LUX INFUSION

Preguntas frecuentes

¿Cómo me pongo en contacto con Pharmacy?

- Llámenos al número que aparece en la hoja de ubicación proporcionada. Hay un farmacéutico disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- Nuestro horario de atención también aparece en la hoja de ubicación.
- Cerramos los días festivos principales.
- Llame al 911 si tiene una emergencia médica.
- En caso de emergencia/desastre, pérdida de medicamentos/suministros o necesidad de tomar su medicamento antes de tiempo/antes de viajar, llame a la farmacia inmediatamente.
  - Se pueden realizar solicitudes a su compañía de seguros para obtener aprobaciones de emergencia.
  - Se pueden hacer solicitudes a su médico profesional que emite recetas para una receta de emergencia.
  - Las entregas de emergencia pueden efectuarse a una dirección alternativa.
- Los farmacéuticos están disponibles para situaciones de emergencia y clínicas (efectos secundarios, asistencia con medicamentos, resolución de quejas). Los farmacéuticos no pueden responder preguntas sobre el estado del pedido y copago, las reclamaciones y la cobertura de beneficios. Es posible que le dirijan a un recurso que pueda brindar apoyo con la consulta.

¿Cómo actualizo mi receta?

- El profesional que emite recetas puede recetar de forma electrónica o enviar su receta por fax a la farmacia indicada en la hoja de ubicación.
- Si envía una receta por correo, asegúrese de incluir lo siguiente:
  - Nombre y apellido
  - Dirección
  - Fecha de nacimiento
  - Número de teléfono
  - Alergias conocidas
  - Otros medicamentos (incluidos medicamentos de venta libre y productos a base de hierbas)
  - Una lista de enfermedades/afecciones según su médico
- Su receta puede surtirse con un equivalente genérico o biosimilar según la ley estatal, la calificación de equivalencia de la FDA y la política de la compañía.
- Un miembro del equipo de farmacia le informará si no podemos surtir su receta. La información sobre la disponibilidad de medicamentos se proporcionará a solicitud.

¿En cuánto tiempo recibiré mi medicamento con receta?

- Lo llamaremos para planificar las entregas.
- Una vez que su medicamento con receta está listo, lo enviamos a través de FedEx, UPS o el Servicio Postal de los Estados Unidos según sea necesario para la estabilidad de dicho medicamento.
- **NOTA:** los envases de envío de medicamentos utilizan embalajes que mantienen el medicamento dentro del rango de temperatura requerido durante el envío por 48 horas o más. El embalaje puede incluir paquetes de hielo congelados en verano y paquetes no congelados en invierno para controlar los cambios de temperatura.
- **NOTA:** para productos refrigerados, es útil conservar las cajas de espuma y los paquetes de hielo en caso de que se corte la energía eléctrica. Mantenga los paquetes de hielo congelados.
- Un empleado le informará si su entrega se retrasará. Algunos motivos para los retrasos son la disponibilidad del producto, las autorizaciones previas requeridas o una limitación de cantidad impuesta por su compañía de seguros. Trabajaremos con usted y su médico para obtener autorizaciones previas lo antes posible. Si su compañía de seguros no permite un aumento de cantidad debido a circunstancias imprevistas, le ayudaremos a determinar la mejor manera de recibir su medicamento.

¿Cómo puedo resurtir mi medicamento con receta?

- Nos pondremos en contacto con usted una semana antes de que venza su resurtido. Puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento en relación con su resurtido.
- Tenga a mano sus números de receta para realizar su pedido.
- Informe a la farmacia sobre cualquier cambio en su seguro médico.
- No se preocupe por solicitar su resurtido demasiado pronto. Conservaremos su medicamento con receta hasta que su seguro lo cubra.
- Díganos si sus indicaciones han cambiado. Díganos si su profesional que emite recetas le ha indicado algún cambio en su tratamiento.
- Si necesita su receta de inmediato, háganoslo saber para que su pedido pueda acelerarse.
- También puede optar por recibir un mensaje de texto para recordarle su próximo resurtido.

¿Cuánto costará mi medicamento con receta?

- Esto depende de su seguro. El costo de los medicamentos cambia con frecuencia. Una vez que se procese su reclamación, le proporcionaremos el costo del copago.
- Lo ayudaremos a identificar la asistencia de copago, los programas de ayuda al paciente u otras organizaciones de apoyo o caritativas si no puede pagar el costo de su medicamento.
- Llame al número de teléfono de Servicios para miembros que aparece en su tarjeta de medicamentos con receta. Pueden informarle qué farmacias especializadas están dentro o fuera de la red y cualquier diferencia de precio entre farmacias dentro y fuera de la red.
- Si tiene cobertura de medicamentos de Medicare Parte D, el costo de su medicamento variará considerablemente según la etapa de beneficios de su plan.

¿Cómo funciona el proceso de facturación del seguro?

- Presentaremos las reclamaciones a su compañía de seguros en su nombre.
- Llamaremos a su compañía de seguros para saber qué está cubierto y qué documentación se requiere. Si se rechaza una reclamación, trabajaremos para que se apruebe. Esto puede requerir ayuda tanto de usted como de su médico.
- Si un miembro del equipo de farmacia le pide que llame a su aseguradora, hágalo lo antes posible.

