



Johns Hopkins Specialty Pharmacy  
Paquete de bienvenida



## Contenido del paquete de bienvenida

Este paquete le proporciona información importante sobre el resurtido de sus medicamentos, con quién comunicarse si tiene preguntas y mucho más.

Introducción a la farmacia especializada .....	2
Ubicaciones de farmacias comunitarias de Johns Hopkins .....	4
Preguntas frecuentes .....	5
Seguridad del paciente .....	10
Información adicional para el paciente.....	12
Derechos y obligaciones del paciente .....	12
Aviso de prácticas de privacidad .....	12
Aviso de no discriminación.....	12
Complete nuestra encuesta de satisfacción del cliente.....	12

# INTRODUCCIÓN A LA FARMACIA ESPECIALIZADA

Johns Hopkins Specialty Pharmacy lo pone en contacto con farmacéuticos y técnicos especializados. Nuestros farmacéuticos son expertos en su plan de medicación y disponen de recursos de atención médica para muchos estados de enfermedad diferentes.



**Teléfono:** 410-288-6000 o llamada gratuita 888-264-0393



**Sitio web:** [www.hopkinsmedicine.org/care-at-home/community-pharmacy/services/specialty-pharmacy-services](http://www.hopkinsmedicine.org/care-at-home/community-pharmacy/services/specialty-pharmacy-services)



**Horario:** póngase en contacto con la farmacia para conocer los horarios de apertura, ya que pueden cambiar.

## Resurtir su medicación

Puede resurtir su medicación de una de estas tres maneras. Háganos saber qué es lo más conveniente para usted.

### Por teléfono

- Es posible que el personal de la farmacia lo llame para acordar el envío o el retiro del resurtido.
- También puede llamar a nuestra farmacia para solicitar un resurtido.

### Rellenando un formulario MyChart\*

- El personal de la farmacia puede enviarle un mensaje en MyChart.
- Se adjuntará un formulario al mensaje. Rellene este formulario con la información que necesitamos para resurtir su(s) medicamento(s).

### Solicitando un resurtido en MyChart

- Puede iniciar sesión en MyChart y solicitar un resurtido.
- En la sección de comentarios de la farmacia, sobre el medicamento, incluya lo siguiente:
  - fecha de solicitud de la medicación
  - si solicita una firma
  - cómo pagará el copago, si procede

**[\\*mychart.hopkinsmedicine.org/MyChart](http://mychart.hopkinsmedicine.org/MyChart)**

Le rogamos que nos avise con cinco (5) días de antelación para que podamos asegurarnos de que reciba su medicación a tiempo.



### **Actualizaciones de estado de los resurtidos**

Puede recibir notificaciones por teléfono o mensajes enviados por MyChart. También puede iniciar sesión en MyChart para ver si el medicamento está pendiente, listo o enviado. Si su paquete ha sido enviado, también podrá hacer un seguimiento de este.

# UBICACIONES DE FARMACIAS COMUNITARIAS DE JOHNS HOPKINS

Póngase en contacto con la farmacia o consulte el sitio web para conocer los horarios actualizados:

[www.hopkinsmedicine.org/care-at-home/community-pharmacy/locations](http://www.hopkinsmedicine.org/care-at-home/community-pharmacy/locations)

<b>Nombre de la farmacia</b>	<b>Dirección</b>
Johns Hopkins at the Arcade	1800 Orleans Street Zayed Bloomberg Building M2125 Baltimore, MD 21287
Johns Hopkins at Bartlett Specialty Practice	1717 E. Monument Street Park Building Room G105 Baltimore, MD 21287
Johns Hopkins at Bayview	4940 Eastern Avenue BMO Building Room 01-0154 Baltimore, MD 21224
Johns Hopkins at Green Spring Station	10755 Falls Road Pavilion 1, Suite 140 Lutherville, MD 21093
Johns Hopkins at Holabird	5901 Holabird Avenue Suite A-2 Baltimore, MD 21224
Johns Hopkins Outpatient Center	601 N. Caroline Street Suite 1006 Baltimore, MD 21287
Johns Hopkins at Monument Street	1810 E. Monument Street Baltimore, MD 21205
Johns Hopkins at Weinberg	401 N. Broadway Suite 1001 Baltimore, MD 21231

# PREGUNTAS FRECUENTES

## Información general

### ¿Qué es una farmacia especializada y por qué necesito una?

Una farmacia especializada suministra medicamentos inyectables, orales y en infusión. Estos medicamentos suelen necesitar un almacenamiento o manipulación especiales y puede que no estén disponibles en su farmacia local.

