



**ACCREDITED**  
Specialty Pharmacy Accreditation

Expires: 04/01/2027



# PAQUETE DE BIENVENIDA SERVICIOS DE FARMACIA ESPECIALIZADA

Version 1.4

# UAMS<sup>®</sup>

For a Better State of Health

A decorative graphic consisting of two overlapping triangles. The top triangle is dark red and points downwards. The bottom triangle is light gray and points upwards. They overlap in the center, creating a white space.

## DECLARACIÓN DE **LA MISIÓN**

La misión de los servicios de farmacia especializada de la UAMS es proporcionar acceso a los medicamentos especializados para los pacientes y empleados de la misma de una manera rentable. Este servicio proporcionará información y servicios clínicos para garantizar el uso seguro y eficaz de estos medicamentos con un énfasis en la atención personalizada del paciente. Los Servicios de Farmacia de Especialidades actuarán como enlace entre el médico, el paciente, la farmacia, el pagador y el fabricante del medicamento.

# ¡BIENVENIDO A

## LOS SERVICIOS DE FARMACIA DE ESPECIALIDADES DE LA UAMS!

Su médico le ha recetado un medicamento que es una especialidad y nosotros estamos aquí para ayudarle en este proceso. Un medicamento de especialidad es un medicamento que necesita atención especial debido a varias razones posibles. El medicamento puede ser muy caro. El medicamento puede tener efectos secundarios que el médico y el farmacéutico deben vigilar y controlar. Su compañía de seguros o el gobierno federal pueden exigir que se sigan ciertas normas cuando se prescribe este medicamento.

Los Servicios de la UAMS para las Ciencias Médicas forman parte de la misma familia. Algunos de nuestros farmacéuticos trabajan en la clínica con su médico. Otros trabajan en la farmacia en estrecho contacto con su médico o enfermera. Como formamos parte del sistema de la UAMS, conocemos a su médico y ellos nos conocen a nosotros. Trabajamos juntos para encontrar un plan de tratamiento que funcione para usted. Su médico y su farmacéutico se mantienen en estrecho contacto a lo largo de su tratamiento para asegurarse de que está obteniendo los mejores resultados posibles.

Revise los formularios incluidos en este paquete, para que podamos ofrecerle la mejor atención posible.

Le pedimos que:

- Lea detenidamente cada formulario.
- Complete, firme y feche el formulario de Servicios de Farmacia Especializada de la UAMS como se indica.
- Devuelva el formulario en el sobre prepagado a la UAMS para los Servicios de Farmacia Especializada.

Si tiene alguna pregunta, llámenos al 501-686-5100 o al número gratuito 844-686-5100.

¡Esperamos poder ofrecerle el mejor servicio posible!

¡Gracias por elegirnos como su farmacia especializada!

Atentamente,

Servicios de farmacia especializada de la UAMS

4301 W. Markham St. Slot 547/10

Little Rock AR 72205

844-686-5100 (gratuito)

501-686-5100



## **SERVICIOS DE FARMACIA ESPECIALIZADA DE UAMS** HORARIO, INFORMACIÓN DE CONTACTO Y UBICACIÓN

### **HORARIO DE LA OFICINA DE ESPECIALIDADES:**

La oficina cuenta con personal de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Está cerrada los fines de semana y la mayoría de los días festivos del Estado. Cuando esté cerrada, un servicio de contestador automático atenderá su llamada. Un farmacéutico clínico está de guardia fuera del horario de atención al público para las cuestiones clínicas urgentes.

### **TELÉFONO DE ESPECIALIDADES:**

**501-686-5100**

### **TELÉFONO SIN COSTO DE ESPECIALIDADES:**

**844-686-5100**

### **CORREO ELECTRÓNICO:**

**specialtypharmacyservices@UAMS.edu**

# FARMACIA PARA PACIENTES EXTERNOS DE LA UAMS:

los Servicios de Farmacia Especializada de la UAMS se encuentran en la farmacia de Pacientes Externos de la UAMS, en la primera planta del Centro de pacientes externos.

