

FARMACIA ESPECIALIZADA EN LA UNIVERSITY OF KENTUCKY

Adentro, usted encontrará información acerca de nuestros funcionamientos y servicios, seguridad para el paciente y otra información importante para el paciente. Por favor lea toda la información y guarde este paquete como referencia.

¡Queremos saber cómo está nuestro servicio!

Es importante que usted complete la hoja de comentarios para la Farmacia incluida en este folleto y que la regrese en el sobre prepagado.



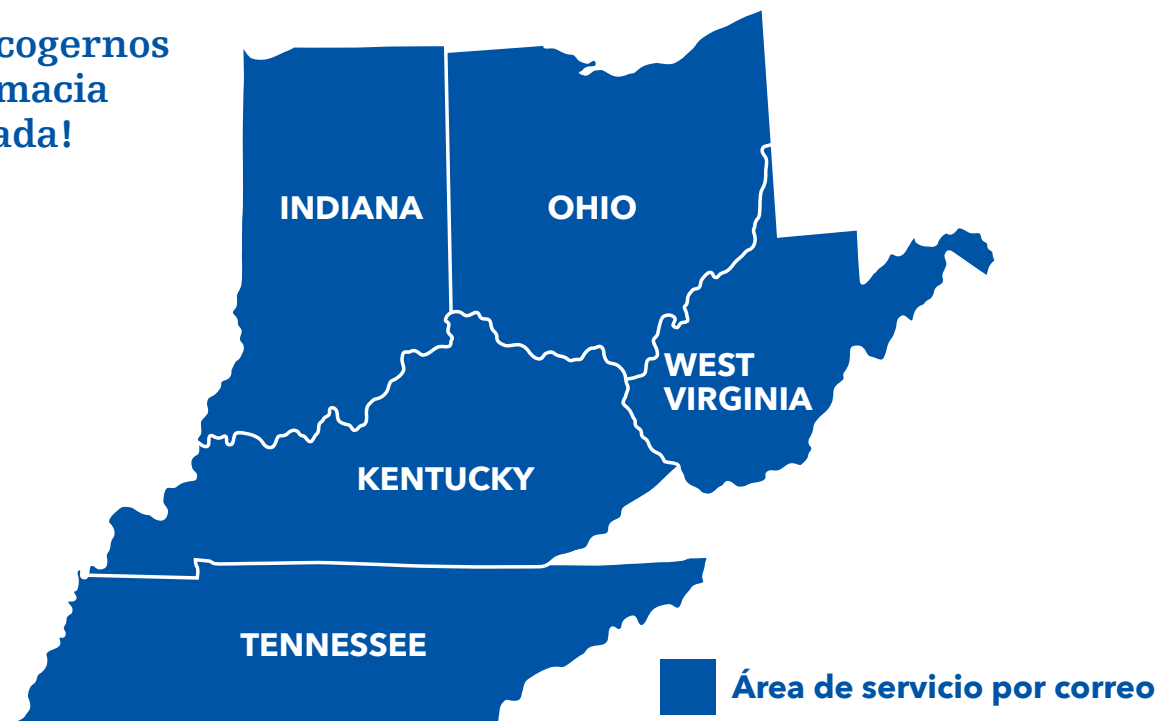
¡Bienvenido a la Farmacia Especializada de UK! Nuestro programa está diseñado para mejorar las vidas de los pacientes, dentro de UK HealthCare y los socios en los sistemas de salud, quienes están tomando medicamentos complicados conocidos como medicamentos de especialidad. Nosotros colaboraremos cercanamente con usted y su médico para ayudarlo a tener éxito con su nueva terapia. Este paquete de bienvenida describirá muchos de los servicios que ofrecemos.

Estas son unas de las cosas que usted debe saber acerca de la Farmacia Especializada:

- La Farmacia Especializada es una farmacia especial que ofrece apoyo 24 horas al día, 365 días al año.
- Lo tratamos como un individual y colaboramos con sus proveedores de su atención médica para crear un programa específico a su condición.
- Porque queremos que usted entienda y siga las instrucciones en las recetas, usted recibirá educación, en la clínica o por teléfono, acerca de los medicamentos. Adicionalmente, le daremos información escrita acerca de los medicamentos.
- Nuestro personal de técnicos se asegurará que reciba la entrega de sus resurtidos mensuales.
- Nosotros nos encargamos de los detalles del envío y entrega de los medicamentos.
- Por los años de experiencia, podemos ayudarlo a obtener el tratamiento que usted necesita.
- Adicionalmente, la Farmacia Especializada en UK provee recursos y grupos para el apoyo del paciente accesibles en cualquier momento directamente de nuestro sitio web (ukspecialtypharmacy.org) o por escrito cuando lo peticione a nuestros farmacéuticos. El sitio web de la Farmacia Especializada en UK también provee acceso en todo momento para los recursos basados en evidencia que usamos para diseñar nuestro programa de medicamentos.

Si usted tiene alguna pregunta, por favor llámenos al 844-730-5913 (número gratuito) o visítenos en ukspecialtypharmacy.org

¡Gracias por escogernos como su farmacia especializada!



CONTENIDOS DEL PAQUETE DE BIENVENIDA

Información de contacto y horas laborales	4
Servicios ofrecidos	5
Obteniendo medicamentos y servicios	6
El proceso de cobros	7
Preguntas frecuentemente hechas	8
Consejos para tener éxito	12
Seguridad del paciente	13
Instrucciones para lavarse las manos	13
Reacción adversa al medicamento	13
Cómo deshacerse del desperdicio biomédico generado en el hogar	14
Información para el paciente: cómo prepararse para emergencias	15
Seguridad general en el hogar: educación del paciente	15
Caídas	15
Envenenamiento	15
Prevención de fuego y quemaduras	15
Fuego	15
Catástrofes naturales (inundación, temblor o tornado)	15
Falla eléctrica	16
Tormenta de invierno	16
Aviso de Privacidad y Prácticas de UK HealthCare	20
Encuesta sobre los servicios de la Farmacia Especializada UK	
Sobre para regresar los formularios (incluido)	

Todo el contenido en este folleto ©2019 UK HealthCare. Cualquier uso de este material para propósitos comerciales se prohíbe estrictamente.



INFORMACIÓN DE CONTACTO Y HORAS LABORALES

La Farmacia Especializada UK está ubicada en la oficina HC-201 adentro del Hospital UK Chandler, Pabellón H. Sin embargo, esta ubicación solamente es accesible por los empleados de UK HealthCare.