A veces, estos medicamentos necesitan la supervisión de un farmacéutico especializado. Johns Hopkins Specialty Pharmacy colabora con su médico para proporcionarle estos medicamentos. Estamos aquí para ofrecerle un servicio de atención al cliente de alto nivel y apoyo clínico a usted y a sus cuidadores.

### ¿Qué hago si tengo preguntas sobre mi medicación?

Los farmacéuticos de Johns Hopkins Specialty Pharmacy están informados sobre los medicamentos que está tomando y el estado de su enfermedad. Un farmacéutico hablará con usted sobre su medicación, ya sea durante su visita a la clínica o por teléfono.

- Si llama fuera del horario de atención al público, un farmacéutico está disponible para atender preguntas clínicas urgentes y le devolverá la llamada. Para ponerse en contacto con el farmacéutico de guardia, llame al **410-288-6000**.
- Si es una emergencia, llame al 911.



### ¿Qué ocurre si necesito un intérprete?

Ofrecemos servicios de interpretación si usted es sordo, tiene problemas de audición o no habla inglés.

- Puede llamar directamente a la línea de intérpretes al **410-614-4685** y el intérprete se pondrá en contacto con la farmacia.



Para obtener más información: [www.hopkinsmedicine.org/patient-care/patients- visitors/language-assistance-services](http://www.hopkinsmedicine.org/patient-care/patients- visitors/language-assistance-services).



- Puede llamar directamente a la farmacia al **410-288-6000**. Uno de nuestros farmacéuticos o técnicos se encargará de ponerlo en contacto con un intérprete.

## **¿Johns Hopkins Specialty Pharmacy tiene acceso a todos los medicamentos de especialidad?**

Johns Hopkins Specialty Pharmacy tiene acceso a la mayoría de los medicamentos de especialidad. Si no tenemos acceso a su medicación, transferiremos su receta a una farmacia que la suministre. Nosotros nos encargaremos de ponerlo en contacto con esa farmacia.

## **¿Qué pasa si Johns Hopkins Specialty Pharmacy no puede surtir mi medicamento de especialidad?**

Es posible que su seguro le exija surtir sus medicamentos en una farmacia específica. Usted y su proveedor recibirán información sobre qué farmacia deben utilizar para obtener su medicación.

## **¿Qué ocurre si mi seguro exige autorización?**

Nuestro personal trabaja directamente con su médico y su compañía de seguros para conseguir la cobertura de su medicación. A menudo se necesita una autorización previa. Una autorización previa es un trámite adicional que su plan de seguro necesita de su médico sobre la necesidad del medicamento. Trabajaremos con su compañía de seguros y su médico para reunir la documentación necesaria. Una vez aprobada la autorización previa, un miembro del equipo de Especialidades Farmacéuticas se pondrá en contacto con usted por teléfono o a través de MyChart. Si se deniega la autorización previa, su médico hablará con usted sobre otras opciones.

## **¿Qué ocurre si no puedo pagar el copago?**

Cuando se apruebe su autorización previa, se le comunicará el importe del copago. Si tiene dificultades con el importe del copago, informe a nuestro personal. A veces, hay cupones o subvenciones para ayudar. No todos los pacientes califican para estos programas.

## **¿Cómo se me incluye en el programa de gestión de pacientes?**

Usted queda automáticamente inscrito en el programa de gestión de pacientes. Se trata de un servicio gratuito que le ofrece apoyo mientras toma su medicación e incluye investigación de beneficios, educación sobre sus medicamentos y recordatorios de resurtido.

