

Bienvenido a Elixir Specialty Pharmacy











elixir
SPECIALTY PHARMACY

Usted puede confiar en nosotros con sus necesidades de farmacia de especialidad

Elixir proporciona servicios de farmacia especializada a aquellos que requieren medicamentos especializados, productos farmacéuticos inyectables y regímenes de tratamiento complejos. Nuestra farmacia se enfoca en la administración y entrega segura y efectiva de estos medicamentos al tiempo que ofrece los más altos niveles de atención al cliente compasiva y personalizada.

Ya sea usted nuevo en el uso de medicamentos especializados o que los haya recibido en el pasado, usted puede estar seguro de una transición perfecta de sus recetas a Elixir Specialty Pharmacy y de que recibirá atención y cuidados individualizados.

La información en este folleto presenta los beneficios de Elixir Specialty Pharmacy, los cuales incluyen:

-  Manejo de medicamentos específicos de la enfermedad
-  Entrega conveniente de infusiones o medicamentos inyectables directamente a usted o a su médico*
-  Llamadas de recordatorio de reabastecimiento de medicamentos para que estén listos cuando los necesite
-  Farmacéuticos y técnicos especialmente capacitados en el manejo de enfermedades complejas
-  Coordinación de beneficios, incluyendo los servicios para ayudarle a encontrar ayuda financiera para sus medicamentos
-  Atención al cliente dedicada, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, en 877-437-9012 (TTY: 711)
-  Una aplicación móvil segura con HIPAA accesible por invitación de un coordinador de atención para usted pueda comunicarse digitalmente sobre su medicamento especializado
-  Etiquetas convenientes y fáciles de leer

Una vez más, bienvenido, y esperamos trabajar para usted. Si tiene alguna pregunta sobre la transición o los servicios disponibles, no dude en llamar al 877-437-9012 (TTY: 711), disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

**Algunas restricciones de entrega pueden aplicarse debido a la leyes estatales.*



¡NUESTRO EQUIPO DE ATENCIÓN ESTÁ AQUÍ PARA AYUDAR!

Elixir ha desarrollado un equipo de coordinadores de atención y farmacéuticos clínicos, todos los cuales pueden ayudarlo con cada paso de su proceso de tratamiento. Entendemos que esto puede significar que usted tenga que llamarnos fuera del horario comercial normal, y por eso le ofrecemos estas opciones para comunicarse con nosotros cuando nos necesite.

HORAS NORMALES DE OPERACIÓN

877-437-9012 (TTY 711)

Lunes-Viernes: 8 am-10 pm Hora Estándar del Este (EST)

Sábados: 8:30 am-4:30 pm (EST)

ATENCIÓN DE EMERGENCIA

877-437-9012 (TTY 711)

24 horas al día, 7 días a la semana



CORREO ELECTRÓNICO

specialty@elixirsolutions.com



APLICACIÓN MÓVIL

Llame a un representante al 877-437-9012 para recibir un código de acceso.



SITIO WEB PARA MIEMBROS

elixirsolutions.com



Lo que necesita saber sobre medicinas de especialidad:



Tratamiento de afecciones complejas y raras



Requieren educación para la administración y adherencia



Requieren manejo almacenamiento y uso especiales



Pueden tener distribución limitada



Pueden ser costosas

Proceso de recetas

Sabemos lo importante que son sus medicamentos para usted, y por eso le ofrecemos opciones convenientes para procesar sus recetas.

Una vez que la farmacia reciba su receta, trabajamos rápidamente para ingresarla al sistema y comunicarnos con su compañía de seguros para determinar sus beneficios. Los medicamentos especializados a veces son pagados por su plan de recetas, mientras que otros se pueden aplicar a su beneficio médico. Elixir puede facturar tanto a su plan de recetas como a su plan médico, así como a muchos seguros secundarios para que sus medicamentos le lleguen rápidamente.

Elixir ayuda con la transición de los cambios de seguro a medida que ocurren. Nuestro

personal de verificación de beneficios está aquí para ayudar a tomar estas determinaciones y para comunicarse con su médico y su compañía de seguros cuando se requiera una autorización previa. También ayudamos a identificar si hay costos de bolsillo que usted podría tener que pagar para recibir sus medicamentos.

