



Specialty Pharmacy Welcome Packet



Driscoll
Health System

Driscoll Health
Pharmacy

This booklet contains important information. Please keep it in a safe place.

Welcome to Driscoll Health Pharmacy

We are happy to be your specialty pharmacy! Our friendly team will work hard to give you excellent care and service.

We understand that living with a chronic disease or serious illness can be hard and confusing at times – our goal is to provide you with the knowledge, support and peace of mind you need to get the most out of your specialty medicine. We will work closely with you, your doctor, and your insurance provider to deliver the highest quality care.

As a specialty pharmacy patient, you can expect:

- Customized services for your specific health condition(s)
- Pharmacist assistance 24 hours a day, 7 days a week (including weekends and holidays)
- Ongoing training and education in person or over the phone
- Help with insurance and financial assistance programs
- Regular refill reminders and follow-ups
- Fast and easy medicine delivery

We are here to help you, and we thank you for choosing Driscoll Health Pharmacy!

Mission

Devoted to expert care, education, outreach and advocacy.

Vision

Until all children are well.

Core Values

Compassion

Advocacy

Respect

Excellence

Stewardship

**“Working as an innovative, experienced,
and proactive team to deliver safe and
accurate medications to patients”**



A decorative vertical bar on the left side of the page, featuring a red background with several colorful handprints in yellow, blue, purple, orange, green, and pink.

Table of Contents

Pharmacy contact information and hours of service	1
Services offered	1
Getting started	1
Insurance navigation	1
Financial assistance	1
Refill reminders	2
Prescription delivery	2
Patient Management program	2
Help us help you	2
Billing and payment process	3
Frequently asked questions	3
Tips for success	4
Patient Safety	4
Adverse medicine reactions	4
Hand washing	4
Handling hazardous drugs at home	5
Getting rid of unused or expired medicines	5
Flushing medications	5
Drug take-back locations	5
Home disposal	5
Sharps and sharps disposal	5
Needle stick safety	6
Emergency preparedness	6
Poisoning	6
Disaster	6
Patient advocacy and support	6
Patient concerns and complaints	7
Service excellence	7
How to file a complaint	7
Patient rights and responsibilities	7
Honoring your privacy	8
Notes	9

PHARMACY CONTACT INFORMATION AND HOURS OF SERVICE

Location:

Driscoll Health Pharmacy is located on the first floor of the

Driscoll Children's Hospital Pavilion
3533 South Alameda St.
Corpus Christi, TX 78411

Contact us:

Phone: (361) 694-4200

Toll Free: (833) 55-PHARM, (833) 557-4276

Fax: (361) 808-2792

Website: www.driscollchildrens.org/specialty-pharmacy

Email: DriscollHealthPharmacy@dchstx.org

To protect your privacy, do not send any medical information through email.

After Hours Line: (361) 694-4200

Follow the instructions to reach the on-call pharmacist

Medical Emergencies: 911

Poison Control Center: (800) 222-1222

Business hours:

Monday through Friday: 8 a.m. - 5 p.m.

We are closed on the following holidays:

New Year's Day (January 1)

Memorial Day (last Monday in May)

Independence Day (July 4)

Labor Day (first Monday in September)

Thanksgiving Day (fourth Thursday in November)

Christmas Day (December 25)

**A licensed pharmacist is available 24 hours a day,
7 days a week, 365 days a year.**



SERVICES OFFERED

Our expert team of pharmacists and technicians are here to help you get the best results from your specialty medicine.

Getting started

When your doctor sends your prescription to Driscoll Health Pharmacy, you are automatically enrolled in our specialty pharmacy program. These services are offered to you at no cost and your participation is completely voluntary. You can stop at any time by letting a pharmacy staff member know.

Insurance navigation

Our team will work with your doctor and insurance company to help get your medicine covered.

This process is called prior authorization. Prior authorizations may take a few days to complete, but we will let you and your doctor know what is going on along the way.

Appeals: If your insurance will not pay for your medicine, you may be able to file an appeal with your insurance company. Our specialty pharmacy team can help you with the appeals process.

Financial assistance

Specialty drugs can be expensive, even after insurance pays most of the cost. If you cannot afford your medicine, we can help find available financial assistance programs to lower your out-of-pocket expense. Our pharmacy works with many drug manufacturers, foundations and charities to help reduce drug costs. You may be asked to fill out forms in order to get these benefits.



Driscoll
Health System

**Driscoll Health
Pharmacy**

Refill reminders

We will call you about a week before your medicine runs out. At this time, we will make sure you are still taking the medicine, check delivery information, and connect you with a clinical pharmacist if you have any questions or concerns. If you need to order your own refills, you can:

- Calling us at: (361) 694-4200
- Emailing us at: DriscollHealthPharmacy@dchstx.org
- Stop by our Driscoll Children's Hospital location

For refills, contact us at least five days ahead of time to be sure you get your medicine on time.

If you need to refill your prescription early (lost medicine, vacation supply), please call the pharmacy to learn what options are available.

Prescription delivery

We will call you every month to find out how you would like to get your specialty medicine. We offer free shipping or delivery to your home, work or doctor's office. You may also pick up your medicine during our business hours.

We verify delivery date and location every time we send out your medicine. Please call the pharmacy right away if your package is late or missing.

If your medicine needs to stay cold, we ship it in a package that keeps it at the right temperature. We put a temperature monitor in each of our cold packages. Once you get the package, take the medicine out of the box and put it in the fridge. If you feel your medicine has gotten too hot or too cold during shipping, call the pharmacy right away for instructions.

Some prescriptions require a signature when delivered. We will tell you when we need you to sign.

We will send you free sharps containers, alcohol swabs, and other supplies when needed.

Patient Management Program

Our expert pharmacists provide many clinical services to help you stay as healthy as possible. Through our patient management program, pharmacists will:

- Work with you and your health care team to make sure your medicine is safe and effective
- Teach you how to take your medicine the right way – how much and how often



- Let you know what drugs and foods to stay away from
- Help you manage or avoid possible side effects
- Train you on how to use injectable medicine (shots)
- Help you prevent missed doses
- Explain which lab results show your medicine is working
- Connect you with community and health care resources

Our clinical pharmacists can counsel you about your medicine during your pharmacy visit or over the telephone. We offer 24/7 pharmacist support for urgent questions or needs.

