

CHRISTUS St. Vincent
Specialty Pharmacy

Paquete de Bienvenida



CHRISTUS®
ST. VINCENT
Pharmacy



Índice

Bienvenido a CHRISTUS St. Vincent Specialty Pharmacy	3
Información de Contacto	4
Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente	5
Información Importante	7
Plan de Emergencias en Caso de Catástrofes	12
Lavado de manos	13
Información de seguridad para el hogar	14
Aviso Sobre Prácticas de Privacidad	17

Bienvenido a CHRISTUS St. Vincent Specialty Pharmacy

Es un honor para nosotros atenderlo.

CHRISTUS St. Vincent Specialty Pharmacy trabaja junto a Christus St. Vincent Regional Medical Center y las clínicas asociadas para brindar la mejor atención posible a los pacientes que necesitan medicamentos especializados.

Nuestro equipo entiende que sus necesidades médicas pueden ser complejas y que, para trabajar coordinadamente con su proveedor de atención médica y su compañía de seguros, es necesario tener un conocimiento especializado. Nosotros ofrecemos el servicio personalizado que necesita para llevar adelante su tratamiento de la mejor manera.

Nuestros servicios incluyen:

- ✓ **Atención personalizada al paciente** Nuestro personal, formado en farmacia especializada, trabajará junto a usted en la revisión de su tratamiento y responderá cualquier pregunta o inquietud que pueda tener. Los pacientes de farmacia especializada serán inscritos automáticamente en el Programa de Gestión para Pacientes. El programa ofrece a los pacientes capacitaciones, recursos educativos y asesoramiento.
- ✓ **Trabajo coordinado con sus médicos** Trabajamos directamente con sus médicos y cuidadores y nos aseguramos de que cualquier dificultad que pueda tener con su tratamiento se aborde de inmediato con sus médicos. También nos encargaremos de coordinar las autorizaciones previas con su compañía de seguros.
- ✓ **Seguimiento periódico** Es importante que reciba sus medicamentos y suministros médicos de forma rápida y eficiente. Estaremos en contacto frecuentemente con usted durante su tratamiento, le enviaremos recordatorios para la renovación de recetas y seremos sus defensores en materia de atención médica.
- ✓ **Ventajas** Como los tratamientos suelen ser costosos, lo orientaremos en las complejidades del sistema de cuidado de la salud para explorar todas las opciones a su alcance. Nuestro contacto con las aseguradoras nos permite brindarle información y explicarle el funcionamiento de las recetas y los beneficios de su seguro médico. Coordinaremos las autorizaciones previas con su compañía de seguros.
- ✓ **Entrega** Ofrecemos un servicio de entrega rápido y cómodo a su domicilio, lugar de trabajo o la ubicación que prefiera. Un miembro de nuestro equipo se pondrá en contacto con usted entre 5 y 7 días antes de la fecha de renovación de su receta para coordinar los medicamentos que necesita, actualizar sus documentos médicos y del seguro, y acordar y confirmar la fecha y la dirección de entrega.
- ✓ **Asistencia 24/7** Contamos con personal con formación médica disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos feriados y fines de semana. Estamos siempre a su disposición para responder a cualquier pregunta o resolver cualquier duda que pueda tener.

Esperamos poder ofrecerle el mejor servicio posible. Sabemos que tiene muchas opciones y le agradecemos que haya elegido CHRISTUS St. Vincent Specialty Pharmacy.

Saludos cordiales,

El equipo de CHRISTUS St. Vincent Specialty Pharmacy

Información de Contacto

Nuestra farmacia se ubica en:	Número de teléfono de la farmacia especializada	Horario de atención:
CHRISTUS St. Vincent Pharmacy 465 St. Michael's Drive, Suite 112 Santa Fe, New Mexico 87505	(866) 320-4211 o (505) 913-5000 Fuera del horario de atención: (866) 320-4211 o (505) 913-5707 Un farmacéutico profesional estará disponible por teléfono las 24 horas, los 7 días de la semana en caso de que tuviera preguntas farmacéuticas de emergencia.	Lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. Sábados y domingos: cerrado

La farmacia especializada está cerrada los siguientes feriados:

- Día de la memoria (último lunes de mayo)
- Día de la independencia (4 de julio)
- Día del trabajador (primer lunes de septiembre)
- Día de acción de gracias (cuarto jueves de noviembre)
- Navidad (25 de diciembre)
- Año nuevo (1 de enero)

Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente

Para garantizar la mejor atención posible, como paciente que recibe nuestros servicios farmacéuticos, debe comprender cuáles son los derechos y responsabilidades que surgen de su plan de atención.

