



THE CARING  
TREE PROGRAM

2019

## LE DAMOS LA BIENVENIDA A LIFE TREE SPECIALTY PHARMACY

Le damos la bienvenida a Life Tree Pharmacy. Nuestra misión es proveer la atención farmacéutica más precisa, oportuna y profesional, centrándonos en el paciente para satisfacer sus necesidades con integridad, dedicación y compasión. Tenemos una infraestructura completa con capacidad para ofrecer la atención personal de una farmacia familiar.

Somos una farmacia orientada al paciente que ofrece respaldo personalizado al cliente 24/7 para las personas con afecciones médicas complejas. Nuestros farmacéuticos cuentan con la capacitación específica para ofrecer a los pacientes una experiencia sobresaliente en nuestra farmacia. Le ofrecemos recursos como:

- ✓ Acceso a farmacéuticos con capacitación clínica las 24 horas de los 7 días de la semana
- ✓ Asistencia para verificar los beneficios del seguro y para comprender las responsabilidades de copago
- ✓ Obtener asistencia financiera adicional cuando está disponible
- ✓ Recordatorios mensuales para renovar el suministro de medicamentos
- ✓ Un plan personalizado mediante The Caring Tree, nuestro programa de gestión de pacientes.
- ✓ Envasado confidencial y entrega conveniente

### CONTACTO

**CORREO ELECTRÓNICO:** [lifetreepharm@lifetreeltc.com](mailto:lifetreepharm@lifetreeltc.com)  
**TELÉFONO:** (610) 489-6623  
**LLAMADA GRATUITA:** (855) 345-3275  
**FAX:** (610) 489-6645  
**SITIO WEB:** [www.lifetreecares.com](http://www.lifetreecares.com)  
**DIRECCIÓN:** 5 Blue Heron Drive, Collegeville, PA 19426

### HORARIO

LUNES A VIERNES 8 a. m. a 8 p. m.  
SÁBADOS 8 a. m. a 2 p. m.  
DOMINGOS 8 a. m. a 12 p. m.

**HAY UN FARMACÉUTICO MATRICULADO LAS 24 HORAS DE LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA.  
PARA OBTENER ATENCIÓN FUERA DEL HORARIO HABITUAL, LLAME AL (610) 489-6623.**

Gracias por elegir Life Tree Specialty Pharmacy.

## CONTENIDO

Le damos la bienvenida a Life Tree Specialty Pharmacy .....	1
¿Qué es una farmacia especializada? .....	3
Términos de uso frecuente relacionados con el seguro .....	3
Nuevas recetas (new prescriptions): .....	4
Sustituciones/equivalentes .....	4
Información sobre el envío.....	4
Reabastecimientos .....	5
Limitaciones.....	5
Educación.....	5
Inquietudes o quejas .....	6
Transferencia de recetas .....	6
Información para emergencias .....	6
Información de la línea directa nacional.....	8
Eliminación correcta de medicamentos sin utilizar:.....	9
Dónde y cuándo eliminar medicamentos sin utilizar.....	9
Hoja educativa para pacientes con VIH .....	10
Derechos y responsabilidades del paciente .....	12
Aviso de privacidad en relación con el uso y la divulgación de la información sobre el tratamiento.....	13
Formulario para divulgación según la HIPAA.....	16
Formulario para quejas del cliente .....	17
Life Tree Specialty Pharmacy: Satisfacción del cliente.....	18
Life Tree Specialty Pharmacy: Formulario para no participar en el programa.....	19
Reconocimiento.....	20

La información requerida para inscribirse en el programa The Caring Tree está **resaltada** y aparece en las páginas

15, 16 y 20

## ¿QUÉ ES UNA FARMACIA ESPECIALIZADA?

Una farmacia especializada proporciona medicamentos para tratar afecciones médicas complejas y otros recursos para el paciente. Estos medicamentos con frecuencia son costosos, requieren educación para el paciente y no están disponibles mediante la mayoría de las farmacias locales. Una farmacia especializada cuenta con farmacéuticos con capacitación clínica que pueden educarlo sobre las condiciones de almacenamiento, la manipulación y la mejor manera de tomar sus medicamentos. El personal de Life Tree Specialty Pharmacy le proporcionará un plan de cuidado para ayudarlo a gestionar sus medicamentos recetados.

Ahora que está inscrito en el programa The Caring Tree, el personal de nuestra farmacia especializada debe obtener su historial de salud, hablarle sobre sus medicamentos, y proporcionarle educación para tomar sus medicamentos y la importancia de tomarlos siempre, cualquier efecto secundario, interacciones con otros fármacos y con alimentos, y cualquier otra inquietud en relación con sus medicamentos. Nuestra meta es ayudarlo a comprender de qué manera las decisiones sobre la atención médica pueden afectar su vida cotidiana. <sup>1</sup>

### Términos de uso frecuente relacionados con el seguro

Las empresas de seguro para medicamentos recetados tienen distintos tipos de planes. Para ayudarlo a comprender los beneficios, estos son algunos términos comunes y sus significados:

**Reabastecimiento anticipado (refill-too-soon):** Está intentando reabastecerse de medicamentos recetados antes del periodo aprobado por su empresa de seguros. La mayoría de las empresas de seguros le permiten reabastecerse de medicamentos recetados después del uso de una cantidad determinada de medicamento. Esto se basa en la cantidad de días que se anticipa que debe durar el suministro. Si su dosis aumentó o se va de vacaciones, llame a la farmacia de inmediato al (610) 489-6623.

**Límites de cantidad (quantity limits):** Su prestador le recetó una cantidad determinada del medicamento, pero es mayor a lo que cubrirá el seguro. Esto puede limitarse por comprimidos por día o por la cantidad de meses de medicamento que puede recibir en un determinado momento. El personal de la farmacia le explicará esto y trabajará con usted para responder a cualquier pregunta o inquietud.

**Tratamiento por pasos (step therapy):** Su plan de seguro desea que intente otros medicamentos menos costosos, o "pasos", antes de pagar por el medicamento recetado.