Help us help you

You have a better chance for treatment success when you actively participate in our program.

- You must take your medicine on time and as directed for best results
- Please answer our calls and give us updates about your health
- Let us know if your address, phone number, or insurance change
- Keep your doctor's appointments. Talking to a pharmacist does not replace appointments with your doctor

BILLING AND PAYMENT

Our pharmacy will bill your insurance company to lower the price of your medicine. When your insurance company does not pay the full amount, the remaining cost is called a copayment or copay. You need to pay your copay each time your medicine is filled.

If you owe any money, it will need to be paid before your next refill. We accept Visa, MasterCard, American Express, and Discover credit cards. We also accept cash, personal checks, money orders, flexible spending accounts (FSA), and health savings accounts (HSA).

If you need help with any money you owe, we may be able to set you up on a payment plan. Please call the pharmacy to talk about payment options.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

What is a specialty medicine?

Specialty medicines treat rare, complex, or long-term health problems. They can be taken by mouth, injected, inhaled, or infused. They can be given at home or in a health care setting. These medicines may have special directions or may need to be stored in a certain way.

Why do I need a specialty pharmacy?

Specialty medicines are usually expensive and hard to get from your local pharmacy. When you're taking a specialty medicine, you may need extra training and education. You may need help with your insurance and financial assistance. We go above and beyond the typical pharmacy to make sure your medicines work for you.

When should I contact the specialty pharmacy team?

- When you have any questions about your specialty medicine
- When you are admitted to the hospital
- When you have a bad reaction to your medicine
- When you need to start or stop a medicine or if your dose changes
- When your insurance changes
- When your address or telephone number changes
- When you need to cancel, change, or check on the status of your delivery
- When you think any error has happened
- When you need help getting your medicine during an

emergency or disaster

What if I need an interpreter?

We can provide a professional interpreter if you are deaf, hearing impaired, or if English is not your primary language.

Will my insurance let Driscoll Health Pharmacy fill my medicine?

We can fill prescriptions for Texas Medicaid, most Medicare plans, and many commercial/private insurance companies. If your insurance requires you to use another pharmacy, we will send your prescription to that pharmacy.

How much will my medicine cost?

The price for specialty medicines will vary. We will let you know the cost once your insurance approves your prescription.

What if I can't afford my medicine?

We want your medicine to be affordable to you. If you are having trouble paying for your medicine, we can help you find other options. You may be able to get financial assistance through drug companies, foundations, or charities. We will do a full review of available options, talk to you about those options, and help you sign up if you qualify.

Can Driscoll Health Pharmacy get all specialty drugs?

We can get many specialty medicines, but if our pharmacy does not have your specific medicine, we will send your prescription to a pharmacy that does.

Will you ever substitute my medicine with another?

Our pharmacy may switch from an expensive brand name medicine to a lower-cost generic medicine. You or your doctor may tell us not to switch. We will ask you before making any substitutions.

What if my medicine is recalled?

Our pharmacy has a process to respond to Food and Drug Administration (FDA) and drug manufacturer recalls. If a medicine you are taking has been recalled, we will contact you and your doctor. We will give you instructions on what to do.

- If you notice that your drug has been recalled, call us right away

Can I return my medicine to the pharmacy?

No. The Texas State Board of Pharmacy does not allow us to reuse or resell any item that has been given to a patient. As a result, we cannot take back any medicine once it leaves the pharmacy and no credit will be given for any unused or extra product. If your medicine or supplies are damaged, we will set up a return and reship your medication.

What should I do if severe weather is expected or a weather warning is in place?

We will make every effort to deliver your medicine early if a weather warning is in place. It is very important that we have your correct telephone number and address on file to avoid any breaks in your therapy.

How will I know if my prescription will be delayed?

If your prescription is delayed due to bad weather, poor drug availability, or changes in insurance coverage, we will let you know. We will do everything we can to make sure your treatment is not interrupted.

TIPS FOR SUCCESS

The Driscoll Health Pharmacy team wants you to be successful on your specialty medicine. We are available 24 hours a day, 7 days a week to answer your questions and provide you with the support you need. Follow these tips to help you get the best results:

1) Follow your doctor's directions

It is very important that you follow the medicine instructions your doctor gave to you. For example, taking the right amount of drug at the right time for the right length of time.

2) Take an active role in your care

It is very important that you learn about the medicines you are taking and the health conditions you are being treated for. Ask your doctor or pharmacist about other learning resources that are available for you.

3) Call us!

If you have any questions or need more information, contact our pharmacy any time, day or night. The entire Driscoll Health Pharmacy team is here to help you!

Good Questions to ask your doctor or pharmacist before starting treatment:

- What is this medicine supposed to do?

- How and when do I take it?
- For how long should I take it?
- Does this medicine have anything in it that might cause an allergic reaction?
- Should I stay away from any foods, alcohol or sunlight?
- Will this medicine be okay with other medicines I take?
- What are common side effects?
- Is there anything I can do to prevent side effects?
- What should I do if I forget to take my medicine?
- Is it safe to become pregnant or breast-feed while taking this medicine?
- How should I store my medicine?



PATIENT SAFETY

Adverse medicine reactions

If you have a bad reaction to your medicine contact your doctor, local emergency room, or call 911. Be sure to let a specialty pharmacy team member know about your reaction as soon as it is safe to do so.