Como paciente nuestro, usted tiene derecho a:

- Ser informado con antelación y en detalle sobre la atención o los servicios que se le prestarán, incluidas las disciplinas involucradas en el plan de atención y la frecuencia de las visitas cuando corresponda, así como cualquier modificación del plan;
- Ser informado, tanto verbalmente como por escrito, antes de que se le preste el servicio, de los costos, incluido el pago de la atención o los servicios que se espera que cubran terceros y cualquier gasto del que sea responsable el cliente o paciente;
- Recibir tratamiento y servicios dentro del ámbito de su plan de atención, de forma rápida y profesional, y ser informado en detalle de las políticas, los procedimientos y los costos de nuestra farmacia;
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que la organización prestará 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, tras haber sido informado de las consecuencias de dicho rechazo;
- Ser informado de los derechos del cliente o paciente, según la legislación estatal, a redactar una declaración de voluntad anticipada sobre la atención médica, si correspondiera;
- Recibir tanto usted como sus bienes un tratamiento respetuoso de su individualidad, considerado y digno;
- Identificar al personal que lo visite mediante una identificación adecuada;
- No sufrir maltrato, negligencia o abuso verbal, psicológico, sexual o físico, como así tampoco sufrir lesiones de origen desconocido o apropiación indebida de los bienes del cliente o paciente;
- Quejarse o reclamar por el tratamiento o la atención recibida o por faltas de respeto hacia sus bienes o recomendar cambios en las políticas, el personal o la atención o los servicios recibidos sin restricciones, impedimentos, coacción, discriminación o represalias;
- Que se investiguen las quejas o reclamos relativos al tratamiento o la atención prestados (o no prestados), o a la falta de respeto hacia la propiedad;
- Que se guarde confidencialidad y se mantenga en privado toda la información contenida en el expediente del cliente o paciente y la información médica protegida;
- Ser informado sobre las políticas y procedimientos relativos a la divulgación de los expedientes clínicos;

- Elegir un prestador de atención médica, incluido un médico de cabecera, si correspondiera;
- Recibir atención sin ser discriminado, de acuerdo con las indicaciones del médico, si correspondiera;
- Ser informado de cualquier beneficio económico que surja de ser derivado a una organización; y
- Estar plenamente informado de sus responsabilidades.

Como paciente nuestro, usted está obligado a:

- Brindar información precisa y completa sobre su historia clínica, sus datos de contacto y cualquier cambio que se produzca en los mismos;
- Cuidar los equipos que se le hayan proporcionado, si correspondiera;
- Presentar los formularios necesarios para recibir los servicios;
- Comunicar a la farmacia cualquier inquietud que tenga sobre la atención o los servicios prestados.

Además, los pacientes de la farmacia especializada tienen:

- El derecho a que su información médica personal se comparta con el programa de gestión de pacientes siempre que sea de conformidad con la legislación estatal y federal;
- El derecho a conocer el nombre y el cargo de los miembros del personal y a hablar con un supervisor, si así lo solicita;
- El derecho a hablar con un profesional médico;
- El derecho a recibir información sobre el programa de gestión de pacientes;
- El derecho a rechazar la participación, revocar el consentimiento o darse de baja en cualquier momento;
- La responsabilidad de proporcionar información médica y de contacto precisa, y de notificar al programa de gestión de pacientes cualquier cambio en dicha información; y
- La responsabilidad de notificar a su médico de su participación en el programa de gestión de pacientes.

Información Importante

Programa de gestión de pacientes

- Por ser paciente de nuestro programa de farmacia especializada supervisamos su medicación y su evolución a través de un programa específico para cada enfermedad.
- El Programa de gestión de pacientes ofrece ventajas como el control de los efectos secundarios, el aumento del cumplimiento de los tratamientos farmacológicos y una mejora general de la salud, siempre que el paciente esté dispuesto a seguir las instrucciones y cumpla con el tratamiento.
- Las limitaciones del programa pueden ser la autoevaluación y la participación.
- Si desea darse de baja del programa, contáctese con nuestro personal de farmacia.

Asistencia con copagos y pagos

- Antes de que comience a recibir atención, un miembro del equipo le informará de las obligaciones económicas en las que incurrirá que no están cubiertas por su seguro o por terceros.
- Estas obligaciones incluyen, entre otras: gastos no cubiertos, como deducibles, copagos, coseguros, límites de coseguro anuales y de por vida, y cambios que se produzcan durante su periodo de inscripción.
- Este copago debe abonarse en el momento del envío o cuando se lo retira. Aceptamos Visa®, MasterCard®, American Express® y Discover®. Podemos guardar la información de su tarjeta de crédito en un entorno seguro.
- Tenemos acceso a programas de asistencia económica para ayudarlo con los copagos y garantizar que no haya obstáculos económicos que impidan el acceso a medicación. Estos programas incluyen cupones de descuento de los laboratorios y ayuda de diversas fundaciones médicas. También lo ayudaremos con el proceso de inscripción a dichos programas.

