



# Servicio de farmacia especializada en Johns Hopkins *Johns Hopkins Medicine*



**ACCREDITED**  
Specialty Pharmacy  
Expires 03/01/2025

## Folleto informativo

Este folleto contiene información de gran utilidad sobre el servicio de farmacia especializada. Por favor, guárdelo en un lugar seguro.

# Índice

Mensaje de acogida .....	3
Datos de contacto.....	3
Horarios de atención de las farmacias .....	4
Preguntas frecuentes.....	5-10
Recomendaciones para los pacientes .....	11
Seguridad de los pacientes .....	12
Derechos de los pacientes .....	13-14
Deberes de los pacientes .....	15
Asuntos pendientes .....	16
Lista de medicamentos del paciente .....	17
Hoja de medicamentos del paciente .....	17
Formulario de confirmación (Aviso sobre la confidencialidad de datos).....	18

# Servicio de farmacia especializada en Johns Hopkins

Los farmacéuticos y auxiliares de farmacia somos especialistas en la gestión de esquemas farmacológicos complejos y contamos con los recursos clínicos para brindar a los pacientes una atención profesional e integral.

## Datos de contacto del servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins

**Número telefónico local: 410-288-6000** o número nacional gratuito 888-264-0393

**Sitio web:** [www.hopkinsmedicine.org/patient\\_care/outpatient\\_pharmacy](http://www.hopkinsmedicine.org/patient_care/outpatient_pharmacy)

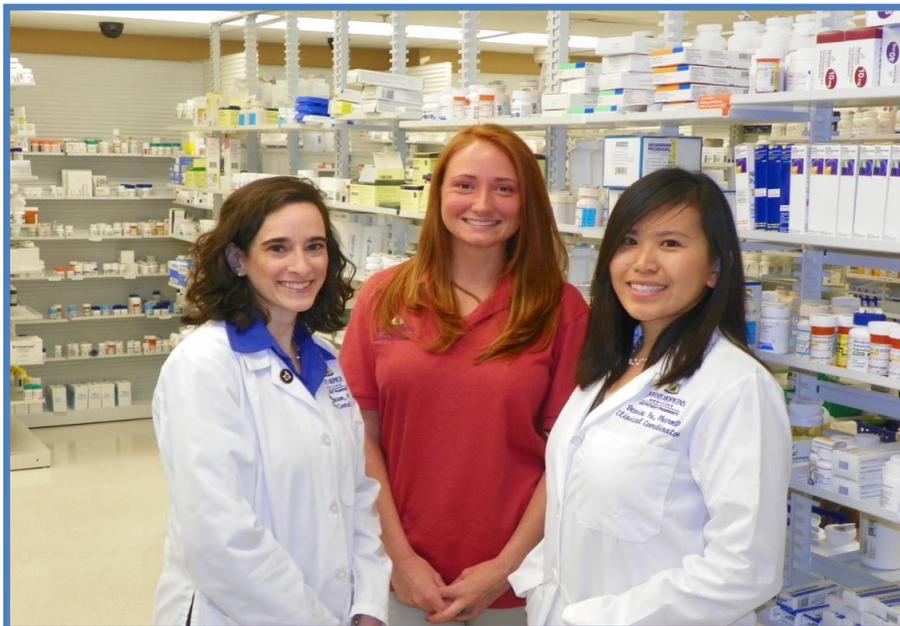
**Horario de atención:** de lunes a jueves, entre las 8:00 a. m. y las 8:00 p. m.; los viernes atendemos de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

### **Obtención de los medicamentos.**

- Los pacientes pueden recoger los medicamentos en las farmacias o solicitar que se los enviemos directamente a su casa o a la dirección que elijan. En el servicio de farmacia podemos despacharle tanto medicamentos especializados como medicamentos generales.

### **Asesoría de los farmacéuticos.**

- Los farmacéuticos especializados estamos a disposición de los pacientes para responder sus dudas sobre los medicamentos o su enfermedad. Si llaman fuera del horario laboral con una consulta urgente, uno de nosotros les devolverá la llamada.
- El horario de atención de las farmacias se detalla en la página 4.



# Horarios de atención de las farmacias

Por favor, comuníquense directamente con las farmacias para averiguar si abren los días festivos o si ofrecen horarios de atención ampliados.

