

# Farmacia de especialidades de UNM Truman Health Services

Paquete de bienvenida



**Este folleto contiene información importante.  
Guárdelo en un lugar seguro.**

**801 Encino Place NE  
Albuquerque, NM 87102**



**Truman Clinic: 505-272-1312  
Farmacia de especialidades de THS: 505-925-0996  
Pruebas de VIH/HEP C: 505-925-7286**

# **Nuestra misión:**

La farmacia de UNMTHS, como parte de UNMMG, busca ser una farmacia innovadora, flexible y eficiente que respalde la excelencia en las misiones clínicas, educativas y de investigación de la Escuela de Medicina de la UNM para mejorar la salud de todos los residentes de Nuevo México.



**ACREDITADO**

Farmacia de  
especialidades  
Vence el 09/01/2026

**Estimado/a paciente:**

**Bienvenido a la Farmacia de especialidades de UNMTHS:**

Adjunto está el paquete de bienvenida para el paciente que contiene información importante sobre la farmacia de especialidades de UNM Truman Health Services.

La farmacia de especialidades de UNMTHS es parte de New Mexico Medical Group (UNMMG). UNMTHS es reconocido por el National Committee for Quality Assurance (NCQA) como un centro médico centrado en el paciente.

La farmacia de especialidades de UNMTHS también está acreditada por URAC (Utilization Review Accreditation Commission). La acreditación de URAC garantiza que las farmacias de especialidades usen la solidez clínica y operativa evaluándola frente a un conjunto estricto de estándares y medidas basados en evidencia y reconocidos a nivel nacional.

Estamos comprometidos con darle atención compasiva con respeto a la dignidad de cada persona y su derecho a la privacidad.

Gracias por la confianza eligiéndonos para cubrir sus necesidades de atención médica.

## ¿Qué son los medicamentos de especialidades?

Los medicamentos de especialidades tratan problemas médicos complicados a largo plazo, como el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH). Estos medicamentos suelen ser costosos y complejos. Los medicamentos de especialidades generalmente necesitan almacenamiento y manejo especiales y es posible que no estén disponibles en su farmacia local. El personal de la farmacia de especialidades de UNMTHS está aquí para ayudarlo a cubrir sus necesidades y hacer que este proceso sea simple para usted.



## ¿Cómo puede ayudarme la farmacia de especialidades de UNM Truman Health Services?

Cuando está tomando un medicamento de especialidades, es posible que necesite más apoyo para chequeos, recomendaciones sobre medicamentos, ayuda con su seguro y ayuda económica. El personal de la farmacia de especialidades de UNMTHS y los proveedores de la clínica de UNMTHS están disponibles las 24 horas, los siete días de la semana, incluyendo los días festivos y los fines de semana, para responder todas sus preguntas sobre sus medicamentos y condiciones médicas.

El personal de la farmacia de especialidades de UNMTHS trabaja muy de cerca con su equipo de atención médica para asegurarse de que obtenga los medicamentos que necesita para mantenerse sano.

## ¿Qué podemos hacer por usted en la farmacia de especialidades de UNMTHS?

La farmacia de especialidades de UNMTHS tiene un Programa de administración de pacientes (Patient Management Program) completo que lo ayuda a usted, nuestro paciente, a lograr los mejores resultados de sus terapias con medicamentos de especialidades. Lo ayudamos a usted y a su proveedor a administrar los costos. Ofrecemos una estrategia centrada en el paciente siguiendo prácticas basadas en evidencia para cada uno de los procesos de su enfermedad bajo la supervisión de un farmacéutico de especialidades y personal capacitado y competente para dar la mejor calidad de atención posible.

El plan de atención se desarrolla a partir de estándares de atención basados en evidencia y mejores prácticas. La información médica basada en evidencia y el contenido para condiciones frecuentes, diagnósticos, diagnósticos de tratamiento e intervenciones están disponibles para pacientes y proveedores con una solicitud previa por escrito o verbal.