Reclamaciones al seguro

- Enviaremos las reclamaciones a su compañía de seguro médico en la fecha en que se dispense su receta. Si la reclamación es rechazada, un miembro del equipo se pondrá en contacto con usted, si fuera necesario, para resolver el problema juntos. Es posible que surjan gastos adicionales si su plan de prestaciones médicas no cubre nuestra farmacia; en tal caso, recibirá una notificación por escrito.

Renovaciones

- Un miembro del equipo se pondrá en contacto con usted entre 5 y 7 días antes de la fecha de renovación de recetas. Si desea ponerse en contacto con nosotros para solicitar una renovación, puede llamarnos y hablar con un coordinador de acceso a medicamentos o con un farmacéutico para tramitar su solicitud. Si es necesario, ayudaremos con el proceso de renovación de una receta que no estuviera cubierta por su plan de prestaciones farmacéuticas. Si tiene alguna pregunta sobre las renovaciones, llámenos. Si deja un mensaje, asegúrese de hablar despacio. Recuerde incluir la siguiente información en el mensaje:
 - Su nombre
 - Su fecha de nacimiento
 - El nombre y la concentración del medicamento o el número de receta que necesita renovar o sobre el que tiene alguna pregunta

Transferencia de recetas

- Si nuestra farmacia ya no puede suministrarle su medicamento, un farmacéutico transferirá su receta a otra farmacia. El cambio será informado.
- Si considera que nuestra farmacia no puede satisfacer sus necesidades, podemos transferir su receta a la farmacia que elija. Por favor, comuníquese con nosotros.

Reacciones adversas a medicamentos

- Si experimenta efectos adversos con el medicamento, póngase en contacto con su médico o con la farmacia lo antes posible.

Protocolos de sustitución de medicamentos

- Nuestra farmacia siempre elegirá el medicamento más económico para usted. En ocasiones, es necesario sustituir los medicamentos de marca por genéricos. Esto puede ser porque su compañía de seguros prefiera que se dispense el genérico o para reducir su copago. Si es necesario sustituir un medicamento, un miembro del equipo de la farmacia especializada se pondrá en contacto con usted antes de enviárselo para que esté al tanto de la sustitución. Cuando esté disponible, nuestra farmacia optará por el genérico de forma predeterminada para que gaste menos dinero. Utilizaremos medicamentos de marca si usted o su médico lo solicitan.

Eliminación adecuada de objetos punzantes

- Deposite todas las agujas, jeringas y demás objetos punzantes en un contenedor para objetos punzantes. La farmacia le proveerá el contenedor si le recetan un medicamento inyectable.

Eliminación adecuada de los medicamentos no utilizados

- Para conocer cómo desechar correctamente los medicamentos no utilizados, póngase en contacto con su servicio local de recolección de residuos. También puede consultar los siguientes sitios web para obtener información adicional:
 - <http://www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm>
 - <http://www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm>
 - RXdrugdropbox.org

Recolección de medicamentos

- Si debemos recolectar su medicamento, la farmacia especializada se pondrá en contacto con usted para proporcionarle instrucciones adicionales, según lo indicado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) o el fabricante del medicamento.

Información sobre emergencias y desastres

- En caso de que se produzca un desastre en su zona, póngase en contacto con nuestra farmacia para indicarnos cómo entregarle su medicamento. Esto garantizará que su tratamiento no se interrumpa.

Información adicional sobre su enfermedad

- El sitio web de los Institutos Nacionales de Salud (NIH, por sus siglas en inglés) es un excelente recurso para obtener información adicional sobre su enfermedad.

Inquietudes o posibles errores

- El encargado de cumplimiento normativo en CHRISTUS St. Vincent garantiza que los profesionales médicos y el personal de farmacia protejan la privacidad de los pacientes. El Gobierno federal nos exige que protejamos la información clínica privada de cada paciente. Por ello, cumplimos las normas gubernamentales de manejo de los registros confidenciales. Nuestro objetivo es que los clientes estén completamente satisfechos con la atención que le brindamos. Si usted o su cuidador tienen alguna inquietud, póngase en contacto con nosotros por teléfono, fax, carta o correo electrónico para hablar con uno de los miembros del equipo. Daremos respuesta a su inquietud en un plazo de 5 días hábiles.

Información sobre reclamaciones del URAC

- **Sitio web:** <https://www.urac.org>
- **Número de teléfono general:** 202-216-9010

Información sobre reclamaciones de la ACHC

- **Sitio web:** <https://www.achc.org>
- Para más información, llame a la línea gratuita de la ACHC al (855) 937-2242 o al 919-785-1214 y solicite hablar con el Departamento de reclamaciones.

Comisión Conjunta

- **Teléfono:** 1-800-994-6610.

