

UNIVERSITY OF KENTUCKY SPECIALTY PHARMACY & INFUSION SERVICES

Se adjunta información sobre nuestras operaciones y servicios, la seguridad del paciente y demás información importante para los pacientes. Tómese unos minutos para leer esta información y guarde este paquete en un lugar seguro para consultas futuras.



ACCREDITED
Specialty Pharmacy
12/01/2026



CERTIFIED
Rare Disease Pharmacy
Center of Excellence
12/01/2026



*Queremos saber cómo lo
estamos haciendo*

*Es importante que complete
la hoja de Comentarios
del paciente de farmacia
con respecto a la farmacia
especializada o al centro de
infusión que se incluye en
este folleto, y que nos la
devuelva en el sobre con
franqueo prepagado
que se proporciona.*



¡Le damos la bienvenida a UK Specialty Pharmacy & Infusion Services! Nuestro servicio está diseñado para mejorar la vida de los pacientes dentro de UK HealthCare y sus sistemas de salud asociados que toman medicamentos complicados y de alto costo, llamados "medicamentos especializados". Trabajaremos estrechamente con usted y su médico para ayudarle a tener éxito con su nueva terapia. En este paquete de bienvenida se describen muchos de los servicios que ofrecemos.

Aquí hay algunas cosas que debe saber sobre la farmacia especializada y los servicios de infusión de UK:

- UK Specialty Pharmacy & Infusion Services es una farmacia especializada que le ofrece soporte las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Lo tratamos como persona y trabajamos con sus proveedores de atención médica para crear un programa adaptado a su afección específica.
- Dado que queremos asegurarnos de que comprende y sigue las pautas de medicamentos recetados, se le proporcionará información sobre sus medicamentos en el método más adecuado para satisfacer sus necesidades. Además, le proporcionaremos otros materiales educativos para pacientes.
- Nuestro equipo exclusivo de técnicos de farmacia especializada se asegurará de la entrega de sus resurtidos mensuales.
- Nos encargaremos de los detalles del envío y la entrega de sus medicamentos especializados y de la programación de sus citas de infusión en UK HealthCare.
- Somos expertos en atención con años de experiencia y podemos ayudarle a obtener el tratamiento que necesita.
- Además, UK Specialty Pharmacy & Infusion Services proporciona recursos a grupos de apoyo y defensa de pacientes accesibles en cualquier momento desde nuestro sitio web (ukspecialtypharmacy.org) o por escrito cuando se solicita a los farmacéuticos. En nuestro sitio web también se proporciona acceso en cualquier momento a los recursos basados en la evidencia que utilizamos para diseñar nuestro Programa de manejo de pacientes.

Si tiene alguna pregunta, llámenos al 844-730-5913 (línea gratuita) o visítenos en línea en ukspecialtypharmacy.org.

ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS ESPECIALIZADOS

Tenemos licencia para hacer entregas en más de 45 estados. Escanee el código QR para ver todos los estados en los que prestamos servicios.



¡Gracias por elegirnos como su farmacia especializada!

CONTENIDO DEL PAQUETE DE BIENVENIDA

Información de contacto y horario de atención	4
Servicios que se ofrecen	5
Servicios que se ofrecen: obtención de medicamentos y servicios	6
El proceso de facturación	7
Preguntas frecuentes: farmacia especializada	8
Preguntas frecuentes: servicios de infusión	10
Consejos para el éxito	13
Seguridad del paciente	14
Instrucciones para lavarse las manos	14
Cómo desechar los residuos biomédicos generados en casa	15
Información para el paciente sobre la preparación ante emergencias	16
Seguridad general en el hogar: educación del paciente	16
Caídas	16
Envenenamiento	16
Prevención de incendios y quemaduras	16
Incendio	17
Desastres naturales (inundaciones, terremotos o tornados)	17
Apagón	18
Tormenta de invierno	18
Sus derechos y responsabilidades como paciente de UK Specialty Pharmacy	19
Ayúdenos a ayudarlo	21
Directivas anticipadas	21
Aviso de prácticas de privacidad de UK HealthCare	23
Normas para proveedores de DMEPOS de Medicare	26
Estimación de buena fe	28
Facturación de saldo	29
Encuesta de opinión a los pacientes de UK Specialty Pharmacy & Infusion Services	31
Registrarse en MyChart	33
Información sobre alquileres y garantías de equipo médico duradero	34
Notas	35
Sobre de devolución (adjunto)	

Todo el contenido de este folleto ©2026 UK HealthCare. Cualquier uso de este material con fines comerciales está estrictamente prohibido.

INFORMACIÓN DE CONTACTO Y HORARIO DE ATENCIÓN

Nuestros servicios de infusión están ubicados en Wellington Way en South Lexington. UK Specialty Pharmacy es una farmacia de acceso limitado, pero nuestros farmacéuticos y nuestro personal siempre están disponibles en los números que se indican a continuación.

Animamos a los pacientes de las farmacias especializadas a que aprovechen nuestras opciones de entrega a domicilio. Es posible que le entreguen sus medicamentos a través de FedEx Express, el Servicio Postal de los EE. UU. o por mensajería en el área de Lexington/Central Bluegrass. Cuando sea necesario, también se pueden hacer arreglos para que recoja sus medicamentos en una de nuestras farmacias minoristas de UK.

UK SPECIALTY PHARMACY

Teléfono: 844-730-5913 (línea gratuita)
o 859-218-5413

Sitio web: ukspecialtypharmacy.org

Correo electrónico:
specialtypharmacy@uky.edu

Horario: Lunes a viernes, de 7:30 a. m.
a 5 p. m. Cerrado los días
festivos universitarios

Si tiene preguntas fuera del horario de atención, llame al **859-323-5000** y pida hablar con el farmacéutico especialista de guardia.

WELLINGTON INFUSION SERVICE

531 Wellington Way, Second Floor
Lexington, KY 40503

Teléfono: 859-218-5413

Horario: Lunes a viernes, de 7 a. m.
a 5:30 p. m. Cerrado los días
festivos universitarios

KENTUCKY CLINIC PHARMACY

740 S. Limestone, Room J-134

Teléfono: 859-323-5855

Horario: Lunes a viernes de
7:30 a. m. a 9 p. m.
Sábados de 8:30 a. m. a 5 p. m.
Domingos de 8:30 a. m. a 5 p. m.
Cerrado los días festivos
universitarios

TURFLAND CLINIC PHARMACY

2195 Harrodsburg Road, Lexington

Teléfono: 859-257-5899

Horario: Lunes a viernes de 7 a. m. a 9 p. m.
Sábados de 8:30 a. m. a 5 p. m.
Domingos de 8:30 a. m. a 6 p. m.
Los horarios de los días festivos
pueden variar; llámenos
para verificar.

DÍAS FESTIVOS UNIVERSITARIOS

Si un día festivo cae un sábado, los servicios de farmacia y de infusión permanecerán cerrados el viernes anterior. Si cae un domingo, cerraremos el lunes siguiente.

Año Nuevo (1 de enero)

Día de Martin Luther King, Jr. (tercer lunes de enero)

Día de los Caídos (último lunes de mayo)

Juneteenth (19 de junio)

Día de la Independencia (4 de julio)

Día del Trabajo (primer lunes de septiembre)

Día de Acción de Gracias (cuarto jueves de noviembre)

Día después del Día de Acción de Gracias

Día de Navidad (25 de diciembre)

SERVICIOS QUE SE OFRECEN

CÓMO SURTIR UNA NUEVA RECETA

UK Specialty Pharmacy & Infusion Services trabajará con su médico cuando necesite un nuevo medicamento recetado. En la mayoría de los casos, el médico que le emite la receta la enviará electrónicamente a UK Specialty Pharmacy & Infusion Services. Sin embargo, también puede llamarnos y solicitar que nos comuniquemos con el profesional para obtener una nueva receta. Después de recibir la receta, nuestro personal lo inscribirá en nuestro Programa de manejo de pacientes.

PROGRAMAS DE MANEJO DE PACIENTES

Un farmacéutico o profesional de enfermería de UK Specialty Pharmacy & Infusion Services proporcionará una variedad de servicios de apoyo a la gestión clínica de pacientes para afecciones médicas específicas para garantizar que se mantenga en la mejor salud posible.

Estos servicios incluyen información sobre cómo y cuándo tomar los medicamentos, cómo manejar los posibles efectos secundarios, y apoyo y supervisión continuos de la salud. Esto se le proporciona sin costo adicional y su participación es completamente voluntaria. Puede rechazar la inscripción en el Programa de manejo de pacientes o darse de baja en cualquier momento notificando a uno de los miembros de nuestro equipo durante el horario comercial normal al **844-730-5913** (línea gratuita).

Un farmacéutico autorizado está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, para cualquier necesidad urgente relacionada con sus medicamentos. Después del horario comercial normal, llame a nuestro operador de búsqueda fuera del horario de atención al **859-323-5000**. Pregunte por el "farmacéutico especialista de guardia" y lo conectaremos de inmediato o le devolveremos la llamada de inmediato. Ante cualquier emergencia, llame inmediatamente al 911.