La farmacia para pacientes externos está abierta de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m. Está cerrada los fines de semana y todos los días festivos del Estado.




- Emergency
- Parking
- Parking Entrance
- Building Entrance
- Valet Parking
- Patient Discharge

## **Los Servicios de Farmacia Especializada y la farmacia para pacientes externos de la UAMS estarán cerrados los siguientes días festivos estatales:**

- Día de Año Nuevo (1 de enero)
- Día de los Caídos (el último lunes de mayo)
- Día de la Independencia (4 de julio)
- Día del Trabajo (primer lunes de septiembre)
- Día de Acción de Gracias (cuarto jueves de noviembre)
- Día después de Acción de Gracias (solo si lo declara el Gobernador)
- Nochebuena (24 de diciembre)
- Navidad (25 de diciembre)
- Cualquier otro día festivo estatal declarado por el Gobernador

## **Cuándo ponerse en contacto con nosotros:**

- Cuando tenga alguna duda sobre su medicamento
- Cuando crea que tiene un efecto secundario o una reacción alérgica
- Cuando empiece o deje de tomar cualquier medicamento, incluso los que le surtan en otra farmacia
- Cuando sus datos de contacto o su dirección de entrega hayan cambiado
- Cuando los datos de su seguro o el pago hayan cambiado
- Cuando necesite comprobar el estado de su entrega
- Cuando necesite reprogramar o cambiar su entrega
- Cuando tenga alguna pregunta o duda sobre nuestro servicio de farmacia especializada, incluidos los retrasos en los pedidos de medicamentos



Los Servicios de Farmacia Especializada de la Universidad de Ciencias Médicas está aquí para ayudarle a conseguir su medicamento de especialidad. Nos encargamos de las siguientes tareas para usted y su médico, para que pueda obtener su medicación lo antes posible.



**INVESTIGACIÓN  
DE BENEFICIOS:**

Cuando recibimos una receta para un medicamento especializado lo primero que averiguamos es si su seguro médico va a pagar por la medicina. Si es así, averiguamos cuanto va a pagar el seguro médico y cuanto espera la compañía de seguro que usted pague. Nosotros le diremos sobre cualquier costo tal como deducibles, copagos y coseguro antes de surtir su receta. Su compañía de seguros también podría tener reglas sobre que farmacia puede surtir su medicamento especializado. También, un medicamento puede solo estar disponible en cierta farmacia. Si nuestra farmacia está fuera de su red de seguro, nosotros le proveeremos con el costo del medicamento y le informaremos como comunicarse con una farmacia en su red.

**AUTORIZACIONES  
PREVIAS:**

Muy a menudo su compañía de seguros no pagará por un medicamento de especialidad a menos que el médico les diga por qué se está utilizando el medicamento. Esto se llama autorización previa. Nuestro servicio puede completar este proceso en nombre de su médico de la UAMS. Las autorizaciones previas pueden tardar varios días hábiles y a veces deben apelarse. La Farmacia Especializada hará todo lo posible para asegurarse de que usted reciba su medicamento de manera oportuna.

**ASISTENCIA  
FINANCIERA:**

A veces su compañía de seguros solo pagará una parte del medicamento, dejando que usted pague el resto. Esto puede suponer una gran cantidad de dinero. Nuestro servicio trabaja con los fabricantes de sus medicamentos especializados para encontrar formas de hacer que sus medicamentos sean más asequibles. También colaboramos con organizaciones sin fines de lucro que conceden subvenciones para ayudar a pagar los medicamentos. Cuando hayamos terminado de estudiar todas las opciones, le llamaremos para hablar con usted sobre el costo de los medicamentos y si es asequible para usted. Si no tiene seguro o necesita ayuda con su parte del costo, trabajaremos con el fabricante del medicamento y con organizaciones sin fines de lucro para ayudarlo a conseguirlo. Es posible que tenga que completar más papeles y proporcionar información sobre los ingresos para obtener esta ayuda financiera.