IMPORTANTE: El personal clínico de Elixir tiene en mente su seguridad y cuidado. Un farmacéutico verificará sus medicamentos y se asegurará de examinar cada uno de ellos para detectar interacciones con otros medicamentos, problemas relacionados con alergias y si el medicamento y la dosis son adecuados para usted.

Formas en que su médico puede enviar su receta:



Fax

Enviarla por fax al
877-309-0687



Electrónicamente

Enviarla a
36-79252



Llamando

al número de llamada gratis
877-437-9012 (TTY 711)

Usted también puede enviarla por correo a:

Elixir, 7835 Freedom Avenue NW, North Canton, Ohio 44720

Programar la entrega de su medicamento es rápido y fácil

Un coordinador de atención se comunicará con usted para programar la entrega de cada medicamento. Según su uso de medicamentos, nos pondremos en contacto con usted aproximadamente siete días antes de su próximo reabastecimiento para programar la entrega. Durante esta llamada, el coordinador discutirá sus opciones de entrega y programará una fecha de entrega conveniente para usted. Ofrecemos muchas opciones de entrega flexibles, incluido el envío de medicamentos a su:



Domicilio*



**Dirección
alterna***



**Lugar de
empleo***



**Consultorio
de su médico***

Enviamos casi todos los paquetes a través de un medio rápido (por ejemplo, entrega al día siguiente de FedEx). Para garantizar la seguridad de su paquete, ofrecemos una opción de entrega con requisito de firma de un adulto. Además de determinar las opciones de entrega más convenientes, le ayudaremos a identificar cualquier accesorio que pueda necesitar para su medicamento.

Durante el proceso de programación, el coordinador también hablará sobre sus gastos de bolsillo. Para nosotros es importante que usted pueda pagar sus medicinas. Es posible que haya programas de ayuda financiera a su disposición.

El personal clínico también está preparado para ayudarle con su terapia. En cada llamada que reciba de nosotros para programar su próximo envío, le haremos preguntas sobre su terapia para ayudarle con cualquier pregunta o efecto secundario. A través de esta evaluación de rutina, a menudo podemos identificar áreas en las que podemos ayudar, tales como la necesidad de entrenamiento para aplicación de inyecciones y el manejo de los efectos secundarios. Nuestro objetivo principal es apoyarlos a usted y a su médico para que usted pueda alcanzar sus objetivos de tratamiento.

**Pueden aplicarse algunas restricciones de entrega debido a la legislación estatal.*



Preparación y entrega de su medicamento

Una vez que sus medicamentos estén listos para el envío, la farmacia iniciará el proceso de despacho. Sus medicamentos son etiquetados y se incluyen instrucciones claras sobre cómo utilizarlos. Los medicamentos se preparan de acuerdo con la orden de su médico.



Nosotros tomamos todas las medidas necesarias para asegurarnos de que sus medicamentos se conservan en un ambiente con temperatura controlada y se empacan para evitar que se produzcan daños durante el transporte. Frecuentemente utilizamos enfriadores, bloques de hielo de gel, etiquetas de control de temperatura y burbujas de plástico.

Su medicamento no es lo único que encontrará en su paquete al momento de la entrega. Las

guías de medicamentos para pacientes, así como la información del boleto de entrega, se incluyen con cada envío. Dependiendo de su medicamento, también puede encontrar accesorios (almohadillas de alcohol, recipientes para objetos punzantes) y materiales educativos.

Una vez que todo esté empacado, nosotros coordinaremos la entrega y obtendremos un número de seguimiento para un monitoreo adecuado. Cuando su paquete sale de nuestras instalaciones, usted puede estar seguro de que lo estamos rastreando hasta su destino final. Tenemos un equipo que rastrea todos los envíos y confirma las entregas. En caso de retraso, tomaremos las medidas necesarias para ayudar con la entrega.