EXPLORACIÓN DE SEGUROS

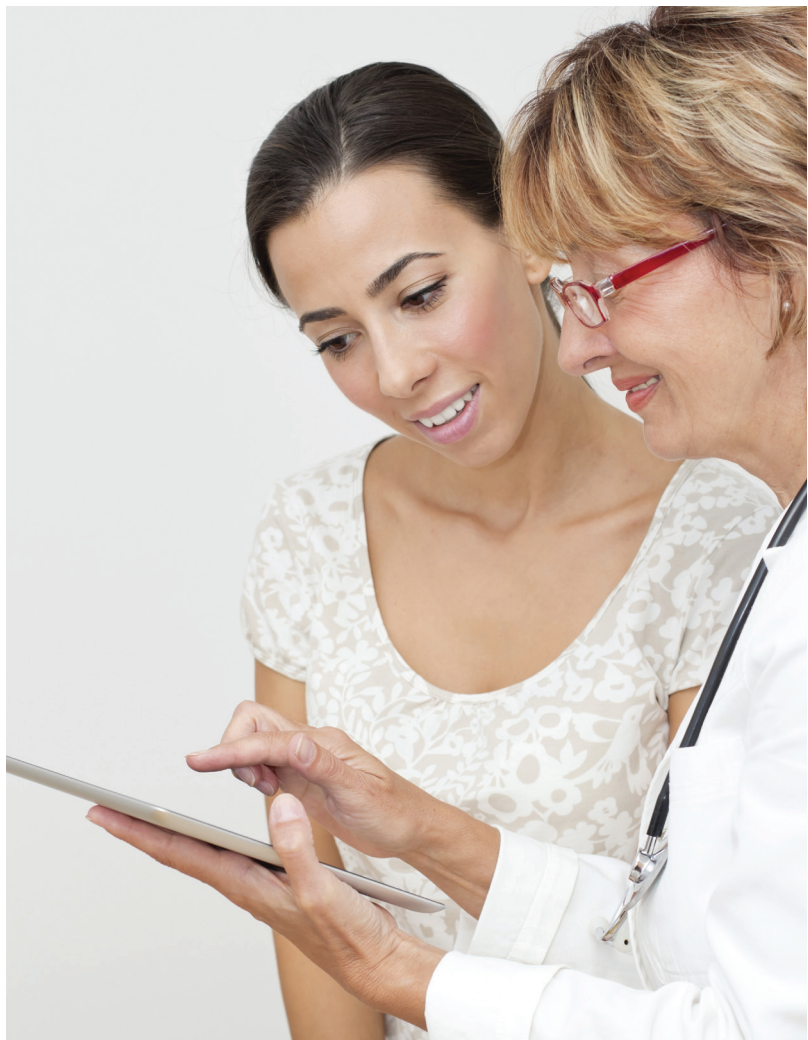
Nuestro equipo se pondrá en contacto con su compañía de seguros para solicitar la cobertura del medicamento. Este proceso a menudo se denomina "autorización previa".

ASISTENCIA FINANCIERA

El monto del copago por una farmacia de especialidad o un medicamento de infusión aún puede ser alto, a pesar de que su compañía de seguros pague la mayor parte del costo. Investigaremos varios programas de asistencia financiera disponibles para posiblemente reducir el costo de su terapia con medicamentos.

MEDICAMENTOS NO DISPONIBLES EN UK SPECIALTY PHARMACY & INFUSION SERVICES

Si no puede obtener un medicamento en UK Specialty Pharmacy & Infusion Services, su equipo de farmacia especializada trabajará con usted y con otra farmacia o centro de infusión para asegurarse de que reciba su medicamento. Si desea que transfieran su receta a otra farmacia o centro de infusión, comuníquese con el equipo de su farmacia especializada y nosotros transferiremos la receta en su nombre.



SERVICIOS QUE SE OFRECEN

ENTREGA DE MEDICAMENTOS ESPECIALIZADOS

Coordinamos la entrega de sus medicamentos. Las opciones incluyen: entrega por correo GRATUITA en su hogar o en una ubicación alternativa aprobada, entrega en su clínica o, cuando sea necesario, se pueden hacer arreglos para que los recoja en Kentucky Clinic Pharmacy o Turfland Clinic Pharmacy. También incluiremos los suministros necesarios, como agujas, jeringas e hisopos con alcohol.

Si sus medicamentos requieren un manejo especial o refrigeración, se empaquetarán y enviarán según corresponda. Algunas entregas también requieren una firma. Le informaremos con anticipación para que podamos planificar su entrega. En algunos casos, una firma electrónica también puede ser una opción.

UK Specialty Pharmacy & Infusion Services hará todo lo posible para entregar sus suministros y medicamentos con anticipación si hay una advertencia meteorológica. Un representante de UK Specialty Pharmacy & Infusion Services intentará llamar a nuestros pacientes, en orden de prioridad en caso de desastre, con instrucciones especiales. Asegúrese de que tengamos su información de contacto secundaria en el archivo para garantizar que no haya una interrupción en la terapia. En el caso de que una entrega se haya retrasado, tenga la seguridad de que haremos un seguimiento de su paquete y supervisaremos su progreso. Se le notificará cualquier retraso previsto y, si es necesario, en muchos casos se enviará un servicio de mensajería con su medicamento, para asegurarse de que no se le olvide ninguna dosis.

Nuestros pacientes pueden llamar al **844-730-5913** (línea gratuita) en cualquier momento durante el horario comercial para hablar con un representante si hay un problema con la entrega. Los pacientes también pueden llamar al número fuera de horario **859-323-5000** y preguntar por el farmacéutico especializado de guardia.

RECORDATORIOS SOBRE RESURTIDOS

Un técnico de farmacia especializado le llamará antes de que se acabe su medicamento, para revisar su progreso y determinar el envío de su próximo resurtido. También puede llamarnos en cualquier momento para solicitar un resurtido. Llame al **844-730-5913** (línea gratuita) durante nuestro horario comercial normal si tiene alguna pregunta o necesita ayuda.

PROGRAMACIÓN DE CITAS DE INFUSIÓN ESPECIALIZADA

Uno de los miembros de nuestro equipo lo llamará para programar su infusión en uno de nuestros centros de infusión. Si prefiere que le programen la infusión en otro centro, podemos ayudarle a programar esa cita. Si tiene inquietudes sobre la programación de infusión, los pacientes pueden llamar al **844-730-5913** (línea gratuita) durante el horario comercial.

BENEFICIOS Y LIMITACIONES DEL PROGRAMA DE MANEJO DE PACIENTES

Este programa está diseñado para mejorar su salud general mediante la optimización de los medicamentos de especialidad a través del manejo de los efectos secundarios, a la vez que aumenta la adherencia y la comprensión de su terapia farmacológica. Ofrecemos herramientas específicas para cada medicamento, que incluyen hojas informativas para el paciente, calendarios de medicamentos y otros elementos para ayudarlo a tener éxito en la terapia.

Recuerde que este programa es tan eficaz como su compromiso de seguir las instrucciones de su proveedor y la orientación del equipo de su farmacia.



EL PROCESO DE FACTURACIÓN

RECLAMACIONES DE MEDICAMENTOS

UK Specialty Pharmacy & Infusion Services facturará a su seguro de farmacia o compañía de seguros médicos por usted. Sin embargo, es posible que aún tenga que pagar una parte del costo, que se denomina copago o coseguro. Usted será responsable de pagar su copago cuando pida su medicamento o resurtido. Para los copagos, le diremos el monto exacto que debe pagar. Se procesará el coseguro con el seguro tan pronto como sea posible y se le enviará una factura por correo. En el caso de las reclamaciones médicas, UK Specialty Pharmacy llevará a cabo una investigación de los beneficios del seguro médico para determinar si su seguro le permite utilizar nuestro servicio de farmacia o de infusión, el porcentaje de coseguro, la información del deducible y la cobertura.

SALDOS PENDIENTES

Si por alguna razón debe un saldo, deberá pagar el saldo antes de su próximo surtido. Aceptamos tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express y Discover. También aceptamos cheques personales, giros postales y la mayoría de las cuentas de gastos flexibles.

PLAN DE PAGO

Si necesita ayuda para organizar un plan de pago por el dinero que debe, con gusto lo ayudaremos a establecer un plan de pago. Por favor, llámenos y avisenos de su situación.



PREGUNTAS FRECUENTES: FARMACIA ESPECIALIZADA

¿POR QUÉ NECESITO UNA FARMACIA ESPECIALIZADA?

Estos medicamentos, complejos y costosos, generalmente requieren un almacenamiento y un manejo especiales y es posible que no estén fácilmente disponibles en su farmacia local o que deban administrarse por vía intravenosa en un centro de infusión. A veces, estos medicamentos también tienen efectos secundarios que requieren el control por parte de un farmacéutico capacitado. UK Specialty Pharmacy se enfoca en proporcionar estos medicamentos mientras ofrece un excelente servicio al cliente y apoyo clínico para usted y sus cuidadores.

¿CÓMO PUEDO PONERME EN CONTACTO CON UK SPECIALTY PHARMACY?

Puede hacer lo siguiente:

- Llámenos al **844-730-5913** (línea gratuita) o al **859-218-5413** para hablar con un empleado de la farmacia especializada.
- Envíe un correo electrónico a uno de nuestros farmacéuticos clínicos a specialtypharmacy@uky.edu.
- Pida hablar con un empleado de la farmacia especializada durante su próxima visita a la clínica.

¿NECESITA PEDIR RESURTIDOS?

Un técnico de farmacia especializado le llamará antes de que se acabe su medicamento, para revisar su progreso y determinar el envío de su próximo resurtido. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al 844-730-5913 (línea gratuita) durante nuestro horario de atención normal.

¿CUÁNTO COSTARÁN MIS MEDICAMENTOS?

El monto de su copago variará según su plan de seguro y, en algunos casos, la farmacia que use. Le informaremos esta cantidad después de que hayamos procesado su receta. El personal también puede proporcionar un precio en efectivo si lo solicita.

¿QUÉ PASA SI NO PUEDO PAGAR MIS MEDICAMENTOS?

Algunos pacientes son elegibles para recibir asistencia financiera a través de compañías farmacéuticas u organizaciones de beneficencia. Realizaremos una revisión completa de las opciones disponibles, le informaremos sobre las opciones disponibles y lo inscribiremos en el programa si cumple con los requisitos de elegibilidad, después de obtener su permiso para hacerlo.

¿QUÉ PASA SI MI COMPAÑÍA DE SEGUROS NO CUBRE MI MEDICAMENTO?

Nuestro personal trabaja directamente con su médico y su compañía de seguros para obtener cobertura para su terapia. Si esta es rechazada, su médico discutirá otras opciones con usted.

¿PUEDO SEGUIR TENIENDO ACCESO A MIS MEDICAMENTOS DE ESPECIALIDAD SI CAREZCO DE SEGURO DE MEDICAMENTOS RECETADOS?

Algunas compañías farmacéuticas ofrecen un programa de medicamentos gratuitos. Si está disponible, lo ayudaremos a inscribirse en el programa, después de obtener su permiso para hacerlo.

¿UK SPECIALTY PHARMACY TIENE ACCESO A TODOS LOS MEDICAMENTOS DE ESPECIALIDAD?

UK Specialty Pharmacy tiene acceso a la mayoría de los medicamentos de especialidad. Si no tenemos acceso, transferiremos su receta a una farmacia que sí lo tenga y haremos que la nueva farmacia se comunique con usted.

¿PERMITIRÁ MI COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE UK SPECIALTY PHARMACY DISPENSE EL MEDICAMENTO?

UK Specialty Pharmacy está en la red de la mayoría de las compañías de seguros. Ocasionalmente, su compañía de seguros requerirá el uso de otra farmacia. En estos casos, transferiremos su receta y haremos que la nueva farmacia se comunique con usted.