Hand washing

Germs are all around us and the best way to prevent infection is to wash your hands often. Always wash your hands before and after you handle any medicines. Follow these simple steps for proper hand washing:

- Wet hands with warm water
- Place a small amount of soap on hands



- Rub hands together for at least 30 seconds. Don't forget to clean under the nails and between the fingers
- Rinse hands with warm running water
- Dry hands with a paper towel or a clean cloth
- Turn off your faucet with the towel
- If you don't have soap and water, use an alcohol-based hand sanitizer

Handling hazardous drugs at home

We will let you know if the medicine you are taking is hazardous and requires special handling. Here are some tips to keep you and your loved ones safe:

- Wash your hands before and after handling hazardous drugs and wear intact, disposable nitrile gloves when touching these medicines
- Swallow pills whole; do not crush, chew, or break them
- Do not let pregnant women touch hazardous drugs
- Store hazardous medicines in their original container and use a plastic medicine cup to transfer the pills from the medicine bottle
- Do not put hazardous tablets or capsules in a pill box with other daily medicines
- Discard any used gloves, medicine bottles, medicine cups and oral syringes in a plastic bag, tie and seal the bag then place in household trash
- Keep all drugs away from children and pets and store hazardous drugs in a separate location away from other family members' medicines
- If the hazardous drug requires refrigeration, keep it away from foods either in a crisper bin or medicine container

Getting rid of unused or expired medicines

Getting rid of old, unused, or expired medicine the right way helps keep everyone safe.

- It protects you so that you do not take the wrong medicine
- It protects others from taking medicine not prescribed to them
- It protects children and pets who might mistake medicines for food or treats
- It protects the environment, soil, and water supply

Flushing medicines

Flushing or pouring medicines down the drain can pollute our water supply. Do not flush or pour old medicines down the drain unless you know it is safe. For more information, please visit www.fda.gov and search for "Disposal of Unused Medicines: What You Should Know".

Drug take-back locations

The best way to safely get rid of unwanted medicines is to drop them off at a drug take back site. All medicines dropped off at a take back location will be destroyed. Before getting rid of prescription medicines, be sure to remove all personal information on pill bottle labels and medicine packaging.

To find a take back location near you, visit: <https://takebackday.dea.gov>

Home disposal

If no drug take back sites are available, you can throw away unused medicine following these easy steps:



Source:
www.fda.gov/consumers/consumer-updates/where-and-how-dispose-unused-medicines

Sharps and sharps disposal

After using an injectable medicine (shot), put all needles, syringes, lancets, and other sharp objects into a sharps container. Our pharmacy provides a sharps container to all patients who use needles and syringes.

- Do not throw sharps in the trash unless they are inside a sharps container
- Do not flush sharps down the toilet
- If a sharps container is not available, a hard plastic or metal container with a screw-on top or other tightly securable lid can be used
- Before you throw away your used sharps container, tape up the top with heavy-duty tape.
- Do not use clear plastic or glass containers
- Containers should be no more than 3/4 full

Check with your local trash service or public health department for disposal options in your area. You can also visit: www.cdc.gov/needledisposal for more information.

Needle stick safety

- Never replace the cap on needles
- Throw used needles into a sharps container right away
- Plan for the safe handling and disposal of needles before using them
- Report all needle sticks or sharps-related injuries right away to your doctor

EMERGENCY PREPAREDNESS

Poisoning

Keep all medications, hazardous materials, and liquids away from children and pets. The Poison Control Center number is **(800) 222-1222**.

Disaster

It is important to be prepared in case of a natural disaster (hurricane, earthquake, tornado, flood). For information on making a family emergency plan, building a disaster kit, and getting ready for different disasters, visit www.txready.org.

When preparing for a natural disaster or emergency situation, think about any medicines you and your family are taking. Because disasters may interrupt the pharmacy’s ability to get your medicine to you, try to have at least a week’s supply on hand if possible.

If you use a refrigerated specialty medicine, be sure to save a cooler, packing material, zip-top plastic bags, and ice packs from one of your shipments. Make sure to keep the ice packs frozen. Put the cooler and other supplies in an easy to get to location.

If there is a disaster in our area, we will call you to plan the delivery of your medicine. If there is a disaster in your area,

please call us right away to set up delivery. If we are not able to provide your medicine, we will help you get your medicine from another pharmacy. Be sure to let us know when you get back home.

PATIENT ADVOCACY AND SUPPORT

We want you to be safe and healthy. Listed below are just a few resources that provide education and support to people dealing with difficult situations and healthcare needs:

Arthritis	Arthritis Foundation www.arthritis.org (800) 283-7800
Cancer	American Cancer Society www.cancer.org (800) 227-2345 American Childhood Cancer Organization www.acco.org (855) 858-2226
Child Abuse Hotline	(800) 4-A-CHILD (800) 422-4453
Cystic Fibrosis	Cystic Fibrosis Foundation www.cff.org (800) 344-4823
Domestic Violence Hotline	(800) 799-SAFE (800) 799-7233
Growth Hormone	Human Growth Foundation www.hgfound.org (800) 451-6434
Inflammatory Bowel Disease	Crohn’s & Colitis Foundation www.crohnscolitisfoundation.org (800) 932-2423
Organ Transplant	National Foundation for Transplants www.transplants.org (800) 489-3863
Psoriasis	National Psoriasis Foundation www.psoriasis.org (800) 723-9166
Rape, Abuse, Incest National Network (RAINN)	(800) 656-HOPE (800) 656-4673
Runaway Hotline	(800) 621-4000
Suicide & Crisis Hotline	(800) 999-9999

PATIENT CONCERNS AND COMPLAINTS

Service excellence

Our pharmacy team is dedicated to giving you great care and customer service. Our top priority is helping you reach your goals to improve your quality of life. If we ever fail to meet your expectations, please share your experiences. There will be no retaliation for filing a complaint. Your feedback helps us improve!

How to file a complaint

Talk to us in person, call us at: 361.694.5064, or email us at: DriscollHealthPharmacy@dchstx.org.