Junta de Farmacias de Nuevo México

- **Sitio web:** <https://www.rld.nm.gov/boards-and-commissions/individual-boards-and-commissions/pharmacy/pharmacy-file-a-complaint/>
- **Teléfono:** (505) 222-9830
- **Correo electrónico:** pharmacy.board@state.nm.us

Usted tiene derecho a:

- Hablar con el gerente de la farmacia al (866) 320-4211 o al (505) 913-5000.
- Hablar con un miembro del Comité de ética cuando corresponda durante su atención.
- Hablar con un defensor de pacientes.
- Contactarse con la División de Gestión de Incidentes para la Mejora de la Salud
P.O. Box 26110, Santa Fe, NM, 87502-6110

Entrega y almacenamiento de medicamentos

- Puede recoger sus medicamentos en la farmacia especializada (465 St. Michaels Drive, suite 112, Santa Fe, NM 87505), o bien solicitar que se los entreguen en su clínica o en su domicilio sin costo alguno. Nos pondremos en contacto para acordar la fecha y la hora de entrega, con el fin de asegurarnos de que haya alguien para recibir el paquete. Por el momento no podemos realizar envíos a puntos de retiro ya que casi siempre es necesaria la firma de quien recibe.
- Puede ponerse en contacto con nosotros llamando al (866) 320-4211 o al (505) 913-5000 para consultar sobre el estado de su pedido o entrega.
- Si su medicamento necesita refrigeración, lo enviaremos en un embalaje especial que lo mantiene a la temperatura adecuada durante el envío. Una vez que reciba el paquete, saque el medicamento de la caja y guárdelo en la refrigerador.

Política de devolución de medicamentos

- Los medicamentos no pueden devolverse a la farmacia. (La normativa 16 NMAC de la Junta de Farmacia de Nuevo México prohíbe la reventa o reutilización de un artículo con receta que haya sido dispensado previamente).

Recuerde que el objetivo de CHRISTUS St. Vincent Specialty Pharmacy es brindar asistencia con medicamentos especializados, responder a sus preguntas y colaborar con usted en el cuidado de su salud.

Plan de Emergencias en Caso de Catástrofes

CHRISTUS St. Vincent Pharmacy cuenta con un plan integral de emergencias en caso de que se produzca una catástrofe. Por catástrofe se entienden incendios en nuestras instalaciones o en la región, derrames de sustancias químicas en la comunidad, huracanes, tormentas de nieve, tornados y evacuaciones de la comunidad. Nuestro objetivo principal es seguir proveyendo nuestro servicio de atención farmacéutica. Cuando exista una amenaza de catástrofe, nos aseguraremos de que tenga los medicamentos que necesita para seguir con su tratamiento.

1. La farmacia lo contactará entre 3 y 5 días antes de una emergencia meteorológica local prevista, de acuerdo con lo que indiquen las actualizaciones meteorológicas.
 - a. Si no se reside en la zona de la farmacia, pero su domicilio se verá afectado por una emergencia meteorológica, es su responsabilidad llamar a la farmacia entre 3 y 5 días antes.
2. La farmacia le enviará su medicación por mensajería o mediante UPS con entrega al día siguiente ante cualquier emergencia meteorológica adversa prevista.
3. Si la farmacia no puede hacerle llegar su medicación antes de que se produzca una emergencia meteorológica adversa, la farmacia enviará su medicación a una farmacia especializada local, para que no se quede sin ella.
4. Si se produce una catástrofe local y la farmacia no puede ponerse en contacto con usted o usted no puede ponerse en contacto con la farmacia, por favor, preste atención a las noticias locales y a los centros de rescate para conocer cómo conseguir la medicación. Acuda inmediatamente a su hospital local si va a saltarse una dosis.
5. La farmacia recomienda a todos los pacientes que dejen un número de emergencia alternativo.

Si la emergencia no es medioambiental, sino personal, y necesita su medicación, póngase en contacto con la farmacia cuando pueda y lo asistiremos.

Lavado de manos

El paso más importante para prevenir la propagación de gérmenes e infecciones es lavarse las manos. Lávese las manos con frecuencia. Asegúrese de lavarse las manos cada vez que:

- Tosa
- Estornude
- Se suene la nariz
- Vaya a comer
- Toque sangre o fluidos corporales
- Toque orinales, vendajes u otros objetos sucios
- Use el baño o un orinal

Así es como debe lavarse las manos con agua y jabón:

- Mójese las manos y las muñecas con agua tibia.
- Durante 15 segundos o más frótese las manos con jabón hasta generar una buena cantidad de espuma.
- Enjuáguese bien las manos.
- Séquese bien las manos.
- Utilice una toalla de papel limpia para cerrar la canilla. Tire la toalla de papel a la basura.

A continuación, se indica cómo debe lavarse las manos con desinfectantes de manos (sin enjuague):

- Si se trata de un producto en gel, aplíquelo una sola vez.
- Si se trata de un producto en espuma, utilice la cantidad equivalente al tamaño de una pelota de golf.
- Aplique el producto en la palma de la mano.
- Frótese toda la superficie de las manos y los dedos hasta que se sequen.