El uso de UK Specialty Pharmacy es opcional. Si desea usar otra farmacia de especialidad, llámenos y le ayudaremos con la transferencia de su receta.

¿ALGUNA VEZ SUSTITUIRÁN MI MEDICAMENTO POR OTRO?

Cada cierto tiempo, es necesario sustituir los medicamentos de marca por medicamentos genéricos. Esto podría ocurrir debido a que su compañía de seguros prefiere que se le despache el genérico o que se reduzca su copago. Si es necesario realizar una sustitución, un miembro del personal de farmacia especializada se comunicará con usted antes de enviar el medicamento para informarle de la sustitución.

PREGUNTAS FRECUENTES: FARMACIA ESPECIALIZADA

¿ALGUNA VEZ ME LLAMARÁN DESDE UK SPECIALTY PHARMACY?

Le llamaremos para lo siguiente:

- Confirmar el estado inicial del monto o la cita de copago y receta de su receta o confirmar su cita de infusión.
- Configurar la entrega inicial y los resurtidos.
- Verificar su dirección y confirmar la entrega de su medicamento.

También podemos llamarle para lo siguiente:

- Verificar la información de la receta o del seguro médico.
- Obtener documentación de sus ingresos para inscribirle en un programa de asistencia financiera.
- Asesorarle sobre el medicamento.
- Informarle que la receta debe ser transferida a otra farmacia especializada.
- Notificarle sobre cualquier retiro de su medicamento por parte de la FDA.

¿CUÁNDO DEBO COMUNICARME CON SU FARMACIA?

Debe llamar a UK Specialty Pharmacy en los siguientes casos:

- Su dirección, número de teléfono o información del seguro ha cambiado.
- Si tiene preguntas sobre el estado de su receta médica.
- Tiene inquietudes con respecto a cómo tomar sus medicamentos.
- Desea información adicional sobre su plan de terapia.
- Sospecha que se ha producido un error o retraso en el envío o la dispensación.
- Inmediatamente después de recibirlo, si sospecha que su medicamento ha sido retirado del mercado por la FDA.
- Necesita reprogramar la cita de infusión de su especialidad.

También debe comunicarse con nosotros si tiene alguna otra pregunta o inquietud. Nuestro personal lo asistirá con gusto con sus necesidades de farmacia de especialidad, que incluyen lo siguiente:

- Trabajar con otra farmacia de especialidades para recibir sus medicamentos a domicilio.
- Ayudarle a obtener acceso a medicamentos durante una emergencia o un desastre.
- Proporcionarle herramientas para manejar su terapia, incluidos materiales educativos y apoyo de defensa del consumidor.

¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO UNA REACCIÓN ADVERSA AL MEDICAMENTO?

Los pacientes que tengan reacciones adversas a medicamentos u otros problemas deben ponerse en contacto con UK Specialty Pharmacy o con el médico que le emite la receta. Debe llamar al 911 o pedirle a alguien que lo lleve a una sala de emergencias local si la reacción parece grave o pone en riesgo su vida.

¿PUEDO DEVOLVER MI RECETA?

La mayoría de los medicamentos recetados no pueden devolverse a la farmacia. Algunas recetas pueden ser devueltas y acreditadas si no se han abierto, si se han dispensado dentro de un plazo de 14 días y cumplen con otros requisitos especificados por la ley de Kentucky. Llámenos y podremos informarle si su medicamento puede ser devuelto y acreditado. Además, si sospecha que su medicamento es defectuoso, llámenos y veremos si podemos enviarle un medicamento nuevo.

¿CÓMO PUEDO DESECHAR LOS MEDICAMENTOS QUE NO UTILIZO?

Para la comodidad de nuestros pacientes, los contenedores de desecho de medicamentos MedSafe están disponibles en cada una de nuestras farmacias minoristas. Estos contenedores ofrecen una forma segura de desechar los medicamentos vencidos o no utilizados. Simplemente lleve sus medicamentos al lugar de su elección y colóquelos en los contenedores azules de MedSafe. Para obtener una lista de las farmacias, visite ukpharmacy.org. También puede visitar los sitios web que se incluyen a continuación para obtener más información.

- www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm
- www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm

PREGUNTAS FRECUENTES: **SERVICIOS DE INFUSIÓN**

¿PUEDO ELEGIR ENTRE UK SPECIALTY INFUSION Y CHANDLER AND WELLINGTON INFUSION?

Quizás. Esto depende de varios factores, que incluyen, entre otros: la preferencia de sus médicos, su estado de salud personal y la cobertura del seguro. UK Specialty Pharmacy & Infusion Services explorará sus opciones si prefiere un lugar sobre otro. Si tiene preguntas sobre UK Specialty Infusion - Chandler, llame al 859-323-0727.

¿UK SPECIALTY INFUSION - CHANDLER O WELLINGTON INFUSION PROPORCIONA TRATAMIENTO PARA PACIENTES PEDIÁTRICOS?

Wellington Infusion puede proporcionar tratamiento para adolescentes (de 12 a 18 años) si se cumplen ciertos criterios.

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UNA SUITE DE INFUSIÓN HOSPITALARIA Y UNA QUE NO LO ES? ¿AFECTA ESTO A LA FACTURACIÓN?

"Hospitalizado" se refiere a la relación entre el hospital y su clínica o departamento. Esta relación permite que el hospital y la sala de infusión compartan costos e ingresos. La sala de infusión basada en el hospital está bajo licencia y cumple con los estándares de acreditación del UK Chandler Hospital.

Debido a que operan bajo la supervisión del hospital, una infusión en UK Specialty Infusion – Chandler (departamento basado en el hospital) se facturará de la misma manera que una factura hospitalaria. Wellington Infusion no se basa en un hospital y debe utilizar un procedimiento de facturación diferente al de UK Specialty Infusion - Chandler. Algunas compañías de seguros prefieren una suite de infusión basada en un hospital en lugar de una suite de infusión no basada en un hospital y viceversa.

Si tiene preguntas sobre su factura o para solicitar un estado de cuenta detallado, llame a facturación del paciente (hospital o KMSF) al 859-257-7900 o al 800-967-2131 (línea gratuita), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4:30 p. m.

Visite ukhealthcare.uky.edu/patients-visitors/patients/payment-insurance para obtener más información.

¿QUÉ DEBO ESPERAR?

Use ropa suelta y cómoda para permitir el acceso de las vías intravenosas o centrales. Asegúrese de desayunar o comer un refrigerio antes de asistir a su cita. Puede traer libros, aparatos electrónicos personales o computadoras portátiles para usar durante su visita. Hay acceso a Internet inalámbrico de forma gratuita. También hay televisores y/o tabletas ubicados en todo el departamento.

¿QUÉ SUCEDE SI LLEGO TARDE A MI CITA?

Haga todo lo posible para llegar a la hora programada para su tratamiento. Si llega con más de 15 minutos de retraso a su cita, es posible que tenga que reprogramar la cita para otro momento. Si cree que llegará tarde, llámenos para determinar si podremos atender el retraso.

¿PUEDO LLEVAR NIÑOS A MI CITA?

No se permite la presencia de menores de 10 años en las áreas de tratamiento. Todos los niños (excepto los que son pacientes) deben tener la supervisión de un adulto que no sea paciente en todo momento mientras se encuentren en cualquier centro de UK HealthCare.

¿A QUIÉN LLAMO SI NECESITO CAMBIAR MI CITA?

Si solo necesita cambiar la hora de su cita, llame al 859-218-5413 entre las 8 a. m. y las 4:30 p. m., de lunes a viernes. Si necesita cambiar la fecha de su cita, consulte primero con su médico.

PREGUNTAS FRECUENTES: **SERVICIOS DE INFUSIÓN**

¿QUÉ DEBO LLEVAR CONMIGO?

Debe traer una forma de identificación (licencia de conducir) y tarjetas de seguro para nuestra área de registro. Además, traiga una lista de los medicamentos que toma en casa, una copia de sus directivas anticipadas (si tiene una) y cualquier medicamento que deba tomar durante el tiempo que se encuentre aquí. Si tiene necesidades dietéticas especiales o va a estar aquí todo el día, puede traer comida con usted. Si tiene programado un servicio en Wellington Infusion y recibe oxígeno en su hogar, traiga suficiente oxígeno para que le sirva de suplemento durante toda la cita.

¿PUEDO RECIBIR VISITAS?

Sí, se anima a los amigos y familiares a que le acompañen, especialmente en su primera visita, para brindarle apoyo o para hacerle cualquier pregunta adicional. Es muy importante para nosotros que se sienta cómodo con su tratamiento. Sin embargo, no es un entorno apropiado para niños pequeños, y los niños menores de 10 años no están permitidos en el área de tratamiento. Por respeto a nuestros otros pacientes, limite la cantidad de visitantes que vienen con usted a no más de dos.

¿HAY COMIDAS O BOCADILLOS DISPONIBLES?

Desayune de la forma habitual antes de llegar. Citas en UK Specialty Infusion: Chandler tendrá acceso a los servicios de alimentación de UK HealthCare, que incluyen una cafetería en el primer piso del Pabellón A y una cafetería en la planta baja del Pabellón A, justo detrás del mostrador de información. Hay bebidas disponibles sin cargo. Las máquinas expendedoras también se encuentran en el Pabellón H. Para los pacientes de Wellington Infusion, las máquinas expendedoras se encuentran junto al registro. Si necesita indicaciones, cualquier mostrador de información puede ayudarle.

Los pacientes con necesidades dietéticas especiales pueden traer su propia comida. También puede recibir comida a domicilio a través de un servicio de entrega de alimentos.

¿CUÁNTO TIEMPO ESTARÉ EN MI CITA DE INFUSIÓN?

Los tiempos de tratamiento varían según el medicamento que reciba, según las indicaciones del médico. Llámenos al 859-218-5413 y estimaremos el tiempo de su tratamiento.

¿PUEDO CONDUCIR YO MISMO A CASA DESPUÉS DE MI TRATAMIENTO?

Depende de su tratamiento. Algunas terapias requieren que cuente con un conductor. Llámenos al 859-218-5413 y un miembro de nuestro personal le informará si se necesita un conductor para su tratamiento específico.

¿QUÉ ROPA DEBO LLEVAR?

Use ropa cómoda y de fácil acceso para comenzar su terapia intravenosa. Además, a veces hace frío en el área de tratamiento, así que use ropa que lo mantenga abrigado. También disponemos de mantas calientes.