Llaman a las farmacias o consulten este sitio web para confirmar los horarios de atención: <https://www.hopkinsmedicine.org/home-care-group/pharmacy/locations.html>

Nombre de la farmacia	Horario de atención	Dirección
Farmacia Ambulatoria de Johns Hopkins, ubicada en el Arcade	Lunes a viernes 8 a. m. a 8 p. m. Sábados y domingos 8 a. m. a 6 p. m.	1800 Orleans Street Edif. Zayed Bloomberg Sala M2125 Baltimore, MD 21287
Farmacia Ambulatoria de Johns Hopkins, ubicada en la Clínica Bartlett	Lunes a viernes 8 a. m. a 5 p. m.	1717 E. Monument Street Edif. Park, Sala G105 Baltimore, MD 21287
Farmacia Ambulatoria de Johns Hopkins, ubicada en el Centro Médico Bayview	Lunes a viernes 8 a. m. a 7 p. m. Sábados 9 a. m. a 5:30 p. m.	4940 Eastern Avenue Edif. BMO, Sala 01-0154 Baltimore, MD 21224
Farmacia Ambulatoria de Johns Hopkins, ubicada en el Centro Médico de Green Spring Station	Lunes a viernes 8 a. m. a 4:30 p. m.	10755 Falls Road Suite 140 Lutherville, MD 21093
Farmacia Ambulatoria de Johns Hopkins, ubicada en Holabird	Lunes a viernes 8 a. m. a 4:30 p. m.	5901 Holabird Avenue Suite A-2 Baltimore, MD 21224
Farmacia de Johns Hopkins, ubicada en el Centro Ambulatorio (JHOC)	Lunes a viernes 9 a. m. a 5 p. m.	601 N. Caroline Street Suite 1006 Baltimore, MD 21287
Farmacia Ambulatoria de Johns Hopkins, ubicada en Monument Street	Lunes a viernes 9 a. m. a 5 p. m.	1810 E. Monument Street Baltimore, MD 21205
Farmacia Ambulatoria de Johns Hopkins, ubicada en el edif. Weinberg	Lunes a viernes 9 a. m. a 6 p. m. Sábados 10 a. m. a 6 p. m.	401 N. Broadway Suite 1001 Baltimore, MD 21231

# Preguntas frecuentes

## **Información general**

### **¿Quiénes conforman el servicio de farmacia especializada en Johns Hopkins?**

Conforman el servicio de farmacia especializada los farmacéuticos y auxiliares de farmacia que se especializan en dispensar medicamentos inyectables, orales e infundidos por vía intravenosa de compleja fabricación, que necesitan conservarse de manera especial o de uso en el ámbito clínico ultraespecializado, por lo general, para tratar enfermedades crónicas.

Por tratarse de medicamentos complejos, estos no se encuentran normalmente en las farmacias locales y deben dispensarse bajo la supervisión estricta de un farmacéutico especializado. En el servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins suministramos estos medicamentos según las indicaciones del médico y les brindamos a los pacientes y a sus cuidadores atención y recursos clínicos de calidad.

### **Si los pacientes desean comunicarse con el servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins:**

- Llamen al número directo del servicio de farmacia, 410-288-6000, o al número gratuito, 888-264-0393.
- Acudan a una de nuestras farmacias durante el horario laboral.
- Soliciten que los comuniquen con un integrante del servicio de farmacia especializada durante su próxima consulta médica.

### **Si necesita un intérprete...**

Ofrecemos servicios de asistencia lingüística a los pacientes sordos, con deficiencia auditiva y con escaso dominio del inglés. Para solicitar la ayuda de un intérprete:

- Llamen directamente al servicio de interpretación, al 410-614-4685, y el intérprete transferirá la llamada a la farmacia.
- Llamen directamente al servicio de farmacia, al 410-288-6000, y los farmacéuticos o auxiliares solicitarán la asistencia del intérprete.

### **Consultas sobre los medicamentos.**

Los farmacéuticos del servicio de farmacia especializada en Johns Hopkins conocemos a fondo los medicamentos que se recetan para tratar enfermedades y procesos patológicos complejos. Si a los pacientes les surgen dudas sobre sus medicamentos, el farmacéutico de guardia las despejará en persona o por teléfono.

- Si llaman fuera del horario laboral con una consulta urgente, uno de los farmacéuticos les devolverá la llamada.
  - ✦ 410-288-6000
- En caso de urgencia médica, por favor, llamen al 911.

# Preguntas frecuentes

## ¿Disponen las farmacias de Johns Hopkins de suministros médicos especializados?

Los profesionales del servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins dispensamos la mayoría de los medicamentos especializados. Si no disponemos de ellos, enviamos la receta a una farmacia que sí los tenga y le facilitamos al paciente la información de dicha farmacia para que los adquiera.

## Obtención de los medicamentos.

### ¿Cómo adquirir el medicamento recetado?

El médico responsable o los mismos pacientes enviarán la receta al servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins; una vez recibida, inscribiremos automáticamente a los pacientes en el programa de gestión de medicamentos.