Información de seguridad para el hogar

A continuación, le ofrecemos algunas pautas útiles para cuidar su hogar y mantener hábitos seguros.

Medicación

- ✓ Si hay niños en casa, guarde los medicamentos y productos tóxicos en envases a prueba de niños y manténgalos fuera de su alcance.
- ✓ Todos los medicamentos deben estar claramente etiquetados y conservarse en sus envases originales.
- ✓ No administre ni tome medicamentos recetados a otras personas.
- ✓ Cuando tome o administre medicamentos, lea la etiqueta y mida las dosis con cuidado. Conozca los efectos secundarios del medicamento que está tomando.
- ✓ Descarte los medicamentos vencidos mezclándolos con tierra, arena para gatos o posos de café usados. Coloque la mezcla en un recipiente, como una bolsa de plástico sellada, y tírelo a la basura.

Movilidad asistida

Cuando utilice dispositivos de movilidad, como bastones, andadores, sillas de ruedas o muletas, debe extremar las precauciones para evitar resbalones y caídas.

- Evite utilizar andadores, bastones o muletas sobre superficies resbaladizas o mojadas.
- Bloquee siempre las sillas de ruedas o los andadores con asiento cuando se levante o antes de sentarse.
- Use calzado e intente evitar obstáculos, así como superficies blandas y desparejas.

Resbalones y caídas

Los resbalones y las caídas son los accidentes más comunes y, a menudo, los más graves en el hogar. A continuación, le indicamos algunas medidas que puede tomar para prevenirlos.

- Coloque los muebles de manera que no obstaculicen su paso.
- Instale pasamanos en todas las escaleras, duchas, bañeras y baños.
- Mantenga las escaleras despejadas y bien iluminadas.
- Coloque alfombrillas de goma o rejillas en las duchas y bañeras.
- Utilice bancos de baño o sillas de ducha si tiene debilidad muscular, dificultad para respirar o mareos.
- Limpie inmediatamente cualquier derrame de agua, aceite o grasa.
- Instale una buena iluminación.

Levantar objetos

Si un objeto es demasiado grande, pesado o difícil de mover para usted, PIDA AYUDA. A continuación, le indicamos algunas medidas que puede tomar para prevenir el dolor lumbar o las lesiones.

- Ubíquese frente al objeto que va a levantar con los pies separados para mantener un buen equilibrio.
- Doble las rodillas antes de levantar la carga.
- Mantenga la espalda lo más recta posible mientras levanta y transporta la carga.
- Evite girar el cuerpo al transportar una carga.
- Planifique el desplazamiento: despeje el camino.

Accidentes eléctricos

Preste atención a las primeras señales de alerta: sobrecalentamiento, olor a quemado, chispas. Desenchufe el electrodoméstico y haga que lo revisen de inmediato. A continuación, se incluyen algunas medidas de precaución de accidentes eléctricos.

- Mantenga los cables y los electrodomésticos alejados del agua.
- No enchufe cables si están debajo de alfombras, atravesando las puertas o cerca de calefactores. Compruebe que los cables no estén dañados antes de usarlos.
- Los alargues deben tener un cable grueso para electrodomésticos de mayor tamaño.
- Si tiene un enchufe o un cable roto, haga que lo reparen de inmediato.
- No sobrecargue los enchufes con demasiados aparatos.

¿Olor a gas?

- Abra ventanas y puertas.
- Apague el aparato implicado.
- Evite utilizar fósforos o accionar interruptores eléctricos.
- Evite utilizar el teléfono: marcar un número puede generar chispas eléctricas.
- No encienda velas.
- Llame a la compañía de gas desde la casa de un vecino.
- Si su compañía de gas ofrece inspecciones anuales gratuitas, aprovéchelas.

Incendios

Planifique con antelación una ruta de evacuación en caso de incendio y asegúrese de conocerla bien. Busque al menos dos vías de evacuación. Si su salida de emergencia es a través de una ventana, asegúrese de que ésta se pueda abrir fácilmente. Si vive en un apartamento, sepa dónde están las escaleras de emergencia. No utilice el ascensor en caso de emergencia por incendio. Puede avisar al cuerpo de bomberos con antelación si tiene alguna discapacidad o necesidades especiales. A continuación, se incluyen algunas medidas de prevención de incendios:

- Instale detectores de humo. Son el mejor sistema de alerta temprana. Pruébelos con frecuencia y cambie la pila cada año.
- Si se utiliza oxígeno, coloque un cartel de "Prohibido fumar" a la vista de todas las personas que entren en la vivienda.
- No permita que se utilicen ceniceros ni se tiren fósforos a la basura a menos que sepa que están apagados. Mójelos primero.
- Haga revisar con frecuencia la chimenea y la estufa. Busque y repare grietas y juntas rotas.
- Mantenga el papel, la madera y las alfombras alejados de zonas donde puedan caer chispas.
- Tenga cuidado al utilizar calefactores portátiles.
- Siga las instrucciones al utilizar almohadillas térmicas para evitar quemaduras graves.
- Revise regularmente la caldera y las tuberías. Si las paredes o techos cercanos están calientes al tacto, añada aislamiento.
- Tenga un extintor en su hogar y sepa cómo utilizarlo.