TENGO MUCHAS PREGUNTAS. ¿QUIÉN PODRÁ RESPONDER A MIS PREGUNTAS?

Hay un equipo especializado de enfermeros de infusión, todos los cuales están calificados para responder sus preguntas. Hay un farmacéutico clínico que le brindará información durante su primera cita de infusión y que estará disponible para responder preguntas durante cualquier visita. Lo derivaremos a su médico si tiene preguntas que necesite responder.

PREGUNTAS FRECUENTES: **SERVICIOS DE INFUSIÓN**

NECESITO ASISTENCIA PERSONALIZADA CON LAS NECESIDADES DE LA VIDA DIARIA. ¿SE PROPORCIONA?

Con gusto ayudamos con tareas pequeñas como caminar o levantarse de una silla, pero nuestro personal no puede brindar asistencia personalizada. Si necesita un mayor nivel de asistencia o depende de levantar objetos, un familiar o asistente de salud deberá acompañarle a la cita.

¿QUÉ DEBO HACER SI USO OXÍGENO EN EL HOGAR?

Puede usar el oxígeno de su hogar durante la visita de infusión. Le recomendamos que traiga suficientes suministros a su casa para la duración de la infusión más el tiempo de viaje. Esto incluye tanques de oxígeno, un regulador, tubos y cualquier carrito o bolsa. Si no sabe cuánto tiempo se espera que dure su cita de infusión, llámenos al 859-218-5413.

¿PUEDO LLEVAR MI ORDENADOR PORTÁTIL?

Sí. El acceso inalámbrico a Internet está disponible.

¿QUÉ PASA SI NECESITO TRATAMIENTOS DIARIOS?

UK Specialty Infusion: Los servicios de infusión de Chandler y Wellington están abiertos de lunes a viernes. Para los pacientes que necesitan tratamientos diarios, como antibióticos intravenosos, se pueden hacer arreglos para recibir infusiones en otro lugar.



CONSEJOS ÚTILES

En UK Specialty Pharmacy & Infusion Services, estamos aquí para ayudarle a sacar el máximo partido a sus medicamentos. Nuestros médicos clínicos están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana para responder sus preguntas y brindarle el apoyo que necesita. A continuación se presentan algunos consejos que pueden ayudarlo a lograr los mejores resultados de la terapia recetada por su médico:

1. SIGA LAS INSTRUCCIONES DE SU MÉDICO.

Es especialmente importante que siga las indicaciones de su médico para su medicación a fin de obtener los mejores resultados. Esto incluye tomar la dosis correcta en el momento adecuado y durante la duración recetada de la terapia.

2. HAGA PREGUNTAS.

Informarse sobre los medicamentos que está tomando y la enfermedad por la que está siendo tratado es una parte muy importante para lidiar con los cambios que está experimentando. Pregúntele a su médico o farmacéutico por cualquier otro recurso educativo específico para su afección.

3. LLÁMENOS.

Si tiene alguna pregunta sin respuesta o necesita asistencia adicional, llámenos en cualquier momento, de día o de noche, a nuestro número de teléfono gratuito. ¡Nuestros farmacéuticos están aquí para ayudarle!

*Llame a UK Specialty Pharmacy & Infusion Services al 844-730-5913
(línea gratuita) para obtener más detalles.*



SEGURIDAD DEL PACIENTE

INSTRUCCIONES PARA EL LAVADO DE MANOS

Las infecciones son graves. La mejor manera de asegurarse de no contraer una infección es lavarse las manos con frecuencia. Recuerde siempre lavarse las manos antes y después de preparar o manipular cualquier medicamento.

1. Recoja los suministros:
 - Jabón.
 - Toallas de papel o una toalla de tela limpia.
2. Mójese las manos con agua tibia.
3. Coloque una pequeña cantidad de jabón en las manos.
4. Frótese las manos enérgicamente durante al menos 30 segundos.
5. No se olvides de la zona entre los dedos y debajo de las uñas.
6. Enjuáguese las manos con agua tibia.
7. Séquese las manos con una toalla de papel o una toalla de tela limpia.
8. Cierre el grifo con la toalla.
9. Si toca algo (como el cabello), estornuda en las manos o siente que sus manos ya no están limpias, lávese nuevamente antes de continuar con su cuidado. Si no hay suministro de agua disponible, use un limpiador de manos antibacteriano a base de alcohol.



CÓMO DESECHAR LOS RESIDUOS **BIOMÉDICOS GENERADOS EN CASA**

Los desechos biomédicos generados en el hogar son cualquier tipo de jeringa, lanceta o aguja ("objetos punzocortantes") que se usa en el hogar para inyectar medicamentos o extraer sangre. Se debe tener especial cuidado con la eliminación de estos artículos para protegerlo a usted y a los demás de lesiones, y para mantener el ambiente limpio y seguro.

SIGA ESTAS SENCILLAS REGLAS PARA GARANTIZAR SU SEGURIDAD DURANTE LA TERAPIA:

OBJETOS PUNZOCORTANTES

Después de usar el medicamento inyectable, coloque todas las agujas, jeringas, lancetas y otros objetos punzantes en un recipiente para objetos punzantes. No tire objetos punzocortantes en la basura a menos que estén dentro de un contenedor para objetos punzantes. No los tire por el inodoro. Si no se dispone de un recipiente para objetos punzantes, se puede utilizar un recipiente de plástico duro o metal con tapa de rosca u otra tapa bien sujeta (por ejemplo, una lata dura vacía o un recipiente de detergente líquido). Antes de desechar, refuerce la parte superior con cinta adhesiva resistente. No use recipientes de plástico transparente o vidrio. Los contenedores no deben estar llenos más de tres cuartas partes.

DESECHO

Consulte con su servicio local de recolección de residuos o departamento de salud pública para verificar los procedimientos de eliminación de contenedores para objetos punzocortantes en su área. También puede visitar el sitio web de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) Safe Community Needle Disposal en <https://safeneedledisposal.org>.

SEGURIDAD ANTE PINCHAZOS DE AGUJA:

- Nunca vuelva a colocar la tapa de las agujas.
- Deseche las agujas usadas inmediatamente después de usarlas en un contenedor para desechar objetos punzantes.
- Planifique el manejo y la eliminación seguros de las agujas antes de usarlas.
- Informe de inmediato a su médico todas las lesiones relacionadas con pinchazos con agujas o objetos punzantes.

SI SU TERAPIA NO IMPLICA EL USO DE AGUJAS U OBJETOS PUNZOCORTANTES

No necesita un recipiente para objetos punzantes. Debe colocar todos los demás suministros usados en una bolsa a través de la cual no pueda ver. Pon esta bolsa dentro de una segunda bolsa y tira esta basura con el resto de la basura.

INFORMACIÓN PARA EL **PACIENTE SOBRE PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS**

SEGURIDAD GENERAL EN EL HOGAR: EDUCACIÓN PARA EL PACIENTE

Cada año, casi 21 millones de personas sufren lesiones en el hogar. Queremos que usted y su familia vivan en un ambiente seguro. Hemos brindado algunas sugerencias que podrían ayudarlo a prevenir una lesión dentro de su hogar. Revise cada habitación de su casa y haga que su hogar sea más seguro.

CAÍDAS

(Esta es la forma en que las personas se lesionan con mayor frecuencia en sus hogares).

1. Mantenga el piso limpio. Limpie los derrames de inmediato.
2. Si usa alfombras pequeñas, colóquelas sobre un forro para alfombras o elija alfombras con respaldos antideslizantes para reducir la posibilidad de caerse.
3. Use un tapete antideslizante o instale bandas adhesivas en la bañera o la ducha.
4. Guarde los cables del teléfono, la computadora y la electricidad fuera de los pasillos.
5. Todas las escaleras y escalones deben tener pasamanos. Si tiene escaleras en su casa y tiene hijos, use puertas para bebés en la parte superior e inferior de las escaleras.
6. Tenga todos los pasillos bien iluminados y use luces nocturnas según sea necesario.
7. Tenga a mano una linterna que funcione.

INTOXICACIÓN

1. Mantenga todos los materiales y líquidos peligrosos fuera del alcance de los niños.
2. Manténgalos fuera del alcance de los niños.
3. Conozca su número local de control de envenenamiento o marque **800-222-1222** si ocurre una intoxicación.

PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y QUEMADURAS

1. Tenga detectores de humo en el hogar y reemplace las baterías al menos una vez al año.
2. Pruebe cada detector de humo una vez al mes.
3. Tenga un plan contra incendios y asegúrese de que todos los miembros de la familia sepan qué hacer si hay un incendio.
4. Coloque tapones sobre los tomacorrientes.
5. Asegúrese de que su calentador de agua no esté configurado a más de 120° F.
6. Mantenga a los niños alejados de la estufa y nunca deje la estufa sin supervisión mientras cocina.
7. Guarde los fósforos y encendedores fuera del alcance de los niños.



INFORMACIÓN PARA EL PACIENTE SOBRE PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS

FUEGO

1. Rescate a cualquier persona de un peligro inmediato.
2. Si está seguro, avise al departamento de bomberos. De lo contrario, evacue el área.
3. Apague el oxígeno, si corresponde, e intente contener el fuego cerrando cualquier acceso, como las puertas.
4. Intente extinguir el fuego solo si se encuentra en un área localizada pequeña; de lo contrario, evacúe el edificio y notifique al departamento de bomberos una vez que se sienta seguro.
5. Si es necesario un traslado, llame a UK Specialty Pharmacy & Infusion Services para alertarnos sobre su información de contacto actualizada y la nueva ubicación de entrega de medicamentos para garantizar que no haya interrupciones en la terapia.

DESASTRES NATURALES (INUNDACIONES, TERREMOTOS O TORNADOS)

1. En áreas propensas a desastres, almacene alimentos y agua embotellada adicional. Tenga una radio de baterías que funcione, linternas y baterías adicionales. Si está tomando un medicamento nebulizado u otro medicamento que requiere electricidad para administrarse, llame a su compañía eléctrica local para informar sobre sus necesidades especiales. Es posible que puedan priorizar el restablecimiento de su electricidad.
2. Compruebe si hay lesiones.
3. Revise su casa en busca de fugas de gas o agua y cierre las válvulas correspondientes.
4. Aléjese de ventanas o vidrios rotos. Use calzado todo el tiempo.
5. Evacúe el área si es necesario.
6. Si la evacuación es necesaria, vaya al refugio más cercano y notifique a los organizadores de cualquier necesidad especial que tenga. Llame a UK Specialty Pharmacy & Infusion Services para alertarnos sobre su información de contacto actualizada y la nueva ubicación de entrega de medicamentos para asegurarse de que no haya interrupciones en la terapia.