**Autorización previa (prior authorization):** El medicamento que le recetaron no está cubierto por su plan sin información de respaldo, como los medicamentos que se intentaron y

---

<sup>1</sup> CSCD 12(b) RFI

no funcionaron. Life Tree Specialty Pharmacy trabajará con el consultorio de su prestador para intentar obtener esta autorización y lo mantendremos informado durante todo el proceso.

**Copago (copayment):** Según el plan de su seguro, es un pago fijo o variable por un servicio cubierto que debe llevar a cabo cada vez que recibe dicho servicio. Un ejemplo de servicio es reabastecerse de medicamentos recetados.

### **Nuevas recetas (new prescriptions):**

Para calificar para nuestro programa, debe tener una receta para un medicamento especializado. Su prestador puede darnos esta receta, podemos obtenerla mediante la transferencia desde una farmacia externa o puede traerla usted en papel. Después de que obtengamos su receta, trabajaremos con su empresa de seguros para determinar los plazos de procesamiento (gestionar las autorizaciones previas, tratamiento por pasos, etc.), los copagos y cualquier gasto de bolsillo. Nos comunicaremos con usted para conversar sobre los requisitos del seguro, las opciones de envío, los costos, la información del fármaco y cualquier pregunta que usted pudiera tener.

### **Sustituciones/equivalentes**

Si no se indica lo contrario, todos los reabastecimientos de medicamentos se llevarán a cabo con un genérico aprobado por la FDA cuando esté disponible.

Las leyes de Pensilvania permiten que los farmacéuticos sustituyan un fármaco con marca comercial con un equivalente genérico menos costoso si usted o su médico no indican lo contrario.

A veces resulta necesario sustituir los fármacos con marca comercial con fármacos genéricos. Esto podría ocurrir debido a que su empresa de seguros prefiere que se dispense el genérico o para reducir su copago. Si debe llevarse a cabo una sustitución, un integrante del personal de la farmacia especializada se comunicará con usted antes del envío para informarle la sustitución.

Si un medicamento recetado no está disponible en Life Tree Pharmacy, nuestro farmacéutico podrá comunicarse con el prestador que lo receta para conversar sobre alternativas o para ayudarlo a obtener el medicamento con otra farmacia.<sup>2</sup>

### **Información sobre el envío**

Sus medicamentos refrigerados se enviarán de un día para el otro sin cargo por FedEx. Todos los medicamentos no refrigerados se envían por USPS o FedEx. Los números de

---

<sup>2</sup> CSCD 1(d)(i) RFI

seguimiento están disponibles a pedido.

Si se produce una demora en el reabastecimiento de su medicamento recetado, se lo notificaremos para intentar evitar las interrupciones en el tratamiento. Si nuestra farmacia no puede proporcionarle el medicamento, lo ayudaremos a que obtenga su medicamento de otra farmacia.<sup>3</sup>

Si su pedido se demora debido a eventos como el clima, falta de disponibilidad del fármaco o cargos por cobertura del seguro, nos comunicaremos con usted para asegurar que no haya interrupciones en el tratamiento.

Si tiene alguna pregunta sobre el estado de abastecimiento de una receta, si está preocupado porque no recibió su medicamento cuando lo esperaba o si desea consultar sobre el reabastecimiento de un medicamento, puede llamarnos al 610-489-6640, llamada gratuita (855)345-3275, escribirnos un correo electrónico a [lifetreepharm@lifetreeltc.com](mailto:lifetreepharm@lifetreeltc.com) o completar el formulario de contacto seguro de nuestro sitio web ubicado en [www.lifetreecares.com/contact](http://www.lifetreecares.com/contact)<sup>4</sup>

Abra el pedido y revise el contenido de inmediato después de recibirlo, a fin de asegurarse de que su pedido esté correcto y completo. Le recomendamos que almacene sus medicamentos de la manera correcta lo antes posible. **Llámenos al (610) 489-6623 antes de transcurrido un día hábil para informar la falta de contenido o daños.**

## Reabastecimientos

Nuestros farmacéuticos se comunicarán con usted mensualmente para programar el reabastecimiento de sus recetas. Si hay algún cambio en su tratamiento o necesita un reabastecimiento antes, llame al (610) 489-6623 y solicite hablar con un empleado de la farmacia especializada.<sup>5</sup>

## Limitaciones

Necesitamos su ayuda para poder ayudarlo. Debe estar dispuesto a participar activamente en nuestro programa para acceder a los beneficios de salud proporcionados por el equipo de nuestra farmacia especializada. Esto incluye responder a nuestras llamadas y proporcionar actualizaciones sobre su salud. Debe estar dispuesto a tomar sus medicamentos en el momento correcto y según se lo indican para que funcionen correctamente. Las consultas a un farmacéutico no reemplazan las citas con su prestador.

### Educación

Es importante comprender su afección médica y los medicamentos utilizados para tratarla.

---

<sup>3</sup> CSCD 1()(vi) RFI

<sup>4</sup> CSCD 1(d)(v) y (vi) RFI

<sup>5</sup> CSCD 1(d)(iv) RFI

Proporcionamos los siguientes recursos educativos:

- ✓ Farmacéuticos disponibles para responder sus preguntas en persona de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.
- ✓ Farmacéutico 24/7 para necesidades emergentes, disponible en el número de teléfono (610) 489-6623.

## **Inquietudes o quejas <sup>6</sup>**

Si tiene alguna pregunta sobre los efectos secundarios, sobre cómo tomar sus medicamentos o sobre alimentos u otros medicamentos que debe evitar, o si sospecha que hay un error en su receta, experimenta una demora en recibir su medicación o tiene alguna otra inquietud, comuníquese con nosotros al 610-489-6640 o mediante una llamada gratuita al 855-345-3275.