**INSTRUCCIÓN:**

Nuestro servicio quiere que entienda por qué su médico ha elegido su medicina especializada. Nuestros farmacéuticos hablarán con usted sobre su enfermedad, su medicamento y los efectos secundarios que éste pueda causar. Los farmacéuticos también le informarán sobre la mejor manera de tomar el medicamento para que tenga el mejor resultado posible con menos efectos secundarios. Llámenos si tiene algún efecto secundario al 501-686-5100 o al número gratuito 844-686-5100. También recibirá información por escrito sobre su medicamento para ayudarle a entender mejor su medicina.

**ENVÍO:**

Nuestra Farmacia Especializada provee envío gratuito a nuestros pacientes, como también la opción de recoger medicamentos en la Farmacia Ambulatoria de UAMS de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm en Little Rock, AR. Nosotros queremos que usted pueda obtener su medicina cuando usted la necesita sin tener que preocuparse. Si su medicina tiene que ser inyectada, se le proveerá con un recipiente para desecharla y otros suministros. Todos los medicamentos son enviados en paquetes especiales que almacenarán la medicina a la temperatura adecuada durante el envío. Ya que reciba el paquete, inmediatamente saque el medicamento de la caja y almacénelo a la temperatura apropiada. Si el paquete se ve dañado o no está a la temperatura correcta, por favor llámenos de inmediato al 844-686-5100 o al 501-686-5100.

**PROGRAMA DE GESTIÓN DE PACIENTES:**

Como paciente de nuestro programa de Farmacia Especializada, controlamos sus medicamentos y su evolución con nuestro Programa de Gestión de Pacientes específico para cada enfermedad. Este programa está diseñado para proporcionarle beneficios tales como la gestión de los efectos secundarios, el aumento de la adherencia a las terapias de medicamentos y la mejora general de su salud. Estas cosas pueden suceder cuando usted está dispuesto a seguir el plan de tratamiento determinado por usted, su médico y su farmacéutico. Este servicio se le ofrece sin costo alguno y su participación es voluntaria. Si no desea seguir participando en nuestro Programa de Gestión de Pacientes, puede ponerse en contacto con nuestro equipo por teléfono para darse de baja. Para comunicarse con nosotros, llame al 844-686-5100 o al 501-686-5100.

**RESURTIMIENTO:** Un miembro del equipo se comunicará con usted ente 5 y 7 días antes de la fecha de resurtimiento. Si desea ponerse en contacto con nosotros para solicitar un resurtimiento, puede llamarnos y hablar con un coordinador de acceso a la medicación o con un farmacéutico para tramitar sus solicitudes de resurtimiento. Póngase en contacto con nosotros entre 5 y 7 días antes de necesitar su medicamento. Nuestro personal trabajará directamente con su médico y su compañía de seguros para que su medicamento tenga cobertura. Si es necesario, podemos ayudarle a obtener un resurtimiento del medicamento perdido o robado o si necesita medicamento adicional durante las vacaciones.

**TRASLADO DE RECETAS:** Si considera que nuestra farmacia no puede satisfacer sus necesidades, podemos trasladar su receta a una farmacia especializada de su elección. Llámenos para hablar del traslado de su receta al 844-686-5100 o al 501-686-5100. Si nuestra farmacia ya no puede surtir su medicamento debido a cambios en su seguro u otras razones, un farmacéutico trasladará su receta a otra farmacia. Le informaremos de este traslado de atención.

**REACCIONES ADVERSAS A LOS MEDICAMENTOS:** Si presenta reacciones adversas al medicamento, póngase en contacto con su médico o con la farmacia llamando al 501-686-5100 o al 844-686-5100 lo antes posible. En caso de reacciones alérgicas graves, llame al 911 para recibir atención inmediata.

**PROTOCOLOS DE SUSTITUCIÓN DE MEDICAMENTOS** De vez en cuando, es necesario sustituir los medicamentos de marca por medicamentos genéricos. Esto puede ocurrir debido a que su compañía de seguros prefiere que se dispense el genérico o para reducir su copago. Si es necesario realizar una sustitución, un miembro del equipo se pondrá en contacto con usted antes de enviar el medicamento para informarle de la sustitución.

