

Preguntas Frecuentes

¿Cómo puedo ponerme en contacto con la farmacia?

- Llámenos al número que aparece en la hoja de localización facilitada. Un farmacéutico está disponible 24/7/365.
- Nuestro horario de atención al público también aparece en la hoja de localización.
- Cerramos los días festivos.
- Llame al 911 si tiene una emergencia médica.
- En caso de emergencia/catástrofe, pérdida de medicamentos/suministros o necesidad de su medicación con antelación/antes de viajar, llame inmediatamente a la farmacia.
 - Puede solicitar a su compañía de seguros autorizaciones de urgencia.
 - Puede solicitar a su médico una receta de urgencia.
 - Las entregas de emergencia pueden hacerse en una dirección alternativa.
- Los farmacéuticos están disponibles para urgencias y situaciones clínicas (efectos secundarios, ayuda con la medicación, resolución de quejas). Los farmacéuticos no pueden responder a preguntas sobre el estado de pedidos y copagos, reclamaciones y cobertura de prestaciones. Es posible que se le dirija a un recurso que pueda apoyar la consulta.

¿Cómo actualizo mi receta?

- Su prescriptor puede recetar electrónicamente o enviar por fax su receta a la farmacia que figura en la hoja de localización
- Si envía por correo una receta, asegúrese de incluir:
 - Primer nombre y apellido
 - Dirección
 - Fecha de nacimiento
 - Número de teléfono
 - Alergias conocidas
 - Otros medicamentos (incluidos los de venta libre y los herbales)
 - Una lista de enfermedades / afecciones según su médico
- Su receta puede surtir con un equivalente genérico o biosimilar en función de la legislación estatal, la clasificación de equivalencia de la FDA y la política de la Compañía.
- Un miembro del equipo de farmacia le informará si no podemos surtir su receta. Si lo solicita, le facilitaremos información sobre la disponibilidad de medicamentos.

¿Cuánto tardará en llegar mi receta?

- Le llamaremos para planificar las entregas.
- Una vez que su receta está lista, la enviamos a través de FedEx, UPS o el Servicio Postal de los Estados Unidos, según sea necesario para la estabilidad de su medicación.
- **NOTA:** Los contenedores de envío de medicamentos utilizan un embalaje que mantiene el medicamento dentro del intervalo de temperatura requerido durante el envío durante 48 horas o más. El embalaje puede incluir paquetes de hielo congelado en verano y paquetes sin congelar en invierno para controlar los cambios de temperatura.
- **NOTA:** Para los productos refrigerados, es útil guardar las cajas de espuma y los paquetes de hielo por si se queda sin corriente eléctrica. Mantener congelados los paquetes de hielo.
- Un empleado le informará si su entrega se retrasa. Algunas razones de los retrasos son la disponibilidad del producto, las autorizaciones previas necesarias o una limitación de cantidad impuesta por su compañía de seguros. Trabajaremos con usted y con su médico para conseguir las autorizaciones previas lo antes posible. Si su compañía de seguros no permite una anulación de la cantidad debido a circunstancias imprevistas, le ayudaremos a determinar la mejor manera de obtener su medicación.

¿Cómo puedo reabastecer mi receta?

- Nos pondremos en contacto con usted una semana antes del vencimiento de su surtido. Puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento en relación con su reabastecimiento.
- Tenga a mano su(s) número(s) de receta para realizar el pedido.
- Informe a la farmacia de cualquier cambio en su seguro médico.
- No se preocupe por pedir su receta demasiado pronto. Guardaremos su receta hasta que su seguro la cubra.
- Díganos si han cambiado sus instrucciones. Díganos si su médico le ha aconsejado algún cambio en su tratamiento.
- Si necesita su receta inmediatamente, háganoslo saber para que podamos agilizar su pedido.
- También puede optar por recibir un mensaje de texto para recordarle su próximo reabastecimiento.

¿Cuánto costará mi receta médica?

- Depende de su seguro. El costo de los medicamentos cambia con frecuencia. Una vez procesada su solicitud, le comunicaremos el costo de su copago.
- Le ayudaremos a identificar ayudas para el copago, programas de asistencia a pacientes u otras organizaciones de apoyo o caritativas si no puede hacer frente al costo de su medicación.
- Llame al número de teléfono del Servicio de Atención al Afiliado que figura en su tarjeta de recetas. Allí le informarán de qué farmacias

- especializadas están dentro o fuera de la red y de las diferencias de precio entre las farmacias dentro y fuera de la red.
- Si tiene cobertura de medicamentos de la Parte D de Medicare, el costo de su receta cambiará bastante dependiendo de la etapa de beneficios de su plan.

¿Cómo funciona el proceso de facturación al seguro?

- Presentaremos las reclamaciones a su compañía de seguros en su nombre.
- Llamaremos a su Compañía de seguros para saber qué está cubierto y los trámites necesarios. Si se deniega una solicitud, trabajaremos para conseguir su aprobación. Esto puede requerir la ayuda tanto de usted como de su médico.
- Si un miembro del equipo de farmacia le pide que llame a su aseguradora, realice esta tarea lo antes posible.

