



Bem-vindo à Men's Health Foundation Pharmacy!

Obrigado por nos escolher como seu provedor especializado de farmácia. Nossa dedicada equipe de farmácia está animada em trabalhar com você, com seu médico e com sua companhia de seguros, para garantir que todas as suas necessidades sejam atendidas.

Como paciente de farmácia especializada, você terá contato direto, individual e personalizado com nossos farmacêuticos, que desenvolverão um programa adaptado para entender e seguir corretamente suas diretrizes de prescrição.

Nossos serviços são projetados para ajudá-lo a obter o máximo benefício de sua terapia, incluindo:

- Treinamento, Educação e Aconselhamento
- Revisão detalhada de medicamentos
- Coparticipação, Assistência ao Paciente e outros Programas de Assistência Financeira
- Entrega gratuita de medicamentos
- Lembretes de recarga
- Acesso 24 horas à equipe clinicamente treinada

Estamos ansiosos para fornecer o melhor serviço possível. Sabemos que você tem muitas opções e agradecemos por escolher a Men's Health Foundation Pharmacy.

Atenciosamente,
Equipe da Men's Health Foundation Pharmacy.

INFORMAÇÕES DE CONTATO

Horário de funcionamento:

- Segunda a sexta-feira, das 9:00am às 5:30pm
- A Men's Health Foundation Pharmacy estará fechada nos seguintes feriados:
 - Dia de Martin Luther King
 - Dia do Presidente
 - Dia de Cesar Chávez
 - Memorial Day
 - Dia da Independência
 - Dia do Trabalho
 - Dia dos Veteranos
 - Dia de Ação de Graças
 - Dia Após Ação de Graças
 - Natal
 - Ano Novo

Informações de contato:

- Local: (310) 550-1010 opção 2
(310) 205-0724 (direto)
- Fax: (310) 276-1809
- E-mail: sunsetpharmacy@mhfoundation.org
- Pessoalmente: 9201 W Sunset Blvd Ste G2, Los Angeles, CA 90069

Suporte 24 horas por dia:

- Equipe clinicamente treinada, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados e fins de semana.
- Após o horário de expediente, nossos médicos estão disponíveis para ajudá-lo com questões clínicas urgentes.

Quando entrar em contato conosco:

- Você tem dúvidas ou preocupações sobre sua medicação
- Há suspeita de reação ou alergia ao seu medicamento
- Ocorreu uma mudança no uso de seus medicamentos
- Suas informações de contato ou endereço de entrega foram alteradas
- Suas informações de seguro ou fonte de pagamento foram alteradas
- Para verificar o status do seu pedido, relatar atraso ou remarcar sua entrega
- Para receber informações relacionadas a reivindicações

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

• Programa de gerenciamento de pacientes

- Pacientes em tratamentos de farmácia especializados são automaticamente inscritos em nosso programa de gerenciamento de pacientes específico para cada terapia. Nossa equipe de médicos treinados fornecerá avaliação clínica contínua, monitoramento contínuo da saúde, avaliação das necessidades educacionais e gerenciamento do uso de medicamentos. Este programa é fornecido a você sem custo adicional e sua participação é completamente voluntária. Se você desejar cancelar sua participação no programa, ligue e fale com um membro da equipe de farmácia especializada.
- Ao participar neste programa no qual está automaticamente inscrito, você receberá uma avaliação inicial por um farmacêutico que lhe ensinará como tomar a sua medicação (frequência, via e dose) de forma eficaz, informará você de possíveis efeitos secundários, verificará as interações entre medicamentos e do medicamento com a doença, alergias a medicamentos e ajudará a aliviar quaisquer preocupações.
- Os benefícios do Programa de gerenciamento de pacientes incluem:
 - Melhor conhecimento sobre uso e administração de medicamentos.
 - Melhor conformidade com a medicação criando um plano de cuidados individualizado feito sob medida para você.
 - Aconselhamento sobre o gerenciamento de possíveis efeitos colaterais.
 - Melhor autogestão de medicamentos e condições médicas.
- Se desejar cancelar, sinta-se à vontade para nos informar a qualquer momento. Você pode cancelar e ainda receber lembretes de recarga.

• Informação financeira

- Antes do início do seu tratamento, um membro da equipe informará você sobre os custos e despesas extras, como franquias, copagamentos e cosseguro.
- Enviaremos o pedido à sua operadora de seguro de saúde e, se sua reivindicação for negada, um membro da equipe o notificará para trabalharmos juntos para resolver o problema.
- Nós o notificaremos se formos uma farmácia fora da rede, e forneceremos o preço em dinheiro do medicamento, mediante solicitação.
- Nossa equipe tem acesso a programas de assistência financeira para lidar com barreiras econômicas para iniciar sua medicação. Esses programas incluem cupons de desconto de fabricantes de medicamentos e assistência de diversas fundações de gerenciamento de doenças. Nós o ajudaremos com a inscrição em tais programas, quando disponível.