INFORMACIÓN PARA EL **PACIENTE SOBRE PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS**

CORTE DE ENERGÍA

1. Notifique a sus compañías de gas y electricidad si hay una pérdida de energía. Si está tomando un medicamento nebulizado u otro medicamento que requiere electricidad para administrarse, llame a su compañía eléctrica local para informar sobre sus necesidades especiales. Es posible que puedan priorizar el restablecimiento de su electricidad.
2. Tenga a mano una radio a batería, linternas, pilas o velas. (Si recibe oxígeno, apáguelo antes de encender velas).

TORMENTA DE INVIERNO

1. Prepare un kit de emergencia con lo siguiente:
 - Agua.
 - Alimentos no perecederos.
 - Radio de pilas.
 - Linternas y pilas nuevas.
 - Botiquín de primeros auxilios, incluidos los medicamentos recetados.
2. Mantenga una carga completa en su teléfono celular.
3. NO utilice la estufa para calentar. Si se va la luz, utilice estos elementos como fuentes de calor:
 - Mantas, sacos de dormir o abrigo de invierno, guantes y gorros adicionales.
 - Una chimenea de leña. (Asegúrese de tener un suministro de leña seca).
4. Nunca use una parrilla de carbón o una estufa portátil de gas para acampar dentro de su hogar. Ambos elementos producen gases mortales.
5. Evite el uso de velas, ya que pueden provocar incendios en las casas. Si usa velas, nunca las deje encendidas.



¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO PACIENTE? EN UK SPECIALTY PHARMACY & INFUSION SERVICES?

Usted tiene derecho a...

- Que se le trate con respeto y se le atienda en un entorno seguro, que esté libre de malos tratos, negligencia o abusos verbales, mentales, sexuales y físicos, incluidas las lesiones de origen desconocido, y el préstamo indebido de bienes del paciente.
- Saber qué es lo que está mal desde el punto de vista médico y cómo podemos ayudarle a recuperarse. Que le digamos también las cosas que necesitará saber cuando llegue a casa para que pueda mantenerse bien.
- Pedirnos que le expliquemos su plan de tratamiento. Esto incluye la frecuencia con la que nos visitará. Y si no entendiera algún cambio en su tratamiento, solo tiene que preguntar.
- Decir “no” a todo lo que le sugiramos.
- Saber cuánto tendrá que pagar por nuestros servicios. Y le diremos cuánto tendrá que pagar por su seguro. Hablaremos de esto con usted antes de que comience su tratamiento.
- Conocer las normas que puedan afectarle a usted o a su familia.
- Colaborar con nosotros para encontrar la mejor manera de ayudarle a recuperarse. Esto incluye ayudar a crear y hacer cualquier cambio en su plan de tratamiento.
- Recibir un trato cortés y considerado.
- Recibir atención, sin importar su edad, raza, origen étnico, cultura, color, nacionalidad, idioma, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, apariencia, condición de veterano, servicio uniformado, credo, creencia política, estatus socioeconómico, discapacidad física o mental, religión o diagnóstico consistente con los servicios que proporciona UK HealthCare.
- Sentirse libre de contarnos sus preocupaciones, problemas o quejas. No tenga miedo de hablar sobre sus cuidados. Si tiene algún problema, lo evaluaremos.
- Recibir tratamiento para el dolor.
- Conocer cómo protegemos su privacidad y su información personal.
- Elegir a los proveedores de servicios médicos.
- Que se le notifique a su médico habitual o un familiar que está en el hospital.
- Pedirnos que le expliquemos sus obligaciones como paciente.
- Estar libre de restricciones y reclusión en cualquier forma que no sea médicamente necesaria.
- Sepa si ahorraría dinero usando otra farmacia.
- Pedirnos que le expliquemos sus obligaciones como paciente.
- Hablar con un profesional de la salud si lo desea y cuando lo desee.
- Saber los nombres de sus médicos, enfermeros/as y otros miembros del equipo, así como sus cargos y a hablar con el supervisor de estos si lo solicita.
- Que se respeten sus creencias religiosas.
- No participar en la investigación a menos que quiera.
- Recibir una copia de sus historiales médicos; solicitar la modificación de sus historiales y solicitar una lista de las divulgaciones de su historiales.
- Recibir información administrativa sobre cambios o terminaciones en el programa de manejo de pacientes.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO PACIENTE?

EN UK SPECIALTY PHARMACY & INFUSION SERVICES?

NECESIDAD DE TRASLADO

UK Specialty Pharmacy and Infusion Services (UKSPIS) hará todo lo posible para mantener los servicios en nombre de nuestros pacientes, pero hay ocasiones en las que puede ser necesario un traslado/alta/interrupción. Estos incluyen cuando el paciente selecciona otro proveedor de farmacia y solicita la transferencia/alta, cuando el seguro del paciente requiere el uso de otra farmacia, o UKSPIS no tiene acceso al medicamento recetado, cuando se completa la terapia o se han alcanzado los objetivos del tratamiento o si el paciente ya no puede tolerar la terapia, cuando las necesidades del paciente ya no pueden ser satisfechas. El paciente se muda fuera del área de servicio o permanece en el hospital después de su fecha de certificación actual, si el médico del paciente no da órdenes o no firma órdenes a tiempo, y cuando el paciente se niega a recibir atención, no cumple con lo establecido o no se puede contactar con él durante un período de tiempo que permita una planificación o evaluación oportuna de la atención.

¿QUÉ PUEDO HACER PARA MEJORAR MI ATENCIÓN EN UK SPECIALTY PHARMACY & INFUSION SERVICES?

- Asegúrese de que su médico sepa que usted recibe sus medicamentos de nosotros.
- Proporcionarnos su información de contacto precisa y mantenernos informados de cualquier cambio a lo largo de su atención.
- ¡Hable! Comuníquenos a nosotros o a UK HealthCare sus inquietudes sobre nuestros servicios.
- Asegúrese de que tengamos todos los formularios que necesitamos para su tratamiento. Estos podrían ser formularios de seguro o registros de otros médicos.

SI TIENE QUEJAS O CONFLICTOS...

- Puede quejarse de cualquier cosa sin preocuparse. Si no quiere hablar con su médico o enfermero/a, póngase en contacto con el representante de los pacientes llamando al **859-257-2178**.
- Si tiene conflictos sobre la atención, puede preguntar a su enfermero/a o al representante de los pacientes cómo ponerse en contacto con el Comité de Ética llamando a la Administración del Hospital al **859-257-9474** para que le ayuden a resolver esos conflictos.
- Si aún tiene un reclamo, puede comunicarse con la Oficina del Inspector General de Kentucky al **800-372-2973**. También puede enviar su reclamo a la Junta de Farmacia de Kentucky en línea en pharmacy.ky.gov o enviando el formulario de reclamo por correo electrónico a Pharmacy.board@ky.gov.
- También puede ponerse en contacto con los siguientes organismos de acreditación:
- La Comisión Conjunta: Llame al **800-994-6610**; Envíe su solicitud en línea a <https://apps.jointcommission.org/QMSInternet/IncidentEntry.aspx>; o comuníquese con: Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.
- Comisión de Acreditación para la Atención Médica (ACHC, por sus siglas en inglés): **855-937-2242** (línea gratuita); envíe su solicitud en línea a <https://achc.org/submit-a-complaint/>; o envíe un correo electrónico a complaints@achc.org.
- URAC: www.urac.org/file-a-grievance.



OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

PARA AYUDARNOS A AYUDARLE, LE PEDIMOS LO SIGUIENTE:

- Nos diga todo lo que necesitamos saber sobre su estado y anamnesis.
- Haga lo que le recomiende su médico o dígame por qué no quiere seguir las recomendaciones.
- Inmediatamente después de recibir cualquier entrega de medicamentos, verifique que su pedido esté completo y sea preciso. Si tiene algún problema, llame al equipo de su farmacia en ese momento para que puedan resolver cualquier inquietud.
- Sea considerado con las personas con las que esté en contacto.
- Sea una parte activa e involucrada de su equipo de atención médica.
- Limite el uso del teléfono celular durante las interacciones con su equipo de atención en el centro de infusión.
- Nos proporcione los datos de su seguro médico o nos pregunte por otras opciones disponibles para ayudarlo con sus pagos.
- Nos haga saber si tiene documentos legales respecto a decisiones sobre la terminación de la vida, como un testamento de vida, una declaración de asistencia médica sustitutiva u otras instrucciones anticipadas.

LO QUE NECESITA SABER SOBRE LAS DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Como paciente, tiene derecho a crear directivas anticipadas. Las instrucciones anticipadas son documentos que establecen sus decisiones en cuanto a su tratamiento médico. También le permitirán nombrar a alguien para que tome decisiones sobre su tratamiento médico en caso de que no pueda tomar decisiones por sí mismo.

La ley de Kentucky reconoce tres tipos de directivas anticipadas: 1) Testamento vital; 2) Designación de un apoderado para la atención médica; 3) Directivas anticipadas para el tratamiento de salud mental.



OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

TESTAMENTO VITAL

Un testamento vital es un documento que le informa a su médico u otros proveedores de atención médica si desea tratamientos o procedimientos que prolonguen su vida si padece una enfermedad terminal o se encuentra en un estado permanentemente inconsciente. Los procedimientos que pueden prolongar su vida pueden incluir respiradores mecánicos para ayudarlo a respirar, diálisis renal para limpiar su cuerpo de desechos, reanimación cardiopulmonar (RCP) para restaurar los latidos del corazón, y nutrición e hidratación artificiales. Su testamento vital también puede incluir sus deseos relacionados con la donación de órganos.

DESIGNACIÓN DEL APODERADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

Este tipo de directiva anticipada le permite nombrar a una persona específica para que tome sus decisiones médicas cuando usted no pueda hacerlo. Esta persona actúa en su mejor interés para autorizar el tratamiento, rechazar el tratamiento o retirarlo cuando usted se encuentra temporal o permanentemente en incapacidad de decidir por sí mismo.

¿CUÁNDO DEBO REDACTAR UNA DIRECTIVA ANTICIPADA?

La enfermedad o lesión puede ocurrir en cualquier momento. Es más fácil analizar las posibles situaciones y sus deseos en un momento en que está sano. Siempre puede cambiar o cancelar una directiva anticipada más adelante, si lo desea.