Si tiene alguna inquietud en relación con la calidad de nuestro servicio, puede llamarnos a uno de los números anteriores o completar un formulario de queja (se incluye en este paquete) y enviárnoslo a:

### **Complaints**

Life Tree Pharmacy  
5 Blue Heron Drive, Collegeville, PA 19426

Fax: (610) 489-6645

Correo electrónico: [lifetreepharm@lifetreeltc.com](mailto:lifetreepharm@lifetreeltc.com)

## **Transferencia de recetas**

Si debe transferir su receta a otra farmacia porque su cobertura cambió, se traslada a un área sin servicio o por cualquier otro motivo, puede llamarnos al (610) 489-6623 o mediante una llamada gratuita al (855) 345-3275 y un farmacéutico lo ayudará. <sup>7</sup>

## **INFORMACIÓN PARA EMERGENCIAS**

Si tiene una emergencia médica, llame de inmediato al 911.<sup>8</sup>

Si tiene pensamientos suicidas, llame a la Línea Nacional de Prevención de Suicidios (National Suicide Prevention Lifeline) al (800) 273-8255. Ofrecen respaldo emocional gratuito y confidencial las 24 horas de los 7 días de la semana.

Si usted o un ser querido requieren respaldo por abuso o adicción a las drogas,

---

<sup>6</sup> CSCD 1(f) RFI

<sup>7</sup> CSCD 1(d)(viii) RFI

<sup>8</sup> CSCD 1(e)(v) RFI

comuníquese con la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (National Substance Abuse and Mental Health Services Administration) al (800) 662-4357. Lo derivarán a un centro de tratamiento local, a un grupo de respaldo o a una organización comunitaria.

Si tiene una reacción a un fármaco y no es emergente, llame a nuestro farmacéutico especializado al (610) 489-6623. Puede recibir respuesta a sus inquietudes 24/7 y, además, puede referirlos a su prestador.<sup>9</sup>

Si tiene una reacción adversa a un fármaco, definida como una ocurrencia distinta o contraria a los resultados esperados del medicamento, llame a nuestro farmacéutico especializado al (610) 489-6623. El farmacéutico documentará su reacción con la FDA mediante MedWatch.<sup>10</sup>

En caso de un desastre natural u otra emergencia que podría requerir que abandone su hogar, lleve con usted medicamentos para al menos una semana e informe a la farmacia su ubicación y su información de contacto. Si un desastre natural afecta los envíos a su área (p. ej., por una tormenta fuerte, una tormenta de nieve o un huracán), la farmacia se comunicará con usted para enviar sus medicamentos antes o pedirá sus medicamentos localmente para evitar interrupciones del tratamiento. Si piensa que un desastre natural lo afectará, llame a la farmacia al (610) 489-6623 para conversar sobre sus necesidades de medicamentos recetados.

En caso del retiro de un fármaco, recibirá la llamada de un farmacéutico para conversar sobre una resolución rápida y segura.

---

<sup>9</sup> CSCD 1(e)(v)

<sup>10</sup> CSCD 1(e)(v) RFI 2



## INFORMACIÓN DE LA LÍNEA DIRECTA NACIONAL

Whether you're in crisis or are just looking help for a friend or family member, there are dozens of organizations available to help you deal with a variety of immediate concerns, from crisis situations and domestic violence, to rape and substance abuse. Most of these hotlines are available 24 hours a day, and can help you with whatever level of assistance you need — from general information about the topic, to helping you find an immediate intervention.

• If you're suicidal, we recommend contacting the National Suicide Prevention Lifeline toll-free at 800-273-8255 • If you need help for Domestic Violence call toll-free 800-799-7233 (SAFE)

<b>Adolescent Crisis Intervention &amp; Counseling Nineline</b>	800-999-9999	<b>Merakey Employee Assistance Program through Aetna Resources for Living</b>	866-252-4468 www.resourcesforliving.com (see intranet for username/pw)
<b>Adolescent Suicide Hotline</b>	800-621-4000	<b>Missing &amp; Exploited Children Hotline</b>	800-543-5678
<b>AIDS National Hotline</b>	800-342-AIDS (800-342-2437)	<b>MS National Multiple Sclerosis Society</b>	<a href="http://www.nationalmssociety.org">www.nationalmssociety.org</a>
<b>AIDS United</b>	<a href="http://www.aidsunited.org">www.aidsunited.org</a>	<b>Narcotics Anonymous</b>	818-773-9999 x 771
<b>AIDS/HIV Care</b>	<a href="http://www.care.org/getinvolved/advocacy">www.care.org/getinvolved/advocacy</a>	<b>National Alliance on Mental Illness (NAMI)</b>	800-950-NAMI (6264)
<b>American Association for Cancer Research</b>	<a href="http://www.aacr.org">www.aacr.org</a>	<b>Organ Transplant</b>	<a href="https://www.aakp.org/">https://www.aakp.org/</a>  <a href="http://lungtransplantfoundation.org/">http://lungtransplantfoundation.org/</a>  <a href="http://www.liverfoundation.org/">http://www.liverfoundation.org/</a>  <a href="http://www.heart.org/HEARTORG/">http://www.heart.org/HEARTORG/</a>  <a href="http://www.americantransplantfoundation.org/">http://www.americantransplantfoundation.org/</a>
<b>American Red Cross</b>	<a href="http://www.redcross.org">www.redcross.org</a>	<b>Panic Disorder Information Hotline</b>	800-64-PANIC
<b>Cancer Treatment Centers of America</b>	<a href="http://www.cancercenter.com">www.cancercenter.com</a>	<b>Poison Control Centers</b>	800-222-1222
<b>CHADD-Children &amp; Adults with Attention Deficit/Hyperactivity Disorder</b>	800-233-4050	<b>Post Abortion Trauma</b>	800-593-2273
<b>Child Abuse Hotline</b>	800-4-A-CHILD	<b>Project Inform HIV/AIDS Treatment Hotline</b>	800-822-7422
<b>Cocaine Help Line</b>	800-COCAINE (800-262-2463)	<b>Rape (People Against Rape)</b>	800-877-7252
<b>Diabetes Juvenile Diabetes Research Foundation International</b>	<a href="http://www.jdrf.org">www.jdrf.org</a>	<b>Rape, Abuse, Incest, National Network (RAINN)</b>	800-656-HOPE (1-800-656-4673)
<b>Domestic Violence Hotline</b>	800-799-SAFE (800-799-7233)	<b>Runaway Hotline</b>	800-621-4000
<b>Domestic Violence Hotline/Child Abuse</b>	800-4-A-CHILD (800-422-4453)	<b>Self-Injury (Information only) (NOT a crisis line. Info and referrals only)</b>	800-DONT CUT (1-800-366-8288)
<b>Drug &amp; Alcohol Treatment Hotline</b>	800-662-HELP	<b>Sexual Abuse – Stop It Now!</b>	888-PREVENT
<b>Eating Disorders Center</b>	888-236-1188	<b>Sexual Assault Hotline</b>	800-656-4673
<b>Ecstasy Addiction</b>	800-468-6933	<b>STD Hotline</b>	800-227-8922
<b>Family Violence Prevention Center</b>	800-313-1310	<b>Substance Abuse and Mental Health Services Administration SAMHSA</b>	800-662-HELP (800-662-4357)
<b>Gay &amp; Lesbian National Hotline</b>	888-THE-GLNH (888-843-4564)	<b>Suicide &amp; Crisis Hotline</b>	800-999-9999
<b>Gay &amp; Lesbian Trevor HelpLine Suicide Prevention</b>	800-850-8078	<b>Suicide Prevention – The Trevor HelpLine (Specializing in gay and lesbian youth suicide prevention)</b>	800-850-8078
<b>Healing Woman Foundation (Abuse)</b>	800-477-4111	<b>Suicide Prevention Lifeline</b>	800-273-TALK
<b>Health and Human Services</b>	<a href="http://www.hss.gov">www.hss.gov</a> or dial 211 for social services	<b>Teen Helpline</b>	800-400-0900
<b>Help Finding A Therapist</b>	800-THERAPIST (800-843-7274)	<b>Victim Center</b>	800-FYI-CALL (1-800-394-2255)
<b>Incest Awareness Foundation</b>	888-547-3222	<b>Youth Crisis Hotline</b>	800-HIT-HOME
<b>Learning Disabilities – (National Center For)</b>	888-575-7373		
<b>MEDICAID</b>	<a href="http://www.medicaid.gov/">www.medicaid.gov/</a>		
<b>MEDICARE</b>	<a href="http://www.medicare.gov/">www.medicare.gov/</a>		
<b>MedWatch: The FDA Safety Information and Adverse Event Reporting Program</b>	<a href="https://www.fda.gov/safety/medwatch/">https://www.fda.gov/safety/medwatch/</a>		