Todos los pacientes de la farmacia de especialidades se inscriben automáticamente en el Programa de administración de pacientes. Con su participación en este programa, recibirá una evaluación inicial por un farmacéutico de especialidades que le enseñará cómo tomar los medicamentos de manera efectiva (frecuencia, vía y dosis), lo informará sobre posibles efectos secundarios, verificará si hay alguna interacción potencial entre medicamentos o medicamentos y enfermedades, identificará alergias a medicamentos y lo ayudará a calmar cualquier preocupación.

Las limitaciones de participar en nuestro Programa de administración de pacientes incluyen no responder a nuestras llamadas de comunicación, no dar información médica actualizada y no tomar sus medicamentos a tiempo según las instrucciones.

Si no quiere participar, no dude en decírnoslo en cualquier momento. Puede no participar y seguir recibiendo llamadas de recordatorio de resurtidos.



## Cómo comenzar:

Si lo solicita, su proveedor enviará las recetas a la farmacia de especialidades de UNMTHS. Un miembro del personal de la farmacia se comunicará con usted y confirmará información importante. La farmacia de especialidades de UNMTHS trabajará con su seguro, médico, enfermero y administrador de casos para coordinar su atención, asegurándose de que obtenga sus medicamentos lo antes posible. Nuestro sistema de farmacia le avisará si su receta está lista para que la recoja o para programar la entrega, si lo prefiere.



## ¿Cómo se debe tomar mi medicamento?

Tome el medicamento según lo indicado por su proveedor. Lea toda la información que le dé su proveedor y siga todas las instrucciones cuidadosamente. Si tiene alguna duda sobre cómo tomar sus medicamentos, puede comunicarse con la farmacia de especialidades de la UNMTHS y hablar con su farmacéutico de especialidades.

## ¿Qué hago si olvido tomar una dosis?

Llame a su proveedor o farmacéutico de especialidades para saber qué hacer.

## ¿Cómo almaceno mis medicamentos?

Generalmente, puede encontrar instrucciones de almacenamiento en la monografía que viene con su medicamento. Si tiene preguntas sobre cómo almacenar sus medicamentos, hable con su farmacéutico especializado. Siga las instrucciones de almacenamiento cuidadosamente.

Mantenga todos los medicamentos en un lugar seguro fuera del alcance de los niños y las mascotas.

No tire su medicamento por el inodoro ni por el desagüe. Consulte con el personal de farmacia de especialidades de UNMTHS si tiene preguntas sobre la mejor manera de descartar los medicamentos que no necesita.



## ¿Qué pasa si retiran mi medicamento del mercado?

Si retiran su medicamento del mercado, la farmacia de especialidades de UNMTHS lo llamará directamente y le dirá qué hacer. Si le preocupa algún medicamento que retiraron del mercado, no lo tome hasta que hable con su farmacéutico o proveedor de especialidades.

## ¿Qué debo esperar después de tomar mi medicamento (incluyendo los efectos secundarios)?

Puede llamar a la farmacia de especialidades de UNMTHS para hablar con un farmacéutico de especialidades sobre los efectos secundarios.

El farmacéutico puede hablar directamente con su proveedor, enfermero y otros profesionales de atención médica para ayudarlo con sus preocupaciones. La farmacia de especialidades de UNMTHS también da guías educativas para el paciente para asegurarse de que usted entiende los efectos secundarios de su medicamento.



## **Cuándo debo comunicarme con la Farmacia de UNMTHS**

- Si tiene preguntas o preocupaciones sobre su medicamento
- Si sospecha una reacción, alergia o efecto secundario de su medicamento
- Si hay un cambio en el uso de sus medicamentos
- Su información de contacto o dirección de entrega cambió
- Su información de seguro cambió
- Si necesita verificar el estado de su pedido, hablar sobre un retraso en el pedido o reprogramar la entrega
- Si necesita resurtidos de sus medicamentos
- Si tiene alguna pregunta o preocupación sobre nuestros servicios