Recomendamos que usted tome ventaja de nuestras opciones de entrega. Sus medicamentos serán enviados por FedEx Express o UPS o por nuestro mensajero en el área de Lexington/Central Bluegrass. Cuando sea necesario, también se pueden hacer los arreglos para que usted vaya a la farmacia adentro de Kentucky Clinic a recoger sus medicamentos.

UK SPECIALTY PHARMACY

Número: 844-730-5913 (número gratuito) o 859-218-5413

Sitio web: ukspecialtypharmacy.org

Email: specialtypharmacy@uky.edu

Horas: lunes-viernes 7:30 a.m. – 5 p.m.

Cerrado los días universitarios feriados

Si tiene preguntas después de las horas laborales, por favor llame al 859-323-5000 y pregunte por el farmacéutico en guardia de la Farmacia Especializada.

Cuando la farmacia especializada esté cerrada, usted puede llamar a la farmacia de Kentucky Clinic si tiene preguntas generales pertinentes a las recetas como el estado de su medicamento o cantidad de copago.

FARMACIA EN KENTUCKY CLINIC

740 S. Limestone, Oficina J-134

Número: 859-323-5855

Horas: lunes-viernes 7:30am-9pm

Sábado 9am-5pm

Domingo 9am-5pm

Cerrado los días universitarios feriados

DÍAS UNIVERSITARIOS FERIADOS

Año Nuevo (10 de enero)

Martin Luther King Jr. (3r lunes en enero)

Día de los Caídos (último lunes en mayo)

Día de la Independencia (4 de julio)

Día del Trabajo (primer lunes en septiembre)

Día de Acción de Gracias (cuarto jueves en noviembre)

Navidad (25 de diciembre)



SERVICIOS OFRECIDOS

CÓMO SURTIR UNA NUEVA RECETA

La Farmacia Especializada colaborará con el recetante del medicamento cuando usted necesite un medicamento nuevo. En la mayoría de los casos, el recetante mandará electrónicamente su receta a la Farmacia Especializada UK. Sin embargo, usted también puede llamarnos y pedir que contactemos al recetante para obtener una nueva receta del medicamento especial. Después de recibir su receta, nuestro personal lo inscribirá en nuestro programa para administrar los medicamentos.

PROGRAMAS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS

Un farmacéutico en la Farmacia Especializada UK proveerá una variedad de servicios para el apoyo clínico de los pacientes con específicas condiciones médicas para asegurarse que usted se mantenga lo más saludable posiblemente.

Estos servicios incluyen educación acerca de cómo y cuándo tomar su medicamento, cómo lidiar con potenciales efectos secundarios, y el apoyo y monitoreo continuo de la salud. Este servicio es gratuito y su participación es completamente voluntaria. Usted puede rechazar la participación en este programa o dejar de participar a cualquier momento al informarnos durante las horas laborales llamando al 844-730-5913 (número gratuito).

Un farmacéutico licenciado está disponible 24 horas al día, siete días a la semana para urgencias pertinentes a su medicamento. Después de las horas laborales, llame a nuestra operadora (859-323-5000) y pregunte por el farmacéutico en guardia. La operadora conectará la llamada o el farmacéutico en guardia regresará su llamada. En caso de emergencia, llame al 911.

NAVEGANDO EL SISTEMA DEL SEGURO MÉDICO

Nuestro personal contactará a su seguro médico para petitionar la cobertura de sus medicamentos. Este proceso frecuentemente

es conocido como “autorización previa.”

ASISTENCIA FINANCIERA

La cantidad de copago por el medicamento especializado puede ser alto a pesar de que su seguro médico pague por la mayor parte del costo. Nosotros buscaremos varios programas de asistencia financiera disponibles para posiblemente disminuir el costo de su terapia medicinal.

MEDICAMENTOS NO DISPONIBLES EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA UK

Si usted no puede obtener algún medicamento en la Farmacia Especializada UK, el técnico en nuestra farmacia colaborará con usted y otra farmacia para asegurarse que usted reciba el medicamento. Si usted quiere trasladar su receta a otra farmacia, por favor contacte al técnico en la Farmacia Especializada para trasladar la receta.



SERVICIOS OFRECIDOS

ENTREGA DE SUS MEDICAMENTOS ESPECIALIZADOS

Nosotros coordinamos la entrega de sus medicamentos especializados. Las opciones incluyen: entrega GRATUITA por correo con entrega a su hogar o a una ubicación aprobada, entrega para usted en una clínica, o cuando se hagan arreglos usted puede recogerlos en nuestra farmacia adentro de Kentucky Clinic.

Nosotros también incluiremos cualquier suministro necesario como agujas, jeringas, e hisopos con alcohol.

Si sus medicamentos requieren empaque especial o refrigeración, los empacaremos y enviaremos apropiadamente. Algunos medicamentos pueden requerir que una persona firme la verificación de entrega. Si usted no puede estar presente para recibir el envío, nosotros podemos pedir que dejen el paquete ahí o en otra ubicación aprobada.

La Farmacia Especializada UK hará todo esfuerzo para entregar sus suministros antes si existen avisos climáticos. Un empleado de la Farmacia Especializada UK tratará de llamar a nuestros pacientes, en orden de la prioridad en caso de una catástrofe, con cualquier instrucción especial. Por favor asegúrese que tengamos un número de contacto alternativo para que no exista lapso en su terapia. En el evento que haya un atraso en la entrega, tenga confianza que nosotros localizaremos su empaque y monitorearemos el progreso. Usted será notificado de tal progreso. Usted será notificado de cualquier atraso anticipado, y si es necesario, mandaremos al servicio de entrega con su medicamento para asegurarnos que usted pueda tomarse el medicamento.

Nuestros pacientes pueden llamar al 844-730-5913 (número gratuito) durante las horas laborales para hablar con un representante

si existen preguntas sobre la entrega. Los pacientes también pueden llamar al número, fuera de las horas laborales, 859-323-5000 y pedir por el farmacéutico en guardia de la Farmacia Especializada.

ORDENANDO RESURTIDOS

El técnico de la Farmacia Especializada lo llamará antes que se le termine el medicamento, para revisar su progreso, y para determinar el envío de su próximo resurtido. Por favor llame al 844-730-5913 (número gratuito) durante nuestras horas laborales si usted tiene alguna pregunta o necesita asistencia.

BENEFICIOS Y LIMITACIONES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN PARA LOS PACIENTES

Este programa está diseñado para mejorar toda su salud al optimizar los medicamentos especiales a través al manejar los efectos secundarios mientras aumentan adherencia y el entendimiento de su medicamento. Nosotros proveemos consejos específicos para el medicamento para que usted tenga éxito con la terapia incluyendo hojas educativas, calendarios de medicamento, cajas para las pastillas, recipientes para objetos afilados, y otros artículos.