Si se produjo un incendio o sospecha que hay un incendio:

1. Actúe de inmediato según el plan: escapar es su máxima prioridad.
2. Pida ayuda de inmediato. LLAME AL 9-1-1 sin demoras.
3. Si la vía de evacuación está bloqueada, cierre la puerta y selle las grietas para evitar que ingrese el humo. Pida ayuda desde la ventana.

Gracias por elegir CHRISTUS St. Vincent Pharmacy para atenderlo.

Vigente a partir del 15 de abril de 2021

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR, REVÍSELO CON CUIDADO.

Su Privacidad es Importante para CHRISTUS St. Vincent

CHRISTUS St. Vincent entiende cuán importante es para usted su información médica personal. Protegemos la privacidad de su información médica porque es lo que se debe hacer. También cumplimos con las leyes federales y estatales que rigen su información médica. Usamos su información médica (y permitimos que otros la tengan) solo según lo permiten las leyes federales y estatales. Estas leyes le dan a usted ciertos derechos con respecto de su información médica. Este Aviso describe las prácticas de privacidad de CHRISTUS St. Vincent, incluidos todos los integrantes de nuestra fuerza laboral con acceso a su información médica.

Nuestras Obligaciones de Privacidad

Entendemos que su información médica es personal y tenemos el compromiso de proteger su privacidad. Asimismo, la ley nos exige mantener la privacidad de su información médica, proporcionarle este Aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto de su información médica, comunicarle sus derechos de información médica y notificarle en caso de una violación de su información médica no protegida.

CHRISTUS St. Vincent brinda atención médica a nuestros pacientes en conjunto con numerosos médicos y otros profesionales y organizaciones. CHRISTUS St. Vincent, los integrantes de su personal médico y otros proveedores de atención médica afiliados que ofrecen atención médica clínicamente integrada participan en un Convenio de Atención Médica Organizada (OHCA). Los integrantes del OHCA comparten información para operaciones de tratamiento, pago y atención médica con el fin de mejorar, gestionar y coordinar su atención para actividades de atención médica en conjunto. Este aviso aplica a estos proveedores de atención médica como parte del OHCA. Sin embargo, este aviso solo aplica a las prácticas de privacidad de estos proveedores de atención médica cuando brindan atención en CHRISTUS St. Vincent. No aplica a las prácticas de privacidad de estos proveedores en sus propios consultorios u otros centros de atención médica.

Usos y divulgaciones de su información médica sin su autorización por escrito

Cuando le atendamos, recopilaremos su información médica. En ciertas situaciones (descritas a continuación) debemos obtener su autorización con el fin de usar o divulgar su información médica. Sin embargo, podemos usar y divulgar su información médica sin su autorización con los siguientes propósitos:

- A. Para tratamiento.** Podemos usar o divulgar su información médica para ayudarle con su atención médica, que incluye:
- Recordatorios de citas
 - Opciones de posibles tratamiento y beneficios relacionados con la salud, prevención de enfermedades o servicios que pueden ser de su interés
 - Enviar su información a un especialista como parte de una remisión
 - Compartir información con farmacias, laboratorios o radiología para la coordinación de distintos tratamientos
- B. Para pagos.** Podemos usar y divulgar su información médica para recibir pagos de tratamientos de atención médica, servicios y suministros que usted reciba de proveedores de atención médica.
- C. Operaciones de atención médica.** Podemos usar y divulgar su información médica para nuestras operaciones de atención médica, con el objeto de ayudarnos a operar nuestro negocio, que incluye compartir información con residentes médicos, practicantes y estudiantes con propósitos de capacitación y educación, así como para asociarnos con voluntarios a fin de apoyar nuestro programa de voluntarios.