- La participación en este programa es opcional y los pacientes pueden llamarnos si desean darse de alta.

De la farmacia nos comunicaremos con los pacientes para preguntarles cómo quieren que se les entreguen los medicamentos, por ejemplo:

- si prefieren recogerlos directamente en una de las farmacias de Johns Hopkins o;
- si prefieren que se los enviemos a su domicilio, gratuitamente.

### ¿Cómo renovar la receta de los medicamentos crónicos?

Ya que un farmacéutico capacitado debe supervisar la gestión y dispensación de los medicamentos especializados, de la farmacia nos comunicaremos con los pacientes para autorizar y programar la entrega periódica de los suministros (lo que se conoce como «renovación de la receta»), según lo pautado en el esquema terapéutico.

- De la farmacia llamaremos a los pacientes con varios días de antelación a que se les terminen los medicamentos; o les enviaremos un mensaje por el portal electrónico MyChart.
- Los pacientes pueden solicitar el suministro llamando a la farmacia especializada con 5 días de anticipación, como mínimo, de manera que podamos tramitar la receta y preparar los medicamentos a tiempo.
- Dependiendo del método de entrega elegido, los pacientes pueden recoger los medicamentos en una de las farmacias de Johns Hopkins o recibirlos por entrega a domicilio.

### **Si los pacientes necesitan un suministro antes de lo pautado porque han perdido los medicamentos o planean irse de vacaciones:**

Por favor, llámenos cuanto antes para que sopesemos las opciones y podamos coordinar la entrega anticipada del suministro.

# Preguntas frecuentes

## Cobertura del seguro médico y métodos de pago.

### **¿Cómo saber si el seguro médico sufragará el pago de los medicamentos?**

Una vez que los pacientes nos faciliten la información del seguro médico, solicitaremos la cobertura adecuada y les informaremos si deben abonar algún gasto de su bolsillo.

### **¿Qué pagos deben realizar los pacientes con respecto a sus medicamentos?**

Dependiendo de la cobertura que ofrezca el seguro médico, a los pacientes les corresponderá abonar de su bolsillo los gastos que no sean reembolsable, como el copago. Una vez que tramitemos la receta, les informaremos sobre el monto del copago que deben abonar.

- Para realizar los copagos, aceptamos las tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express y Discover; asimismo, nos pueden pagar con un cheque personal, un giro postal (*money order*) y con la mayoría de las cuentas de ahorros para gastos médicos (*flexible spending account*).

### **¿Qué alternativas de pago tienen los pacientes si no pueden sufragar sus medicamentos?**

Las compañías farmacéuticas y algunas organizaciones ofrecen programas de asistencia económica para sufragar los costos de los medicamentos. Una vez que registremos a los pacientes en nuestra farmacia, averiguaremos si reúnen los requisitos para participar en estos programas.

### **¿Qué hacer si la compañía de seguros no cubre el costo de los medicamentos especializados?**

Los profesionales de la farmacia nos cercioraremos de que la compañía de seguros cubra el costo de los medicamentos; si llegaran a negarse, tanto nosotros como el médico averiguaríamos qué otras alternativas de pago estarían disponibles para los pacientes.

### **¿Qué hacer si la compañía de seguros exige una autorización firmada por el médico?**

Los profesionales del servicio de farmacia hablaremos directamente con el médico para que llene los papeles de autorización que solicite la compañía de seguros.

### **¿Se cambiará el medicamento recetado?**

Es posible que la compañía de seguros sugiera un cambio de medicamento; de ser así, el médico decidirá si el medicamento propuesto es eficaz para el tratamiento de la enfermedad y le entregará una receta nueva a su paciente.

# Preguntas frecuentes

## **¿Es posible adquirir medicamentos especializados aunque la póliza del seguro no los cubra?**

Si los pacientes reúnen los requisitos de los programas de subsidio de medicamentos que ofrecen las compañías farmacéuticas, cabe la posibilidad de que adquieran los medicamentos especializados. De ser así, los inscribiremos en dichos programas para que obtengan sus medicamentos de forma gratuita.

## **Dudas sobre el envío de los medicamentos.**

### **¿Qué hacer si hay mal tiempo o se ha emitido una alerta por inclemencia meteorológica?**

En el servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins haremos lo posible por enviar a los pacientes los medicamentos con antelación si se avecinan condiciones meteorológicas peligrosas.

- Los pacientes deben cerciorarse de que tengamos sus datos de contacto al día para que podamos entregar a tiempo sus medicinas y así evitar la interrupción del tratamiento.

### **¿Qué hacer si las bolsas de gel frío están blandas o se han descongelado?**

Para cerciorarnos de que los medicamentos se conserven a la temperatura adecuada, usamos varios tipos de bolsa de gel frío según las previsiones del tiempo.