EL PROCESO DE COBROS

LOS RECLAMOS DEL MEDICAMENTO

La Farmacia Especializada UK le cobrará al seguro médico por su parte. Sin embargo, es posible que usted tenga que pagar una porción del costo el cual se conoce como copago. Usted será responsable por pagar el copago cuando usted pida su medicamento o resurtido. Nosotros le diremos exactamente la cantidad que usted debe pagar.

BALANCE PENDIENTE

Si por alguna razón usted tiene un balance, tendrá que liquidar el balance antes de obtener su próximo resurtido. Nosotros aceptamos Visa, MasterCard, American Express, y Discover. También aceptamos efectivo, cheques personales, giros, y la mayoría de las cuentas para gastos específicos.

PLAN DE PAGO

Si usted necesita ayuda para hacer pagos por el balance, será nuestro placer asistirlo con un plan de pago. Por favor llámenos y háganos saber su situación.



PREGUNTAS FRECUENTEMENTE HECHAS

¿POR QUÉ NECESITO UNA FARMACIA ESPECIALIZADA?

Estos medicamentos complejos y costosos usualmente requieren almacenamiento y manejo especializado y posiblemente no estén disponibles fácilmente en su farmacia local. A veces estos medicamentos también tienen efectos secundarios que requieren monitoreo por un farmacéutico especialmente entrenado. La Farmacia Especializada UK se enfoca en proveer estos medicamentos mientras ofrece excelente servicio y apoyo clínico a usted y a su proveedor de la salud.

¿CÓMO PUEDO CONTACTAR A LA FARMACIA ESPECIALIZADA DE UK HEALTHCARE?

Usted puede:

- Llamarnos al 844-730-5913 (gratuito) o 859-218-5413 para hablar con un empleado en la Farmacia Especializada.
- Mandar un correo electrónico a uno de nuestros farmacéuticos al specialtypharmacy@uky.edu.
- Durante su próxima cita, pedir hablar con un empleado de la Farmacia Especializada.

¿CÓMO SURTO MIS MEDICAMENTOS?

Un técnico lo llamará antes que se le termine su medicamento, para revisar su progreso, y para determinar el envío de su próximo resurtido. Por favor llámenos al 844-730-5913 (número gratuito) durante nuestras horas normales laborales si usted tiene preguntas o necesita asistencia.

¿CUÁNTO COSTARÁN LOS MEDICAMENTOS?

La cantidad del copago está basada en su plan de seguro médico. Nosotros le diremos la cantidad después de procesar su receta.

¿QUÉ PASA SI NO PUEDO PAGAR POR MIS MEDICAMENTOS?

Algunos pacientes califican para asistencia financiera por medio de las compañías de medicamentos o caridades. Nosotros repasaremos todas las opciones disponibles, lo informaremos de las opciones y lo inscribiremos en el programa si usted cumple con los requisitos de inscripción después de obtener su permiso, por escrito, para hacerlo.

¿QUÉ PASA SI MI SEGURO MÉDICO NO CUBRE MI MEDICAMENTO?

Nuestros empleados trabajan directamente con su médico y compañía de seguro para obtener cobertura para su terapia. Si lo rechazan, su médico hablará con usted de las otras opciones.

¿PUEDO TENER ACCESO A MI MEDICAMENTO ESPECIALIZADO, AUNQUE NO TENGA SEGURO PARA LOS MEDICAMENTOS?

Algunas compañías de medicamentos ofrecen un programa gratuito para medicamentos. Si esto está disponible, nosotros lo ayudaremos a inscribirse en el programa después de obtener, por escrito, su permiso.

¿TIENE UK HEALTHCARE ACCESO A TODOS LOS MEDICAMENTOS ESPECIALIZADOS?

La Farmacia Especializada UK tiene acceso a la mayoría de medicamentos especializados. Si no tenemos acceso, nosotros trasladaremos su receta a la farmacia que tenga los medicamentos y la nueva farmacia lo contactará.

PREGUNTAS FRECUENTEMENTE HECHAS

¿PERMITIRÁ MI SEGURO QUE UK DISPENSE EL MEDICAMENTO?

La Farmacia Especializada UK puede dispensar para la mayoría de las compañías de seguro. Ocasionalmente su compañía de seguro requiere el uso de otra farmacia. En tales situaciones, nosotros trasladaremos su receta y la nueva farmacia lo contactará.

Es opcional el uso de la Farmacia Especializada UK. Si usted desea usar otra farmacia especializada, por favor llámenos y lo asistiremos para trasladar su receta.

EN ALGUNA OCASIÓN, ¿USTEDES SUSTITUIRÁN MI MEDICAMENTO POR OTRO?

De vez en cuando es necesario sustituir medicamentos genéricos por los de marca. Esto puede ocurrir porque la compañía de su seguro prefiere que se dispense el medicamento genérico o para reducir su copago. Si se tiene que hacer alguna sustitución, un empleado de la farmacia especializada lo contactará, antes de enviar el medicamento, para informarlo de la sustitución.

EN ALGUNA OCASIÓN, ¿ME LLAMARÁN DE LA FARMACIA ESPECIALIZADA?

Nosotros lo llamaremos:

- Para confirmar el estado inicial de su receta y cantidad del copago.
- Para programar el primer surtido del medicamento y los resurtidos.
- Para verificar su dirección y confirmar la entrega o su medicamento.

Posiblemente también lo llamemos para:

- Verificar la información del seguro médico para los medicamentos.
- Obtener documentación de sus ingresos para inscribirlo en un programa de asistencia financiera.
- Aconsejarlo acerca de los medicamentos si el médico no lo ha hecho.
- Informarlo que tuvimos que trasladar la receta a otra farmacia.
- Notificarlo acerca de cualquier retiro de medicamentos por la FDA.

¿CUÁNDO DEBO LLAMAR A ESTA FARMACIA?

Usted debe llamar la Farmacia Especializada UK cuando:

- Su dirección, número telefónico o información del seguro haya cambiado.
- Usted tenga alguna pregunta acerca del estado de su receta.
- Usted tenga preocupaciones acerca de cómo tomar su medicamento.
- Usted desee información adicional acerca de su plan de terapia.
- Usted sospeche que ha ocurrido un error en el envío o la dispensa del medicamento.
- Usted sospeche un retiro de su medicamento petitionado por la FDA.