- D. Directorio de las instalaciones.** A menos que usted se oponga, su nombre, ubicación en las instalaciones, condición general y afiliación religiosa se usarán en nuestro directorio de pacientes. Esta información, con excepción de la afiliación religiosa, se puede proporcionar a personas que pregunten por usted dando su nombre. La afiliación religiosa se puede proporcionar a los miembros del clero.
- E. Intercambio de información médica (HIE).** CHRISTUS St. Vincent participa en un intercambio de información médica (HIE). El HIE brinda una manera de compartir en forma segura y electrónica la información clínica de los pacientes con otros proveedores de atención médica que participan en la red del HIE para brindar atención más segura, oportuna, eficiente y de mejor calidad. Usted puede optar por no participar en cualquier momento. Si decide optar por no participar, su información médica ya no se compartirá a través del HIE. Usted puede cambiar de opinión o retirar su consentimiento en cualquier momento, a menos que se requiera la divulgación por ley; no obstante, CHRISTUS St. Vincent no puede recuperar información que ya se haya compartido.
- F. Mejora de la calidad.** Podemos usar y divulgar su información médica para administración y planificación internas, así como para una variedad de actividades con el fin de mejorar la calidad y la rentabilidad de la atención que le brindamos a usted. Podemos usar su información médica para gestionar la atención o llevar a cabo estudios poblacionales diseñados para reducir los costos de la atención médica. Podemos usar o divulgar su información médica para llevar a cabo revisiones de cumplimiento, auditorías y/o detección de abuso o fraude. Tenemos prohibido usar y divulgar su información genética con propósitos de suscripción.
- G. A un Socio Comercial.** Se nos prestan ciertos servicios a través de contratos con entidades de terceros conocidas como "socios comerciales" que requieren acceso a su información médica para poder prestar dichos servicios. CHRISTUS St. Vincent requiere que estos socios comerciales protejan su información médica de manera apropiada en cumplimiento con todas las leyes.
- H. Familiares y amigos.** Podemos divulgar su información médica a un amigo o familiar que participe en su atención médica, que ayude a pagar su atención o para notificarle sobre su ubicación y condición en caso de desastres o emergencias.
- I. Continuidad de la atención.** Para la gestión de su atención médica continua, su información se puede compartir con otros proveedores de atención médica como agencias de atención médica en el hogar, proveedores de atención médica y agencias de servicios a la comunidad con el fin de que obtenga sus servicios en su nombre. Estas actividades de continuidad de la atención ayudan a mejorar los resultados de la atención médica, la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en general.
- J. Usos requeridos de la información médica.** La ley a veces requiere y/o nos permite compartir información, con propósitos específicos, con:
- Agencias de Salud Pública para reportar actividades de salud pública, como enfermedades transmisibles, lesiones traumáticas, defectos congénitos o para estadísticas vitales, como el nacimiento de un bebé.
 - Las actividades relacionadas con la muerte, como el director de una funeraria o una agencia de donación de órganos o un examinador médico para investigar una muerte.
 - La agencia gubernamental correspondiente, si ocurre una lesión o muerte inesperada en nuestras instalaciones.
 - Autoridades estatales, para reportar abuso infantil o de ancianos.
 - Los cuerpos de seguridad, para ciertos tipos de lesiones relacionadas con un crimen.

- Inspectores y/o agencias gubernamentales para asegurarse de que nuestras instalaciones son seguras o para reportar una violación de privacidad de la información médica.
- Autoridades de comando militar o el Departamento de Asuntos de Veteranos, cuando tratamos a pacientes que están en el ejército o veteranos.
- Una institución correccional, si el paciente es un preso.
- El Servicio Secreto o la NASA, para proteger al país o al presidente.
- Un fabricante de cualquier dispositivo médico, conforme lo exige la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA).
- Oficiales de la corte, conforme lo exige la ley, en respuesta a una orden judicial o citación válida.
- Autoridades gubernamentales, para prevenir amenazas serias a la salud o la seguridad del público.
- Un programa de compensación del trabajador, si la persona sufre una lesión en el trabajo y reclama beneficios bajo ese programa

K. Marketing. Solo podemos usar su información médica con propósitos limitados de marketing de la siguiente manera: comunicados cara a cara, regalos promocionales de valor nominal, recordatorios de resurtidos, o de otro modo para contarle acerca de un medicamento relacionado con su tratamiento o nuestras operaciones de atención médica, conforme se describe en este Aviso.

L. Comunicados de recaudación de fondos. Podemos usar su nombre, dirección, edad, fecha de nacimiento, género, fechas de servicio, departamento de servicio, médico tratante, información de resultados y estado de seguro médico con el fin de recaudar fondos para CHRISTUS St. Vincent. Podemos contactarle para solicitar una contribución deducible de impuestos con el fin de apoyar nuestras actividades de caridad. Usted tiene el derecho de optar por no recibir comunicados de recaudación de fondos en cada solicitud. La información sobre cómo optar por esto se incluirá en cada comunicado.

M. Investigación. Podemos usar o divulgar su Información Médica Protegida (PHI) para realizar investigaciones de atención médica conforme lo autoriza la ley. Podemos también eliminar los datos de identidad de su información médica conforme lo permite la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA). Podemos usar o divulgar a terceros la información a la que le hemos eliminado los datos de identidad con cualquier propósito, sin su autorización o consentimiento adicional.

Usos y divulgaciones que requieren su autorización por escrito

Con cualquier propósito diferente de los descritos antes, solo usamos o divulgamos su información médica cuando usted nos da su autorización por escrito.