- If staff cannot resolve your complaint right away, you will be referred to the pharmacy manager or director
- We will respond within 5 business days after receiving your complaint. Our goal is to resolve all grievances within 14 days
- We will notify you with the results of our investigation by telephone or in writing
- If your complaint is not resolved to your satisfaction, you may call our Patient Relations department at: (361) 694-4035
- Concerns may be further escalated to:
 - Texas State Board of Pharmacy, (800) 821-3205, pharmacy.texas.gov/consumer/complaint.asp
 - Texas Health and Human Services Commission, (888) 973-0022, hfc.complaints@hhsc.state.tx.us

PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Please read the Driscoll Children's Hospital Patient and Parent Rights and Responsibilities you received with this welcome packet. You may also read a copy online at: <https://www.driscollchildrens.org/patients-family/services-support/patient-and-family-services/patient-relations/patient-and-parent>

As a specialty pharmacy patient, you have a right to:

- Choose your healthcare and pharmacy service providers
- Receive professional pharmacy care without discrimination against your age, sex, race, religion, ethnic origin, sexual orientation, or physical or mental handicap

- Be treated with courtesy, dignity, and respect
- Participate in the development and implementation of your care plan and to receive the necessary information to take part in your care, including the proper use, handling, and storage of your medicines
- Assist in making decisions regarding your care
- Express concerns, grievances, or recommend modifications to pharmacy services without fear of discrimination or reprisal
- Request and receive complete and evidence-based information relative to your condition, treatment, alternative treatments, treatment risk, or care plans
- Receive treatment and services promptly, while being fully informed of the pharmacy's policies, procedures, and charges
- Receive information on how to access support from consumer advocacy groups
- Receive pharmacy health and safety information, including consumer rights and responsibilities
- Receive information about our patient management program, including its philosophy and characteristics
- Have personal health information shared with the patient management program only in accordance with state and federal law
- Identify our staff members, including job titles, and to speak with a supervisor if requested
- Speak to a health professional
- Receive administrative information regarding changes in, or termination of, our patient management program
- Decline participation, revoke consent, or disenroll from pharmacy services at any time
- Have consequences of treatment and/or program non-participation presented before accepting or refusing care

As a specialty pharmacy patient, you are responsible for:

- Providing accurate and complete information about your medical history and contact information and letting us know if this information changes
- Following your care plan and taking your medicine as directed. You are responsible for the outcomes of not following your care plan
- Participating in the development of your care plan
- Asking questions and letting us know if you don't understand your care plan
- Treating the pharmacy staff and your entire healthcare team with courtesy and respect

- Notifying your doctor and the pharmacy of any side effects and/or complications right away
- Submitting any forms that are needed to participate in the program to the extent required by law
- Fulfilling any financial responsibilities
- Storing your medications appropriately and getting rid of unused medications safely
- Telling your doctor that you are participating in our patient management program, if applicable
- Reporting any cancellation of scheduled appointments and/or treatments

HONORING YOUR PRIVACY

Please read the Notice of Privacy Practices that you received with this welcome packet, and let our staff know if you have questions or concerns related to the security of your personal health information.



NOTES:

[illegible]



- de atención y recibir la información necesaria para participar en su atención, incluido el uso, manejo y almacenamiento adecuados de sus medicamentos
- Ayudar a tomar decisiones con respecto a su atención
- Expresar inquietudes, quejas o recomendar modificaciones a los servicios de farmacia sin temor a discriminación o represalias
- Solicitar y recibir información completa y basada en la evidencia en relación con su condición, tratamiento, tratamientos alternativos, riesgo de tratamiento o planes de atención
- Recibir tratamiento y servicios con prontitud, mientras está completamente informado de las políticas, los procedimientos y los cargos de la farmacia.
- Recibir información sobre cómo acceder al apoyo de los grupos de defensa del consumidor.
- Recibir información de salud y seguridad de la farmacia, incluidos los derechos y responsabilidades del consumidor.
- Recibir información sobre nuestro programa de manejo de pacientes, incluyendo su filosofía y características.
- Que la información de salud personal se comparta con el programa de manejo de pacientes solo de acuerdo con las leyes estatales y federales.
- Identificar a los miembros de nuestro personal, incluidos los títulos de trabajo, y hablar con un supervisor si se

HONRANDO SU PRIVACIDAD

Lea el Aviso de prácticas de privacidad que recibió con este paquete de bienvenida e informe a nuestro personal si tiene preguntas o inquietudes relacionadas con la seguridad de su información médica personal.

- Proporcionar información precisa y completa sobre su historial médico e información de contacto y avisarnos si esta información cambia.
- Seguir su plan de atención y tomar su medicamento según las indicaciones. Usted es responsable de los resultados de no seguir su plan de atención.
- Participar en el desarrollo de su plan de atención.
- Hacer preguntas y avisarnos si no comprende su plan de atención.
- Tratar al personal de la farmacia y a todo su equipo de atención médica con cortesía y respeto.
- Notificar a su médico y a la farmacia de cualquier efecto secundario y / o complicación de inmediato.
- Presentar los formularios necesarios para participar en el programa en la medida requerida por la ley.
- Cumplir con cualquier responsabilidad financiera
- Almacenar sus medicamentos de manera adecuada y deshacerse de los medicamentos no utilizados de manera segura
- Informarle a su médico que está participando en nuestro programa de manejo de pacientes, si corresponde.
- Informar cualquier cancelación de citas y / o tratamientos programados

responsable de:

Como paciente de farmacia especializada, usted es

- Hablar con un profesional de la salud.
- Recibir información administrativa con respecto a los cambios o la terminación de nuestro programa de manejo de pacientes.
- Rechazar la participación, revocar el consentimiento o cancelar la inscripción en los servicios de farmacia en cualquier momento
- Que se presenten las consecuencias del tratamiento y / o la no participación en el programa antes de aceptar o rechazar la atención

PROTECCIÓN Y APOYO AL

PACIENTE

Queremos que esté seguro y saludable. A continuación, se enumeran algunos recursos que brindan educación y apoyo a personas que enfrentan situaciones difíciles y necesidades de atención médica:

Artritis	Fundación para la Artritis www.arthritis.org (800) 283-7800
Cáncer	American Cancer Society www.cancer.org (800) 227-2345
Línea directa de abuso infantil	Organización Americana contra el Cáncer Infantil www.acco.org (855) 858-2226
Fibrosis Quística	(800) 4-A-CHILD (800) 422-4453
Línea directa de violencia doméstica	Fundación fibrosis quística www.cff.org (800) 344-4823
Hormona de crecimiento	Human Growth Foundation www.hgfound.org (800) 451-6434
Enfermedad inflamatoria intestinal	Crohn's & Colitis Foundation www.crohnscolitisfoundation.org (800) 932-2423
Trasplante de Órgano	National Foundation for Transplants www.transplants.org (800) 489-3863
Psoriasis	National Psoriasis Foundation www.psoriasis.org (800) 723-9166
Violación, abuso, incesto Red Nacional (RAINN)	(800) 656-HOPE (800) 656-4673
Línea directa para niños fugitivos	(800) 621-4000
Línea directa de suicidio y crisis	(800) 999-9999

PREOCCUPACIONES Y QUEJAS DE LOS PACIENTES

Excelencia en el servicio

Nuestro equipo de farmacia se dedica a brindarle gran

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Si el personal no puede resolver su queja de inmediato, se le remitirá al gerente o director de la farmacia
- Responderemos dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de su queja. Nuestro objetivo es resolver todas las quejas en un plazo de 14 días
- Le notificaremos los resultados de nuestra investigación por teléfono o por escrito
- Si su queja no se resuelve a su satisfacción, puede llamar a nuestro departamento de Relaciones con el Paciente al: (361) 694-4035
- Las preocupaciones pueden aumentarse aún más a:
 - Junta estatal de farmacia de Texas, (800) 821-3205, pharmacy.texas.gov/consumer/complaint.asp
 - Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas, (888) 973-0022, hfc.complaints@hhsc.state.tx.us

Cómo presentar una queja

Nuestra principal prioridad es ayudarle a alcanzar sus metas para mejorar su calidad de vida. Si alguna vez no cumplimos con sus expectativas, por favor comparta sus experiencias. No habrá represalias por presentar una queja. ¡Sus comentarios nos ayudan a mejorar!

Por favor, lea los Derechos y Responsabilidades del Paciente y Padres del Hospital Pediátrico Driscoll que recibió con este paquete de bienvenida. También puede leer una copia en línea en: <https://www.driscollchildrens.org/patients-family/services-support/patient-and-family-services/patient-relations/patient-and-parent>

Como paciente de farmacia especializada, usted tiene

- Elegir sus proveedores de servicios de atención médica y farmacia
- Recibir atención profesional de farmacia sin discriminación por edad, sexo, raza, religión, origen étnico, orientación sexual o discapacidad física o mental
- Ser tratado con cortesía, dignidad y respeto
- Participar en el desarrollo e implementación de su plan

de las botellas de la pildora y en el empaque de los medicamentos.

Para encontrar un lugar cerca de usted donde llevar, visite: <https://takebackday.dea.gov>

Botar medicamentos en casa

Si no hay sitios para recuperar medicamentos disponibles, puede desechos los medicamentos no utilizados siguiendo estos sencillos pasos:



Fuente: www.fda.gov/consumers/consumer-updates/where-and-how-dispose-unused-medicines

Eliminación de objetos punzantes y punzocortantes

Después de usar un medicamento inyectable (shot), coloque todas las agujas, jeringas, lancetas y otros objetos punzantes en un recipiente de objetos punzantes. Nuestra farmacia proporciona un contenedor de objetos punzantes a todos los pacientes que usan agujas y jeringas.

- No tire objetos punzantes a la basura a menos que estén dentro de un contenedor de objetos punzantes
- No tire objetos punzantes por el inodoro
- Si un contenedor de objetos punzantes no está disponible, se puede usar un contenedor de plástico duro o metal con una tapa atornillada u otra tapa herméticamente protegible
- Antes de tirar su contenedor de objetos punzantes usados, tape la parte superior con cinta de servicio pesado.
- No utilice envases de plástico transparente o vidrio
- Los contenedores no deben estar llenos en más de 3/4

Consulte con su servicio de basura local o departamento de salud pública para las opciones de eliminación en su área. También puede visitar: www.cdc.gov/needledisposal

para obtener más información.

PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

Envenenamiento

Mantenga todo medicamento, materiales peligrosos y líquidos lejos de los niños y mascotas. El número del Centro de Control de Envenenamientos es (800) 222-1222.

Desastre

Es importante estar preparado en caso de un desastre natural (huracán, terremoto, tornado, inundación). Para obtener información sobre cómo hacer un plan de emergencia familiar, construir un kit de desastres y prepararse para diferentes desastres, visite www.txready.org.

Cuando se prepare para un desastre natural o una situación de emergencia, piense en cualquier medicamento que usted y su familia estén tomando. Dado que los desastres pueden interrumpir la capacidad de la farmacia para hacer llegar su medicamento, intente tener a mano al menos una semana de suministro si es posible.

Si usa un medicamento especializado refrigerado, asegúrese de tener un refrigerador, material de embalaje, bolsas de plástico con cremallera y bolsas de hielo de sus envíos. Asegúrese de mantener las bolsas de hielo congeladas. Ponga el refrigerador y otros suministros en un lugar fácil de llegar.

Si hay un desastre en nuestra área, lo llamaremos para planificar la entrega de su medicamento. Si hay un desastre en su área, por favor llámenos de inmediato para establecer la entrega. Si no podemos proporcionarle su medicamento, le ayudaremos a obtenerlo de otra farmacia. Asegúrese de hacernoslo saber cuando regrese a casa.

Seguridad del pinchazo de aguja

- Nunca reemplace la tapa de las agujas
- Tire las agujas usadas en un recipiente de objetos punzantes de inmediato
- Planificar la manipulación y eliminación seguras de las agujas antes de usarlas
- Informe de inmediato a su médico de todo pinchazo con agujas o lesiones relacionadas con objetos punzantes

Reacciones adversas de medicamentos

Si tiene una mala reacción a su medicamento, comuníquese con su médico, la sala de emergencias local o llame al 911. Asegúrese de hacerle saber a un miembro del equipo de farmacia especializada sobre su reacción tan pronto como sea seguro hacerlo.