## Otras inquietudes

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

Una reacción adversa es cualquier efecto no deseado, incómodo o peligroso que una persona tiene en respuesta a un fármaco. Un ejemplo es una reacción alérgica.

Si tiene una reacción adversa al fármaco, debe llamar inmediatamente a Johns Hopkins Specialty Pharmacy o a su médico.

- Los signos de una reacción alérgica son, entre otros, los siguientes: dificultad para respirar, opresión en el pecho, erupción cutánea o urticaria, hinchazón de la boca o la garganta.
- Llame al 911 o pida a alguien que lo lleve a una sala de emergencias local si la reacción parece grave o potencialmente mortal.

### ¿Cómo se tiran los medicamentos que no se han utilizado?

Es importante seguir las indicaciones de su médico y utilizar todos los medicamentos según las recomendaciones. No tire los medicamentos que no haya utilizado por el fregadero ni por el desagüe.

- Vierta la medicación en una bolsa de plástico con cierre. Si el medicamento es sólido (pastilla, cápsula líquida, etc.), añada agua para disolverlo.
- Añada a la bolsa de plástico arena para gatos, serrín o posos de café (cualquier material que se mezcle con el medicamento y lo haga menos apetecible para comer).
- Retire y destruya TODA la información personal identificativa (etiqueta de la receta) de los envases de medicamentos antes de reciclarlos o tirarlos.
- Cierre la bolsa de plástico y tírela a la basura.
- Tírelos en un contenedor de recolección de medicamentos situado en varias de las farmacias comunitarias de Johns Hopkins. Algunos artículos no pueden colocarse en estos contenedores, lea las instrucciones antes de colocar los medicamentos en la caja.
- Deséchelos en un evento de Día de Recolección de Medicamentos que se realiza en varios hospitales de Johns Hopkins en toda el área. Visite [www.jhtakeback.com](http://www.jhtakeback.com) para conocer las fechas y los lugares.
- Si tiene alguna pregunta, llame a su farmacéutico de Johns Hopkins Specialty Pharmacy.



Deseché los medicamentos no deseados en los eventos de Día de Recolección de Medicamentos de Johns Hopkins. [www.jhtakeback.com](http://www.jhtakeback.com)

## **¿Cuándo se pondrá en contacto conmigo el personal de Johns Hopkins Specialty Pharmacy?**

Nos pondremos en contacto con usted por teléfono o le enviaremos un mensaje por MyChart para lo siguiente:

- Confirmar el estado de su receta y el importe del copago.
- Establecer la primera vez que recibirá y resurtirá sus medicamentos.

También podemos ponernos en contacto con usted para lo siguiente:

- Comprobar la información de su seguro de prescripción.
- Obtener documentación sobre sus ingresos para inscribirlo en un programa de ayuda financiera.
- Dar información sobre su medicación.
- Comprobar que su receta fue transferida a otra farmacia especializada.
- Informar acerca de cualquier retirada del mercado de su medicación por parte de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés).
- Consultar cómo le están funcionando sus medicamentos.
- Realizar recordatorios para que se haga los análisis de laboratorio.

## **¿Cuándo debo ponerme en contacto con Johns Hopkins Specialty Pharmacy?**

Debe llamar a la Johns Hopkins Specialty Pharmacy en los siguientes casos:

- Su dirección, número de teléfono o información sobre el seguro ha cambiado.
- Tiene alguna pregunta sobre el estado de su receta.
- Tiene preguntas sobre su medicación.
- Desea más información sobre su plan de tratamiento.
- Cree que se ha producido un error en el envío o el surtido de su medicación.
- Cree que la FDA ha retirado su medicamento.

Los servicios se basan en sus necesidades específicas. Si no desea participar en el programa de gestión de pacientes, tiene dos opciones:

- Llámenos al **410-288-6000**
- Notifíquenos por escrito y envíelo a la siguiente dirección:

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



# SEGURIDAD DEL PACIENTE

## ¿Qué son los residuos biomédicos?

Los residuos biomédicos son cualquiera de los siguientes:

- Jeringa, lanceta o aguja, también conocidas como "objetos punzantes" que se utilizan para inyectar medicamentos a través de la piel o se emplean para extraer sangre.
- Debe desechar estos objetos de manera correcta y con cuidado para protegerse a sí mismo y a su familia de posibles lesiones. Esto también mantendrá seguro el medio ambiente.
- Johns Hopkins Specialty Pharmacy o el fabricante proporcionarán a todos los pacientes que utilicen "objetos punzantes" un contenedor para los mismos. Esto es para que pueda tirar correctamente estos artículos.