**Comuníquese con su proveedor si tiene alguna preocupación sobre su salud.**

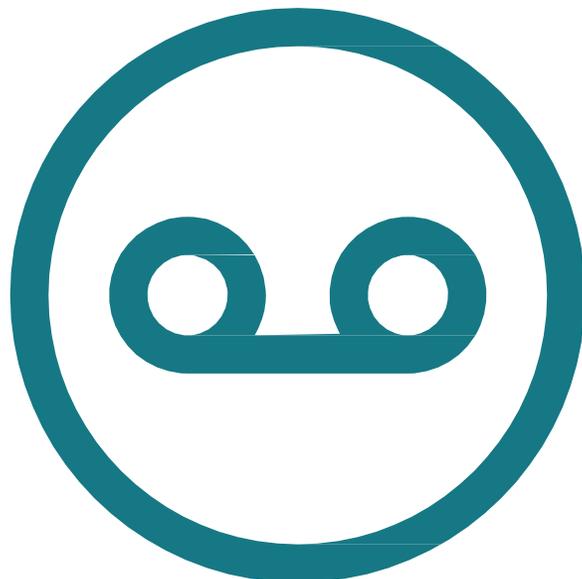
**Si necesita atención inmediata, visite el Departamento de Emergencias (Emergency Department).**

**Si tiene una emergencia llame al 911**



# **Cuando deje un mensaje en UNM Truman Health Services, asegúrese de incluir:**

- Su nombre
- Su fecha de nacimiento
- Su número de su expediente médico
- El nombre y la concentración del medicamento que:
  - necesita resurtir
  - sobre el que tiene una pregunta
- Un número de contacto adecuado



## **Facturación de la farmacia:**

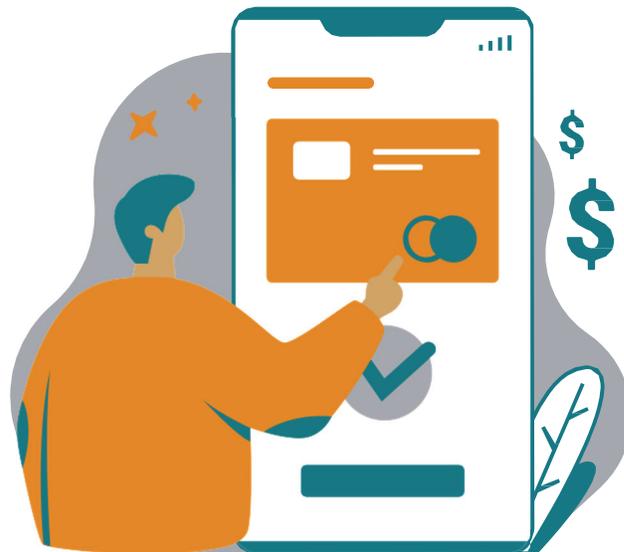
La farmacia de especialidades de UNMTHS acepta efectivo, cheque o tarjeta de crédito como forma de pago.

## **Seguro y copagos**

El personal de la farmacia de especialidades de la UNMTHS le informará cuánto debe pagar. Si su medicamento no está cubierto por su seguro u otra fuente, es posible que deba pagar estos costos (deducibles, copagos, coseguro y límites de gastos de bolsillo anuales).

## **¿Qué pasa si necesito ayuda para pagar mi medicamento?**

El personal de la farmacia de especialidades de UNMTHS trabajará para garantizar que no haya barreras económicas para obtener su medicamento. Nuestro personal le presentará todas las opciones de ayuda económica disponibles para usted y lo ayudará con el proceso de solicitud de programas, que incluyen cupones de medicamentos, programas de asistencia para pacientes dados por los fabricantes, financiamiento de fundaciones y el Programa de la red de seguridad de Truman (Safety Net Program, TSNP). El administrador de casos de UNMTHS lo ayudará a completar el formulario de inscripción.



## ¿Cómo pido un intérprete?

La farmacia de especialidades de UNMTHS presta servicios de intérpretes profesionales gratuitos para ayudarlo a usted y a su equipo de atención a comunicarse entre sí. Cuando pida un intérprete, el personal de la farmacia le pedirá al intérprete que se una a la llamada.

## Información sobre emergencias y desastres:

Si ocurre un desastre en nuestra área, un miembro del personal lo llamará para planificar la entrega de sus medicamentos. También puede recoger sus medicamentos en la farmacia de especialidades de la UNMTHS; de esa manera puede estar seguro de que su tratamiento no se interrumpa.