• Preenchendo uma receita médica

- Seu médico pode nos enviar sua receita, você pode fornecê-la pessoalmente ou pode enviá-la pelo correio.
- Você será contatado por um membro da equipe entre 5 e 7 dias antes da data de recarga. Se quiser entrar em contato conosco para uma recarga, ligue para nós e fale com um membro da equipe de farmácia para processar sua solicitação.

- **Obtendo suas receitas - entrega ou retirada**
 - Você tem a opção de buscar seus medicamentos ou recebê-los gratuitamente em um local seguro de sua escolha. Proteger suas informações de saúde é uma de nossas principais prioridades, portanto seus medicamentos só serão liberados para alguém que você tenha autorizado. Você ou alguém que você autoriza pode comparecer convenientemente de segunda a sexta-feira. Consulte nosso horário de funcionamento.
 - Abra seu pedido e revise o conteúdo imediatamente após recebê-lo para garantir que esteja correto e completo. Recomendamos que você armazene seus medicamentos de maneira adequada o mais rápido possível. Entre em contato conosco pelo telefone (310) 205-0724 em dias úteis para relatar conteúdo ausente ou danificado.

- **Obtenha recargas**
 - Recargas de receitas são fáceis com a Men's Health Specialty Pharmacy. Um funcionário da farmácia entrará em contato com você antes da data de vencimento da recarga para agendá-la, determinar sua conformidade com a terapia prescrita, discutir quaisquer efeitos colaterais, avaliar quaisquer alterações em sua condição e/ou regime médico, coletar quaisquer copagamentos, definir uma data de retirada ou entrega e confirmar o endereço de entrega, caso necessário.
 - Se não conseguirmos entrar em contato com você para coordenar o reabastecimento, ligue e peça para falar com um funcionário da farmácia. A farmácia não enviará recargas sem primeiro confirmar com você.

- **Transferências de prescrição**
 - Se nossa farmácia não puder mais fornecer seus medicamentos, um farmacêutico irá transferir sua receita para outra farmácia. Nós o informaremos sobre essa transferência de assistência.
 - Ligue para nós se quiser receber seus medicamentos de outra farmácia. Nós o ajudaremos a transferir sua receita para a farmácia apropriada de sua escolha.

- **Substituição/equivalentes de medicamentos**
 - Nossa farmácia se esforça para encontrar a opção mais econômica para você. Ocasionalmente, pode ser necessário substituir medicamentos de marca por uma opção genérica do medicamento. Isso pode ocorrer devido à preferência da operadora de seguros ou para reduzir seu copagamento. Se uma substituição precisar ser feita, um membro da equipe da farmácia especializada entrará em contato com você antes de enviar o medicamento para informá-lo sobre a substituição. Quando disponível, nossa farmácia utilizará medicação genérica para fins de custo-benefício. Usaremos medicamentos de marcas específicas a pedido de você ou do seu médico.

- **Descarte adequado de medicamentos não utilizados**
 - Para obter instruções sobre como descartar corretamente os medicamentos não utilizados, verifique com serviço local de coleta de resíduos. Você também pode verificar os seguintes sites para obter outras informações:
<http://www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm>
<http://www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm>
<https://www.rxdrugdropbox.org/>

- **Recalls de medicamentos**

- Se a sua medicação for selecionada para recall pelo fabricante, a farmácia especializada entrará em contato com você com instruções adicionais, conforme indicado pelo FDA ou pelo fabricante do medicamento.

- **Acesso a medicamentos durante uma emergência ou desastre**

- Em caso de emergência ou desastre em sua área, entre em contato com nossa farmácia para nos instruir sobre como entregar seu medicamento.
- Se a farmácia for afetada por uma emergência ou desastre, você será contatado para discutir a possível transferência de seus medicamentos para garantir que sua terapia não seja interrompida.

- **Reações adversas**

- Uma reação adversa (efeito colateral) é definida como “Qualquer sinal, sintoma ou doença desfavorável ou não intencional associado temporariamente ao uso de um medicamento”.
- Se você suspeitar de uma reação adversa, entre em contato com um de nossos farmacêuticos e seu médico. No entanto, no caso de uma emergência médica, ligue para o 911 ou para o serviço de emergência local para obter assistência imediata.