**DESECHO ADECUADO DE OBJETOS PUNZANTES:** Porque nos importa su seguridad y el medio ambiente, le pedimos que deseche sus medicamentos no usados adecuadamente. Usted puede ir a [www.disposemy meds.org](http://www.disposemy meds.org) para encontrar lugares para llevarlos cerca de usted o puede traer sus medicamentos no usados a la caja para desechar en la sala de Urgencias de UAMS o la Farmacia Ambulatoria de UAMS. Para instrucciones de como desechar adecuadamente medicamentos no usados, consulte con su servicio local de colección de basura. Usted también puede chequear los siguientes enlaces de internet para más información:

**DESECHO  
ADECUADO  
DE LOS  
MEDICAMENTOS  
NO UTILIZADOS:**

Porque nos importa su seguridad y el medio ambiente, le pedimos que deseche sus medicamentos no usados adecuadamente. Usted puede ir a [www.disposemy meds.org](http://www.disposemy meds.org) para encontrar lugares para llevarlos cerca de usted o puede traer sus medicamentos no usados a la caja para desechar en la sala de Urgencias de UAMS o la Farmacia Ambulatoria de UAMS. Para instrucciones de como desechar adecuadamente medicamentos no usados, consulte con su servicio local de colección de basura. Usted también puede chequear los siguientes enlaces de internet para más información:

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

<http://www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringSAFEuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm>

**RETIRO DE  
MEDICAMENTOS:**

Si su medicamento se retira del mercado, la farmacia especializada se pondrá en contacto con usted para darle las instrucciones indicadas por la FDA o el fabricante del medicamento.

**INFORMACIÓN  
SOBRE LA  
PREPARACIÓN  
PARA  
EMERGENCIAS Y  
CATÁSTROFES:**

En caso de emergencia o catástrofe en su zona, póngase en contacto con nuestra farmacia para que le indiquemos cómo entregar su medicación. Esto asegurará que su terapia no sea interrumpida. En caso de emergencia en la farmacia, nos pondremos en contacto con usted para hablar de lo que hay que hacer para que su terapia no se interrumpa.

Tenemos un plan de preparación para emergencias en caso de que ocurra un desastre. Las catástrofes pueden incluir un incendio, un derrame químico, el clima y las evacuaciones de la comunidad. Nuestro objetivo es seguir atendiendo sus necesidades de medicamentos. Haremos todo lo posible para asegurarnos de que tenga suficiente medicamentos.

1. La farmacia le llamará de 3 a 5 días antes de una emergencia meteorológica local pronosticada en el área de Little Rock, Arkansas.

**EMERGENCY  
DISASTER  
PREPAREDNESS  
INFORMATION:**

- a. Si no se encuentra en esta área pero puede tener una emergencia climática, usted es responsable de llamar a la farmacia de 3 a 5 días antes de la emergencia climática si necesita reponer su medicamento.
2. La farmacia le enviará su medicamento lo antes posible durante cualquier emergencia de desastre meteorológico.
3. Si la farmacia no puede enviarle el medicamento antes de una emergencia por desastre meteorológico, la farmacia trasladará su receta a una farmacia local para que pueda reponer el medicamento más cerca de donde vive.
4. Si se produce una catástrofe local y la farmacia no puede comunicarse con usted por teléfono o usted no puede comunicarse con la farmacia, escuche las noticias locales para obtener consejos sobre cómo obtener el medicamento. Acuda a su hospital local inmediatamente si va a perder una dosis.
5. La farmacia recomienda a todos los pacientes que dejen un número de contacto secundario en caso de emergencia.

Si tiene una emergencia personal y necesita su medicamento antes de su próximo resurtimiento, póngase en contacto con la farmacia y le ayudaremos.