¿CON QUIÉN DEBO HABLAR?

No es necesario que tenga una directiva anticipada. Si decide redactar una directiva anticipada en la que se den sus instrucciones, primero debe hablar con su familia y con las personas cercanas a usted que estén preocupadas por su cuidado y sus sentimientos.

¿QUÉ MÁS DEBO SABER?

- Cualquier persona mayor de 18 años puede elaborar una directiva anticipada.
- Si cambia de opinión, puede destruir el documento o revocarlo verbalmente o por escrito.
- No necesita un abogado para redactar una directiva anticipada.
- No respetamos automáticamente las directivas anticipadas en las áreas de pacientes ambulatorios, ya que desconocemos sus deseos o su visita puede ser para atención no relacionada. Si desea que cumplamos con las directivas anticipadas en un área de pacientes ambulatorios, hable con un profesional de enfermería o con su médico.
- Mientras sea paciente de UK HealthCare, si desea obtener más información sobre las directivas anticipadas, puede ponerse en contacto con los Servicios para Pacientes y Familias del UK Chandler Hospital, sala H149, o llamando al 859-323-5501.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Con vigencia a partir del 14 de abril de 2003
Modificado el 23 de septiembre de 2013



EN ESTE AVISO SE DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELA DETALLADAMENTE.

SUS DERECHOS RELACIONADOS CON SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA

Estamos comprometidos a proteger la privacidad de toda la información médica que generamos y mantenemos como resultado de la atención médica que le proporcionamos. Su "información médica protegida" (PHI, por sus siglas en inglés) incluye información sobre su salud pasada, presente o futura, la atención médica que le proporcionamos y el pago por su atención médica que figura en el registro de atención y servicios proporcionados por los centros de atención médica de University of Kentucky. El propósito de este Aviso es explicar quién, qué, cuándo, dónde y por qué se puede usar o divulgar su información médica protegida, y ayudarlo a tomar decisiones informadas al autorizar a cualquier persona a usar o divulgar su PHI.

NUESTRO COMPROMISO CON RESPECTO A SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)

- Solicitar por escrito al área de tratamiento una restricción en los usos y divulgaciones de la información médica protegida como se describe en este Aviso. No estamos obligados a aceptar la restricción que usted solicita. Es posible que no podamos cumplir con su solicitud en determinadas situaciones, que incluyen tratamiento de emergencia, divulgaciones al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos y usos y divulgaciones que no requieren su autorización.
- Solicitar por escrito una restricción sobre las divulgaciones para pagos u operaciones de atención médica cuando se paga de su bolsillo en su totalidad por un artículo o servicio de atención médica. Estamos obligados a aceptar esta restricción.
- Obtener una copia impresa de este Aviso y, previa solicitud por escrito presentada al centro de UK HealthCare que mantiene el registro, inspeccionar y/u obtener una copia de su registro médico.
- Enmendar su expediente médico presentando una solicitud por escrito al Departamento de Expedientes Médicos con las razones que respaldan dicha solicitud. Podemos denegar su solicitud si a) el registro no fue creado por nosotros, a menos que la persona que creó el registro ya no esté disponible para realizar la modificación; b) el expediente no forma parte de la información médica utilizada para tomar decisiones sobre usted; c) consideramos que el expediente es correcto y está completo; o d) no tendría derecho a inspeccionar y copiar el registro como se describe en este documento.
- Solicitar por escrito al funcionario de privacidad una lista escrita de las divulgaciones que hayamos hecho de su información médica, excepto que no estamos obligados a dar cuenta de dichas divulgaciones con fines de tratamiento, pago, operaciones, notificación de directorio, alivio de desastres, según lo permita la ley en determinadas circunstancias o de conformidad con su autorización.
- Solicitar por escrito al área de tratamiento que nos comuniquemos con usted por un método específico y en un lugar específico. Por lo general, nos comunicaremos con usted en persona; o por carta o teléfono.
- Revocar su autorización para usar o divulgar PHI en cualquier momento, excepto, a menos que su autorización se haya obtenido como condición para obtener cobertura de seguro, y excepto en la medida en que su PHI ya haya sido divulgada de conformidad con su autorización. La solicitud de revocación debe presentarse por escrito a la Unidad de Registros Médicos del centro donde originalmente presentó la autorización.
- Recibir una notificación acerca de una violación de su información médica protegida no protegida.
- Recibir una copia de su expediente médico en formato electrónico, de ser posible.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES

Mantener la privacidad de su información médica protegida y proporcionarle un aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la información médica protegida.

Acatar los términos del Aviso actualmente en vigor. Tenemos derecho a cambiar nuestro Aviso de prácticas de privacidad y aplicaremos el cambio a toda su información médica personal, incluida la información obtenida antes del cambio.

Luego del aviso de cualquier cambio a nuestras Prácticas de privacidad, dirija sus preguntas, quejas y solicitudes hechas en el vestíbulo y ponga una copia a su disposición si lo solicita.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

CONTACTO PARA PREGUNTAS, QUEJAS O SOLICITUDES

Dirija sus preguntas, quejas y solicitudes hechas en el vestíbulo y ponga una copia a su disposición cuando lo solicite. de conformidad con este Aviso a: Privacy Officer, 2333 Alumni Drive, Suite 200, Lexington, KY 40517, 859-323-1184 o 859-323-8002. También puede presentar un reclamo ante el Secretario de Salud y Servicios Humanos. Presentar un reclamo no traerá represalias.

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU PHI

Podemos usar y divulgar su PHI para los siguientes propósitos:

Tratamiento: Podemos utilizar y divulgar su información médica protegida a cualquier persona involucrada en la prestación de atención médica, incluyendo, por ejemplo, médicos universitarios, profesionales de enfermería, enfermeros y otros profesionales médicos, incluidos nuestros estudiantes de medicina, residentes y voluntarios. También podemos divulgar su información médica protegida a profesionales médicos y personal externo que lo consideren necesario para su atención médica.

Pago: podemos utilizar y divulgar su información médica protegida a agencias de facturación y cobranza, compañías de seguros y planes de salud para cobrar el pago por nuestros servicios.

Operaciones de atención médica: podemos utilizar y compartir su información médica para nuestras propias operaciones de atención de la salud. Por ejemplo, podemos utilizar su información médica protegida para evaluar su atención en un esfuerzo por mejorar la calidad y la seguridad del servicio que le proporcionamos; para evaluar las habilidades, las cualificaciones y el desempeño de nuestros proveedores de atención médica; para proporcionar programas de capacitación a estudiantes, aprendices y otros proveedores de atención médica. Además, nuestros contadores, auditores y abogados pueden utilizar su información médica protegida para ayudarnos a cumplir con la ley aplicable.

Socios comerciales: se prestan algunos servicios a nuestra organización a través de contratos con socios comerciales, como los servicios de laboratorio y radiología. Podemos divulgar su información médica protegida a nuestros socios comerciales para que puedan realizar estos servicios. Exigimos a los socios comerciales que protejan su información de acuerdo con nuestros estándares.

Personas involucradas en su atención: podemos divulgar su información médica protegida a familiares u otras personas identificadas por usted o que estén involucradas en su atención o en el pago de su atención. También podemos notificar a un miembro de la familia, u otra persona responsable de su cuidado, sobre su ubicación y estado general, a menos que se oponga comunicándose con el cuidador del centro que le proporciona el cuidado.

Divulgaciones igualmente requeridas y salud pública: podemos divulgar su información médica protegida según lo exija la ley, incluso a funcionarios del gobierno para prevenir o controlar enfermedades, para reportar abuso de niños, adultos o cónyuges, para reportar reacciones o problemas con los productos, y para reportar nacimientos y muertes.

Actividades de supervisión de la salud: podemos divulgar su información médica protegida a una agencia de supervisión de la salud federal o estatal que esté autorizada para supervisar nuestras operaciones.

Indemnización por accidente de trabajo: podemos divulgar su información médica protegida para prestaciones sociales o programas similares.

Amenazas graves a la salud y la seguridad: podemos divulgar su información médica protegida si es necesario para prevenir o reducir el riesgo de una amenaza grave o inminente para la salud o seguridad de una persona o el público en general.

Cumplimiento de la ley y citaciones: podemos divulgar su información médica protegida a las fuerzas del orden, como información limitada para fines de identificación y ubicación, o información sobre presuntas víctimas de delitos, incluidos los delitos cometidos en nuestras instalaciones. También podemos divulgar su información médica protegida a otros según lo exija una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación o citación válida.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Reclusos: podemos divulgar su información médica protegida a una institución correccional que tenga su custodia si es necesario a) para brindarle atención médica; b) para la salud y seguridad de otros; o, c) para la seguridad del centro penitenciario.

Información sobre los difuntos: Podemos divulgar su información médica protegida con respecto a una persona fallecida a: 1) médicos forenses y examinadores médicos para identificar la causa de muerte u otras funciones, 2) directores de funerarias para sus funciones requeridas y 3) a organizaciones de adquisiciones con fines de donación de órganos y tejidos.

Estudios de investigación: también podemos divulgar su información médica protegida cuando dicha divulgación sea únicamente con el propósito de diseñar un estudio, o cuando la divulgación concierna a difuntos, o cuando una junta de revisión institucional o junta de privacidad haya determinado que no es factible obtener la autorización y existan protocolos para garantizar la privacidad de su información médica. En todas las demás situaciones, únicamente podemos divulgar su información médica protegida con fines de investigación y con su autorización.

Alternativas de tratamiento: podemos comunicarnos con usted con información sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud que puedan ser de su interés.

Recaudación de fondos: podemos comunicarnos con usted como parte de un esfuerzo de recaudación de fondos. Puede optar por no recibir comunicaciones de recaudación de fondos utilizando la información de contacto que figura en el material de recaudación de fondos que reciba.

Información del directorio: podemos divulgar su nombre, ubicación y condición general a aquellas personas que pregunten por usted por su nombre o a miembros del clero. Puede oponerse a dicha divulgación comunicándose con la Oficina/Mostrador de Registro en la instalación de la que recibió este Aviso.

Recordatorios de citas: podemos usar y divulgar su PHI para proporcionarle un recordatorio sobre una cita.

DIVULGACIONES QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN

1. **Venta y comercialización de PHI.** No podemos vender, usar o divulgar la PHI, sin su autorización, con fines de comercialización.
2. **Notas de psicoterapia.** La mayoría de los usos y divulgaciones de las notas de psicoterapia requieren una autorización.
3. **Todos los demás usos y divulgaciones.** Todos los demás usos y divulgaciones de su información médica protegida solo se realizarán de conformidad con su autorización por escrito, la cual tiene derecho a revocar en cualquier momento, excepto en la medida en que ya hayamos realizado divulgaciones de conformidad con su autorización.