- A. Venta de Información médica.** No divulgaremos su información médica con el propósito de vender su información sin su autorización por escrito.
- B. Notas de Psicoterapia.** No usaremos ni divulgaremos notas de psicoterapia sobre usted sin su autorización excepto para su uso por parte del profesional de salud mental que haya creado las notas con el fin de brindarle tratamiento a usted, para nuestros programas de capacitación sobre salud mental o para defendernos ante una acción legal u otra diligencia que usted entable.
- C. Revocación de su autorización.** Usted puede revocar su autorización en cualquier momento al llenar una forma de revocación por escrito y enviarla a nuestra Oficina de Privacidad. Si usted revoca su autorización, ya no usaremos ni divulgaremos su información médica excepto conforme se describe antes (o según lo permitan otras autorizaciones que no se hayan revocado). Sin embargo, su revocación no será efectiva con respecto de cualquier información ya divulgada con anterioridad a terceros conforme a su autorización previa.

Sus derechos de información médica

- A. Derecho a recibir este aviso sobre prácticas de privacidad.** Usted tiene el derecho de recibir una copia de este Aviso en cualquier momento. Usted puede obtener una copia impresa de este Aviso en todas las áreas clínicas o una copia electrónica a través de nuestro sitio web.
- B. Derecho de solicitar restricciones.** Usted puede solicitar por escrito que se establezcan restricciones sobre cómo se usar o comparte su información

médica para tratamiento y con otros propósitos. No se nos exige estar de acuerdo con su solicitud y podemos decir que "no" si esto afectaría su atención. Si usted paga el precio total de un artículo de servicio de atención médica por cuenta propia, puede solicitarnos que no compartamos esa información con su aseguradora médica con propósitos de pago u operaciones. Diremos que "sí" a menos que la ley requiera que compartamos esa información.

C. Derecho de recibir comunicados por medios alternativos o ubicaciones alternativas. Usted puede solicitar por escrito, y nosotros aceptaremos, cualquier solicitud razonable por escrito para que usted reciba su información médica por medios de comunicación alternativos o en ubicaciones alternativas.

D. Derecho de revisar y copiar su información médica. Usted puede solicitar inspeccionar y obtener una copia de su expediente médico o de pago (incluida una copia electrónica si tenemos los expedientes en formato electrónico), según lo permita la ley, por lo general dentro de los siguientes 30 días después de su solicitud por escrito. Podemos cobrarle una tarifa razonable.

E. Derecho de modificar sus expedientes. Usted puede solicitar por escrito que su información médica se modifique si piensa que hay un error. Cumpliremos con su solicitud a menos que creamos que la información que se modificaría es correcta y que está completa o si aplican otras circunstancias especiales.

F. Derecho de recibir un registro de divulgaciones. Usted puede solicitar un estado de cuenta de ciertas divulgaciones cuando su información médica identificable se comparta fuera de CHRISTUS St. Vincent con un propósito distinto del tratamiento o pago. Si usted solicita un estado de cuenta más de una vez durante un periodo de doce (12) meses, podemos cobrarle una tarifa razonable por el estado de cuenta.

G. Representantes personales. Usted puede ejercer sus derechos a través de un representante personal, según lo permita nuestra política de privacidad de información médica y conforme lo determine la ley estatal aplicable. Nos reservamos el derecho de negar el acceso a su representante personal, según lo permita la ley.

H. Aviso de incumplimiento. Usted recibirá un aviso si nosotros o nuestros socios comerciales han incumplido con la confidencialidad de su información médica no protegida.

I. Para obtener más información o presentar reclamaciones. Si usted desea obtener más información acerca de sus derechos de privacidad, está preocupado de que hayamos violado sus derechos de privacidad o no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre el acceso a su información médica, puede contactar a nuestra Oficina de Privacidad. Tenga la seguridad de que investigaremos su inquietud de manera minuciosa, de que le apoyaremos de manera adecuada y de que no tomaremos represalias contra usted de ninguna manera. Usted también puede presentar reclamaciones por escrito en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Bajo solicitud, la Oficina de Privacidad le proporcionará la dirección correcta de la Oficina de Derechos Civiles. No tomaremos represalias contra usted si presenta una reclamación ante nosotros o la Oficina de Derechos Civiles.

Información de contacto de la Oficina de Privacidad

Si usted tiene alguna pregunta, inquietud o queja sobre cómo se protege, usa y/o divulga su información médica, puede contactar a la Oficina de Privacidad por cualquiera de los siguientes medios:

Correo electrónico: privacy@stvin.org

Teléfono: Línea de Integridad de CHRISTUS St. Vincent (gratuita) 1-877-888-4812

Correo: Privacy Officer c/o CHRISTUS St. Vincent Compliance Dept.
455 St. Michael's Drive
Santa Fe, NM 87505

Derecho de cambiar los términos de este Aviso

Podemos cambiar los términos de este Aviso, y los cambios aplicarán a toda la información que tenemos sobre usted. El nuevo Aviso estará disponible bajo solicitud, en nuestra oficina y en nuestro sitio web en

<https://www.christushealth.org/st-vincent>.