**INFORMACIÓN  
SOBRE EL  
CONTROL DE LA  
INFECCIÓN:**

El paso más importante para evitar la propagación de gérmenes es el lavado de manos. Asegúrese de lavarse las manos cada vez que tosa, estornude o se suene la nariz. Es importante lavarse las manos antes de comer y cada vez que se toque algo sucio, como sangre o heridas. No olvide lavarse las manos después de ir al baño.

Cuando se lave las manos con agua y jabón siga los siguientes pasos:

- Mójese las manos y las muñecas con agua tibia.
- Con el jabón, haga una buena espuma y frote con fuerza durante al menos 15 segundos para que el jabón llegue a todas las zonas de las manos.
- Enjuáguese bien las manos con agua.

- Utilice una toalla de papel limpia para secarse bien las manos.
- Utilice una toalla de papel limpia para cerrar el agua y evitar tocar el grifo en zonas públicas.
- Tire la toalla de papel.

Cuando se limpie las manos con desinfectante para manos o con limpiadores de manos sin agua, siga los siguientes pasos:

- Para los productos en gel, utilice una sola aplicación.
- Para los productos de espuma, utilice una cantidad del tamaño de una pelota de golf.
- Aplique estos productos en la palma de la mano y frote las manos..
- Cubra todas las superficies de las manos y los dedos y frote hasta que las manos estén secas.

## **SEGUIMIENTO:**

Una vez que tenga su medicamento, nuestro servicio seguirá trabajando con usted. Estamos aquí para responder a cualquier pregunta que pueda tener. Recibirá una llamada de contacto cuando sea el momento de resurtir su medicamento. Si se le acaban los resurtimientos, nos pondremos en contacto con su médico para que le haga una nueva receta. Queremos que tenga los mejores resultados posibles, por lo que estamos aquí para animarle y solucionar cualquier problema con usted. Puede llamarnos en cualquier momento con preguntas sobre su tratamiento o sus medicamentos al 844-686-5100 y uno de los miembros de nuestro equipo estará encantado de ayudarle. Un farmacéutico está disponible las 24 horas del día al número 844-686-5100. En caso de emergencia, póngase en contacto con su servicio local de emergencias marcando el 911.

**PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SU PADECIMIENTO O DIAGNÓSTICO, PUEDE VISITAR LOS SIGUIENTES SITIOS WEB:**

<b>Alergia e Inmunología</b>	<a href="http://www.aaaai.org">www.aaaai.org</a>
<b>Angioedema hereditario</b>	<a href="http://www.haea.org">www.haea.org</a>
<b>Dermatología</b>	<a href="http://www.aad.org/public">www.aad.org/public</a>
<b>Esclerosis múltiple</b>	<a href="http://www.nationalmssociety.org">www.nationalmssociety.org</a> <a href="http://www.cancer.gov/publications/patient-education">www.cancer.gov/publications/patient-education</a> <a href="http://www.crohnscolitisfoundation.org">www.crohnscolitisfoundation.org</a> , <a href="http://www.gastro.org">www.gastro.org</a>
<b>Enfermedad Intestinal Inflamatoria (Enfermedad de Crohn/Colitis Ulterativa)</b>	<a href="http://www.crohnscolitisfoundation.org">www.crohnscolitisfoundation.org</a> , <a href="http://www.gastro.org">www.gastro.org</a>
<b>Fibrosis quística</b>	<a href="http://www.cff.org">www.cff.org</a>
<b>Hepatología</b>	<a href="http://www.liverfoundation.org">www.liverfoundation.org</a>
<b>Hipertensión pulmonar</b>	<a href="http://www.phassociation.org">www.phassociation.org</a> <a href="http://www.apdaparkinson.org/resources-support">www.apdaparkinson.org/resources-support</a>
<b>Oncología/Hematología/ Transplante de células madre/ Mieloma múltiple</b>	<a href="http://www.Myeloma.UAMS.edu/myeloma-related-diseases/">www.Myeloma.UAMS.edu/myeloma-related-diseases/</a> , <a href="http://www.oralchemoedsheets.com">www.oralchemoedsheets.com</a>
<b>Reumatología</b>	<a href="http://www.rheumatology.org">www.rheumatology.org</a>
<b>Trastornos de Movimiento (Enfermedad de Parkinson, Discinesia Tardía, Enfermedad de Huntington)</b>	<a href="http://www.rarediseases.org/rare-diseases/tardive-dyskinesia">www.rarediseases.org/rare-diseases/tardive-dyskinesia</a> <a href="http://www.hdsa.org/find-help/community-social-support">www.hdsa.org/find-help/community-social-support</a>
<b>VIH/SIDA</b>	<a href="http://www.thebody.com">www.thebody.com</a>