## **Resurtido, entrega y almacenamiento de medicamentos**

El sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) o el personal de nuestra farmacia lo llamarán antes de que venza su próximo resurtido. Si no se comunican con usted en el plazo de cinco días después de que se le termine el medicamento, llame a la farmacia de especialidades de UNMTHS. También aprovecharemos esta oportunidad para hablar con usted sobre el cumplimiento de la terapia que le recetaron, los efectos secundarios, los cambios en su condición médica o régimen, para establecer una fecha de recogida o entrega y confirmar una dirección de entrega si necesita una entrega.

Puede recoger sus medicamentos en la farmacia de especialidades de UNMTHS (situada en 801 Encino Pl. NE, Suite B-4, Albuquerque, NM 87102), o puede recibirlos en su casa, lugar de trabajo o consultorio médico. Lo llamaremos para establecer una fecha y hora de entrega para asegurarnos de que alguien esté en casa para recibir el paquete.

Los medicamentos de la Lista II necesitan una firma. Un miembro del personal de la farmacia le informará si se necesita una firma. Si su medicamento debe estar refrigerado, lo enviaremos en un empaque especial que lo mantiene a la temperatura adecuada durante el envío. Si el paquete parece dañado o no está en el rango de temperatura correcto, infórmenos en el plazo de 24 horas.

Abra su pedido y revise el contenido inmediatamente después de recibirlo para asegurarse de que esté correcto y completo. Le recomendamos que almacene su medicamento de la manera adecuada lo antes posible.

## **¿Qué pasa si la farmacia de especialidades de UNMTHS no tiene mi medicamento?**

Si la farmacia de especialidades de UNMTHS no tiene su medicamento, determinaremos la mejor farmacia que puede encargarse de entregarle el medicamento. Obtendremos su consentimiento antes de transferir la receta. Cuando se transfiera la receta, le informaremos a usted y a su proveedor sobre la transferencia.

Algunas veces, es posible que la farmacia tenga que darle un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca. (“Genérico” significa el nombre del medicamento. Una marca es un nombre específico que una compañía le da al medicamento. Por ejemplo, “Ibuprofeno” es el nombre genérico de un medicamento y “Advil” o “Motrin” son nombres de marca que las compañías le dieron al medicamento).

Esto podría suceder porque su compañía de seguros prefiere el medicamento genérico. A veces la opción genérica tiene un costo menor. Si necesitamos darle el medicamento genérico en lugar del de marca, un miembro del personal se lo informará antes de que lo reciba.

## **¿Qué pasa si hay un retraso con el medicamento?**

Si hay un retraso en la entrega, un miembro del personal de la farmacia de especialidades de UNMTHS se comunicará con usted con esa información. Si no recibe su medicamento a tiempo, llámenos. De esa manera su tratamiento no se interrumpe.

## ¿Puedo devolver el medicamento?

Los medicamentos no se pueden devolver a la farmacia. (La reglamentación 16 NMAC 19.6.14 de New Mexico Board of Pharmacy prohíbe la reventa o reutilización de medicamentos que se despacharon con anterioridad). Si su medicamento o suministros están dañados, organizaremos una devolución y reenviaremos los medicamentos.

## ¿Cómo descarto cualquier otro medicamento de especialidades que no usé?

Si no está seguro de cómo descartar los medicamentos que no usó, llame a nuestro personal de farmacia de especialidades de UNMTHS para obtener ayuda. Tener medicamentos vencidos y sin usar en su casa es una amenaza para las mascotas y otros familiares. También puede consultar el siguiente sitio web para obtener más información:

<https://www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm>

La farmacia de especialidades de UNMTHS tiene un contenedor, situado en el vestíbulo, para descartar medicamentos. Puede llevar cualquier medicamento caducado o no deseado a la farmacia para el descarte adecuado. Si se pone inyecciones, coloque todas las agujas, jeringas y otros objetos punzantes en un recipiente para objetos punzocortantes. Puede pedir un recipiente para objetos punzocortantes en nuestra farmacia si tiene un medicamento inyectable.