¿Cómo sé el costo de mi medicamento con receta? ¿Cómo hago un pago?

- Un representante de servicio lo ayudará a planificar su pago.
- Pacientes con facturación médica: le informaremos cuando recibamos su respuesta a una reclamación y le informaremos sobre cualquier saldo adeudado.
- Le proporcionaremos un estado de cuenta del paciente para mostrar la actividad en su cuenta a solicitud.
- Su aseguradora también puede proporcionarle un informe de Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) para describir qué servicios estaban cubiertos y cuánto se pagó, así como el saldo restante.
- Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con un miembro de nuestro equipo de farmacia.
- Aceptamos todas las principales tarjetas de crédito, cheques, efectivo o giros postales. Si envía el pago por correo, no envíe dinero en efectivo por correo.
- Debe dar su consentimiento para el monto pagado y el método de pago.

¿Qué debo hacer si mi seguro cambia?

- Si hay un cambio en su seguro, llame a nuestra farmacia lo antes posible para informar de estos cambios.
- Ahí verificarán sus beneficios y cualquier cambio resultante en virtud de su plan de seguro.
- Muchas compañías de seguros deben dar su aprobación por adelantado. Esto puede tardar hasta 30 días. Asegúrese de informar a nuestra farmacia lo antes posible para evitar retrasos en la obtención de su medicamento.

¿Cómo puedo desechar los medicamentos de forma segura?

- Este sitio web contiene información sobre cómo desechar los medicamentos de forma segura. También puede llamar a la farmacia para obtener orientación http://www.fda.gov/Drugs/ResourcesForYou/Consumers/BuyingUsingMedicineSafely/EnsuringSafeUseofMedicine/SafeDisposalofMedicines/ucm186187.htm
- Si su medicamento no está en esta lista, llame a la farmacia para obtener información.
- Le notificaremos si su medicamento se retira del mercado. Se le darán instrucciones sobre qué hacer.

¿Qué es el Programa de gestión de pacientes?

- El Programa de gestión de pacientes se incluye sin costo alguno para usted. Se le inscribe automáticamente. Puede optar por excluirse en cualquier momento. Los farmacéuticos trabajarán con usted en cualquier inquietud o pregunta relacionada con los medicamentos.
- Los posibles beneficios de este programa son los siguientes:
  - manejo de los efectos secundarios;
  - mejoría de la salud general;
  - información adicional sobre enfermedades y medicamentos para usted;
  - garantía de que los medicamentos se tomen según las indicaciones, y
  - coordinación de la atención con su médico.
- Las posibles limitaciones de este programa dependen de usted, el paciente. Debe estar dispuesto a:
  - seguir las instrucciones de su médico y farmacéutico;
  - cumplir con tomar sus medicamentos, y
  - hablar con su farmacéutico sobre los detalles de su enfermedad, antecedentes médicos y actividades de la vida diaria.
- Informe a su médico que está inscrito en nuestro Programa de gestión de pacientes. Una buena relación entre su médico y su farmacéutico lo beneficiará.

¿En qué estados brindan servicio?

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

¿Cuáles son sus procedimientos para quejas, inquietudes y comentarios?

- Cualquier queja, inquietud o comentario se tratará con discreción y se mantendrá su confidencialidad.
- Queremos brindarle un buen servicio, y sus inquietudes, quejas, sugerencias y elogios nos ayudarán a brindarle un mejor servicio.
- Utilice el número que aparece en su hoja de ubicación y solicite hablar con un supervisor o farmacéutico para resolver sus inquietudes o quejas sobre los servicios.
  - Si un supervisor no puede resolver su queja, solicite hablar con el farmacéutico a cargo (Pharmacist in Charge, PIC).
- Ni usted ni su familia serán penalizados, ni su atención médica se verá afectada de manera adversa por presentar una queja o inquietud
- Si decide presentar una queja formal, dirija la carta de queja al farmacéutico a cargo o indíquela durante su llamada.
  - El farmacéutico a cargo hará lo siguiente:
    - Confirmará el recibo de su queja dentro de los cinco (5) días posteriores.
    - Investigará su queja.
    - Ofrecerá reunirse con usted para analizar el asunto en más detalle.
    - Ofrecerá una explicación completa por escrito dentro de los catorce (14) días. Si por cualquier motivo no podemos obtener toda la información necesaria en ese plazo, le informaremos sobre los motivos del retraso.
- Límites de tiempo:
  - se establecen dentro de los 6 meses posteriores al evento, o
  - se establecen dentro de los 6 meses posteriores al momento en que el paciente se percató de tener una queja o inquietud, siempre y cuando no hayan transcurrido más de 12 meses desde el suceso.
- Puede ponerse en contacto con nuestras organizaciones de acreditación: URAC, mediante el sitio web, https://www.urac.org/complaint/ o ACHC al 855-937-2242 para cualquier inquietud no resuelta.
- Puede comunicarse con la Junta de Farmacia de su estado para cualquier inquietud farmacéutica no resuelta.