Usted también debe contactarnos con cualquier pregunta o preocupación. Nuestro personal lo asistirá con lo que necesite incluyendo:

- Colaborar con otra farmacia especializada para entregarle su medicamento.
- Ayudarlo a tener acceso a los medicamentos durante una emergencia o catástrofe.
- Proveer consejos para ejecutar su terapia incluyendo materiales educativos y apoyo para el consumidor.



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

Los pacientes que tienen reacción adversa u otro problema deben contactar al personal en la Farmacia Especializada UK o al médico recetante. Usted debe llamar al 911 o pedirle a alguien que lo lleve al departamento de emergencia local si la reacción adversa aparenta ser seria o pone en peligro su vida.

¿PUEDO REGRESAR MI MEDICAMENTO?

Para la mayoría de los medicamentos, usted no los podrá regresar a la farmacia. Usted puede regresar algunos medicamentos y se le dará crédito si no los ha abierto, fueron dispensados en los últimos 14 días, y se cumplen con otros requisitos especificados por la ley de Kentucky. Por favor llámenos y le diremos si puede regresarlo y recibir crédito. También, si usted sospecha que su medicamento está defectuoso, por favor llámenos y veremos si podemos enviar otro surtido.

¿CÓMO PUEDO DESECHAR LOS MEDICAMENTOS NO USADOS?

Para obtener instrucciones en cómo desechar apropiadamente los medicamentos no usados, por favor contacte a la farmacia o visite los sitios web de la FDA para obtener información e instrucciones:

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



CONSEJOS PARA TENER ÉXITO

Estamos aquí, en la Farmacia Especializada UK, para ayudarlo a obtener el beneficio máximo de su medicamento. Nuestros empleados clínicos están disponibles 24 horas al día, siete días a la semana para contestar sus preguntas y proveer el apoyo que usted necesita. Abajo mencionamos unos consejos para que usted pueda obtener el mejor resultado de la terapia recetada por su médico:

1. SIGA LAS INSTRUCCIONES DE SU MÉDICO.

Es especialmente importante que usted siga las instrucciones de su médico para obtener los mejores resultados. Esto incluye el tomar la dosificación correcta a la hora correcta y por el tiempo especificado para la terapia.

2. HAGA PREGUNTAS.

Es muy importante que esté educado acerca de los medicamentos que usted está tomando y de la enfermedad por la cual usted está recibiendo tratamiento para lidiar con los cambios que usted está pasando. Pregúntele a su médico o farmacéutico por algún recurso educacional específico a su condición.

3. ¡LLÁMENOS!

Si usted tiene preguntas sin respuestas o necesita más apoyo, llámenos a cualquier hora, día o noche, a nuestro número gratuito. ¡Nuestros farmacéuticos están aquí para ayudarlo!

Por favor llame a nuestra Farmacia Especializada UK al 844-730-5913 (número gratuito) para obtener más detalles.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

INSTRUCCIONES PARA LAVARSE LAS MANOS

Las infecciones son serias. El mejor método para asegurarse de no contraer una infección es lavándose las manos frecuentemente. Recuerde de siempre lavarse las manos antes y después de preparar o agarrar los medicamentos.

1. Colecte los suministros:

- ▶ Jabón
- ▶ Toallas de papel o una toalla limpia de algodón

2. Mójese las manos con agua tibia.

3. Coloque una pequeña cantidad de jabón en sus manos.

4. Frote sus manos por un mínimo de 30 segundos.

5. Recuerde de limpiar el área entre los dedos.

6. Enjuague sus manos con agua tibia.

7. Seque sus manos con una toalla de papel o una toalla limpia de algodón.

8. Usando la toalla, cierre la llave de agua.

9. Si usted toca otra cosa (por ejemplo, su cabello), estornuda en sus manos o siente que sus manos ya no están limpias, nuevamente lave sus manos antes de continuar con su cuidado. Si no tiene agua disponible, use un desinfectante antibacteriano con base de alcohol.

REACCIÓN ADVERSA AL MEDICAMENTO

Los pacientes que tienen reacción adversa al medicamento, síntomas agudos médicos u otros problemas deben contactar a su médico principal o de cabecera o al departamento de emergencia o llamar al 911.



CÓMO DESHACERSE DEL DESPERDICIO BIOMÉDICO GENERADO EN EL HOGAR

El desperdicio biomédico, generado en el hogar es cualquier tipo de jeringa, lanceta o aguja (“afilados”) que se usan en el hogar para inyectar medicamento o sacar sangre. Uno debe tener cuidado especial para tirar estos artículos y protegerlo a usted y a otras personas de alguna lesión y mantener el ambiente limpio y seguro.

Si su terapia involucra el uso de agujas, proveeremos un recipiente de tamaño apropiado para los artículos afilados. Por favor siga estos reglamentos sencillos para mantenerse seguro durante su terapia.

AFILADOS

Después de usar su medicamento inyectable, coloque todas las agujas, jeringas, lancetas, y otros artículos afilados adentro del adentro del recipiente. No tire los artículos filosos en el basurero excepto si están adentro de un recipiente para artículos afilados. No los coloque adentro del inodoro del baño. Si no tiene un recipiente para artículos afilados, puede usar un recipiente de plástico duro o de metal con tapa que enrosque u otra tapa asegurable (por ejemplo, una lata dura o recipiente del detergente para la ropa). Antes de tirarlo, reforzar la tapa con cinta adhesiva de larga duración. No use plástico claro o recipientes de vidrio. No debe de llenar los recipientes más de tres cuartos.

DESECHOS

En su área, contacte al servicio de colección para los desechos o al departamento para la salud y verifique el protocolo para desechar los recipientes. Usted puede visitar al Centro de Control y Prevención (CDC) específicamente por la pestaña “Safe Community Needle Disposal” en el sitio web www.cdc.gov/needledisposal.

SEGURIDAD CONTRA LAS PICADURAS CON AGUJAS

- Nunca vuelva a colocar la tapadera en las agujas.
- Inmediatamente tire las agujas usadas en los recipientes asignados para los afilados.
- Planee en usar y tirar cuidadosamente las agujas.
- Reporte todos los piquetes de aguja u objetos afilados a su médico.

SI SU TERAPIA NO INVOLUCRA EL USO DE AGUJAS O ARTÍCULOS AFILADOS

Usted no necesita un recipiente para artículos afilados. Usted debe colocar todos los otros suministros en una bolsa opaca. Coloque esta bolsa adentro de una segunda bolsa y colóquela en su basurero junto con la otra basura.