## ELIMINACIÓN CORRECTA DE MEDICAMENTOS SIN UTILIZAR:

Para obtener instrucciones para eliminar correctamente los medicamentos sin utilizar, comuníquese con la farmacia para obtener instrucciones o acceda a los sitios web siguientes para obtener información e instrucciones

- ✓ [FDA: Dónde y cuándo eliminar medicamentos sin utilizar](#) o
- ✓ [Dónde dejar fármacos recetados](#), buscar ubicación
- ✓ Llámenos para ayudar a facilitar la eliminación, si es necesario.



### Dónde y cuándo eliminar medicamentos sin utilizar

**Eliminación de medicamentos con los residuos domésticos:** Casi todos los medicamentos pueden eliminarse con los residuos domésticos. Esto incluye los fármacos en comprimidos, líquidos, gotas, parches, cremas e inhaladores recetados y de venta libre.

Siga estos pasos:

1. Extraiga los fármacos de sus envases originales y mézclelos con un elemento indeseable, como borra de café, tierra o piedritas del gato. Así, los medicamentos serán menos atractivos para los niños y las mascotas, y serán irreconocibles para cualquier persona que busque drogas intencionalmente en la basura.
2. Coloque la mezcla en algo que pueda cerrar (una bolsa con cierre resellable, una lata vacía u otro recipiente) para evitar que el fármaco se vuelque o se vierta.
3. Tire el recipiente a la basura.
4. Elimine toda su información personal del envase vacío del medicamento para proteger su identidad y su privacidad. Elimine el envase.

Si tiene alguna pregunta sobre sus medicamentos, consulte a su prestador de salud o a su farmacéutico al (610) 489-6623.

## HOJA EDUCATIVA PARA PACIENTES CON VIH

### ¿Qué es el VIH?

El VIH (virus de inmunodeficiencia humana) es un virus que afecta el sistema inmunológico del cuerpo y perjudica su capacidad de luchar contra las infecciones. Los medicamentos pueden controlar el virus y mantener fuerte y saludable el sistema inmunológico durante muchos años.

El VIH se transmite por sangre o fluidos corporales (como el semen, los fluidos vaginales y la leche materna). Por ejemplo, si una persona tiene sexo sin protección o comparte agujas con una persona con VIH, puede entrar en contacto con el virus.

### ¿Cómo se previene el VIH?

Para reducir el riesgo de infección, ejerza prácticas de sexo seguro: use condones y limite la cantidad de parejas sexuales.

No comparta agujas ni jeringas para drogas con otras personas.

### ¿Qué es el SIDA?

El SIDA (síndrome de inmunodeficiencia adquirida) es la etapa final de la infección con VIH, cuando el sistema inmunológico está más debilitado.

### ¿Qué es el tratamiento antirretroviral?

El tratamiento antirretroviral (TAR) es el uso de medicamentos para el VIH para tratar la infección con VIH. Las personas en TAR toman una combinación de medicamentos para el VIH o un régimen para el VIH a diario.

Se recomienda el TAR para todas las personas con VIH. El VIH no puede curarse, pero el TAR puede ayudar a las personas a vivir durante más tiempo y de manera más saludable.

### ¿De qué manera funcionan los medicamentos para el VIH?

El VIH ataca y destruye las células CD4 del sistema inmunológico que combaten las infecciones. La pérdida de células CD4 dificulta que el cuerpo combata las infecciones y determinados cánceres relacionados con el VIH.

Los medicamentos para el VIH evitan que el VIH se multiplique, lo que reduce la cantidad de VIH en el cuerpo. Una menor cantidad de VIH ofrece al sistema inmunológico la posibilidad de recuperarse. Aunque hay algo de VIH en el cuerpo, el sistema inmunológico tiene la fortaleza suficiente para combatir infecciones y determinados cánceres relacionados con el VIH.