## Seguridad con los objetos punzantes

Después de utilizar agujas, jeringas, lancetas u otros objetos punzantes, deposítelos en un contenedor para objetos punzantes.

- No tire ningún objeto punzante a la basura a menos que esté en un contenedor para objetos punzantes.
- No tire ningún objeto punzante por el inodoro.
- Si no dispone de un contenedor para objetos punzantes:
  - Podría utilizar un recipiente de plástico duro o de metal con tapón de rosca u otra tapa segura (por ejemplo, una lata dura vacía o un recipiente de detergente líquido).
- Antes de tirarlo a la basura, selle la parte superior con cinta adhesiva resistente. No utilice recipientes transparentes de plástico o cristal. No llene los contenedores de objetos punzantes más de tres cuartas partes de su capacidad.

## Desecho de objetos punzantes

Consulte con el servicio local de recolección de basura o con el departamento de salud pública para saber dónde puede tirar los contenedores de objetos punzantes. También puede preguntar en el consultorio de su médico sobre la posibilidad de deshacerse de estos artículos durante su próxima visita al consultorio. Visite [SafeNeedleDisposal.org](https://www.safeneedledisposal.org) para obtener más información.

## Seguridad con las agujas



- Nunca vuelva a poner el capuchón en las agujas.
- Después de utilizarlas, tire las agujas inmediatamente en un contenedor para objetos punzantes.
- Tenga previsto un lugar seguro para tirar el contenedor de objetos punzantes.
- Si usted u otra persona se pincha accidentalmente con una aguja usada, informe a su médico de inmediato.

# INFORMACIÓN ADICIONAL PARA EL PACIENTE

## Derechos y obligaciones del paciente\*



Como paciente de Johns Hopkins Specialty Pharmacy, usted tiene derechos y obligaciones. Para una descripción completa, consulte el siguiente enlace: [www.hopkinsmedicine.org/-/media/patient-care/documents/patient\\_rights/home-community-based-services-patient-rights-responsibilities.pdf](http://www.hopkinsmedicine.org/-/media/patient-care/documents/patient_rights/home-community-based-services-patient-rights-responsibilities.pdf)

## Aviso de prácticas de privacidad\*

Puede consultar nuestro aviso de prácticas de privacidad en el siguiente enlace: [www.hopkinsmedicine.org/-/media/privacy/notice-of-privacy-practices-providers.pdf](http://www.hopkinsmedicine.org/-/media/privacy/notice-of-privacy-practices-providers.pdf)

## Aviso de no discriminación\*

Puede consultar nuestro Aviso de no discriminación en el siguiente enlace: [www.hopkinsmedicine.org/patient-care/patients-visitors/non-discrimination-notice](http://www.hopkinsmedicine.org/patient-care/patients-visitors/non-discrimination-notice)

## Complete nuestra encuesta de satisfacción del cliente\*

Queremos conocer su experiencia con nuestros servicios de farmacia para poder brindarle un mejor servicio. Enviaremos una encuesta por correo electrónico o mensaje de texto trimestralmente (cada cuatro meses aproximadamente).

## Envíe sus preocupaciones o quejas

Queremos proporcionarle los cuidados más satisfactorios con su tratamiento. Si tiene algún problema o duda sobre sus medicamentos, experiencias de atención, parto o cualquier otro tema sobre su tratamiento, llame a nuestro centro de servicio. Pida hablar con un gerente llamando al **410-288-6000** o al número gratuito **888-264-0393**.

*\*Se puede imprimir el contenido de estos enlaces y entregárselo, previa solicitud.*



Le agradecemos por haber elegido  
a Johns Hopkins Specialty Pharmacy