: hhs.gov/ocr/hipaa
Bajo ninguna circunstancia será penalizado o sujeto a represalias por presentar una queja.

Cobertura de recetas médicas de Medicare y sus derechos

Sus derechos de Medicare

Tiene derecho a solicitar una determinación de cobertura de su plan de medicamentos de Medicare si no está de acuerdo con la información proporcionada por la farmacia. También tiene derecho a solicitar un tipo especial de determinación de cobertura denominada “excepción” si cree que:

- Necesita un medicamento que no está en la lista de medicamentos cubiertos de su plan de medicamentos. La lista de medicamentos cubiertos se denomina “formulario”;
- Una regla de cobertura (como una autorización previa o un límite de cantidad) no debería aplicarse a usted por razones médicas; o
- Debe tomar un medicamento no preferido y desea que el plan lo cubra a un precio de medicamento preferido.

Nombre del afiliado (opcional)

Número de medicamento y receta (opcional)

Lo que debe hacer

Usted o su médico pueden comunicarse con su plan de medicamentos de Medicare para solicitar una determinación de cobertura llamando al número de teléfono gratuito del plan que se encuentra en el reverso de su tarjeta de membresía del plan o visitando el sitio web de su plan. Usted o su médico pueden solicitar una decisión acelerada (24 horas) si su salud podría verse seriamente perjudicada al esperar hasta 72 horas por una decisión. Esté preparado para informar a su plan de medicamentos de Medicare:

1. El nombre del medicamento recetado que no se surtió. Incluya la dosis y la concentración, si se conocen.
2. El nombre de la farmacia que intentó surtir su receta.
3. La fecha en que intentó surtir su receta.
4. Si solicita una excepción, su médico deberá proporcionarle a su plan de medicamentos una declaración que explique por qué necesita el medicamento no preferido o no incluido en el formulario o por qué una regla de cobertura no debería aplicarse en su caso.

Su plan de medicamentos de Medicare le proporcionará una decisión por escrito. Si no se aprueba la cobertura, el aviso del plan explicará por qué se denegó la cobertura y cómo solicitar una apelación si no está de acuerdo con la decisión del plan.

Consulte los materiales de su plan o llame al 1-800-Medicare para obtener más información.

Según la Ley de Reducción de Trámites de 1995, no se requiere que nadie responda a una recopilación de información a menos que exhiba un número de control de la OMB válido. El número de control de la OMB válido para esta información es 0938-0975. El tiempo estimado necesario para completar esta recolección de información es de 1 minuto por respuesta, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, hacer búsquedas en recursos de datos existentes, reunir los datos necesarios y completar y revisar la información recolectada. Si tiene comentarios sobre la exactitud de la(s) estimación(es) de tiempo o sugerencia para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

CMS no discrimina en sus programas y actividades: Para solicitar este formulario en un formato accesible (por ejemplo, Braille, letra grande, CD de audio) comuníquese con su plan de medicamentos de Medicare. Si necesita ayuda para comunicarse con su plan, llame al: 1-800-MEDICARE.

Formulario CMS -10147 Aprobación OMB No. 0938-0975 (Vence: 28/02/2025)

Medicare Normas para proveedores de DMEPOS

Nota: Esta es una versión abreviada de los estándares para proveedores que todo proveedor de Medicare DMEPOS debe cumplir para obtener y conservar sus privilegios de facturación. Estas normas, en su totalidad, se enumeran en 42 C.F.R. 424.57(c).

- Un proveedor debe cumplir con todos los requisitos regulatorios y de licencia federales y estatales aplicables.
- Un proveedor debe proporcionar información completa y precisa sobre la aplicación del proveedor DMEPOS. Cualquier cambio en esta información se debe informar al National Supplier Clearinghouse dentro de los 30 días siguientes.
- Un proveedor debe tener una persona autorizada (cuya firma es vinculante) que firme la solicitud de inscripción para los privilegios de facturación.
- Un proveedor debe surtir los pedidos de su propio inventario o contratar a otras empresas para la compra de los artículos necesarios para surtir los pedidos. Un proveedor no puede contratar a ninguna entidad que esté actualmente excluida del programa de Medicare, de cualquier programa estatal de atención médica o de cualquier otro programa federal de adquisiciones o no adquisiciones.
- Un proveedor debe informar a los beneficiarios que pueden alquilar o comprar equipos médicos duraderos de bajo costo o de rutina, y sobre la opción de compra de equipos de alquiler con límite.
- Un proveedor debe informar a los beneficiarios sobre cobertura de la garantía y cumplir con todas las garantías según la ley estatal aplicable, y reparar o reemplazar sin cargo los artículos cubiertos por Medicare que están bajo garantía.
- Un proveedor debe mantener una instalación física en un sitio apropiado y debe mantener un letrero visible con las horas de operación publicadas. La ubicación debe ser accesible para el público y contar con personal durante el horario comercial publicado. La ubicación debe tener al menos 200 pies cuadrados y contener espacio para almacenar registros.
- Un proveedor debe permitir a CMS o a sus agentes que realicen inspecciones en el lugar para asegurar el cumplimiento del proveedor con estas normas.
- Un proveedor debe contar con un teléfono comercial principal que figura bajo el nombre de la empresa en un directorio local o un número gratuito disponible a través del servicio de información. Se prohíbe el uso exclusivo de un buscapersonas, un contestador automático, un contestador automático o un teléfono celular durante el horario comercial publicado.
- Un proveedor debe tener un seguro de responsabilidad civil integral de al menos \$300,000 que cubra tanto el lugar de negocios del proveedor como a todos los clientes y empleados del proveedor. Si el proveedor fabrica sus propios artículos, este seguro también debe cubrir la responsabilidad del producto y las operaciones completadas.
- Se prohíbe a un proveedor solicitar directamente a los beneficiarios de Medicare. Para obtener detalles completos sobre esta prohibición, consulte 42 CFR§ 424.57 (c) (11).
- Un proveedor es responsable de la entrega y debe instruir a los beneficiarios sobre el uso de los artículos cubiertos por Medicare, y conservar el comprobante de entrega y las instrucciones para el beneficiario.
- Un proveedor debe contestar preguntas y responder a las quejas de los beneficiarios, y conservar la documentación de dichos contactos.
- Un proveedor debe mantener y reemplazar sin cargo o reparar directamente, o mediante un contrato de servicio con otra compañía, los artículos cubiertos por Medicare que haya alquilado a los beneficiarios.