Lavado de manos

Los gérmenes están a nuestro alrededor y la mejor manera de prevenir la infección es lavarse las manos con frecuencia. Siempre lávese las manos antes y después de manipular cualquier medicamento. Siga estos sencillos pasos para lavarse las manos correctamente:

- Mojarse las manos con agua tibia
- Coloque una pequeña cantidad de jabón en las manos
- Frotar las manos juntas durante por lo menos 30 segundos. No se olvide de limpiar debajo de las uñas y entre los dedos
- Enjuague las manos con agua corriente tibia
- Secarse las manos con una toalla de papel o un paño limpio
- Apague el grifo con la toalla
- Si usted no tiene agua y jabón, utilice un desinfectante de manos a base de alcohol

Manejo de medicamentos peligrosos en el hogar

Le haremos saber si el medicamento que está tomando es peligroso y requiere una entrega especial. Estos son algunos consejos para mantenerlo a usted y a sus seres queridos a salvo:

- Lávese las manos antes y después de manipular medicamentos peligrosos y use guantes de nitrilo intactos y desechables al tocar estos medicamentos
- Tragar pastillas enteras; no las triture, mastique o rompa
- No permita que las mujeres embarazadas toquen

Desahacerse de los medicamentos no utilizados o caducados

Desahacerse de los medicamentos viejos, no utilizados o vencidos de la manera correcta ayuda a mantener a todos seguros.

- Le protege para que no tome el medicamento equivocado
- Protege a otros de tomar medicamentos no recetados a ellos
- Protege a los niños y mascotas que podrían confundir medicamentos con alimentos o golosinas
- Protege el medio ambiente, suelo y suministro de agua

Tirar medicamentos por el inodoro

Enjuagar o verter medicamentos por el desagüe puede contaminar nuestro suministro de agua. No enjuague ni vierta medicamentos viejos por el desagüe a menos que sepa que es seguro. Para obtener más información, visite www.fda.gov y busque "Eliminación de medicamentos no utilizados: lo que usted debe saber".

Lugares de devolución de drogas

La mejor manera de deshacerse con seguridad de los medicamentos no deseados es dejarlos en un sitio de devolución de medicamentos. Todos los medicamentos dejados en un lugar de devolución serán destruidos. Antes de deshacerse de los medicamentos recetados, asegúrese de eliminar toda la información personal en las etiquetas

Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) y a los retirados de los fabricantes de medicamentos. Si un medicamento que está tomando ha sido retirado del mercado, nos comunicaremos con usted y con su médico. Le daremos instrucciones sobre qué hacer. • Si nota que su medicamento ha sido retirado del mercado, llámenos de inmediato

No. La Junta de Farmacias del Estado de Texas no nos permite reutilizar o revender ningún artículo que se le haya dado a un paciente. Como resultado, no podemos recuperar ningún medicamento una vez que sale de la farmacia y no se dará crédito por ningún producto no utilizado o adicional. Si su medicamento o suministros están dañados, estableceremos una devolución y volveremos a enviar su medicamento.

¿Puedo devolver mi medicamento a la farmacia?

El equipo de la Farmacia de Driscoll Health quiere que usted tenga éxito con su medicina especializada. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder a sus preguntas y brindarle el apoyo que necesita. Siga estos consejos para ayudarle a obtener los mejores resultados:

1) Siga las instrucciones de su médico

Es muy importante que siga las instrucciones del medicamento que su médico le dio. Por ejemplo, tomar la cantidad correcta de medicamento en el momento adecuado durante el período de tiempo correcto.

2) Tome un papel activo en su cuidado

Es muy importante que aprenda sobre los medicamentos que está tomando y las condiciones de salud por las que está recibiendo tratamiento. Pregúntele

CONSEJOS PARA EL ÉXITO

Si su receta se retrasa debido al mal tiempo, mala disponibilidad de medicamentos o cambios en la cobertura del seguro, se lo haremos saber. Haremos todo lo posible para asegurarnos de que su tratamiento no se interrumpa.

¿Cómo sabré si mi receta se retrasará?

Haremos todo lo posible para entregar su medicamento temprano si existe una advertencia meteorológica. Es muy importante que tengamos su número de teléfono y dirección correctos en el archivo para evitar cualquier atraso en su terapia.

¿Qué debo hacer si se espera clima severo o si existe una advertencia meteorológica?

- ¿Qué se supone que debe hacer este medicamento?
- ¿Cómo y cuándo lo tomo?
- ¿Por cuánto tiempo debo tomarlo?
- ¿Tiene este medicamento algo que pueda causar una reacción alérgica?
- ¿Debo mantenerme alejado de cualquier alimento, alcohol o luz solar?
- ¿Este medicamento estará bien con otros medicamentos que tomo?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios comunes?
- ¿Hay algo que pueda hacer para prevenir los efectos secundarios?
- ¿Qué debo hacer si olvido tomar mi medicamento?
- ¿Es seguro quedar embarazada o amamantar mientras toma este medicamento?
- ¿Cómo debo almacenar mi medicamento?

Buenas preguntas para hacerle al médico o farmacéutico antes de comenzar el tratamiento:

3) ¡Llámenos!

a su médico o farmacéutico acerca de otros recursos de aprendizaje que están disponibles para usted.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información, póngase en contacto con nuestra farmacia en cualquier momento, de día o noche. ¡Todo el equipo de la farmacia de Driscoll Health está aquí para ayudarle!



PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

MasterCard, American Express y Discover. También aceptamos efectivo, cheques personales, giros postales, cuentas de gastos flexibles (FSA por sus siglas en inglés) y cuentas de ahorros para la salud (HSA por sus siglas en inglés).

Si necesita ayuda con cualquier dinero que deba, es posible que podamos configurarlo en un plan de pago. Por favor llame a la farmacia para hablar sobre las opciones de pago.



¿Qué es un medicamento especializado?