INFORMACIÓN PARA EL PACIENTE: CÓMO PREPARARSE PARA EMERGENCIAS

SEGURIDAD GENERAL EN EL HOGAR - EDUCACIÓN PARA EL PACIENTE

Cada año, aproximadamente 21 millones de personas sufren lesiones en el hogar. Nosotros queremos que usted y su familia vivan en un ambiente seguro. Hemos proveído unas sugerencias que pueden prevenir una lesión dentro de su hogar. Revise cada cuarto en su hogar.

CAÍDAS

(Esta es la manera que la mayoría de las personas se lastiman en sus hogares.)

1. Mantenga el piso limpio. Limpie derrames pronto.
2. Si usted usa tapetes, colóquelos encima de un revestimiento no resbaloso o escoja tapetes no resbalosos para reducir la posibilidad de resbalarse.
3. Use un tapete no resbaloso o instale tiras adhesivas no resbalosas en el piso de la ducha.
4. Alce los cables telefónicos, eléctricos, y de la computadora.
5. Necesita tener barandales donde tenga escaleras y escalones. Si hay escaleras en su hogar y tiene hijos, use las rejas de seguridad para menores de edad arriba y abajo de las escaleras.
6. Alumbre bien los pasillos y caminos. Si es necesario, use una lamparita en las noches.
7. Use una lámpara de mano.

ENVENENAMIENTO

1. Aleje todos los materiales y líquidos peligrosos del alcance de los niños.
2. Mantenga todos los medicamentos fuera del alcance de los niños.
3. Sepa el número local para el control de envenenamiento o llame al 800-222-1222 si ocurre un envenenamiento.

PREVENCIÓN DE FUEGO Y QUEMADURAS

1. Tenga detectores contra el humo y reemplace las pilas una vez al año.
2. Mensualmente, revise los detectores contra el humo.
3. Tenga un plan de salida en caso de fuego y asegúrese que su familia sepa qué debe hacer.

4. Coloque coberturas sobre los enchufes eléctricos.
5. Asegúrese que el calentón del agua no exceda 120° F.
6. Aleje a todos los niños de la estufa y nunca deje una estufa encendida y desatendida mientras cocina.
7. Mantenga los fósforos y encendedores lejos del alcance de los niños.

FUEGO

1. Rescate a cualquier persona de peligros inmediatos.
2. Si usted no corre peligro, alerte al departamento de bomberos. De lo contrario, evacúe el área.
3. Cierre las fuentes de oxígeno (si aplicable) y trate de contener el fuego al cerrar todas las áreas de acceso como las puertas.
4. Trate de apagar el fuego solamente si está contenido en un área pequeña. De lo contrario, evacúe el edificio y llame al departamento de bomberos cuando usted no esté en peligro.
5. Si es necesario re-ubicarse, por favor llame a la Farmacia Especializada UK para actualizar su información y enviar su medicamento a la nueva ubicación previniendo lapso en su terapia.

CATÁSTROFES NATURALES (INUNDACIONES, TEMBLORES, O TORNADOS)

1. En áreas conocidas por catástrofes, guarde comida y agua embotellada. Tenga un radio de pilas, lámpara de mano y pilas extras. Si usted requiere un medicamento nebulizador u otro medicamento que requiere el uso de electricidad para administrarlo, por favor llame a su compañía eléctrica y

INFORMACIÓN PARA EL PACIENTE: **CÓMO PREPARARSE PARA EMERGENCIAS**

hágales saber. Posiblemente ellos puedan asignarle prioridad a su área para restaurar la electricidad.

2. Revise si está lastimado.
3. Revise su hogar por fugas de gas o agua y cierre las válvulas o llaves apropiadas.
4. Aléjese de las ventanas y vidrios rotos. Use zapatos todo el tiempo.
5. Evacúe el área si es necesario.
6. Si es necesario evacuar, vaya al refugio más cercano y notifique a los organizadores de cualquier necesidad especial que usted tenga. Por favor llame a la Farmacia Especializada UK para actualizar su información de contacto y la ubicación para entregar los medicamentos y asegurarnos que no haya interrupción en su terapia.

FALLA ELÉCTRICA

1. Avíseles a las compañías de gas y electricidad si no tiene servicio. Si usted requiere un medicamento nebulizador u otro medicamento que requiere el uso de electricidad para administrarlo, por favor llame a su compañía eléctrica y hágales saber. Posiblemente ellos puedan asignarle prioridad a su área para restaurar la electricidad.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO PACIENTE EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA UK?

USTED TIENE EL DERECHO A...

- Preguntarnos que le expliquemos su plan de tratamiento. Esto incluye la frecuencia que usted nos visitará. Y si usted no entiende cualquier cambio a su tratamiento, simplemente pregunte.
- Decir “no” a cualquier cosa que le sugiéramos.
- Saber la cantidad que usted tendrá que pagar por nuestros servicios. Y nosotros le diremos la cantidad que su seguro necesitará pagar. Hablaremos de esto con usted y se lo daremos por escrito.
- Colaborar con nosotros para encontrar la mejor manera de ayudarlo a mejorar. Esto incluye ayudando a crear y hacer cualquier cambio a su plan de tratamiento.
- Saber que usted tiene el derecho a formular directivas anticipadas. Este es un documento

2. Tenga un radio de pilas, lámparas de mano, pilas y/o velas. (Si usted requiere de oxígeno, cierre el tanque antes de encender las velas.)

TORMENTA DE INVIERNO

1. Prepare una caja con:
 - Agua
 - Comida no perecedera
 - Radio de pilas
 - Lámparas de mano y pilas nuevas
 - Botiquín de primeros auxilios incluyendo medicamentos recetados
2. Mantenga su celular completamente cargado.
3. NO use la estufa como fuente de calentamiento. Si pierde electricidad, use los siguientes artículos para calentarse:
 - Cobijas extras, bolsas para dormir o abrigos, guantes, y gorros
 - Una chimenea de leña. (Asegúrese de mantener leña seca.)
4. Nunca use, adentro de su hogar, una parrilla de carbón o estufa portátil de gas. Ambos artículos producen humos fatales.
5. Evite usar velas puesto que pueden encender su hogar. Si usted usa velas, nunca las deje desatendidas.

escrito legal que explica sus deseos según se acerca el final de vida.