Al reducir la cantidad de VIH en el cuerpo, los medicamentos para el VIH también reducen el riesgo de transmisión del VIH.

### ¿Qué medicamentos para el VIH se incluyen en un régimen para el VIH?

Hay muchos medicamentos para el VIH disponibles para regímenes para el VIH. Los medicamentos para el VIH se agrupan en siete clases de fármacos según la manera en que combaten el HIV. El régimen inicial para el VIH de una persona generalmente incluye tres medicamentos para el VIH de al menos dos clases distintas de fármacos para el VIH.

La selección de un régimen para el VIH depende de diversos factores, como los posibles efectos secundarios de los medicamentos para el VIH y las potenciales interacciones con otros fármacos. Hay varios regímenes para el VIH entre los cuales elegir, porque las necesidades de cada persona varían.

### **¿Cuáles son los riesgos de tomar medicamentos para el VIH?**

Los riesgos potenciales del TAR incluyen efectos secundarios de los medicamentos e interacciones con otros fármacos. Muchos medicamentos para el VIH interactúan con otros medicamentos que posiblemente esté tomando una persona. Una mala adherencia (no tomar los medicamentos para el VIH todos los días de la manera exacta que se indica) aumenta el riesgo de resistencia a los fármacos y de fracaso del tratamiento.

#### **Efectos secundarios**

Los efectos secundarios de los medicamentos para el VIH pueden variar según el medicamento. Las personas que toman el mismo medicamento pueden tener efectos secundarios muy diferentes. Algunos efectos secundarios, como los dolores de cabeza o los mareos ocasionales, pueden no ser graves. Otros efectos secundarios, como la inflamación de la garganta y de la lengua o el daño hepático, pueden representar riesgo de vida.

#### **Interacciones con otros fármacos**

Los medicamentos para el VIH pueden interactuar entre sí y también con otros medicamentos, con vitaminas, con suplementos nutricionales y con productos de hierbas. Una interacción con otro fármaco puede reducir o aumentar el efecto del medicamento en el cuerpo o provocar efectos secundarios no deseados.

#### **Resistencia a los fármacos**

El VIH se multiplica, muta (cambia de forma) y produce variaciones de él mismo. Esto puede producir cepas de VIH que resistan los fármacos. La mala adherencia a un régimen de VIH aumenta el riesgo de resistencia a los fármacos y del fracaso del tratamiento.

**Si tiene alguna pregunta en relación con cualquier aspecto de esta hoja, comuníquese con su médico local o llame a Life Tree Pharmacy al (610) 489-6623.**

Esta hoja informativa se basa en información de las fuentes siguientes:

- Del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services): [Pautas para el uso de agentes antirretrovirales en adultos y adolescentes que viven con VIH](#)
- Del Departamento de Asuntos de para Veteranos de Guerra (Department of Veterans Affairs): [Decisiones de tratamiento para el VIH](#)
- Del Instituto Nacional de Alergia y Enfermedades Infecciosas (National Institute of Allergy and Infectious Diseases): [Tratamiento del VIH/SIDA](#)
- Del sitio web <https://aidsinfo.nih.gov/understanding-hiv-aids/fact-sheets/21/51/hiv-treatment--the-basics>
- Datos y comparaciones

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

- 1. Derecho a conocer la filosofía y las características del programa de gestión de pacientes, 11**
- 2. Derecho a que la información personal sobre su salud se comparta con el programa de gestión de pacientes (es decir, el programa The Caring Tree) solo en conformidad con las leyes estatales y federales, 12**
- 3. Derecho a identificar a los integrantes del personal del programa, incluido el cargo, y de hablar con un supervisor del integrante del personal si lo solicita, 13**
- 4. Derecho a hablar con un profesional de la salud, 14**
- 5. Derecho a recibir información sobre el programa de gestión de pacientes, 15**
- 6. Derecho a recibir información administrativa en relación con modificaciones o con la finalización del programa de gestión de pacientes, 16**
- 7. Derecho a rechazar la participación, revocar el consentimiento o cancelar su inscripción en cualquier momento, 17**
- 8. Responsabilidad de presentar los formularios necesarios para participar en el programa, en la medida que las leyes lo requieran, 18**
- 9. Responsabilidad de proporcionar información clínica y de contacto exacta y de notificar al programa de gestión de pacientes cualquier cambio en dicha información, 19 y**
- 10. Responsabilidad de notificar al prestador que los trata su participación en el programa de gestión de pacientes, si corresponde. 20**

Si tiene alguna pregunta, alguna inquietud o algún problema que requieren asistencia, llame al (610) 489-6623. Las quejas se dirigirán a la gerencia y recibirá una respuesta antes de transcurridos 5 días hábiles.

---

<sup>11</sup> URAC PM 12(a)

<sup>12</sup> URAC PM 12(b)

<sup>13</sup> URAC PM 12(c)

<sup>14</sup> URAC PM 12(d)

<sup>15</sup> URAC PM 12(e)

<sup>16</sup> URAC PM 12(f)

<sup>17</sup> URAC PM 12(g)

<sup>18</sup> URAC PM 12(h)

<sup>19</sup> URAC PM 12(i)

<sup>20</sup> URAC PM 12(j)

## AVISO DE PRIVACIDAD EN RELACIÓN CON EL USO Y LA DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO

ESTE AVISO DE PRIVACIDAD DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN SOBRE SU TRATAMIENTO, Y DE QUÉ MANERA PUEDE ACCEDER A DICHA INFORMACIÓN SOBRE SU TRATAMIENTO.  
**LEA CON ATENCIÓN ESTE AVISO ANTES DE FIRMAR CUALQUIER DOCUMENTO.**

### 1. Objeto de este aviso:

En general, cualquier información que tiene que ver con su tratamiento, pagos del tratamiento o actividades relacionadas con la atención médica se considera confidencial y es protegida por Life Tree Pharmacy como información confidencial. El presente aviso de privacidad describe las prácticas de privacidad de Life Tree; específicamente, el uso y la divulgación por parte de Life Tree Pharmacy de la información sobre su tratamiento y de los derechos que tiene usted con respecto a la información sobre su tratamiento. La información sobre el tratamiento incluye, sin limitarse a ello, su nombre, su domicilio, otros datos de identificación personal, su estado de salud, y registros de los servicios de tratamiento que se le proporcionaron, que se le están proporcionando actualmente o que se le proporcionarán en el futuro. Life Tree Pharmacy requiere que todos los programas, empleados, personal, y cualquier otra persona o entidad que tiene una relación laboral o comercial con Life Tree Pharmacy cumplan con las prácticas de privacidad de Life Tree Pharmacy.