Los medicamentos especializados tratan problemas de salud poco común, complejos o de largo plazo. Se pueden tomar por vía oral, inyectar, inhalar o infundir. Se pueden administrar en el hogar o en un entorno de atención médica. Estos medicamentos pueden tener instrucciones especiales o pueden necesitar ser almacenados de cierta manera.

¿Por qué necesito una farmacia especializada?

Los medicamentos especializados suelen ser caros y difíciles de obtener de su farmacia local. Cuando usted está tomando un medicamento especializado, es posible que necesite capacitación y educación adicionales. Es posible que necesite ayuda con su seguro y asistencia financiera. Vamos más allá que la farmacia típica para asegurarnos de que sus medicamentos funcionen para usted.

¿Cuándo debo ponerme en contacto con el equipo de farmacia especializada?

- Cuando tenga alguna pregunta sobre su medicina especializada
- Cuando usted sea hospitalizado
- Cuando tiene una mala reacción a su medicamento
- Cuando necesite comenzar o suspender un

¿Qué pasa si necesito un intérprete?

Podemos proporcionar un intérprete profesional si usted es sordo, con problemas de audición, o si el inglés no es su idioma principal.

¿Mi seguro permitirá que la Farmacia de Driscoll Health llene mi medicamento?

Podemos surtir recetas para Medicaid de Texas, la mayoría de los planes de Medicare y muchas compañías de seguros comerciales/privadas. Si su seguro requiere que use otra farmacia, le enviaremos su receta a esa farmacia.

¿Cuánto costará mi medicamento?

El precio de los medicamentos especiales varía. Le haremos saber el costo una vez que su seguro apruebe su receta.

¿Qué pasa si no puedo pagar mi medicamento?

Queremos que su medicamento sea asequible para usted. Si tiene problemas para pagar su medicamento, podemos ayudarlo a encontrar otras opciones. Es posible que pueda obtener asistencia financiera a través de compañías farmacéuticas, fundaciones u organizaciones benéficas. Haremos una revisión completa de las opciones disponibles, hablaremos con usted sobre esas opciones y le ayudaremos a inscribirse si califica..

¿Puede la Farmacia de Driscoll Health obtener todos los medicamentos especializados?

Podemos obtener muchos medicamentos especializados, pero si nuestra farmacia no tiene su medicamento específico, enviaremos su receta a una farmacia que sí lo tenga.

¿Alguna vez sustituirán mi medicamento por otro?

Nuestra farmacia puede cambiar de un medicamento de marca caro a un medicamento genérico de menor costo. Usted o su médico pueden decidirnos que no cambie. Le preguntaremos antes de hacer cualquier sustitución.

¿Qué pasa si se retira mi medicamento del mercado?

Nuestra farmacia tiene un proceso para responder a la

Recordatorios de surtir su prescripción

Le llamaremos aproximadamente una semana antes de que se agote su medicamento. En este momento, nos aseguraremos de que todavía esté tomando el medicamento, verificaremos la información de entrega y lo conectaremos con un farmacéutico clínico si tiene alguna pregunta o inquietud. Si necesita surtir su prescripción o medicina, puede:

- Llamarnos al: (361) 694-4200
 - Enviarnos un correo electrónico a: DriscollHealthPharmacy@dchstx.org
 - Pase por la farmacia en el Hospital Pediátrico Driscoll
- Para surtir medicamentos, contáctenos al menos con cinco días de anticipación para asegurarse de que reciba su medicamento a tiempo.
- Si necesita volver a surtir su prescripción/receta antes de la fecha (medicamentos perdidos, suministros de vacaciones), llame a la farmacia para saber qué opciones están disponibles.

Entrega de prescripción/recetas

Lo llamaremos todos los meses para averiguar cómo le gustaría obtener su medicamento especializado. Ofrecemos envío o entrega gratuitos a su hogar, trabajo o consultorio médico. También puede recoger su medicamento durante nuestro horario de trabajo.

Verificamos la fecha de entrega y el lugar cada vez que enviamos su medicamento. Por favor llame a la farmacia de inmediato si su paquete llega tarde o falta.

Si su medicamento necesita permanecer frío, lo enviamos en un paquete que lo mantiene a la temperatura adecuada. Ponemos un monitor de temperatura en cada uno de nuestros paquetes fríos. Una vez que obtenga el paquete, saque el medicamento de la caja y colóquelo en la nevera. Si siente que su medicamento se ha calentado demasiado o demasiado frío durante el envío, llame a la farmacia de inmediato para obtener instrucciones.

Algunas recetas requieren una firma cuando se entregan. Le diremos cuándo necesitamos que firme. Le enviaremos contenedores de objetos punzantes gratis, hisopos de alcohol y otros suministros cuando sea necesario.

Programa de Manejo de Pacientes

Nuestros farmacéuticos expertos proporcionan muchos servicios clínicos para ayudarle a mantenerse lo más saludable posible. A través de nuestro programa de manejo de pacientes, los farmacéuticos:

- Trabajan con usted y su equipo de atención médica para asegurarse que su medicamento sea seguro y efectivo
- Le enseñan cómo tomar su medicamento de la manera correcta: cuánto y con qué frecuencia
- Le informan de qué medicamentos y alimentos debe mantenerse alejado
- Le ayudan a controlar o evitar posibles efectos secundarios
- Le capacitan sobre cómo usar medicamentos inyectables (vacunas)
- Le ayudan a prevenir dosis omitidas
- Le explican qué resultados de laboratorio muestran que su medicamento está funcionando
- Le conectan con la comunidad y los recursos de atención médica

Ayúdenos a ayudarle

- Usted tiene una mejor oportunidad de éxito en el tratamiento cuando participa activamente en nuestro programa.
- Debe tomar su medicamento a tiempo y según las indicaciones para obtener los mejores resultados
 - Por favor, responda a nuestras llamadas y denos actualizaciones sobre su salud
 - Háganos saber si su dirección, número de teléfono o seguro cambian
 - Vaya a sus citas médicas. El hablar con un farmacéutico no reemplaza las citas médicas

FACTURACIÓN Y PAGO

Nuestra farmacia facturará a su compañía de seguros para reducir el precio de su medicamento. Cuando su compañía de seguros no paga el monto total, el costo restante se llama copago. Usted necesita pagar su copago cada vez que se surta su medicamento.