**Para obtener más información sobre cómo descartar objetos punzocortantes, visite:**

<https://www.cabq.gov/fire/household-pharmaceutical-disposal>

## Preocupaciones, quejas y preguntas de los pacientes:

Envíe sus quejas o quejas formales por escrito a:

### **UNMMG Clinical Operations Group**

933 Bradbury Drive SE, Suite 2222

Albuquerque, NM 87106

Attention: Executive Director

### **New Mexico State Health Department**

1-800-752-8649

### ***Los pacientes de Medicare también pueden comunicarse con:***

La Oficina del Beneficiario de Medicare

Defensor del Pueblo: 1-800-MEDICARE

o visite [medicare.gov/ombudsman/activities.asp](https://www.medicare.gov/ombudsman/activities.asp)



# Privacidad

La Oficina de Privacidad de Ciencias de la Salud (Health Sciences Privacy Office) trabaja para asegurarse de que los proveedores de atención médica y el personal de farmacia estén informados de los problemas de privacidad. El Gobierno Federal exige que protejamos la información médica privada de cada paciente. Manejamos los registros confidenciales de manera adecuada, según lo exige el gobierno.

## **La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA) de 1996**

Protege la privacidad y confidencialidad de la información médica de una persona.

## **Revelación de información médica protegida (PHI)**

La información médica de una persona generalmente no se puede usar ni compartir a menos que esa persona dé una autorización o permiso por escrito de antemano.

### **Ejemplos**

**Autorización previa por escrito al empleador:** la persona (individuo) puede pedir que se envíe una copia de su PHI o expediente médico a su empleador. La persona debe dar un permiso por escrito antes de que se puedan enviar los expedientes.

**Autorización previa por escrito para entrevista:** a la persona le gustaría que un tercero, alguien que no sea un proveedor de tratamiento, entreviste a su proveedor de tratamiento. La persona debe dar un permiso por escrito antes de la conversación que le permita al proveedor del tratamiento hablar sobre la PHI del tratamiento de esa persona con el tercero.

## Vulneración de la información médica protegida

La vulneración es cuando algo sucede y existe la posibilidad de que personas que no tienen permiso para ver la información médica protegida puedan leerla. HIPAA exige que la PHI de una persona se mantenga razonablemente segura. La pérdida de una copia impresa (papel) de la PHI puede tener como consecuencia la vulneración de la PHI. Se le debe enviar a la persona una carta que diga que es posible que su información no se mantuvo privada (una carta de aviso de incumplimiento).

### Ejemplos

Protección del expediente médico: los documentos del expediente médico que se dejan desatendidos en un área pública son una vulneración de la PHI.

Computadora portátil cifrada: roban de un auto una computadora portátil que contiene PHI sin cifrar. Sin cifrar significa que la información en la computadora no está protegida y cualquier persona que use la computadora puede leerla. La pérdida de la computadora portátil es una vulneración de la PHI.

Violación de seguridad de los datos por curiosidad de la fuerza laboral: un miembro de la fuerza laboral ve la PHI en busca de información sobre compañeros de trabajo, amigos o familiares por curiosidad (por ejemplo, sin un propósito médico ni comercial). Este acceso no autorizado es una vulneración de la PHI.

## Como paciente de UNMTHS, usted tiene derecho a...

- Entender sus derechos y responsabilidades, el uso de esos derechos y obtener una copia de este documento.
  - Buscar ayuda del personal de la clínica si no entiende o necesita ayuda.
- Recibir la atención médica o el tratamiento que necesita independientemente de su raza, edad, color, creencias, país de origen, sexo, identidad de género, orientación sexual, religión, capacidad, estado civil o fuente de pago.
- Ser tratado con dignidad y respeto a su individualidad en un ambiente seguro, libre de amenazas y daños y con privacidad en el tratamiento.
- Tener servicios de interpretación calificados disponibles si no entiende o no habla inglés.
- Pedir asistencia si tiene problemas de la vista o audición.
- Expresar sus creencias religiosas y culturales siempre y cuando el ejercicio de esas creencias no dañe a otros ni interfiera con el tratamiento médico o los derechos de otros.
- Presentar una queja o queja formal sin temor a represalias por cualquier problema, como la atención o el acceso, que no pudo resolver con su proveedor o enfermero.
  - **Puede presentar una queja o queja formal en la clínica o comunicándose con UNM Clinical Operations Group al (505) 925-7837. El defensor de pacientes le dará instrucciones verbales para presentar una queja o queja formal por escrito en University of New Mexico Hospital llamando al (505) 272-0934. Consulte la política n.º 11306, Queja/queja formal del paciente.**