Opciones de pago:



Tarjeta de crédito segura



Cheque electrónico



Factura
(Existen ciertas restricciones)

Servicios de manejo de especialidad

Elixir es consciente de la importancia de apoyarlo a lo largo de su terapia. Nosotros ofrecemos una amplia gama de programas de atención integral:



Educación y seguimiento del estado de la enfermedad



Entrenamiento y técnica de inyecciones



Estrategias para el manejo de efectos secundarios



Servicios de asesoría sobre la medicación

Todos estos servicios se prestan sin cargo adicional, y usted tiene el derecho en cualquier momento de notificarnos que no desea participar en nuestros programas de atención.

Retiro de medicamentos: Si se retira del mercado un medicamento y usted tiene un suministro del lote afectado, un miembro de la farmacia se pondrá en contacto con usted para darle instrucciones sobre cómo obtener una sustitución del producto.

Sustitución de genéricos: La sustitución de medicamentos genéricos puede ser necesaria según la disponibilidad de medicamentos o las preferencias de su compañía de seguros. Antes de enviar medicamentos sustituidos, nos comunicaremos con usted para notificarle el cambio.

Situaciones de emergencia: Estamos preparados y listos para dispensar sus medicamentos durante desastres naturales, inclemencias del tiempo o emergencias. Llámenos si está experimentando una situación que podría afectar la entrega oportuna de su medicamento para que podamos ayudarlo.

Entregas perdidas: Si no recibió su medicamento, llámenos tan pronto como se dé cuenta de que está demorado. Podemos trabajar con usted para asegurarnos de que reciba su medicamento lo antes posible.

Dosis olvidadas: Si omitió una dosis de su medicamento, llame y hable con uno de nuestros farmacéuticos clínicos, quien le indicará las opciones de tratamiento con usted. Si la dosis omitida se debe a la falta de medicamentos disponibles, podemos trabajar con usted para que su medicamento le llegue lo antes posible.

Elixir Pharmacy está acreditada a través de la Comisión de Acreditación para el Cuidado de la Salud (ACHC). Puede comunicarse con ACHC al 1-855-937-2242.

► Elixir ofrece muchos servicios a sus pacientes. Algunos de estos servicios, así como otra información y materiales, pueden ser financiados por fabricantes farmacéuticos o biológicos.

Sus derechos y responsabilidades

Elixir le recomienda hablar abiertamente con su equipo de farmacia, participar en su atención y promover su propia seguridad al estar bien informado e involucrado en el proceso. Debido a que queremos que piense en sí mismo como un socio en su atención, queremos que conozca y comprenda sus derechos y responsabilidades mientras forma parte en nuestro programa de administración de la atención. Los invitamos a usted y a sus cuidadores a unirse a nosotros como miembros activos de su equipo de atención.

Sus derechos:

Usted tiene derecho a conocer la filosofía y las características del programa de manejo de cuidados.

Usted tiene derecho a recibir información sobre el programa de manejo de cuidados y su plan de cuidados. Puede participar en la elaboración y revisión de este plan.

Usted tiene derecho a recibir información administrativa sobre los cambios o la finalización del programa de manejo de cuidados.

Usted tiene derecho a rechazar la participación, revocar el consentimiento o cancelar la inscripción en cualquier momento.

Usted tiene derecho a ser informado de sus derechos lo antes posible en el curso de su atención.

Usted tiene el derecho de identificar al miembro del personal del programa de administración de la atención y su título de trabajo, y de hablar con un supervisor del miembro del personal, si así lo solicita.

Usted tiene derecho a que su historia de salud se use solo para fines de tratamiento, pago y operaciones de atención médica, excepto cuando la ley, regla o regulación aplicable exija o permita lo contrario.

Usted tiene derecho a que se respeten tus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales y sin discriminación.

Usted tiene derecho a no sufrir abusos (verbales, mentales, sexuales y físicos) ni a la apropiación indebida de sus bienes por parte de cualquiera de nuestros empleados o del personal que actúe en nombre de Elixir.

Usted tiene derecho a recibir comunicaciones que pueda entender. Nosotros le proporcionaremos intérpretes de lenguas extranjeras, según sea necesario, sin costo alguno. La información que se le facilite será adecuada a su edad, comprensión e idioma. Si lo desea, puede solicitar información por escrito.

Usted tiene derecho a conocer de antemano la atención que se le va a prestar y los costos de los cuales es responsable.