Si debe dinero, deberá pagarlo antes de su próximo surtido de medicina. Aceptamos tarjetas de crédito Visa,

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA FARMACIA Y HORAS DE SERVICIO

Ubicación:

Farmacia de Driscoll Health se encuentra en el primer piso

Pavillion del Hospital Pediátrico Driscoll
3533 S Alameda St.
Corpus Christi, TX 78411

Contacto:

Teléfono: (361) 694-4200
Línea gratuita: (833) 55-PHARM, (833) 557-4276
Fax: (361) 808-2792

Sitio web: www.driscollchildrens.org/specialty-pharmacy
Correo electrónico: DriscollHealthPharmacy@dchstx.org
Para proteger su privacidad, no envíe información médica por correo electrónico.

Línea fuera de horario: (361) 694-4200
Siga las instrucciones para comunicarse con el farmacéutico de turno
Emergencias Médicas: 911

Centro de Control de Envenenamientos: (800) 222-1222

Horario comercial:

Lunes a viernes: 8 a.m. - 5 p.m.

Estamos cerrados durante los siguientes días festivos:

Año Nuevo (1 de enero)
Memorial Day (último lunes de mayo)
Día de la Independencia (4 de julio)
Día del Trabajo (primer lunes de septiembre)
Día de Acción de Gracias (cuarto jueves de noviembre)
Navidad (25 de diciembre)

Un farmacéutico con licencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.



SERVICIOS OFRECIDOS

Nuestro equipo experto de farmacéuticos y técnicos están aquí para ayudarle a obtener los mejores resultados de su medicamento de especialidad.

Inicio

Cuando su médico envía su receta a la Farmacia de Salud Driscoll, usted está automáticamente inscrito en nuestro programa de farmacia especializada. Estos servicios se ofrecen sin costo alguno y su participación es completamente voluntaria. Puede detenerse en cualquier momento haciéndole saber a un miembro del personal de farmacia.

Información de seguros

Nuestro equipo trabajará con su médico y compañía de seguros para ayudarle a obtener la cobertura de su medicamento. Este proceso se denomina autorización previa. Las autorizaciones previas pueden tardar unos días en completarse, pero le informaremos a usted y a su médico lo que está sucediendo.

Apelaciones: Si su seguro no paga por su

medicamento, es posible que pueda presentar una apelación con su compañía de seguros. Nuestro equipo de farmacia especializada puede ayudarle con el proceso de apelaciones.

Asistencia financiera

Los medicamentos especializados pueden ser caros, incluso después de que el seguro paga la mayor parte del costo. Si no puede pagar su medicamento, podemos ayudarlo a encontrar programas de asistencia financiera disponibles para reducir sus gastos. Nuestra farmacia trabaja con muchos fabricantes de medicamentos, fundaciones y organizaciones benéficas para ayudar a reducir los costos de los medicamentos. Es posible que se le pida que llene formularios para obtener estos beneficios.

Tabla de Contenidos

Información de contacto de la farmacia y horas de servicio	1
Servicios ofrecidos	1
Inicio	1
Información del seguro	1
Ayuda financiera	1
Recordatorios de recarga	2
Entrega de recetas	2
Programa de manejo de pacientes	2
Ayúdenos a ayudarle	2
Proceso de facturación y pago	2
Preguntas más frecuentes	3
Consejos para el éxito	4
Seguridad del paciente	5
Reacciones adversas de los medicamentos	5
Lavado de manos	5
Manipulación de drogas peligrosas en el hogar	5
Deshacerse de los medicamentos no utilizados o	5
caducados	5
Tirar medicamento al inodoro	5
Lugares de devolución de drogas	5
Botar medicamento en casa	6
Eliminación de objetos punzantes y punzocortantes	6
Seguridad para evitar accidentes con una aguja	6
Preparación para casos de emergencia	6
Envenenamiento	6
Desastre	6
Defensa y apoyo de pacientes	7
Preocupaciones y quejas de los pacientes	7
Excelencia en servicio	7
Cómo presentar una queja	7
Derechos y responsabilidades de los pacientes	7
Respetando su privacidad	8
Notas	9



Bienvenido a la Farmacia de Salud Driscoll

¡Nos da mucho gusto ser su farmacia especializada! Nuestro equipo amable trabajará para brindarle excelente atención y servicio.

Entendemos que vivir con una enfermedad crónica o una enfermedad grave puede ser difícil y confuso a veces: nuestro objetivo es brindarle el conocimiento, apoyo y tranquilidad que necesita para aprovechar al máximo su medicamento especializado. Trabajaremos en estrecha colaboración con usted, su médico y su proveedor de seguros para brindarle atención de la más alta calidad.

Como paciente de una farmacia especializada, usted puede esperar:

- Servicios personalizados para su(s) condición(es) de salud específica(s)
- Asistencia de farmacéutico las 24 horas del día, 7 días de la semana (incluyendo los fines de semana y festivos)
- Capacitación y educación continuas en persona o por teléfono
- Ayuda con programas de seguros y asistencia financiera
- Recordatorios para surtir su prescripción y seguimientos regulares
- Entrega rápida y fácil de medicamentos

Estamos aquí para ayudarle, y le agradecemos por elegir la Farmacia de Salud Driscoll!

Misión

Dedicado a cuidados expertos, educación, promoción y protección.

Visión

Hasta que todos los niños estén sanos.

Valores Fundamentales

Compasión

Protección/Abogacía

Respeto

Excelencia

Administración

“Trabajando como un equipo innovador, experimentado, y proactivo para entregar medicamentos seguros y precisos a los pacientes”



Paquete de Bienvenida de la Farmacia Especializada



Driscoll
Health System
Driscoll Health
Pharmacy

Este folleto contiene información importante.
Por favor, guárdelo en un lugar seguro.