CAMBIOS A ESTE AVISO

Nos reservamos el derecho de cambiar los términos de este Aviso y de hacer que las nuevas disposiciones del Aviso entren en vigor para toda la información médica protegida que conservamos mediante la publicación del Aviso revisado en nuestras instalaciones, la realización de copias del Aviso revisado si se lo solicita al centro o al funcionario de privacidad, o la publicación del Aviso revisado en nuestro sitio web.

HEMOS ACTUALIZADO NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Para consultar la versión más reciente, escanee el código QR o visite ukhealthcare.uky.edu/patients-visitors/patients/policies/privacy-policy/notice-privacy-practices.



NORMAS PARA PROVEEDORES DE DMEPOS DE MEDICARE

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

1. Un proveedor debe cumplir con todos los requisitos regulatorios y de licencias federales y estatales aplicables.
2. Un proveedor debe proporcionar información completa y precisa en la solicitud de proveedor de DMEPOS. Cualquier cambio a esta información debe ser reportado a la Cámara Nacional de Información de Proveedores en un plazo de 30 días.
3. El proveedor debe hacer que una persona autorizada (cuya firma sea vinculante) firme la solicitud de inscripción para obtener privilegios de facturación.
4. Un proveedor debe completar los pedidos de su propio inventario o contratar a otras empresas para la compra de los artículos necesarios para completar los pedidos. Un proveedor no puede contratar a ninguna entidad que actualmente se encuentre excluida del programa Medicare, de cualquier programa estatal de atención médica o de cualquier otro programa federal de adquisiciones o no adquisiciones.
5. El proveedor debe informar a los beneficiarios que pueden alquilar o comprar equipo médico duradero de bajo costo o adquirido de forma rutinaria, así como la opción de compra para el equipo de alquiler con tope.
6. El proveedor debe notificar a los beneficiarios de la cobertura de la garantía y cumplir con todas las garantías en virtud de la ley estatal aplicable, así como reparar o reemplazar sin cargo los artículos cubiertos por Medicare que se encuentren en garantía.
7. Un proveedor debe mantener una instalación física en un sitio apropiado y debe mantener un letrero visible con el horario de atención publicado. El lugar debe ser accesible al público y debe contar con personal durante los horarios de atención publicados. La ubicación debe tener al menos 200 pies cuadrados y contener espacio para almacenar registros.
8. Un proveedor debe permitir que CMS o sus agentes realicen inspecciones in situ para determinar el cumplimiento de estas normas por parte del proveedor.
9. Un proveedor debe mantener un teléfono comercial principal que figure a nombre de la empresa en un directorio local o un número gratuito disponible a través de asistencia de directorio. Está prohibido el uso exclusivo de un localizador, contestador automático, servicio de contestador automático o teléfono celular durante el horario de atención publicado.
10. Un proveedor debe tener un seguro de responsabilidad civil integral por un monto de al menos \$300,000 que cubra tanto el lugar de negocios del proveedor como a todos los clientes y empleados del proveedor. Si el proveedor fabrica sus propios artículos, este seguro también debe cubrir la responsabilidad del producto y las operaciones completadas.
11. Un proveedor tiene prohibido realizar solicitudes directas a los beneficiarios de Medicare. Para obtener detalles completos sobre esta prohibición, véase 42 CFR §424.57 (c) (11).
12. El proveedor es responsable de la entrega de los artículos cubiertos por Medicare y debe instruir a los beneficiarios sobre el uso de estos, así como conservar un comprobante de entrega e instrucción al beneficiario.
13. Un proveedor debe responder a las preguntas y a las quejas de los beneficiarios, y mantener la documentación de dichos contactos.

NORMAS PARA PROVEEDORES DE DMEPOS DE MEDICARE

14. Un proveedor debe mantener y reemplazar sin cargo o costo de reparación, ya sea directamente o a través de un contrato de servicio con otra compañía, cualquier artículo cubierto por Medicare que haya alquilado a los beneficiarios.
15. Un proveedor debe aceptar devoluciones de artículos de calidad inferior (de calidad inferior a la completa para el artículo en particular) o inadecuados (inapropiados para el beneficiario en el momento en que se instalaron y alquilaron o vendieron) de los beneficiarios.
16. Los proveedores deben divulgar estas normas a cada beneficiario al que suministra un artículo cubierto por Medicare.
17. Un proveedor debe revelar cualquier persona que tenga intereses de propiedad, financieros o de control en el proveedor.
18. Un proveedor no debe transmitir ni reasignar un número de proveedor; es decir, el proveedor no puede vender ni permitir que otra entidad use su número de facturación de Medicare.
19. Los proveedores deben contar con un protocolo de resolución de reclamos establecido para atender los reclamos de los beneficiarios relacionados con estas normas. Se debe mantener un registro de estos reclamos en las instalaciones físicas.
20. Los registros de quejas deben incluir: el nombre, la dirección, el número de teléfono y seguro de salud número de reclamación del beneficiario, un resumen del reclamo y las acciones tomadas para resolverlo.
21. Los proveedores deben comprometerse a proporcionar a los CMS cualquier información requerida por los estatutos y reglamentos de Medicare.
22. Todos los proveedores deben estar acreditados por una organización de acreditación aprobada por CMS para recibir y conservar un número de facturación del proveedor. La acreditación debe indicar los productos y servicios específicos para los que el proveedor está acreditado a fin de que el proveedor reciba el pago por esos productos y servicios específicos (excepto en el caso de determinados productos farmacéuticos exentos).
23. Todos los proveedores deben notificar a su organización de acreditación cuando se abra una nueva ubicación de DMEPOS.
24. Todos los proveedores, ya sean propios o subcontratados, deben cumplir con los estándares de calidad de DMEPOS y estar acreditados por separado para poder facturar a Medicare.
25. Todos los proveedores deben divulgar todos los productos y servicios en el momento de la inscripción, incluida la adición de nuevas líneas de productos para las que buscan acreditación.
26. Un proveedor debe cumplir con los requisitos de fianza especificados en 42 CFR § 424.57 (d).
27. Un proveedor debe obtener oxígeno de un proveedor de oxígeno con licencia estatal.
28. Un proveedor debe mantener la documentación de pedidos y referencias de acuerdo con las disposiciones que se encuentran en 42 CFR § 424.516(f).
29. Un proveedor tiene prohibido compartir el lugar de su consultorio con otros proveedores y proveedores de Medicare.
30. Un proveedor debe permanecer abierto al público durante un mínimo de 30 horas a la semana, excepto los médicos (según se define en la sección 1848(j)(3) de la Ley) o los fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales o un proveedor de DMEPOS que trabaje con aparatos ortopédicos y prótesis hechos a medida.

TIENE DERECHO A RECIBIR UN "ESTIMADO DE BUENA FE" EN EL QUE SE LE EXPLIQUE CUÁNTO LE COSTARÁ SU ATENCIÓN MÉDICA

Conforme a la ley, los proveedores de atención médica tienen que dar a los pacientes que no tengan ciertos tipos de cobertura de atención médica o que no estén usando ciertos tipos de cobertura de atención médica un estimado de su factura por artículos y servicios de atención médica antes de que se proporcionen esos artículos o servicios.

- Tiene derecho a recibir un estimado de buena fe por el costo total previsto de cualquier artículo o servicio de atención médica si lo solicita o al programar dichos artículos o servicios. Esto incluye los costos relacionados, como exámenes médicos, medicamentos recetados, equipos y tarifas hospitalarias.
- Si programa un producto o servicio de atención médica con al menos 3 días hábiles de anticipación, asegúrese de que su proveedor de atención médica o centro le proporcione un estimado de buena fe por escrito dentro de 1 día hábil después de la programación. Si programa un producto o servicio de atención médica con al menos 10 días hábiles de anticipación, asegúrese de que su proveedor de atención médica o centro le proporcione un estimado de buena fe por escrito dentro de los 3 días hábiles posteriores a la programación. También puede solicitar un estimado de buena fe a cualquier proveedor de atención médica o centro médico antes de programar un artículo o servicio. Si lo hace, asegúrese de que el proveedor de atención médica o centro le proporcione un estimado de buena fe por escrito dentro de los 3 días hábiles posteriores a su solicitud.
- Si recibe una factura que supera en al menos 400 dólares el estimado de buena fe de cualquier proveedor o centro, puede impugnarla.
- Asegúrese de guardar una copia o una imagen de su Estimación de buena fe y la factura.

Si tiene preguntas o más información sobre su derecho a un estimado de buena fe, visite www.cms.gov/nosurprises/consumers, envíe un correo electrónico a FederalPPDRQuestions@cms.hhs.gov o llame al 800-985-3059.

SUS DERECHOS Y PROTECCIONES CONTRA FACTURAS MÉDICAS SORPRESA

SI UN PROVEEDOR FUERA DE LA RED LE PRESTA SERVICIOS DE EMERGENCIA O TRATAMIENTO EN UN HOSPITAL O CENTRO QUIRÚRGICO AMBULATORIO QUE FORME PARTE DE LA RED, TENGA LA SEGURIDAD QUE NO RECIBIRÁ DE FACTURACIÓN DE SALDOS. EN ESTOS CASOS, NO SE LE DEBE COBRAR MÁS QUE LOS COPAGOS, EL COSEGURO O EL DEDUCIBLE DE SU PLAN.

¿QUÉ ES LA "FACTURACIÓN DE SALDOS" (A VECES LLAMADA "FACTURACIÓN SORPRESA")?

Cuando acude a un médico o a otro proveedor de atención médica, es posible que tenga gastos de bolsillo, como un copago, un coseguro o un deducible. Es posible que tenga costos adicionales o que deba pagar toda la factura si acude a un proveedor o visita un centro de atención médica que no está dentro de la red de su plan de salud.

"Fuera de la red" se refiere a proveedores y centros que no han firmado un contrato con su plan de salud para proporcionar servicios. Los proveedores fuera de la red pueden cobrarle la diferencia entre lo que cubre su plan y el monto total que se cobra por un servicio. A esto se le denomina "facturación de saldos". Es probable que este monto sea superior a los costos dentro de la red por el mismo servicio y no se cuente como parte del deducible de su plan o el límite anual de gastos directos del bolsillo.