- Recibir tratamiento sin importar su edad, raza, etnicidad, cultura, color, origen nacional, idioma, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, apariencia, estado socio-económico, incapacidad física o mental, religión, o diagnóstico.
- Sentirse con libertad de decirnos sus preocupaciones, temas, o quejas. No tenga miedo de hablar acerca de su cuidado. Si usted tiene un problema, nosotros lo ayudaremos.
- Aprender cómo protegemos su privacidad e información personal.
- Escoger sus proveedores para el cuidado de la salud.
- Saber si ahorraría dinero al usar otra farmacia.
- Explicarle sus responsabilidades como paciente.
- Hablar con un profesional de la salud si y cuando usted lo seleccione.
- Saber los nombres de los miembros del equipo en la farmacia y sus títulos, y hablar con el supervisor cuando lo peticione.
- Recibir información administrativa acerca de los cambios en, o terminación de, el programa de administración.

¿Qué puedo hacer para mejorar mi cuidado en la Farmacia Especializada UK?

- Asegurarse que su médico este informado que usted recibe los medicamentos de nosotros.
- ¡Hablar! Avísenos o avise a UK HealthCare de sus preocupaciones acerca de nuestros servicios.
- Asegurarse que tengamos todos los formularios que necesitamos para su tratamiento. Estos pueden ser formularios de seguro o los expedientes de otros médicos.

SI USTED TIENE QUEJAS O CONFLICTOS...

- Proveernos con información correcta para contactarlo y mantenernos informados de cualquier cambio a través de su cuidado.
- Usted puede quejarse de lo que sea sin preocupación. Si usted no quiere hablar con su médico o enfermero, por favor contacte al representante de pacientes al 859-257-2178.
- Si usted tiene conflictos sobre el cuidado, usted puede preguntarle al enfermero o el representante de pacientes cómo contactar al Comité de Ética llamando al Administrador del Hospital al 859-257-9474 para solucionar esos conflictos.
- Si usted continúa teniendo una queja, usted puede llamar a la Oficina del Inspector General de Kentucky al 800-372-2973.
- Los pacientes en Kentucky Clinic quienes tienen conflictos pueden ir al escritorio de información en el primer o tercer piso y pedir que notifiquen al Administrador en Kentucky Clinic al 859-257-6780.
- Usted también puede contactar la Comisión Conjunta con respecto a la Certificación de las Organizaciones de Atención Médica al 800-994-6610 o por correo electrónico a: complaint@jcaho.org; o correo al:

Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181

Usted también puede llamar a “Accreditation Commission for Health Care (ACHC)” al número gratuito 855-937-2242 o visite www.uran.org/file-a-grievance.



OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

PARA AYUDARNOS A AYUDARLO, POR FAVOR...

- Infórmenos de todo lo que debemos saber acerca de su condición e historial.
- Haga lo que su médico recomienda o avísele a su médico el motivo porque usted no quiere seguir las recomendaciones.
- Sea considerado de las personas con quienes usted tiene contacto.
- Participe en la seguridad de su estadía hospitalaria; involúcrese y participe.
- Provea la información de su seguro médico o pregúntenos acerca de otras opciones disponibles para ayudarlo con los pagos.
- Háganos saber si usted tiene papeles legalizados sobre las decisiones del fin de vida como declaración voluntaria o directivas anticipadas. Avísele a su enfermero si usted quiere formular una declaración voluntaria o directivas anticipadas. Llame al Departamento de Servicios para el Paciente y Familia para obtener más información al **859-323-5501**.

LO QUE USTED NECESITA SABER ACERCA DE LAS DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Las directivas anticipadas son documentos que declaran sus elecciones acerca del tratamiento médico. Éstos permiten que usted nombre a alguien para tomar decisiones acerca de su tratamiento médico si usted no puede tomar decisiones por sí mismo.

La ley de Kentucky reconoce tres tipos de directivas anticipadas: 1) documento de declaración voluntaria; 2) designación de un sustituto del cuidado de la salud; 3) directiva anticipada para el tratamiento de salud mental.

OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

DECLARACIÓN VOLUNTARIA

Una declaración voluntaria es un documento que le hace saber a su médico u otros proveedores de la salud los tratamientos o procedimientos que usted desea o no desea prolonguen su vida si usted tiene una condición terminal o está permanentemente en un estado de inconciencia. Los procedimientos que pueden prolongar su vida pueden incluir respiradores mecánicos para ayudarlo a respirar, diálisis renal para limpiar el cuerpo de los desechos, RCP (reanimación cardiopulmonar) para restaurar su latido del corazón, y nutrición artificial e hidratación. La declaración voluntaria también puede incluir sus deseos sobre la donación de órganos.

DESIGNACIÓN DE UN SUSTITUTO PARA EL CUIDADO DE LA SALUD

Este tipo de directiva avanzada permite que usted nombre a una persona específica para tomar decisiones médicas cuando usted no pueda hacerlo. Esta persona actúa en su mejor interés para autorizar tratamiento, rechazar tratamiento o retirar tratamiento cuando usted no pueda, temporalmente o permanentemente, decidir por sí mismo.

¿CON QUIÉN DEBO HABLAR?

Usted no tiene que tener una directiva avanzada. Si usted elige tener una directiva avanzada indicando sus instrucciones, primero usted debe hablar con su familia y aquellas personas cercanas acerca de sus pensamientos.

¿CUÁNDO DEBO ESCRIBIR UNA DIRECTIVA AVANZADA?

La enfermedad o lesión puede suceder en cualquier momento. Es más fácil hablar de las situaciones posibles y sus deseos cuando usted está saludable. Usted siempre puede cambiar su manera de pensar y cancelar la directiva avanzada si en el futuro lo desea hacer.

¿QUÉ MÁS DEBO SABER?

- Cualquier persona de 18 años o mayor puede generar una directiva avanzada.
- Si usted cambia su manera de pensar, usted puede destruir el documento o revocarlo verbalmente o por escrito.
- Usted no necesita un abogado para escribir una directiva avanzada.
- Automáticamente, nosotros no honoramos las directivas anticipadas en las áreas ambulatorias porque no conocemos sus deseos o su visita puede ser por cuidado no relacionado. Si usted desea que honremos la directiva avanzada en el área ambulatoria, por favor hable con una enfermero o médico.
- Mientras usted es paciente en UK HealthCare, si usted desea más información sobre las directivas anticipadas, usted puede contactar al Departamento de Servicios para el Paciente y Familia en el Hospital UK Chandler, oficina H149 o llame al **859-323-5501**.



AVISO DE LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Efectivo 14 de abril 2013
Modificado 23 de septiembre



ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO PUEDE UTILIZARSE Y DIVULGARSE SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE ACCEDER USTED A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR REVÍSELA CON CUIDADO.