## **CARTA DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES**

Los Servicios de Farmacia Especializada de la UAMS reconocen que los pacientes tienen derechos automáticos. Los pacientes que consideren que no se han respetado sus derechos o que tengan preguntas o dudas deben hablar con el farmacéutico de guardia.

Los pacientes y sus familias también tienen responsabilidades mientras están bajo el cuidado de los Servicios de Farmacia Especializada de la UAMS para ayudar a proporcionar una atención médica segura y de alta calidad para ellos mismos y para los demás. Esto incluye la comprensión de su papel, derechos y responsabilidades para su plan de atención individual. Los siguientes derechos y responsabilidades del paciente se proporcionan y se espera que sean respetados por los pacientes y sus personas legalmente autorizadas para asegurar que la mejor atención posible puede ser proporcionada al paciente.

## COMO NUESTRO PACIENTE, USTED TIENE LOS **DERECHOS** QUE SE ENUMERAN A CONTINUACIÓN:

- Estar plenamente informado de antemano sobre los cuidados/servicios que se le van a prestar, incluyendo las disciplinas que los proporcionan y la frecuencia de las consultas, así como cualquier modificación del plan de cuidados
- A ser informado con antelación, tanto oralmente como por escrito, de la atención que se va a prestar, de los cargos y del pago de la atención/servicios que se espera que realicen terceros, así como de los cargos de los que será responsable el cliente/paciente
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que prestará la organización y las limitaciones específicas de dichos servicios
- Participar en el desarrollo y la revisión periódica del plan de cuidados
- A rechazar la atención o el tratamiento después de que se le hayan presentado las consecuencias de su rechazo
- A que se le informen los derechos del paciente según la ley estatal para formular una Directiva Avanzada, si procede
- Que sus bienes y su persona se traten con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad e individualidad del cliente/paciente
- Poder identificar a los miembros del personal visitante mediante una identificación adecuada
- Estar libre de maltrato, negligencia o abuso verbal, mental, sexual y físico, incluyendo lesiones de origen desconocido y apropiación indebida de la propiedad del cliente/paciente
- Expresar quejas formales/reclamaciones sobre el trato, la atención o la falta de respeto a la propiedad, o recomendar cambios en la política, el personal o la atención/servicio sin restricción, interferencia, coerción, discriminación o represalias
- A que se investiguen las quejas formales/reclamaciones sobre el trato, la atención que se presta (o no se presta) o la falta de respeto a la propiedad
- A la confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el expediente del cliente/paciente y de la Información Médica Protegida (PHI, por sus siglas en inglés)
- Ser asesorado sobre las políticas y procedimientos de la agencia en relación con la divulgación de los expedientes clínicos
- Elegir un proveedor de asistencia médica, incluido un médico de atención primaria, si aplica

- Recibir una atención adecuada sin discriminación, de acuerdo con las órdenes del médico, si aplica
- Que se le informe de cualquier beneficio económico cuando se le remita a una organización
- Recibir información sobre la salud y la seguridad en la farmacia, incluidos los derechos y las responsabilidades de los consumidores
- A que la información médica personal se comparta con el programa de gestión de pacientes solo de acuerdo con la ley estatal y federal
- Identificar a los miembros del personal del programa, incluido su cargo y hablar con el supervisor de un miembro del personal si lo solicita
- Hablar con un profesional de la salud
- Recibir información sobre el programa de gestión de paciente
- Rechazar la participación, revocar el consentimiento o darse de baja en cualquier momento