### 2. Uso y divulgación de la información médica para el tratamiento, los pagos y actividades vinculadas a la atención médica

Las leyes que rigen los procedimientos y programas de tratamiento que lleva a cabo Life Tree Pharmacy le permiten a Life Tree usar y divulgar su información personal con fines de tratamiento, pagos y actividades vinculadas a la atención médica.

**Tratamiento** se refiere a la provisión, coordinación o gestión de los servicios relacionados con su atención médica, farmacéuticos y terapéuticos proporcionados por Life Tree Pharmacy, en todo o en parte. Life Tree Pharmacy podrá compartir su historia clínica y la información sobre su tratamiento con otro prestador involucrado en su atención médica en beneficio de la coordinación de su atención. Asimismo, Life Tree Pharmacy podrá comunicarse con usted por teléfono o por otros medios para recordarle un reabastecimiento de medicamentos, nuevas necesidades de medicamentos recetados o tratar un aspecto específico de su atención médica.

**Pago** se refiere al reembolso a Life Tree Pharmacy por parte de su aseguradora de salud por los servicios y los medicamentos que se le podrían haber suministrado. A fin de procesar un pago, su aseguradora de salud le solicitará a Life Tree Pharmacy que provea información del tratamiento para confirmar su elegibilidad para los servicios suministrados, para coordinar los beneficios con otros responsables de pago quienes podrían estar a cargo de realizar el reembolso de los servicios, y como parte de los procedimientos de gestión de reclamos de los responsables de pago, que cubren facturación, cobranzas, apelaciones, actividades de revisión de necesidad médica, actividades de revisión de utilización, o para divulgación a las agencias encargadas de informar a los consumidores.

**Actividades vinculadas a la atención médica** incluye un amplio rango de actividades internas realizadas por Life Tree Pharmacy o por sus asociados comerciales para la gestión de la información, los datos y los servicios en representación de Life Tree Pharmacy y de las personas atendidas por Life Tree Pharmacy. Estas actividades pueden incluir, sin limitarse a ello, lo siguiente: actividades de evaluación de la calidad y mejora, que incluyen investigación; revisión entre colegas; otorgamiento de credenciales y licencias; programas de capacitación; servicios legales y financieros; planificación y desarrollo comercial; implementación y monitoreo de las prácticas de privacidad y cumplimiento de Life Tree Pharmacy; atención al cliente; reclamos internos; y otros fines, que incluyen investigación; recaudación de fondos, marketing y actividades de diligencia debida.

### 3. Consentimiento y autorización

Life Tree Pharmacy deberá obtener su consentimiento escrito antes de iniciar el tratamiento, pagos o actividades vinculadas a la atención médica en su representación. Se le solicitará que lea y otorgue su consentimiento por escrito antes de que se inicie la prestación de los servicios del tratamiento. Este consentimiento seguirá en vigencia hasta que Life Tree Pharmacy complete la prestación de los servicios del tratamiento. Sin embargo, usted tiene derecho a revocar su consentimiento, por escrito, en cualquier momento durante la prestación de los servicios del tratamiento, salvo en la medida en que Life Tree Pharmacy hubiera realizado acciones basándose en dicho consentimiento.

Se requerirá una autorización por escrito para el uso y la divulgación de la información de su tratamiento, en todo o



en parte, solicitada por terceros con fines diferentes del tratamiento en general, los pagos o las actividades vinculadas a la atención médica. La autorización durará por un tiempo limitado y contendrá la prohibición del uso de la información con otros fines diferentes de aquellos estipulados en la autorización y de la divulgación posterior de la información con cualquier otro fin.

**4. El uso y la divulgación de la información sobre su tratamiento cuando no se requieren su consentimiento o su autorización.**

En las siguientes circunstancias, Life Tree Pharmacy tiene permiso por ley para usar o divulgar la información sobre su tratamiento sin consentimiento o autorización adicional:

- a. A los cuidadores que participan activamente en su tratamiento en Life Tree Pharmacy o a los prestadores que coordinan activamente con Life Tree Pharmacy su cuidado o plan de tratamiento;
- b. A las aseguradoras y a los terceros que pagan o copagan y que usted identificó ante Life Tree Pharmacy como responsables del pago de sus servicios de tratamiento y que requieren información para verificar que se prestaron los servicios (la información que se divulgará mediante el presente apartado se limita al nombre del personal, a las fechas, a los tipos y costos de tratamientos o servicios, y a una breve descripción del propósito general de cada sesión de tratamiento o servicio);
- c. A los revisores e inspectores, incluido el Comité de Acreditación de Revisión para la Utilización (Utilization Review Accreditation Committee) u organismos similares y licencias o certificaciones de la Comunidad (Commonwealth), cuando resulte necesario para obtener certificación como prestador de servicios legible;
- d. En respuesta a una orden judicial cuando la ley dispone correctamente la presentación de documentos;
- e. En respuesta a una situación médica de emergencia cuando la divulgación de información es necesaria para prevenir riesgos graves de daños corporales o la muerte (solo la información específica mínima y necesaria para el alivio de la emergencia podrá divulgarse de manera no consensuada);
- f. A los abogados asignados para representar a la persona sujeta a una audiencia de compromiso.

La información sobre el tratamiento que se ponga a disposición se deberá limitar a aquella información que sea mínima y necesaria para los fines para los cuales se ha solicitado dicha información. La información del tratamiento no se puede revelar a otras partes o entidades adicionales, ni se puede utilizar con fines adicionales sin su consentimiento.

