



# Preguntas frecuentes



## ¿Qué son los medicamentos especializados?

Los medicamentos especializados tratan afecciones complejas y crónicas (a largo plazo) como la esclerosis múltiple, la enfermedad de Crohn y la psoriasis. Muchos de estos medicamentos se fabrican utilizando técnicas altamente especializadas. Debido a su compleja composición, los medicamentos especializados no suelen estar disponibles en una farmacia minorista local.

## ¿Cómo puedo surtir mis medicamentos especializados a través de la Farmacia Especializada HealthDyne?

Llame a nuestro número gratuito para hablar con un defensor de atención al paciente. Trabjará con usted para organizar el envío de sus medicamentos. También puede pedirle a su médico que le recete electrónicamente, que llame o que envíe su receta por fax.

- Receta electrónica: HealthDyne Specialty Pharmacy
- Teléfono: (800) 641-8475
- Fax: (800) 530-8589

## ¿Cómo transfiero una receta hacia o desde la Farmacia Especializada HealthDyne?

Llame a nuestro número gratuito para hablar con un defensor de atención al paciente y obtener ayuda para transferir su(s) receta(s) a HealthDyne o a otra farmacia especializada. Le ayudarán a inscribirse en nuestro programa de farmacias especializadas y a comunicarse con su médico o farmacia para obtener la receta.

## ¿Cómo pido un resurtido?

Su defensor de atención al paciente lo llamará una semana antes de su próximo resurtido para programar la entrega del medicamento. Durante esta llamada, verificará que todavía esté tomando el medicamento, confirmará su dosis actual y le preguntará si siente algún efecto secundario difícil de soportar. También puede llamar al (800) 641-8475 para solicitar su resurtido a través de nuestra línea automática de resurtidos o para hablar con un defensor de atención al paciente. Los resurtidos también se pueden solicitar en línea a través del Portal del Paciente\*.

## ¿Cómo compruebo el estado de mi pedido?

Si está inscrito en nuestra plataforma de mensajes de texto, recibirá un mensaje una vez que se envíe el pedido. También puede visitar el Portal del Paciente\* o llamar al (800) 641-8475 para verificar el estado de su pedido.

## ¿Cuánto costarán mis medicamentos especializados?

Los medicamentos especializados se ofrecen dentro de una amplia gama de costos, según el medicamento y su plan de seguro. También puede solicitar un precio en efectivo por el medicamento si no desea usar su seguro. Llame al (800) 641-8475 para hablar con un defensor de atención al paciente sobre los costos de sus medicamentos.

## ¿A dónde enviarán mis medicamentos y suministros?

Hable con su defensor de atención al paciente sobre a dónde le gustaría enviar sus medicamentos. También puede actualizar su dirección de envío utilizando el Portal del Paciente.\* Incluiremos todos los suministros que necesita. El empaque utilizado para sus medicamentos admite un manejo especial y controles de temperatura, además protege su privacidad.

\*Si bien muchos de nuestros pacientes acceden al Portal del Paciente a través de [wellview.welldyne.com](http://wellview.welldyne.com), algunos pueden acceder al portal a través de la intranet de su empleador, el sitio de beneficios o [wellview.healthdyne.com](http://wellview.healthdyne.com). Además, es posible que algunos planes de seguro no estén configurados para que los pacientes usen el portal del paciente o la aplicación móvil. Comuníquese con su defensor de atención al paciente para obtener más información o asistencia.

## ¿Cómo puedo obtener más información sobre mi afección?

Puede encontrar más información sobre su afección específica visitando [HealthDyneSpecialty.com/conditions](https://www.healthdyne.com/conditions). Tendrá acceso a información digital e imprimible sobre su enfermedad que le ayudará a conocer y controlar su afección.

## ¿Cómo puedo informar de un problema?

Entendemos que puede ser difícil manejar afecciones de salud complejas y estamos aquí para ayudar. Si tiene preguntas sobre su medicamento, incluso cómo tomarlo, qué hacer si se olvida de una dosis, cómo controlar los efectos secundarios, etc., nuestros farmacéuticos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Para emergencias médicas, llame al 911.

Si tiene inquietudes o quejas sobre la Farmacia Especializada HealthDyne, comuníquese con nosotros.

- Contáctenos por teléfono llamando al (800) 641-8475 o por correo electrónico escribiendo a [questions@HealthDyneSpecialty.com](mailto:questions@HealthDyneSpecialty.com).
- Dirección postal de Florida: HealthDyne Specialty Pharmacy, PO Box 90429, Lakeland, FL 33804
- Dirección postal de Colorado: HealthDyne Specialty Pharmacy, PO Box 4517, Englewood, CO 80155
- Si es necesario, nuestro equipo de especialidades lo ayudará para escalar quejas de farmacia. También puede comunicarse directamente con nuestra organización de acreditación, ACHC, llamando al 1-855-937-2242 para presentar una queja.

## ¿Cómo me deshago de los medicamentos vencidos o sin usar?

Para desechar adecuadamente los medicamentos en casa, la FDA recomienda:

1. Mezclar los medicamentos sobrantes con una sustancia desagradable (por ejemplo, restos de café).
2. Colocar la mezcla en un recipiente sellado.
3. Descartarlo junto con la basura de su casa.
4. Tachar toda información personal que se encuentre en los frascos de medicamentos recetados viejos antes de desecharlos.

Para obtener más información sobre la eliminación adecuada de medicamentos vencidos o no utilizados, visite el sitio web de la FDA ([www.fda.gov/drugs/safe-disposal-medicines/disposal-unused-medicines-what-you-should-know](https://www.fda.gov/drugs/safe-disposal-medicines/disposal-unused-medicines-what-you-should-know)).

## ¿Cómo evito las infecciones al administrar medicamentos o manipular equipos médicos?

Prevenir infecciones es de vital importancia. Lávese siempre las manos para reducir el riesgo de contaminación o propagación de una infección. De acuerdo con las pautas de los CDC, siga estos pasos para lavarse las manos de la manera correcta en todo momento.

- Mójese las manos con agua corriente limpia (tibia o fría), cierre el grifo y aplique jabón.
- Enjabónese las manos frotándolas juntas con jabón. Asegúrese de enjabonarse el dorso de las manos, entre los dedos y debajo de las uñas.
- Frótese las manos durante al menos 20 segundos. ¿Necesita un temporizador? Tararee la canción de "Feliz cumpleaños" dos veces.
- Enjuáguese bien las manos con agua corriente limpia y séqueselas con una toalla limpia o deje que se sequen al aire.
- No toque ninguna superficie, como el grifo, que pueda contaminar sus manos. Use una toalla de papel.

Escanee el código QR para ver documentos del kit de bienvenida en línea.



[www.HealthDyneSpecialty.com](https://www.healthdyne.com) | (800) 641-8475

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (EST) Hay personal de farmacia disponible para brindarle asistencia fuera del horario de atención. En caso de emergencia médica llame al 911.

Portal del paciente: [WellView.WellDyne.com](https://www.wellview.welldyne.com)

\*Si bien muchos de nuestros pacientes acceden al Portal del Paciente a través de [wellview.welldyne.com](https://www.wellview.welldyne.com), algunos pueden acceder al portal a través de la intranet de su empleador, el sitio de beneficios o [wellview.healthdyne.com](https://www.wellview.healthdyne.com). Además, es posible que algunos planes de seguro no estén configurados para que los pacientes usen el portal de miembros o la aplicación móvil. Comuníquese con su defensor de atención al paciente para obtener más información o ayuda.