# LOS PACIENTES TIENEN LA **RESPONSABILIDAD** DE:

- Notificar a su médico y a la farmacia cualquier posible efecto secundario y/o complicación
- Presentar los formularios necesarios para recibir los servicios
- Proporcionar información clínica, médica y de contacto precisa y notificar al programa de gestión de pacientes cualquier cambio
- Notificar al proveedor tratante la participación en los servicios prestados por la farmacia, como el programa de gestión de pacientes
- Mantener los equipos proporcionados
- Notificar a la farmacia cualquier preocupación sobre la atención o los servicios prestados
- Participar en la elaboración y actualización de un plan de cuidados



A todos los pacientes atendidos en la UAMS se les pide que firmen un Aviso de prácticas de privacidad que se aplica a los servicios de farmacia especializada. Este aviso puede consultarse en [www.UAMHealth.com](http://www.UAMHealth.com). Estaremos encantados de imprimir uno para usted si lo solicita.

Si cree que se ha producido un error o quiere presentar una queja, llame a los Servicios de Farmacia de Especialidades al 844-686-5100 y pregunte por el director. Las quejas también pueden hacerse llamando a la Administración del Hospital UAMS al 501-603-1452.

Las quejas también pueden dirigirse a Arkansas State Board of Pharmacy por correo o a través de su página web:

Arkansas State Board of Pharmacy  
322 S. Main St.  
#600  
Little Rock AR 72201  
Website: <http://www.pharmacyboard.arkansas.gov>.

Servicios de farmacia especializada de la UAMS es una Farmacia Especializada acreditada por la URAC. También puede presentar una queja formal ante el organismo de acreditación a través de su sitio web o por correo electrónico: Página web: <https://www.urac.org/file-a-grievance>  
Dirección de correo electrónico: [grievances@urac.org](mailto:grievances@urac.org)

Los Servicios de Farmacia Especializada de la UAMS mantienen los estándares de la Comisión de Acreditación para el Cuidado de la Salud (ACHC). Para más información, puede ponerse en contacto con la ACHC llamando gratis al 855-937-2242 o al 919-785-1214. Página web: <http://achc.org/contact/complaint-policy-process>

Los servicios de farmacia especializada de UAMS se esfuerzan por ofrecer el mejor servicio posible. Por favor, háganos saber si hay algo que podamos hacer para mejorar nuestro servicio a usted. Para obtener más información sobre nuestros servicios o para darnos su opinión a través de nuestra encuesta en línea para pacientes, puede visitar nuestro sitio web que se proporciona a continuación. Por favor, tómese el tiempo para dejarnos saber cómo lo estamos haciendo para que podamos seguir mejorando. No dude en comunicarse con nosotros en cualquier momento para hablar sobre cualquier necesidad, sugerencia o idea.

Teléfono de Especialidades: 501-686-5100  
Teléfono sin costo de Especialidades: 844-686-5100

Website: <https://uamshealth.com/location/uams-outpatient-pharmacy/specialty-pharmacy/>

Correo electrónico: [specialtypharmacyservices@UAMS.edu](mailto:specialtypharmacyservices@UAMS.edu)

Use esta hoja solamente si su equipo de atención médica se lo proporciona. La información en esta hoja no sustituye la atención médica ni los consejos profesionales. Siempre dirija cualquier pregunta sobre su salud a su médico u otro proveedor de atención médica.

**Para comunicarse con un proveedor de atención médica de UAMS, puede:**

- Usar su cuenta de MyChart de UAMS para enviar un mensaje a su equipo de atención médica.
- Solicitar una visita virtual a través de UAMS HealthNow en [uamshealth.com/healthnow](https://uamshealth.com/healthnow) (disponible en inglés).
- Llamar al 501-686-7000 para agendar una cita.

Si tiene una emergencia médica llame al 911 de inmediato.



UAMS<sup>®</sup>

For a Better State of Health