### **¿Se pueden devolver los medicamentos?**

La mayoría de los medicamentos especializados no se pueden devolver a la farmacia.

- Les pedimos que nos llamen si tienen preguntas sobre sus medicamentos. Si consideran que el medicamento no está en buenas condiciones, por favor, llámennos y les indicaremos si deben devolverlo.

## **Otras dudas importantes.**

### **¿Qué hacer si aparecen reacciones adversas al medicamento?**

Una reacción adversa es cualquier efecto no buscado, incómodo o perjudicial que siente o nota una persona tras tomarse algún medicamento, por ejemplo, una reacción alérgica. Los pacientes que tengan una reacción adversa deben llamar cuanto antes al médico o al servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins.

- Los síntomas de una reacción alérgica son, entre otros, dificultad para respirar, opresión en el pecho, erupción cutánea (sarpullido) o ronchas, hinchazón de la boca o de la garganta.
- Si la reacción es grave o pone en peligro su vida, llamen al 911 o pidan que los lleven a la sala de Urgencias del hospital más cercano.

# Preguntas frecuentes

## ¿Cómo eliminar los medicamentos no utilizados?

En primer lugar, es fundamental que los pacientes se tomen los medicamentos especializados según las indicaciones del médico. Si les sobran medicamentos, no deben desecharlos por el inodoro, el lavamanos o el fregadero. Todo paciente debe seguir estas instrucciones para que deseche los medicamentos de manera segura:

- Vierta los medicamentos en una bolsa de plástico con cierre hermético. Si el medicamento está en presentación sólida (p. ej. en pastillas, cápsulas, etc.), añada agua para que se disuelva.
- Añada a la bolsa arena del gato, aserrín, los sedimentos del café que quedan en el fondo de la taza o cualquier material que se pueda mezclar con el medicamento y le de un aspecto desagradable y poco apetecible.
- Antes de reciclar o desechar los envases de los medicamentos, retire de ellos TODAS las etiquetas que contengan datos personales.
- Cierre la bolsa plástica y tírela en la basura.
- Otros métodos para desechar los medicamentos: tírelos en los cubos o cajas de los programas de recogida de medicamentos (*Drug Take-Back Program*) ubicados en algunas de las farmacias ambulatorias de Johns Hopkins. Ya que algunos medicamentos no se deben desechar en estos cubos, lea atentamente las instrucciones antes de eliminarlos.
- Varios hospitales de Johns Hopkins llevan a cabo campañas para recoger medicamentos de manera segura. Consulte en la página web [jhtakeback.com](http://jhtakeback.com) los días y los lugares donde se realizan.

Los farmacéuticos del servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins estamos a disposición de los pacientes para responder sus preguntas sobre la manera correcta de desechar los medicamentos que no utilicen.

## ¿En qué situaciones nos comunicaremos con los pacientes?

Llamaremos a los pacientes para:

- Informarles si sus medicamentos están listos o si hay algún problema con ellos, así como para avisarles sobre el copago que les corresponde abonar.
- Consultar algunos datos cuando les despachemos los medicamentos por primera vez y cada vez que les autoricen los suministros.

Es posible que también los llamemos para:

- Consultar la información del seguro médico.
- Obtener constancia de los ingresos a fin de inscribirlos en programas farmacológicos de asistencia económica.
- Ofrecerles información sobre los medicamentos recetados.
- Cerciorarnos de que acudan a otras farmacias para solicitar los medicamentos que no tengamos. Nuestro personal se encargará de enviar la receta directamente a la farmacia.
- Avisar si la FDA ha retirado alguno de los medicamentos que toman.
- Averiguar cómo se sienten con los medicamentos.
- Recordarles si deben hacerse análisis de sangre.

# Preguntas frecuentes

## ¿Cuándo deben los pacientes comunicarse con el servicio de farmacia especializada?

Los pacientes deben llamarnos si:

- Se han mudado, han cambiado de número telefónico, les han modificado la póliza del seguro o se han afiliado a un seguro médico diferente.
- Tienen preguntas sobre la preparación de los medicamentos.
- Tienen preguntas sobre los medicamentos recetados.
- Les gustaría obtener más información sobre el esquema terapéutico que les ha recetado el médico.
- Creen que ha habido un error con el envío o con el surtido de sus medicamentos.
- Se han enterado de que la FDA ha retirado sus medicamentos del mercado.

## ¿Cómo participar en el programa de gestión de medicamentos?

En la farmacia inscribimos automáticamente a nuestros pacientes en el programa de gestión de medicamentos, a fin de brindarles servicios de apoyo gratuitos mientras están en tratamiento, tales como:

- Tramitarles las autorizaciones del seguro médico o de los programas de subsidio.
- Facilitarles información útil sobre los medicamentos.
- Recordarles cuándo deben pedir un suministro de medicamentos nuevo.