SUS DERECHOS ACERCA DE SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA

Estamos comprometidos a proteger la privacidad de toda la información médica que creamos y mantenemos como resultado del cuidado médico que proveemos. Su “información médica protegida” (PHI) incluye información acerca de su pasada, presente o futura salud, el cuidado médico que proveemos y el pago por el cuidado médico contenido en el expediente de cuidado y los servicios proveídos por las centros de cuidado médico de la University of Kentucky. El propósito de este aviso es explicar quién, qué, cuándo, en dónde, y por qué su información médica protegida puede utilizarse o divulgarse, y asistirlo para tomar decisiones informadas cuando autorice a cualquier persona utilizar o divulgar su PHI.

NUESTRO COMPROMISO ACERCA DE SU INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)

- Para solicitar, por escrito, al área de tratamiento una restricción en el uso y divulgación de la información médica protegida según descrita en este Aviso. No nos requieren que estemos de acuerdo a la solicitud de restricción que usted solicita. Posiblemente no podamos cumplir con su solicitud en ciertas situaciones, las cuales incluyen tratamientos urgentes, divulgaciones a la Secretaría del Centro para la Salud y Servicios Humanos y usos y divulgaciones que no requieren su autorización.
- Para solicitar, por escrito, una restricción en la divulgación pertinente al pago o el cuidado de la salud con los gastos completamente de bolsillo por un servicio o parte del cuidado médico. Se nos requiere que nosotros estemos de acuerdo a esta restricción.
- Para obtener una copia en papel de este Aviso y al solicitar por escrito al centro del cuidado de salud de UK que mantiene, inspecciona, y/u obtener una copia de su expediente médico.
- Para enmendar su expediente médico al solicitar, por escrito, con las razones que apoyan la solicitud al Departamento de Expedientes Médicos. Nosotros podemos rechazar su petición si a) el expediente no fue creado por nosotros, solo que la persona quien creó el expediente ya no esté disponible para hacer la enmienda; b) el expediente no es parte de la información de la salud que se usa para tomar decisiones acerca de usted; c) nosotros creemos que el expediente está correcto y completo; d) usted no tendría el derecho a inspeccionar y copiar el expediente según esta descripción.
- Para solicitar, por escrito, al Oficial de Privacidad una lista de divulgaciones nosotros hicimos de su información de salud, excepto que no se nos requiere dar cuenta de divulgaciones para los propósitos de tratamiento, pago, funcionamiento, notificación del directorio, relieve de catástrofes, según permitido bajo ciertas circunstancias por la ley o conforme a su autorización.
- Para solicitar por escrito al área de tratamiento que nosotros nos comuniquemos con usted por un método específico y en una ubicación específica. Típicamente, nosotros nos comunicamos con usted en persona; o por carta o teléfono.

- Para revocar su autorización del uso o divulgación de PHI en cualquier momento a menos que su autorización se obtuvo como una condición para obtener cobertura de seguro, y excepto al extenso que su PHI ya se ha divulgado conforme a su autorización. Su solicitud para la revocación debe hacerse por escrito a la unidad de Expedientes Médicos del centro la donde usted originalmente archivó su autorización.
- Para ser notificado de una violación de la información médica no garantizada y no protegida.
- Para recibir una copia de su expediente médico en forma electrónica, si es posible.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES

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

Seguir todos los términos del Aviso actualmente en efecto. Nosotros tenemos el derecho de modificar el Aviso de las Prácticas de Privacidad y los cambios se aplicarán a toda su información médica protegida, incluyendo información obtenida antes de tal modificación.

Publicar cualquier cambio a nuestras Prácticas de Privacidad, dirigir sus preguntas, quejas, y peticiones, hechas en el vestíbulo, y tener una copia disponible según usted la solicite.

PARA PREGUNTAS/QUEJAS/PETICIONES

Dirija sus preguntas, quejas, y peticiones, hechas en el vestíbulo, y tener una copia disponible según la solicite conforme a este Aviso a: Privacy Officer, 2333 Alumni Drive, Suite 200, Lexington, KY 40517, 859-323-1184 o 859-323-8002. Usted también puede presentar una queja en la Oficina de Derechos Civiles del Centro para la Salud y Servicios Humanos. El presentar una queja no conllevará represalias en su contra.

CÓMO PODEMOS UTILIZAR Y DIVULGAR SU PHI

Nosotros podemos utilizar y divulgar su PHI para los siguientes propósitos:

Tratamiento: Podemos utilizar su información médica y compartirla con otros profesionales que lo estén tratando, por ejemplo, incluyendo a los médicos universitarios, enfermeros con licenciatura, enfermeros y otros profesionales médicos, incluyendo nuestros estudiantes de medicina, residentes, y voluntarios. Nosotros también podemos divulgar su información médica protegida a los profesionales médicos tratantes y el personal fuera del hospital según necesario para el cuidado de su salud.

Pago: Nosotros podemos utilizar y divulgar su información médica protegida a las agencias de cobros y colección, compañías de seguro médico, y planes de salud para coleccionar pago por nuestros servicios.

Funcionamiento de los centros de salud: Nosotros podemos utilizar y divulgar su información médica protegida para nuestros funcionamientos del centro de salud. Por ejemplo, nosotros podemos utilizar su información médica protegida para evaluar su cuidado como un esfuerzo para mejorar la calidad y seguridad de nuestros servicios hacia usted; para evaluar las habilidades, cualificaciones, y desempeño de nuestros proveedores del cuidado de la salud; para proveer programas de entrenamiento para los estudiantes, personas en entrenamiento y otros proveedores del cuidado de la salud. Adicionalmente, nuestros contadores, auditores y abogados pueden usar su información médica protegida para asistirnos con el cumplimiento bajo la ley.

Socios del negocio: Existen ciertos servicios que proporcionamos en nuestra organización a través de contratos con socios del negocio, como servicios de laboratorio y radiológicos. Nosotros podemos divulgar su información médica protegida a nuestros socios del negocio para que ellos puedan realizar estos servicios. Nosotros requerimos que los socios del negocio protejan su información bajo nuestros estándares.

Individuos involucrados con su cuidado: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida a la familia u otros identificados por usted o alguien involucrado en su cuidado o pago por su cuidado médico. Nosotros también notificaremos a un miembro de la familia, u otra persona responsable por su cuidado, acerca de la ubicación y condición general, a menos que usted lo contradiga contactando al proveedor en el centro que está proveyendo su cuidado.