La "facturación sorpresa" es una factura de saldo inesperada. Esto puede suceder cuando no puede controlar quién está involucrado en su atención, como cuando tiene una emergencia o cuando programa una visita en un centro médico dentro de la red, pero es tratado inesperadamente por un proveedor fuera de la red. Las facturas médicas sorpresa pueden costar miles de dólares en función del procedimiento o servicio.

ESTÁ PROTEGIDO DE RECIBIR FACTURACIÓN DE SALDOS POR LO SIGUIENTE:**Servicios de emergencia**

Si tiene una afección médica de emergencia y recibe servicios de emergencia de un proveedor o centro fuera de la red, lo máximo que pueden facturarle es el monto de repartición de costos dentro de la red de su plan (como copagos, coseguro y deducibles). No le pueden facturar saldo por estos servicios de emergencia. Esto incluye los servicios que reciba después de estar estable, a menos que proporcione su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones contra la facturación del saldo por los servicios luego de la estabilización.

Determinados servicios en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red

Cuando recibe servicios de un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, algunos proveedores pueden estar fuera de la red. En estos casos, lo máximo que pueden facturarle esos proveedores es el monto de repartición de costos dentro de la red de su plan. Esto se aplica a los servicios de medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, médico de atención hospitalaria o intensivistas. Esos proveedores no pueden facturarle saldo y no le pueden pedir que renuncie a sus protecciones contra la facturación de saldo.

FACTURACIÓN DE SALDO

Si recibe otros tipos de servicios en esos centros de la red, los proveedores fuera de la red no pueden facturarle saldo, a menos que otorgue su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones.

Bajo ninguna circunstancia estará obligado a renunciar a la protección frente a recibir una facturación de saldos. Tampoco está obligado a recibir atención fuera de la red. Puede elegir un proveedor o un centro que estén dentro de la red de su plan.

CUANDO NO SE PERMITE LA FACTURACIÓN DE SALDOS, TAMBIÉN CUENTA CON ESTAS PROTECCIONES:

- Solo es responsable de pagar su parte del costo, es decir, los copagos, el coseguro y el deducible que pagaría si el proveedor o el centro estuvieran dentro de la red. Su plan de salud pagará directamente cualquier costo adicional a los proveedores y centros fuera de la red.
- Por lo general, su plan de salud debe hacer lo siguiente:
 - ▶ Cubrir servicios de emergencia sin necesidad de obtener la aprobación de los servicios por adelantado (lo que también se conoce como "autorización previa").
 - ▶ Cubrir servicios de emergencia prestados por proveedores fuera de la red.
 - ▶ Base lo que le debe al proveedor o centro (distribución de costos) en lo que le pagaría a un proveedor o centro dentro de la red y muestre ese monto en su explicación de beneficios.
 - ▶ Contar cualquier monto que pague por servicios de emergencia o servicios fuera de la red para su deducible dentro de la red y el límite de gastos de bolsillo.

Si cree que le han facturado incorrectamente, comuníquese con el servicio de asistencia de Federal No Surprises al 800-985-3059.

Visite www.cms.gov/nosurprises/consumers para obtener más información sobre sus derechos de conformidad con la ley federal.

Esta notificación de divulgación de facturación sorpresa es una descripción de mis derechos y protecciones contra facturas médicas sorpresa. Al firmar a continuación, reconozco que se me ha proporcionado una copia de este formulario.

NOTA: Se deben ofrecer servicios de interpretación para idiomas preferidos distintos al inglés.

Paciente/representante legal

Fecha/Hora

Relación con el paciente

Nombre del intérprete o n.º de ID, si corresponde

CONFIDENCIAL

COMENTARIOS DE LOS PACIENTES DE UK SPECIALTY PHARMACY

Complete y devuelva este formulario en el sobre adjunto si utiliza nuestros servicios de farmacia especializada. Los comentarios de los pacientes nos permiten evaluar y mejorar constantemente nuestros servicios. Agradecemos que se tome el tiempo para completar las encuestas correspondientes.

¡Gracias!

Encuesta de satisfacción del paciente de UK Specialty Pharmacy

Nombre (opcional) _____

¿Qué clínica visita en UK?

- ☐ Hormona del crecimiento/
Endocrinología
- ☐ Fibrosis quística/pulmonar
- ☐ Hígado/hepatitis
- ☐ Clínica de Gastroenterología
- ☐ Dermatología
- ☐ Centro Oncológico Markey
- ☐ Instituto de Neurociencia
de Kentucky
- ☐ Cardiología
- ☐ Osteoporosis
- ☐ Reumatología
- ☐ Nefrología
- ☐ Hemofilia
- ☐ Urología
- ☐ Trasplante
- ☐ Alergia/Inmunología
- ☐ Otro

Si seleccionó "Otro", especifique: _____

Seleccione la opción que describa con mayor precisión su experiencia con el personal de UK Specialty Pharmacy:

	Completamente satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho
UK Specialty Pharmacy cumplió con mis expectativas de servicio para el surtido inicial y las reposiciones de mi medicamento.	☐	☐	☐	☐	☐
Mi pedido de medicamentos fue completo, preciso y sin daños.	☐	☐	☐	☐	☐
Mi pedido de medicamentos estaba listo para ser recogido o entregado a tiempo.	☐	☐	☐	☐	☐
El personal de la farmacia especializada fue cortés y respetuoso y se preocupó por mi bienestar.	☐	☐	☐	☐	☐

	Completamente satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Algo insatisfecho	Insatisfecho
Facilidad para comunicarse con un farmacéutico o personal con una pregunta o un problema.	☐	☐	☐	☐	☐
El personal estaba bien informado sobre mi afección médica y mis medicamentos.	☐	☐	☐	☐	☐
El personal de farmacia me proporcionó información médica muy útil.	☐	☐	☐	☐	☐
El personal me ayudó a comprender los costos y me ayudó a encontrar formas de pagar mis medicamentos.	☐	☐	☐	☐	☐
El personal de farmacia le explicó las cosas de una manera que fuera fácil de entender.	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad de inscripción en UK Specialty Pharmacy.	☐	☐	☐	☐	☐

¿Cómo calificaría nuestro servicio general en comparación con otras farmacias especializadas?

☐ Mejor

☐ Igual

☐ Peor

☐ N/C

Recomendaría esta farmacia a un amigo o familiar. (Calificación de 0 "Para nada probable" a 10 "Extremadamente probable")

☐ 10

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

☐ 0

En general, ¿qué tan satisfecho está con la estructura de UK Specialty Pharmacy?

☐ Completamente satisfecho

☐ Muy satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Algo insatisfecho

☐ Insatisfecho

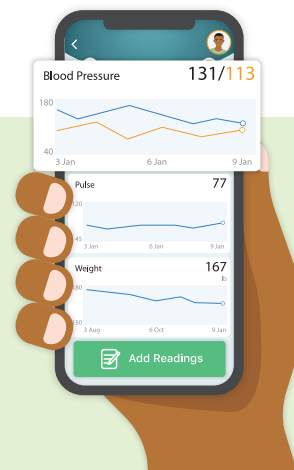
Comparta con nosotros cualquier sugerencia o mejora para UK Specialty Pharmacy. _____

SU CONEXIÓN SEGURA DE SALUD EN LÍNEA.



TODA SU INFORMACIÓN MÉDICA EN UN SOLO LUGAR

Vea sus medicamentos, resultados de pruebas, próximas citas, facturas médicas y más, todo en un solo lugar, incluso si ha sido atendido en varias organizaciones de atención médica.



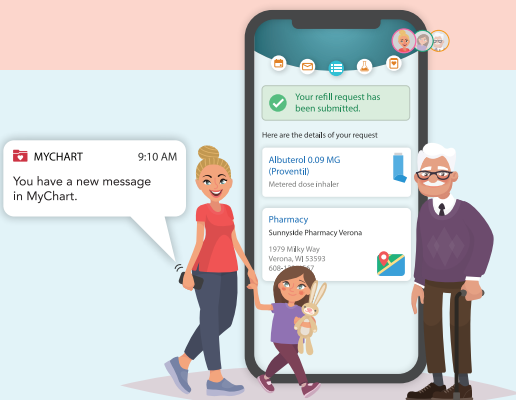
PROGRAME CITAS RÁPIDAMENTE Y COMPLETE LAS TAREAS PREVIAS A LA VISITA DESDE SU CASA.

Programe las citas a su conveniencia.



CONÉCTESE CON UN MÉDICO SIN IMPORTAR DÓNDE SE ENCUENTRE

Envíe un mensaje, programe una consulta por video o programe un seguimiento con un médico en persona, según el nivel de atención que necesite.



CUIDE DE SUS HIJOS Y OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA

Manténgase al tanto de las citas de todos y controle a los miembros de la familia que necesitan ayuda adicional, todo desde su cuenta.

PREGUNTE POR MYCHART Y REGÍSTRESE HOY MISMO.



MyChart® es una marca registrada de Epic Systems Corporation.

©2021 Corporación de Sistemas Épicos | M21-0263.8



EQUIPO MÉDICO DURADERO DE BAJO COSTO O COMPRADO DE RUTINA

Los equipos de esta categoría se pueden comprar o alquilar; sin embargo, el monto total pagado por los alquileres mensuales no puede exceder el monto de compra del programa de tarifas. Algunos ejemplos de este tipo de equipo incluyen: bastones, andadores, muletas, sillas higiénicas, almohadillas de compensación de posición y baja presión, monitores de glucosa en sangre para el hogar, mecanismos para elevar los asientos, compresores neumáticos (bombas de linfedema), barandillas junto a la cama y equipos de tracción.

INFORMACIÓN SOBRE LA GARANTÍA DEL EQUIPO

Todos los productos vendidos o alquilados por nuestra empresa tienen una garantía del fabricante de un año. UK DME notificará a todos los beneficiarios de Medicare sobre la cobertura de la garantía, y respetaremos todas las garantías conforme a la ley aplicable.

UK DME reparará o reemplazará, sin cargo, los equipos cubiertos por Medicare que estén en garantía. Además, se proporcionará a los beneficiarios un manual del propietario con información sobre la garantía de todos los equipos médicos duraderos donde este manual esté disponible.

NOTAS

UNIVERSITY OF KENTUCKY **SPECIALTY PHARMACY & INFUSION SERVICES**



ACCREDITED
Specialty Pharmacy
12/01/2026



CERTIFIED
Rare Disease Pharmacy
Center of Excellence
12/01/2026



P26-405