Adaptamos nuestros servicios a las necesidades de cada paciente. Quienes deseen darse de alta de este programa, pueden hacerlo:

- Llamándonos al 410-288-6000.
- Enviándonos una carta a la siguiente dirección:

*Johns Hopkins Specialty Pharmacy*  
5901 Holabird Ave. Suite A-2  
Baltimore, MD 21224

## ¿Qué ventajas ofrece a los pacientes el programa de gestión de medicamentos?

Los pacientes que participan en este programa disfrutan de una serie de servicios que contribuyen al mantenimiento de su salud, entre ellos:

- Capacitación por parte del personal sobre cómo administrarse y almacenar los medicamentos especializados que les han recetado.
- Vigilancia de los efectos secundarios y recomendaciones sobre qué hacer si se presentan.
- Vigilancia de los análisis clínicos.
- Apoyo para que cumplan las pautas del tratamiento.
- Valoración de los síntomas y del efecto general de los medicamentos en su salud.

Si bien estos servicios tienen como fin garantizar la eficacia y la seguridad en la administración de los medicamentos, no podemos garantizar que estos curen o regulen la enfermedad de los pacientes. Dicho esto, nuestro personal se cerciorará de que surtan el mejor efecto para que el tratamiento tenga éxito. A fin de que los pacientes aprovechen al máximo las ventajas del programa, deben estar dispuestos a facilitarnos la información necesaria sobre la enfermedad y los medicamentos, así como comprometerse a acudir a las citas en el laboratorio y a las consultas médicas periódicas.

# Recomendaciones para los pacientes

El objetivo de quienes ofrecemos servicios farmacéuticos especializados en Johns Hopkins es que los pacientes cumplan con los tratamientos para que se restablezcan óptimamente.

Los profesionales del servicio de farmacia responderemos sus preguntas y los apoyaremos de la manera más eficiente. Les recomendamos que sigan estas medidas para que su tratamiento surta los efectos curativos deseados:

## 1. Sigán atentamente las indicaciones del médico.

Cumplir las pautas de administración de los medicamentos es fundamental para procurar su eficacia, por lo que deben respetar las dosis, la hora en que deben tomárselos y la duración del tratamiento.

## 2. Consulten sus dudas.

Informarse sobre los medicamentos que toman y la enfermedad que padecen es de vital importancia. Por favor, consulten sus dudas con el médico o los farmacéuticos y soliciten materiales informativos sobre su enfermedad.

## 3. Llámennos.

No duden en comunicarse con nosotros si les surgen preguntas sobre los medicamentos o el esquema farmacológico prescrito. Nuestros farmacéuticos están a su disposición para aclarar sus dudas.

El número telefónico del servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins es 410-288-6000.

**Los pacientes podrán formularle al farmacéutico de guardia las siguientes preguntas:**

- ¿Qué efecto tiene el medicamento en mi organismo? ¿Por qué me han recetado este medicamento?
- ¿Con qué frecuencia debo tomarlo y cómo debo hacerlo?
- ¿Durante cuánto tiempo debo tomarlo?
- ¿Puede el medicamento o alguno de sus componentes producirme una reacción alérgica?
- ¿Debo dejar de consumir alcohol o algunos alimentos o evitar la exposición a los rayos solares?
- ¿Puedo tomar otros medicamentos mientras esté en tratamiento?
- ¿Qué efectos secundarios produce el medicamento?
- ¿Qué debo hacer si se me olvida tomar el medicamento o si lo tomo de manera incorrecta?
- ¿Puedo quedar en embarazo o amamantar mientras tomo este medicamento?
- ¿Cómo se debe conservar el medicamento y cuándo caduca?



# Seguridad de los pacientes

## ¿Qué son los residuos biosanitarios?

Se denominan «residuos biosanitarios» a los instrumentos utilizados durante la ejecución de los tratamientos o actos médicos, tales como:

- Las jeringuillas, jeringas, lancetas, agujas u otros objetos punzocortantes que atraviesan la piel para inyectar medicamentos o sacar sangre.
- Estos objetos punzocortantes se deben desechar de manera segura y cuidadosa para evitar que lesionen a otras personas o afecten al medioambiente.
- Les entregaremos a los pacientes un recipiente especial para que desechen debidamente los objetos punzocortantes que utilicen.

## Tratamiento de los objetos punzocortantes.

Los pacientes deben colocar los objetos punzocortantes que utilicen, tales como agujas, jeringas, jeringuillas o lancetas, en el recipiente especial que les entreguemos.