- Un proveedor debe aceptar devoluciones de los beneficiarios por debajo de la calidad (inferior a la calidad total para el artículo en particular) o artículos inadecuados (inapropiados para el beneficiario en el momento en que fueron instalados, alquilados o vendidos).
- Un proveedor debe divulgar estos estándares a cada beneficiario al que suministre un artículo cubierto por Medicare.
- Un proveedor debe dar a conocer sobre cualquier persona que tenga un interés de propiedad, financiero o de control en el proveedor.
- Un proveedor no debe transmitir o reasignar un número de proveedor, es decir, el proveedor no puede vender o permitir que otra entidad use su número de facturación de Medicare.
- Un proveedor debe tener un protocolo de resolución de quejas establecido para abordar las quejas de los beneficiarios que se relacionan con estas normas. En las instalaciones físicas se debe conservar un registro de estas quejas.
- El registro de quejas debe incluir: nombre, dirección, número de teléfono y número de reclamo del seguro médico del beneficiario, un resumen de la queja y cualquier acción tomada para resolverla.
- Un proveedor debe estar de acuerdo en proporcionar a CMS cualquier información solicitada por el estatuto y las regulaciones de Medicare.
- Todos los proveedores deben estar acreditados por una organización de acreditación aprobada por CMS para recibir y conservar un número de facturación del proveedor. La acreditación debe indicar los productos y servicios específicos, para los cuales el proveedor está acreditado a fin de que el proveedor reciba el pago de esos productos y servicios específicos (a excepción de ciertos productos farmacéuticos exentos).
- Todos los proveedores deben notificar a su organización de acreditación cuando se abra una nueva ubicación de DMEPOS.
- Todas las ubicaciones de proveedores, ya sean propias o subcontratadas, deben cumplir con los estándares de calidad de DMEPOS y estar acreditadas por separado para facturar a Medicare.
- Todos los proveedores deben divulgar, al momento de la inscripción, todos los productos y servicios, incluida la adición de nuevas líneas de productos para los que buscan acreditación.
- Un proveedor debe cumplir con los requisitos de fianza de garantía especificados en 42 CFR § 424.57 (d).
- Un proveedor debe adquirir el oxígeno de un proveedor de oxígeno con licencia estatal.
- Un proveedor debe conservar la documentación de pedidos y referencias de conformidad con las disposiciones que se encuentran en 42 CFR § 424.516(f).
- Un proveedor tiene prohibido compartir una ubicación de práctica con otros agentes y proveedores de Medicare.
- Un proveedor debe permanecer abierto al público durante un mínimo de 30 horas por semana, excepto los médicos (como se define en la sección 1848 (j) (3) de la Ley) o los terapeutas físicos y ocupacionales o un proveedor de DMEPOS que trabaje con aparatos ortopédicos y prótesis hechos a la medida.

Los proveedores de DMEPOS tienen la opción de divulgar la siguiente declaración para satisfacer el requisito descrito en el Estándar para proveedores 16 en lugar de proporcionar una copia de los estándares al beneficiario.

Los productos y/o servicios que le proporciona Mount Sinai Specialty Pharmacy están sujetos a los estándares de proveedores contenidos en las regulaciones federales que se muestran en la Sección 424.57 (c) del Código de Regulaciones Federales 42. Estas normas se refieren a cuestiones operativas y profesionales de la empresa (por ejemplo, cumplimiento de garantías y horas de funcionamiento). El texto completo de estos estándares se puede obtener en <http://ecfr.gov>. Si lo solicita, le proporcionaremos una copia por escrito de las normas.



**Mount
Sinai**

Mount Sinai Specialty Pharmacy

1468 Madison Avenue
Annenberg Building – MC Level
Nueva York, NY 10029
T: **212-241-7720**



Samuels Clinic Pharmacy

Ubicado en Mount Sinai West
1000 10th Avenue
Nueva York, NY 10019
T: **212-636-3600**



West Village Pharmacy

275 Seventh Avenue, 12th Floor
Nueva York, NY 10001
T: **212-604-1780**