**5. Autorización para otros usos o divulgaciones de la información sobre el tratamiento**

Life Tree Pharmacy tiene prohibido por ley usar o divulgar la información sobre su tratamiento con cualquier otro fin distinto de los que se han enumerado anteriormente sin una autorización por escrito. Para fines distintos de los enumerados anteriormente, Life Tree Pharmacy debe obtener una autorización firmada y divulgar solo aquella información del tratamiento que sea mínima y necesaria para el fin específico para el cual fue solicitada.

Una autorización sirve como un permiso por escrito que específicamente identifica la información que se solicita utilizar o divulgar, y claramente establece los fines para los cuales se solicitan dichos uso o divulgación. Además, usted puede revocar su información en cualquier momento, salvo: (1) en la medida en que la información sobre el tratamiento hubiera sido usada o divulgada basándose en su autorización, o (2) su autorización se hubiera obtenido como condición para obtener una cobertura de seguro.

Tenga en cuenta que Life Tree Pharmacy no puede garantizar que una vez que se haya divulgado la información sobre su tratamiento a terceros nombrados en una autorización, dichos terceros cumplirán las normas indicadas en el aviso de privacidad de Life Tree Pharmacy.

**6. Derechos del individuo con respecto a la información de su tratamiento:**

Una persona mayor de edad y con capacidad legal, que entienda la índole de la información sobre el tratamiento y el objeto para el cual dicha información sobre el tratamiento se puede usar o divulgar, deberá controlar el acceso a su información personal sobre el tratamiento.

- a. **Acceso** significa el examen físico de la información sobre el tratamiento, pero no incluye la posesión física de la información. Una persona que ha recibido o recibe tratamiento puede solicitar el acceso a la información sobre el tratamiento, incluida su historia clínica, pero se le negará el acceso a la información del tratamiento, en todo o en parte, si:

- i. Se determina que, según lo documentado por el líder del equipo de tratamiento, conceder el acceso a la información implicaría un perjuicio substancial para el proceso del tratamiento; y/o
  - ii. Cuando la divulgación de información específica del tratamiento revelará la identidad de personas o infringirá la confianza o confidencialidad de personas que proporcionaron información cuando existía un acuerdo para mantener su confidencialidad.
  - iii. La limitación de acceso a la información sobre el tratamiento se aplica a los padres, tutores y cualquier otra persona que de alguna otra manera tiene derecho a controlar el acceso a los registros del tratamiento, salvo que también se considere la posibilidad de perjuicio sustancial para el padre, tutor o para cualquier otra persona.
- b. Usted puede solicitar **restricciones** sobre el uso y la divulgación de la información sobre su tratamiento, pagos y otros fines operativos. Life Tree Pharmacy tendrá vinculación legal por todas las solicitudes razonables y apropiadas de dichas restricciones con las cuales acuerde por escrito, salvo en circunstancias de emergencia. Life Tree Pharmacy se reserva el derecho a solicitar que se renuncie a algunas restricciones en algún momento durante el tratamiento. Sin embargo, Life Tree Pharmacy no tiene obligación de aceptar las restricciones que usted solicita si el equipo del tratamiento no cree, dentro de lo razonable, que se puede o se debería cumplir con dichas restricciones. Life Tree Pharmacy se reserva el derecho a que su equipo del tratamiento aplique su propio criterio y le informe del rechazo por escrito en respuesta a su solicitud de restricciones.
- c. Dirija cualquier solicitud de restricción por escrito al departamento de historias clínicas de Life Tree Pharmacy.
- d. Usted puede solicitar **comunicaciones confidenciales** acerca de cómo comunica Life Tree Pharmacy la información relacionada con su tratamiento, sus servicios de atención médica y el pago de los servicios. Por ejemplo, usted puede solicitar que todas las comunicaciones le sean enviadas a su domicilio y no a su trabajo. Asimismo, como parte de sus prácticas de mejora de la calidad, Life Tree Pharmacy podrá llamarlo para recordarle el reabastecimiento de medicamentos o la necesidad de una nueva receta, o para realizar un seguimiento por teléfono después de que se hayan provisto los servicios, con el objeto de confirmar dichos servicios y verificar su calidad. En dichas llamadas telefónicas, Life Tree Pharmacy podrá aparecer en su servicio de "Caller ID" (identificación de la persona que llama). Usted podrá solicitarle a Life Tree Pharmacy que lo llame a un teléfono que no identifique a Life Tree Pharmacy mediante el servicio de "Caller ID".

Dichas solicitudes de comunicación confidencial deberán realizarse por escrito. Life Tree Pharmacy hará su mejor esfuerzo para cumplir en forma razonable con dicha solicitud. Dirija cualquier solicitud de comunicación confidencial al encargado de cumplimiento (Compliance Officer) de Life Tree Pharmacy.

- e. Las **quejas** sobre un supuesto uso o divulgación inadecuados de la información sobre su tratamiento por parte de los empleados o representantes de Life Tree Pharmacy pueden dirigirse al gerente de Life Tree Pharmacy.

**Life Tree Pharmacy tiene la obligación intransferible de mantener la privacidad de la información documentada sobre su tratamiento y de proveerle un aviso de sus obligaciones legales y sus prácticas de privacidad con respecto a la información sobre su tratamiento.** Life Tree Pharmacy debe fechar y cumplir el aviso de privacidad actualmente en vigencia. Life Tree Pharmacy se reserva el derecho a enmendar y actualizar su aviso de privacidad oportunamente si ocurrieran cambios en las prácticas o revisiones de las leyes. Si este aviso de privacidad se revisa, copias del aviso de privacidad revisado y fechado deberán exhibirse en las áreas de servicios de Life Tree Pharmacy. Life Tree Pharmacy se reserva el derecho a implementar los cambios antes de expedir el aviso de privacidad revisado.

Mediante mi firma o iniciales debajo el día [redacted] de [redacted] de 20[redacted], confirmo que recibí y tuve la oportunidad de leer el aviso de privacidad de Life Tree Pharmacy.