Usted tiene derecho a ser informado de cualquier beneficio financiero cuando se le remita a una organización.

Usted tiene derecho a estar plenamente informado de sus responsabilidades.

Usted tiene derecho a expresar sus preocupaciones sobre la atención que recibe. Si tiene un problema o queja, puede hablar con un supervisor de farmacia. Usted puede comunicarse con el supervisor de farmacia al 877-437-9012 o enviar un correo electrónico a specialty@elixirsolutions.com.

Sus responsabilidades:

Usted tiene la responsabilidad de enviar los formularios que sean necesarios para participar en el programa de administración de la atención, en la medida requerida por la ley.

Usted tiene la responsabilidad de proporcionar información clínica y de contacto precisa y de notificar al programa de administración de la atención de los cambios en esta información.

Usted tiene la responsabilidad de notificar a su proveedor de tratamiento de su participación en el programa de administración de la atención, si es del caso.

Usted tiene la responsabilidad de hacer preguntas si no entiende las instrucciones o la información.

Usted tiene la responsabilidad de ser respetuoso con todo el personal del programa de administración de la atención.

Usted tiene la responsabilidad de proporcionar la información precisa necesaria para procesar su cobertura de seguro.

Usted tiene la responsabilidad del mantenimiento del equipo proporcionado y de notificar a nuestro personal si surgen problemas.

Usted tiene la responsabilidad de notificar al gerente de la farmacia si cree que sus derechos han sido violados o si tiene una queja.

Usted tiene la responsabilidad de cumplir rápidamente con sus obligaciones financieras, incluyendo el pago de cualquier factura.

El equipo de profesionales de salud de Elixir está aquí para ayudarle. Somos conscientes de que el tratamiento de enfermedades complejas es un proceso, y estamos aquí para responder a todas sus preguntas e inquietudes. Llámenos si cree que se han vulnerado sus derechos o si tiene alguna pregunta.



Respaldamos nuestra promesa de ofrecer siempre un servicio excelente

Nuestros farmacéuticos, enfermeras y coordinadores de atención están capacitados para proporcionar un apoyo integral, explicando cómo se administran los medicamentos, dónde almacenarlos, el manejo de los efectos secundarios y precauciones, así como asegurando un seguimiento continuo a lo largo de su tratamiento. Estamos disponibles para responder a todas sus preguntas.

Elixir promete que usted siempre estará primero.

PARA HABLAR CON UN COORDINADOR DE CUIDADOS, CONTACTE A:

TELÉFONO | 877-437-9012, TTY (711)

CORREO ELECTRÓNICO | specialty@elixirsolutions.com

SITIO WEB | elixirsolutions.com

Acceda a Elixir Specialty FAQs en el sitio web para información sobre el estado de sus pedidos, transferencia de recetas, retraso en pedidos, información financiera y sobre cómo reportar problemas sospechados con los medicamentos.



Elixir se ha asociado con Citus Health® para suministrar una aplicación móvil para ayudar a manejar sus cuidados de especialidad.

USE ESTA APLICACIÓN ES GRATIS Y FÁCIL DE USAR PARA:



Conversar con su equipo de atención - Comunique los cambios realizados por su médico, los nuevos medicamentos y las actualizaciones del tratamiento. Pregúntenos sobre fechas de entrega, inquietudes sobre medicamentos o adjunte un documento desde un chat.



Completar formularios y firmar documentos - Su equipo de atención ocasionalmente le enviará formularios para completar y es posible que se le solicite que firme un documento antes de que se le pueda entregar un medicamento. Usted puede completar convenientemente estas solicitudes a través de la aplicación.



Recibir información importante - Si hay nuevas instrucciones con respecto a su atención farmacéutica especializada, o en caso de posible retraso relacionado con el clima, usted recibirá comunicaciones oportunas y efectivas de su equipo de atención.

¡Llame Elixir al 877-437-9012 para recibir su invitación personal para descargar la aplicación de Citus Health hoy!

*Todas las comunicaciones dentro de la aplicación son confidenciales y seguras para HIPAA. *Se podrán aplicar tasas por mensajes y datos.*