## **Como paciente de UNMTHS, usted tiene derecho a...**

- Pedir que se le avise a un familiar, representante o médico cuando ingrese en el hospital.
- Conocer a los miembros de su equipo de atención médica que le dan atención.
- Rechazar el tratamiento en la medida en que lo permita la ley y recibir información sobre el efecto que eso puede tener en su salud.
- Obtener información que pueda entender sobre lo que se cree que está mal en usted y los riesgos, los beneficios, el pronóstico y las opciones de tratamiento para dar un consentimiento informado.
- Pedir que evalúen y traten su dolor de manera oportuna.
- Conocer sus derechos para obtener una segunda opinión de otro proveedor calificado. Obtener una explicación de los cargos, las políticas de pago, su factura y los servicios prestados.
- Recibir atención considerada y respetuosa en un entorno limpio y seguro libre de restricciones innecesarias.
- Elegir participar o no en un proyecto de investigación o tratamiento experimental.
- Revisar su expediente médico sin cargo y obtener copias por un cargo razonable.

## **Como paciente de UNMTHS, usted tiene derecho a...**

- Que su expediente médico y su información médica se mantengan en privado, excepto cuando se usen para tratamiento, facturación, negocios del hospital o cuando lo exija la ley.

## **Como paciente de UNMTHS, usted tiene la responsabilidad de...**

- Estar familiarizado con sus derechos y responsabilidades.
- Firmar el consentimiento para el tratamiento, excepto en casos de emergencia.
- Tratar a los demás pacientes, al personal clínico y a la propiedad de los demás con respeto.
- Dar información correcta y completa al equipo de atención médica y hacer preguntas o pedir más información cuando no entienda la información o las instrucciones.
- Seguir su plan de tratamiento o informar al miembro del equipo de atención médica cuando no pueda seguirlo.
- Leer y estar familiarizado con todos los documentos relevantes para la atención.

## **Como paciente de UNMTHS, usted tiene la responsabilidad de...**

- Informar a su médico sobre cualquier cambio en su salud o cualquier cosa que pueda afectar su atención, incluyendo los cambios en su testamento en vida, poder notarial o directivas anticipadas.
- Cumplir las normas y reglamentaciones aplicables de la clínica para pacientes ambulatorios, cumplir sus obligaciones económicas y cancelar las citas a las que no pueda asistir.
- Dar sus opiniones y decir sus preocupaciones a las personas adecuadas, incluyendo el médico, el enfermero u otros profesionales de la atención médica.
- Si tiene una cita en la que sea necesaria la sedación procesal, deberá coordinar con una persona/parte responsable para que lo acompañe a su cita y lo lleve a su casa.
  - Esta persona o grupo debe esperar en la sala de espera de la clínica y salir del consultorio cuando usted lo haga. Cuando esté en casa, debe hacer que esa persona o grupo lo ayude y lo supervise según sea necesario.

# Información de contacto

## **UNMTHS Pharmacy**

505-925-0996 o 1-844-TRUMAN1

## **Después del horario de atención**

1-833-440-1144

## **Correo electrónico**

THSRX@unmmg.org

## **Dirección**

801 Encino PI NE Ste. B4  
Albuquerque, NM 87102

## **Horario de atención**

Lunes-viernes 8:30 a. m.- 5:30 p. m.  
Jueves: 8:30 a. m.-7:00 p. m.  
Sábados y domingos: Cerrado

## **Sitio web:**

<https://unmhealth.org/services/pharmacy-services/truman.html>

## **Cierres**

Día de Conmemoración de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias (y día siguiente), Nochebuena/Día, Víspera de Año Nuevo/Día

- Un representante de Truman Health Services está disponible por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana para preguntas sobre farmacias de emergencia.





TRUMAN  
HEALTH  
SERVICES



**Farmacia de especialidades**