[redacted]  
 Firma o iniciales del cliente

\_\_\_\_\_  
 Testigo

\_\_\_\_\_  
 Firma de padre/tutor

Revisado: 30 de mayo de 2018



## FORMULARIO PARA DIVULGACIÓN SEGÚN LA HIPAA

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

### Divulgación de información:

Autorizo la divulgación de información, incluidos diagnósticos, registros, exámenes hacia mi persona e información sobre reclamos. La información podrá divulgarse a:

- Cónyuge/pareja \_\_\_\_\_
- Hijos \_\_\_\_\_
- Otros \_\_\_\_\_
- NO DIVULGAR A NADIE

Esta divulgación permanecerá en vigencia hasta que yo la rescinda por escrito.

### Mensajes:

Llamen a:

- mi casa  mi celular  mi trabajo \_\_\_\_\_
- otros \_\_\_\_\_

Si no pueden comunicarse conmigo:

- pueden dejar un mensaje detallado
- dejen un mensaje que solicite que yo devuelva la llamada
- \_\_\_\_\_

El mejor momento para comunicarse conmigo es

\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Firma o iniciales del cliente

Nombre en letra de imprenta: \_\_\_\_\_

## FORMULARIO PARA QUEJAS DEL CLIENTE

Life Tree Specialty Pharmacy se esfuerza por proporcionarle el mayor nivel de atención al cliente. Si tiene alguna inquietud o algún problema en relación con nuestros productos o servicios, deseamos que nos lo comunique para que podamos corregirlo y continuar trabajando con usted. Puede presentar una queja con nosotros mediante este formulario. También puede comunicarse con:

Life Tree Specialty Pharmacy – 5 Blue Heron Drive – Collegeville, PA 19426  
 (610) 489-6623 FAX: (610) 489-6645 [LifeTreePharm@LifetreeLTC.com](mailto:LifeTreePharm@LifetreeLTC.com)

### INFORMACIÓN

Nombre del paciente:	
Persona que completa el formulario:	
Relación con el paciente (si corresponde):	
Domicilio del paciente:	
Método de contacto preferido del paciente (teléfono o correo electrónico):	

### EXPERIENCIA

Fecha en que ocurrió:	
Personas involucradas:	
Describa la queja (sea específico):          	

*Gracias por tomarse el tiempo para completar el formulario para quejas del cliente de Life Tree Pharmacy. La gerencia revisará todos los formularios y se tomarán medidas adicionales para resolver los problemas mencionados.*

## LIFE TREE SPECIALTY PHARMACY: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Deseamos proporcionarle los servicios de la mejor calidad disponible. Para ayudarnos a mantener nuestros altos estándares, tenga la amabilidad de tomarse un momento para indicarnos cómo estamos trabajando. Tenga la amabilidad de completar este formulario y enviárnoslo por correo. Gracias.

Mis medicamentos (o productos) se entregaron a tiempo	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
Mis medicamentos (o productos) se dispensaron y entregaron de manera exacta	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
La capacitación y las consultas fueron eficaces para educarme o para educar a mi cuidador en mi servicio/atención médica y tratamiento	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
Los materiales educativos y las instrucciones fueron adecuados para educarme o para educar a mi cuidador sobre los medicamentos (o productos) proporcionados.	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
El personal fue amable y me ayudó	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
Se me explicaron mis responsabilidades financieras	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
Recibo asesoramiento o ayuda cuando lo necesito	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
Los servicios proporcionados tuvieron un impacto positivo en el resultado de mi atención médica y tratamiento	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
Recomendaría sus servicios a mis amigos y familiares	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO
Los servicios satisficieron mis necesidades y expectativas	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO

Comentarios:

Gracias por tomarse el tiempo de completar nuestra encuesta. Usamos sus comentarios como ayuda para mejorar nuestros servicios. Valoramos mucho su opinión.

Envíe la encuesta completada a **Life Tree Specialty Pharmacy** en el sobre que se proporciona.

**LIFE TREE SPECIALTY PHARMACY: FORMULARIO PARA NO PARTICIPAR EN EL PROGRAMA<sup>21</sup>**

Si **no** desea participar en este programa, complete este formulario y envíelo por correo postal o fax a:

Life Tree Specialty Pharmacy – The Caring Tree Program  
 5 Blue Heron Drive  
 Collegeville, PA 19426

Fax 610-489-6645

<b>Fecha:</b>	
<b>Nombre en letra de imprenta:</b>	
<b>Número de teléfono:</b>	
<b>Firma:</b> (Firma o iniciales del cliente)	

---

<sup>21</sup> URAC PM 10(b)(iii)

## RECONOCIMIENTO

Confirme que recibió el paquete de bienvenida de Life Tree Specialty Pharmacy. Para ello, firme este formulario y envíelo en el sobre adjunto con franqueo pagado. Puede enviar los formularios completados por correo electrónico o por fax a:

**LIFE TREE PHARMACY**  
**5 BLUE HERON DRIVE**  
**COLLEGEVILLE, PA 19426**

**O, POR FAX, AL (610) 489-6645**

Recibí el paquete de bienvenida, que incluye: la política de privacidad según la HIPAA, los derechos y las responsabilidades del paciente, el horario de atención y la información de contacto. Lo leí con atención y respondí de la manera solicitada.

Información personal	
<b>Nombre:</b>	
<b>Domicilio:</b>	
<b>Número de teléfono:</b>	
<b>Dirección de correo electrónico:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Firma:</b> (Firma o iniciales del cliente)	

Ahora que está inscrito en el programa The Caring Tree, el personal de nuestra farmacia especializada se comunicará con usted para obtener su historial de salud y hablarle sobre sus medicamentos, educarlo sobre cómo tomar sus medicamentos y hablarle sobre la importancia de tomarlos siempre, sobre cualquier efecto secundario, sobre interacciones con otros fármacos y con alimentos, y sobre cualquier otra inquietud en relación con sus medicamentos. Nuestra meta es ayudarlo a comprender de qué manera las decisiones sobre la atención médica pueden afectar su vida cotidiana.

[Click here to email form](#)