- **Problemas e preocupações com medicamentos**

- Nossos farmacêuticos clínicos especializados revisam todas as prescrições quanto à segurança e precisão segundo as melhores práticas e conforme prescrito. No entanto, se você notar algum erro (ex.: medicamento errado, dose errada, frequência errada ou medicamentos com suspeita de falsificação), entre em contato conosco e investigaremos e corrigiremos o erro.
- Queremos que você fique completamente satisfeito com a assistência que prestamos. Se você ou seu cuidador tiverem dúvidas, entre em contato conosco por telefone, e-mail ou por escrito para falar sobre suas preocupações. Se deseja buscar uma análise sobre sua dúvida, entre em contato:
 - URAC
 - Site: <https://www.urac.org/file-a-grievance>
 - Endereço de e-mail: grievances@urac.org
 - Conselho de Farmácia da Califórnia California Board of Pharmacy
 - Site: [Apresentando uma reclamação - Conselho de Farmácia do Estado da Califórnia](#)
 - ACHC
 - Site: <https://www.achc.org/contact>
 - Telefone: (855) 937-2242 ou (919) 785-1214 – (solicite o Departamento de Reclamações (Complaints Department))

OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE SUA MEDICAÇÃO, CONDIÇÃO/DIAGNÓSTICO E RECURSOS COMUNITÁRIOS E FINANCEIROS PODEM SER ENCONTRADAS NOS SEGUINTE SITES:

HIV	https://www.hiv.gov https://www.cdc.gov/hiv/basics/livingwithhiv/resources
-----	--

DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

Como nosso paciente, você tem o DIREITO de:

- Ser plenamente informado, com antecedência, sobre os cuidados/serviços a serem prestados, incluindo as disciplinas que atendem e a frequência das consultas, bem como quaisquer modificações no plano de cuidados
- Ser informado, com antecedência, oralmente e por escrito, dos cuidados prestados, dos encargos, incluindo o pagamento pelos cuidados/serviços esperados de terceiros e quaisquer encargos pelos quais o paciente será responsável
- Receber informações sobre o escopo dos serviços que a organização fornecerá e as limitações específicas desses serviços
- Participar no desenvolvimento e revisão periódica do plano de cuidados
- Recusar cuidados ou tratamento após as consequências da recusa de cuidados ou tratamento serem totalmente apresentadas
- Respeito, à propriedade e à pessoa, consideração e reconhecimento da dignidade e individualidade do paciente
- Ser capaz de identificar membros da equipe visitante através de identificação adequada
- Estar livre de maus-tratos, negligência ou abuso verbal, mental, sexual e físico, incluindo lesões de origem desconhecida e apropriação indébita de propriedade do paciente
- Expressar queixas/reclamações sobre tratamento, cuidados, falta de respeito à propriedade, ou recomendar mudanças na política, equipe ou cuidados/serviços sem restrição, interferência, coerção, discriminação ou retaliação
- Expressar queixas/reclamações sobre tratamento ou cuidados que são [ou deixam de ser] fornecidos e investigar a falta de respeito à propriedade
- Confidencialidade e privacidade de todas as informações contidas no prontuário do paciente e das Informações de Saúde Protegidas [Protected Health Information, PHI]
- Ser informado sobre as políticas e procedimentos da agência em relação à divulgação de registros clínicos
- Escolher um profissional de saúde, incluindo um médico assistente, se aplicável
- Receber cuidados adequados sem discriminação de acordo com as ordens do médico, se aplicável
- Ser informado de quaisquer benefícios financeiros quando encaminhado para uma organização
- Ser totalmente informado sobre suas responsabilidades
- Ter informações pessoais de saúde compartilhadas com o programa de gerenciamento de pacientes somente em conformidade com as leis estaduais e federais
- Identificar os membros da equipe do programa, incluindo o cargo, e falar com o supervisor de um membro da equipe, caso solicitado
- Falar com um profissional de saúde
- Receber informações sobre o programa de gerenciamento de pacientes
- Recusar ou cancelar a participação, em qualquer momento

Como nosso paciente, você tem a RESPONSABILIDADE de:

- Fornecer informações clínicas/médicas e de contato precisas e notificar alterações nessas informações
- Notificar o médico de sua participação nos serviços prestados pela farmácia, assim como o programa de gerenciamento de pacientes
- Enviar os formulários necessários para receber serviços
- Realizar a manutenção de qualquer equipamento fornecido
- Notificar a organização sobre quaisquer preocupações sobre os cuidados ou serviços prestados