¿Cómo puedo saber el costo de mi receta? ¿Cómo puedo efectuar un pago?

- Un representante del servicio le ayudará a planificar su pago.
- Pacientes de facturación médica: Le avisaremos cuando recibamos la respuesta a su reclamación y le informaremos del saldo pendiente de pago.
- Si lo solicita, le enviaremos un extracto de la actividad de su cuenta.
- Su compañía de seguros también puede proporcionarle un informe con la Explicación de Beneficios (EOB) para describir qué servicios estaban cubiertos y cuánto se pagó, así como el saldo restante.
- Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con un miembro de nuestro equipo de farmacia.
- Aceptamos las principales tarjetas de crédito, cheques, efectivo o giros postales. Si envía el pago por correo, por favor no envíe dinero en efectivo.
- Debe dar su consentimiento al importe pagado y a la forma de pago.

¿Qué debo hacer si cambia mi seguro?

- Si se produce un cambio en su seguro, llame a nuestra farmacia lo antes posible para informarles de estos cambios.
- Comprobarán sus beneficios y cualquier cambio resultante en su plan de seguro.
- Muchas compañías de seguros necesitan dar su aprobación por adelantado. Esto puede tardar hasta 30 días. Asegúrese de comunicárselo a nuestra farmacia lo antes posible para evitar retrasos en la recepción de su medicación.

¿Cómo puedo deshacerme de los medicamentos de forma segura?

- Este sitio web contiene información sobre cómo deshacerse de los medicamentos de forma segura. También puede llamar a la farmacia para que le orienten: <http://www.fda.gov/Drugs/ResourcesForYou/Consumers/BuyingUsingMedicineSafely/EnsuringSafeUseofMedicine/SafeDisposalofMedicines/ucm186187.htm>
- Si su medicamento no está en esta lista, llame a la farmacia para informarse.
- Le notificaremos si su medicamento es retirado del mercado. Se le darán instrucciones sobre lo que debe hacer.

¿Qué es el Programa de Gestión de Pacientes?

- El Programa de Gestión de Pacientes está incluido sin costo alguno para usted. Se le inscribe automáticamente. Puede darse de baja en cualquier momento. Los farmacéuticos colaborarán con usted para resolver cualquier duda o pregunta relacionada con la medicación.
- Los beneficios potenciales de este programa son:
 - Control de los efectos secundarios
 - Mejora de la salud general
 - Información adicional sobre enfermedades y medicación
 - Garantizar que los medicamentos se tomen según lo prescrito
 - Coordinación de la atención con su médico.
- Las posibles limitaciones de este programa dependen de usted, el paciente. Debe estar dispuesto a:
 - Seguir las instrucciones de su médico y farmacéutico
 - Cumplir con la toma de la medicación, y
 - Comentar con su farmacéutico los detalles de su enfermedad, su historial médico y sus actividades de la vida diaria.
- Informe a su médico de que está inscrito en nuestro Programa de Gestión de Pacientes. Una buena relación entre su médico y su farmacéutico le beneficiará.

¿En qué estados presta servicio?

- BioMatrix puede prestar servicio en los 50 estados de EE.UU., Washington DC, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE.UU.

¿Cuáles son sus procedimientos de quejas/inquietudes y comentarios?

- Cualquier duda, queja o comentario se tratará con discreción y se mantendrá su confidencialidad.
- Queremos ofrecerle un buen servicio, y sus inquietudes, quejas, sugerencias y elogios nos ayudarán a prestarle un mejor servicio.
- Utilice el número que figura en su hoja de localización y solicite hablar con un supervisor o farmacéutico en caso de dudas o quejas sobre los servicios.
 - Si un supervisor no puede resolver su queja, solicite hablar con el Farmacéutico Encargado (PIC).
- Ni usted ni su familia serán penalizados, ni su asistencia médica se verá perjudicada por presentar una queja o denuncia

- Si decide presentar una queja formal, dirija la carta de reclamación al Farmacéutico Encargado, o anótelo durante su llamada.
 - A continuación, el farmacéutico responsable:
 - Acusará recibo de su reclamación en un plazo de cinco (5) días
 - Investigará su queja
 - Le ofrecerá tener una reunión para tratar el asunto con más detalle.
 - Le ofrecerá una explicación completa por escrito en un plazo de catorce (14) días. Si por cualquier motivo no podemos obtener toda la información necesaria en ese plazo, le informaremos de los motivos del retraso.
- Límites de tiempo:
 - Debe hacerse en los 6 meses siguientes al acontecimiento, o
 - Hacerse en un plazo de 6 meses desde que el paciente se dio cuenta de que tenía una queja o preocupación, siempre que no hayan transcurrido más de 12 meses desde el suceso.
- Puede ponerse en contacto con nuestras organizaciones de acreditación URAC, a través del sitio web, <https://www.urac.org/complaint/> o ACHC en el 855-937-2242 para cualquier duda no resuelta.
- Puede ponerse en contacto con la Junta de Farmacia de su estado para cualquier duda farmacéutica no resuelta.