Divulgaciones requeridas por la ley y salud pública: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida según requerido por la ley, incluyendo a los oficiales gubernamentales para la prevención o control de enfermedades, reportar abuso de menores de edad, adultos o cónyuges, para reportar reacciones o problemas con los productos, y para reportar nacimientos y fallecimientos.

Actividades de organizaciones supervisoras de la salud: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida a una agencia federal o estatal de salud que esté autorizada a supervisar nuestro funcionamiento.

Actividades de supervisión de salud: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida a una agencia de supervisión a nivel federal o estatal que está autorizada para supervisar nuestro funcionamiento.

Indemnización por trabajos laborales: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida para programas de indemnización por trabajos laborales o similares programas.

Amenazas serias a la salud y seguridad: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida si es necesario para prevenir o reducir el riesgo de una amenaza seria o inminente a la salud de un individuo o al público general.

Agencia de orden público y citaciones: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida a las agencias de orden público como información limitada para propósitos de identificación y ubicación o información presunta a las víctimas de un crimen, incluyendo crímenes cometidos en nuestra propiedad. Nosotros también podemos divulgar su información médica protegida a otros según lo requiera la corte u orden administrativa o como respuesta a una citación.

Presos: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida a la instalación correccional que tiene custodia de usted si es necesario: a) para proveer cuidado de salud; b) por la salud y seguridad de otros; c) por la seguridad de la facilidad correccional.

Información acerca de los difuntos: Nosotros podemos divulgar la información médica protegida acerca del difunto a: 1) forenses y médicos de forense para identificar la causa de muerte y otras responsabilidades, 2) directores funerales para ejecutar sus responsabilidades y 3) para organizaciones de adquisición para propósitos de donación de órganos y tejidos.

Investigaciones: Nosotros podemos divulgar su información médica protegida donde la divulgación es exclusivamente para el propósito de diseñar un estudio o cuando la divulgación tiene que ver con el difunto, o un repaso por el comité institucional o de privacidad porque han determinado que el obtener autorización no es posible y los protocolos están implementados para proteger la privacidad de su información de salud. En todas las otras situaciones, nosotros solamente divulgaremos, con su autorización, su información médica protegida para propósitos de investigación.

Alternativas al tratamiento: Nosotros podemos contactarlo con información acerca de las

alternativas al tratamiento u otros beneficios relacionados con la salud y servicios que pueden interesarle.

Recaudación de fondos: Nosotros podemos contactarlo como parte del esfuerzo para recaudar fondos. Usted puede voluntariamente retirarse de las comunicaciones para recaudar fondos contactando al personal mencionado en el material que usted recibe.

Información del directorio: Nosotros podemos divulgar su nombre, ubicación, y condición general a aquellas personas quienes preguntan por usted por nombre o a miembros religiosos. Usted puede rechazar tal divulgación al contactar la Oficina de Registros el centro que le entregó este aviso.

Recordatorios de citas: Nosotros podemos utilizar y divulgar su PHI para recordarle acerca de una cita.

DIVULGACIONES QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN

1. Venta y mercadeo de PHI. Nosotros no venderemos su PHI ni utilizaremos ni divulgaremos su PHI para propósitos de mercadeo sin su autorización.
2. Notas psicoterapéuticas. La mayoría de los usos y divulgaciones de las notas psicoterapéuticas requieren autorización.
3. Todos los otros usos y divulgaciones. Todos los otros usos y divulgaciones de su información médica protegida solamente se harán conforme a su autorización escrita, el cual usted tiene el derecho de revocar en cualquier momento, excepto al extenso que ya hayamos divulgado tal información al extenso de su autorización.

CAMBIOS A ESTE AVISO

Nosotros reservamos el derecho de cambiar los términos de este Aviso y hacer nuevas provisiones al Aviso efectivo para toda su información médica protegida que nosotros mantenemos al publicar la revisión del Aviso en nuestros centros, haciendo copias de la revisión del Aviso al petionarlas al centro o el Oficial de Privacidad o al publicar la revisión del Aviso en nuestro sitio web.



NOTES

CONFIDENCIAL
COMENTARIOS DEL PACIENTE ACERCA DE LA FARMACIA ESPECIALIZADA UK

Para mejorar nuestros servicios, nosotros queremos saber acerca de sus experiencias en nuestra farmacia. Apreciamos el tiempo que tomará para llenar esta encuesta.

¡Gracias!

Encuesta sobre la Farmacia Especializada UK

Nombre (Opcional) _____

- ¿En cuál clínica lo atendieron?
- Hormona para el crecimiento/Endocrinología
 - Clínica gastrointestinal
 - Instituto Kentucky para Neurociencias/Esclerosis múltiple
 - Reumatología
 - Fibrosis quística/pulmonar
 - Dermatología
 - Hígado/Hepatitis C
 - Centro Markey Cáncer
 - Osteoporosis
 - Hemofilia
 - Trasplante
 - Otra

Si usted seleccionó "otra" por favor escriba el nombre de la clínica donde lo atendieron. _____

Seleccione la opción que describe con más eficacia su experiencia con el personal en la Farmacia Especializada UK:

	Completamente satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Algo Insatisfecho	Insatisfecho
La Farmacia Especializada UK alcanzó mis expectativas con el surtido inicial y re-surtidos de mi medicamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La orden de mi medicamento estuvo completa y correcta, y sin daño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La orden de mi medicamento estuvo lista o fue entregada a tiempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal en la Farmacia Especializada fue amable y respetuoso y demostró preocupación por mi bienestar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La facilidad para contactar un farmacéutico o personal con una pregunta o problema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Completamente satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Algo Insatisfecho	Insatisfecho
El personal tenía conocimiento de mi salud y medicamentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal en la farmacia me dio información sobre la salud que me ayudó.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal me asistió para entender los gastos y me ayudó a encontrar ayuda para pagar por mis medicamentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal en la farmacia me explicó las cosas de tal manera que fue fácil entender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad para inscribirme en la Farmacia Especializada UK.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

.....
¿Cómo describiría nuestro servicio comparado a otras farmacias especializadas?

- Mejor
- Igual
- Peor
- No aplicable

Yo recomendaría esta farmacia a un amistad o miembro familiar. (Calificación del 0 "lo dudo" al 10 "extemamente probable")

- 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0

En general, ¿qué tan satisfecho estuvo con la Farmacia Especializada UK?

- Completamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Algo disatisfecho
- Insatisfecho

Por favor comparta cualquier sugerencia o mejoramiento para la Farmacia Especializada UK. _____

FARMACIA ESPECIALIZADA EN LA UNIVERSITY OF KENTUCKY



M9-0799