- No deben tirarlos directamente en la basura, salvo que estén dentro del recipiente especial.
- No deben desecharlos por el inodoro (retrete).
- Si no les proporcionamos un recipiente para desechar estos objetos:
  - Pueden colocarlos dentro de un envase de plástico duro o de metal que tenga una tapa que se enrosque u otro tipo de tapa que quede bien sellada (por ejemplo, el envase del detergente de ropa o una lata de material duro, con tapa).
- Antes de tirar el envase en la basura, selle la tapa con cinta pegante de uso industrial (*heavy-duty tape*). No utilice envases de plástico transparentes o envases de vidrio. Llene el recipiente con objetos punzocortantes hasta un 75 %; no lo llene hasta el tope.

## Eliminación de los objetos punzocortantes.

Consulten con el servicio de recogida de basuras de la ciudad o con la secretaría de salud dónde deben desechar los recipientes de objetos punzocortantes. Es posible que puedan llevar los recipientes al consultorio del médico para que ellos se encarguen de desecharlos debidamente. Consulten con el personal del consultorio. Si desean obtener más información, consulten la página sobre la eliminación segura de agujas de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC): <http://www.cdc.gov/needledisposal/>.

## Medidas para evitar pinchazos con agujas.

- Los pacientes no deben colocarle el capuchón nuevamente a la aguja tras usarla.
- Deben tirar las agujas dentro del recipiente de objetos punzocortantes justo después de usarlas.
- Deben informarse dónde deben desechar los recipientes de objetos punzocortantes de manera segura.
- Deben avisar cuanto antes al médico si ellos o alguno de sus familiares se clavan o se pinchan con agujas usadas.

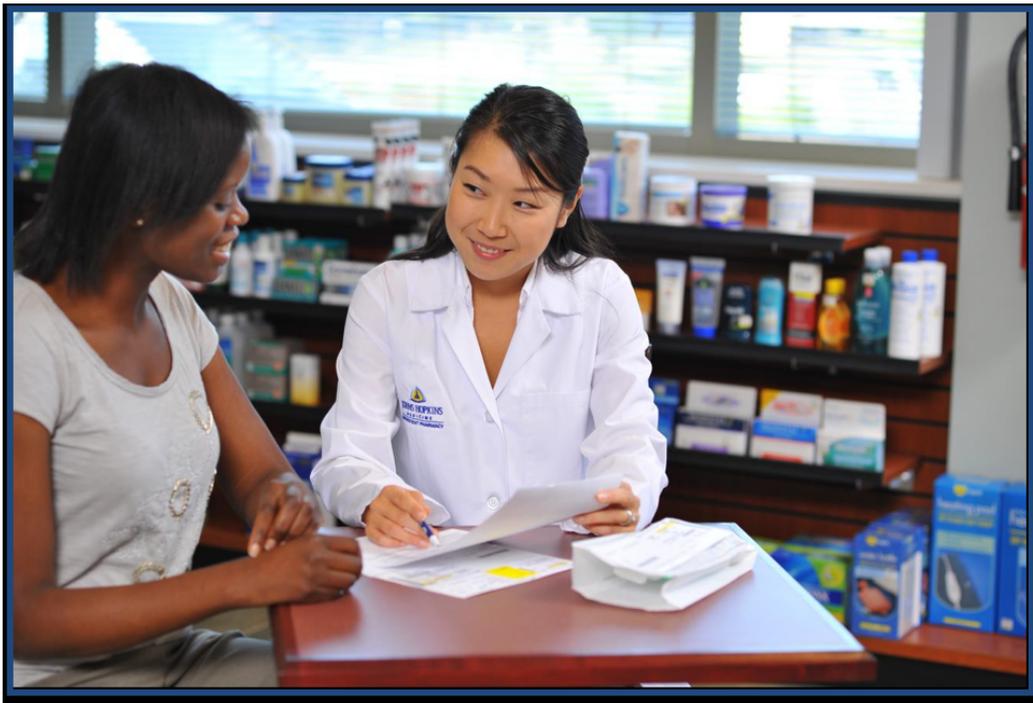
# Derechos de los pacientes

Los pacientes que reciben atención en el servicio de farmacia especializada de Johns Hopkins tienen derecho a:

- Consultar sus dudas con un profesional de la salud.
- Recibir la información sobre sus derechos y deberes por escrito y dar su consentimiento expreso antes de recibir los servicios farmacéuticos.
- Recibir información clara sobre el horario de atención del servicio de farmacia especializada, así como obtener el número de teléfono al que pueden llamar las 24 horas del día y las instrucciones sobre las medidas que deben adoptar en caso de urgencia médica.
- Opinar sobre la atención, el tratamiento y los servicios que se les brindan.
- Recibir información clara y comprensible sobre cómo deben administrarse el tratamiento, conservar los medicamentos en las condiciones adecuadas y reconocer los efectos secundarios de los medicamentos.
- Obtener información sobre el tratamiento vigente que esté fundamentada en datos científicos. Los pacientes que tengan dudas sobre el tratamiento deben llamar al médico o al farmacéutico.
- Estar informados sobre cualquier modificación al esquema terapéutico antes de que se implemente y, de ser posible, dar su opinión sobre dichos cambios.
- Conocer de antemano los servicios clínicos que han de recibir y los nombres de los profesionales que se los brindarán, así como sus funciones.
- Contar con la opinión de sus familiares antes de tomar decisiones, si lo precisan y si lo contemplan las leyes vigentes.
- Obtener explicaciones detalladas sobre los servicios, la atención y los medicamentos por parte de los integrantes del servicio de farmacia especializada, tanto de manera escrita como verbal, así como consultar a los farmacéuticos sus dudas sobre los medicamentos cuando lo precisen.
- Recibir atención oportuna y de calidad.
- Recibir un trato digno, cortés y respetuoso.
- Recibir atención farmacéutica profesional, sin que se les discrimine por el grupo étnico al que pertenecen o por su identidad sexual, color, religión, preferencia sexual, discapacidad física, edad o cualquier otra condición prohibida legalmente.
- Decidir sobre los medios más idóneos para que se comuniquen con ellos, ya sea porque no hablan inglés o no saben leerlo, porque se les dificulta la lectura en general, porque no escuchan o ven bien o porque se les dificulta la comprensión de la información.
- Obtener la normativa de la farmacia sobre los servicios no indemnizables, si la precisan.
- Obtener los extractos de facturación, si los solicitan, con información sobre las fechas de la prestación de servicios y los costos de los productos adquiridos, independientemente de si las facturas las han pagado los pacientes de su bolsillo o el seguro médico.
- Recibir información oportuna sobre modificaciones a los servicios o a las tarifas, ya sea con antelación o durante la prestación de estos, sobre todo, si se trata de costos que ya no cubren Medicare u otras empresas aseguradoras; asimismo, tienen derecho a saber con antelación aquellos costos que correrán por su cuenta.
- Negarse a recibir el tratamiento en cualquier momento y entender las consecuencias de esta decisión.

# Derechos de los pacientes

- Recibir información fidedigna sobre los intereses o ganancias económicas que recibe la farmacia si los remiten a otras organizaciones, servicios o profesionales de la salud.
- Presentar reclamaciones o sugerencias respecto a la atención farmacéutica que se les brinda, sin que esto afecte la prestación de los servicios ni que haya represalias contra ellos; asimismo, tienen derecho a que se investiguen diligentemente las reclamaciones que presentan y se les comuniquen los hallazgos y las medidas adoptadas para rectificar o mejorar los servicios.
- Conocer el cargo que ostentan los empleados de la farmacia y comunicar a sus supervisores o jefes cualquier queja sobre ellos.
- Participar, en parte o en su totalidad, en investigaciones o ensayos clínicos experimentales o con tratamientos farmacológicos, o negarse a hacerlo, sin que esto afecte el acceso a la atención, el tratamiento y los servicios que reciben.
- Que se protejan la confidencialidad y privacidad de los datos de carácter personal que se gestionen por medios escritos, verbales y electrónicos, entre ellos, su historia clínica y los datos clínicos, demográficos o económicos.
- Obtener información sobre sus tratamientos y diagnósticos, conforme lo contemple la normativa pertinente.
- Solicitar que enviemos su información médica a otras personas, siempre que lo autoricen por escrito o en caso de que nos veamos en la obligación de hacerlo por disposición legal. En nuestro aviso sobre la confidencialidad de datos explicamos detalladamente los derechos del paciente respecto al tratamiento de sus datos personales (el aviso va anexado a este folleto).



# Deberes de los pacientes

Los pacientes de nuestro servicio tienen los siguientes deberes:

- Facilitar información fidedigna y correcta sobre sus dolencias, sus antecedentes médicos y hospitalizaciones, sus alergias, el consumo de analgésicos, entre otros datos importantes relativos a su salud.
- Atenderse con un médico mientras dure el tratamiento farmacológico que gestiona el servicio de farmacia especializada.
- Avisar oportunamente al personal del servicio de farmacia sobre alteraciones en su estado de salud, como lo serían la aparición de síntomas imprevistos o dolencias nuevas; asimismo, deben avisar si los atiende un médico general diferente.
- Respetar y cumplir el tratamiento y las indicaciones de los médicos y profesionales de la salud.
- Avisar al médico que participan en el programa de gestión de medicamentos del servicio de farmacia especializada.
- Asumir su responsabilidad si, por contravenir el tratamiento o las indicaciones, su salud se aminora o sufren consecuencias indeseadas.
- Consultar sus dudas e inquietudes sobre la atención, el tratamiento, los servicios y las indicaciones si algo no les queda claro.
- Comunicar al servicio de farmacia sus inquietudes o reservas sobre el tratamiento. Resulta fundamental que nos comuniquen si sienten que no pueden cumplir con las pautas del tratamiento.
- Informar al servicio de farmacia oportunamente si es necesario cambiar la fecha de entrega de los medicamentos o de las citas en la farmacia debido a consultas médicas, emergencias personales u otras situaciones imprevisibles.
- Comunicar al servicio de farmacia si cambian las prestaciones de salud del seguro médico o si contratan una póliza de seguro nueva.
- Realizar los pagos que les correspondan en las fechas pautadas con el servicio de farmacia.
- Comunicar al personal si sienten descontento por los servicios prestados.
- Tratar al personal de la farmacia con respeto y cortesía.
- Desechar debidamente los residuos biosanitarios.
- Entender que negarse a respetar el tratamiento conllevaría consecuencias, entre ellas, la suspensión de los servicios de farmacia y cambios en la cobertura de gastos por parte del seguro médico.

# Asuntos pendientes

## **Encuesta sobre la prestación de servicios.**

A fin de mejorar nuestra atención, les solicitamos que nos den su opinión sobre los servicios que reciben llenando la encuesta que les enviaremos por correo electrónico cada tres meses.

## **Aviso sobre la confidencialidad de datos.**

Les solicitamos que lean el aviso sobre la confidencialidad de datos (denominado también «política de privacidad») que va anexado a este folleto y que llenen el formulario de confirmación que se encuentra en la página 18. Por favor, envíen el formulario debidamente cumplimentado al servicio de farmacia especializada usando el sobre franqueado.

## **Quejas y reclamaciones.**

Si bien nuestro objetivo es prestarles servicios que contribuyan eficazmente a su recuperación, si desean presentar quejas o reclamaciones sobre los medicamentos, la atención, el envío o cualquier otro asunto, llamen al servicio de atención al paciente, al 410-288-6000, y pidan que los comuniquen con un supervisor (también pueden llamar al número gratuito, 888-264-0393).

# Lista de medicamentos del paciente

Por favor, anote los medicamentos que toma en la siguiente lista.

- Anote los medicamentos recetados y aquellos que se compran sin receta médica, tales como las vitaminas y los productos a base de plantas medicinales.
- Actualice esta lista si le suspenden o le recetan algún medicamento.
- Llévela consigo en todo momento, sobre todo los días que tenga consulta con el médico o que acuda a la farmacia.
- En algunos casos, los médicos consultan estas listas antes de modificar o trazar los tratamientos.

**Nombre del paciente:**

**Fecha:**

Nombre del medicamento	¿Para qué sirve?	¿Cómo se administra?	Mañana 	Tarde 	Noche 	Comentarios

Apuntes:



EP-00001

**ENTIDADES DE SALUD DE JOHNS HOPKINS**

**Formulario de confirmación**  
**Aviso sobre la confidencialidad de datos**

Confirmando que he recibido una copia del aviso sobre la confidencialidad de datos de Johns Hopkins.

**Paciente:** \_\_\_\_\_ **Fecha de nacimiento:** \_\_\_\_\_  
(nombre) (iniciales del segundo nombre) (apellido)

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Número de teléfono:** \_\_\_\_\_  
(dirección)

\_\_\_\_\_ **Historia clínica #** \_\_\_\_\_  
(ciudad) (estado/provincia) (código postal) (si la tiene)

**Firma del paciente:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ -  
(Obligatorio)

**Si no es el paciente directamente quien firma, sino su representante, por favor, llene esta información:**

Yo, \_\_\_\_\_, confirmo que soy el representante del paciente en función de  
(anote su nombre)

**la relación que tengo con él o ella:**

\_\_\_\_\_  
(anote su relación con el paciente; por ejemplo, padre, madre, cónyuge, tutor legal)

**Firma del representante:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ -  
(Obligatorio)

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Núm. de teléfono:** \_\_\_\_\_  
(dirección)

\_\_\_\_\_ (ciudad) \_\_\_\_\_ (estado/provincia) \_\_\_\_\_ (código postal)

A.1.1.b

Copia – Historia clínica

Copia – Paciente / Representante

Registro HIPAA-01N  
Vigencia 12/1/12

**En nombre del servicio de farmacia  
especializada de Johns Hopkins, le  
agradecemos por permitirnos velar  
por su salud.**

