

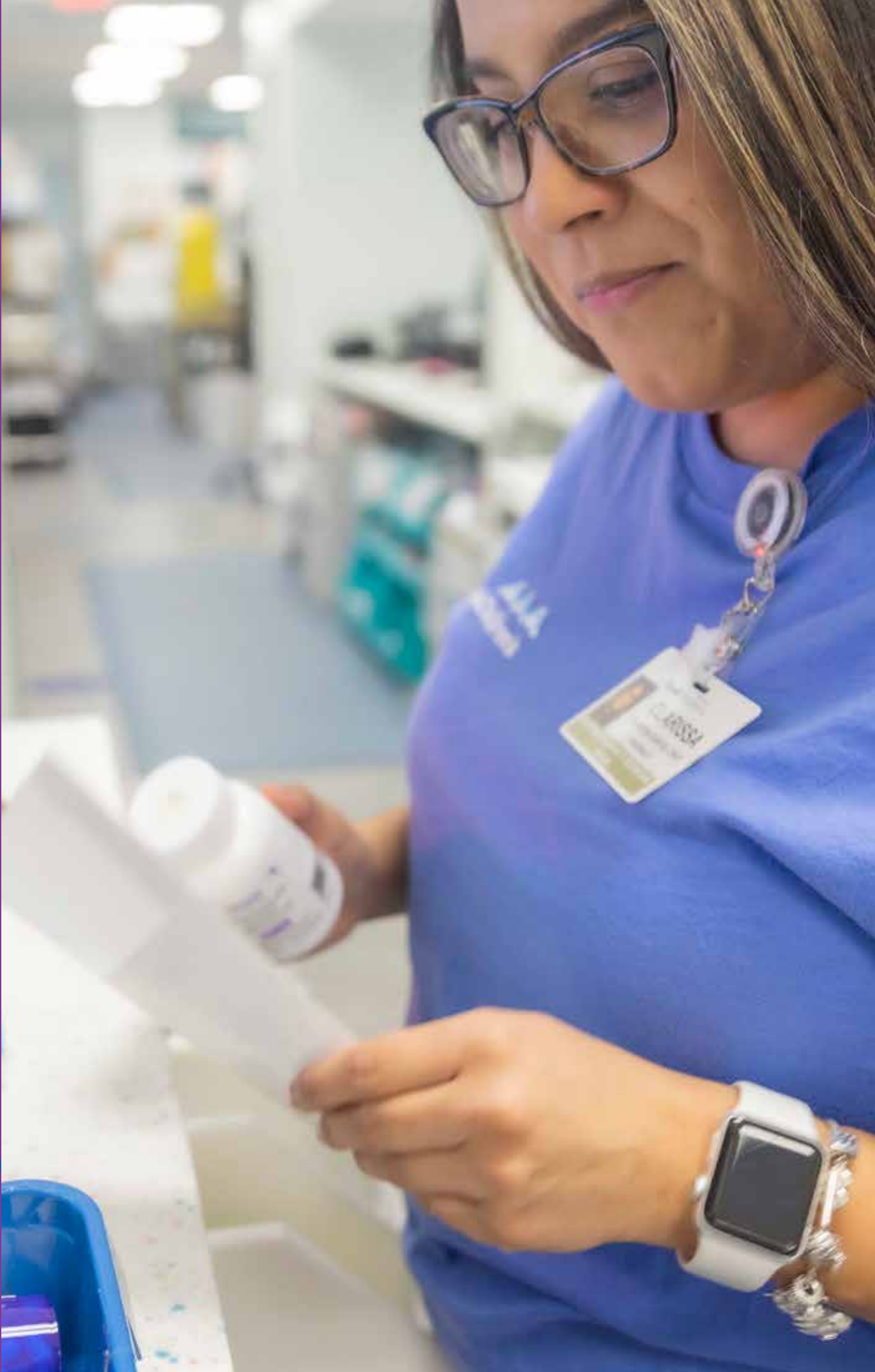


**Bienvenido a  
los Servicios  
Especializados  
de la Farmacia  
Comercial**



# Índice de contenido

Contáctenos .....	2
Servicios que ofrecemos .....	3
Preguntas más frecuentes .....	7
Información para pacientes .....	8
Seguridad del paciente .....	9
Inquietudes y quejas .....	11
Derechos y responsabilidades .....	12



# Contáctenos

## La farmacia comercial Cook Children's - Dodson

1500 Cooper St., Suite 1541

Fort Worth, TX 76104

682-303-3900 teléfono

[cookchildrens.org/dodson-pharmacy](http://cookchildrens.org/dodson-pharmacy)



**ACCREDITED**  
Specialty Pharmacy

Expires: 08/01/2027

## Horario de servicio

8 a.m.-5:30 p.m., lunes-viernes

Cerrado Sábado-Domingo y todos los días festivos importantes.

Puede hablar con un farmacéutico autorizado 24 horas al día, 7 días a la semana, para asuntos urgentes.



# Servicios que ofrecemos

## Programa de manejo para pacientes

Su proveedor enviará la receta a la farmacia comercial Cook Children's - Dodson. Nuestro personal lo inscribirá en nuestro programa de manejo de pacientes especializados. Le enseñaremos sobre:

- Cómo tomar su(s) medicamento(s)
- Cuándo tomar su(s) medicamento(s)
- Cómo manejar los posibles efectos secundarios

Nuestro programa de manejo para pacientes es gratis. Haremos un seguimiento de su evolución y le ofreceremos apoyo. Si no desea formar parte del programa, puede optar por no participar llamándonos al 682-303-3900.

También es opcional surtir su receta con nosotros. Si desea usar otra farmacia especializada, llámenos y le ayudaremos a transferir su receta.

## Cómo surtir una receta

Puede solicitar reabastecimientos en persona, por teléfono o a través de la aplicación MyCookChildren's.

1. En persona: Pase por la farmacia comercial Cook Children's- Dodson ubicada en 1500 Cooper St., Suite 1541, Fort Worth, TX 76104.
2. Teléfono: Llame a nuestro equipo especializado al 682-303-3900. Cuando llame para solicitar un reabastecimiento, espere dos días laborales para que la farmacia comercial Cook Children's - Dodson procese y entregue su orden de receta.
3. En línea: MyCookChildren's es un portal seguro para pacientes y una aplicación con muchas funciones que le ayudarán a manejar la salud de su hijo, incluso a solicitar el reabastecimiento de los medicamentos. [cookchildrens.org/mycookchildrens](https://cookchildrens.org/mycookchildrens)

Si ha perdido sus medicamentos o suministros, o si necesita su(s) receta(s) antes de viajar, llámenos. Nuestro personal colaborará con usted y su compañía de seguro médico para asegurarse de que cubren sus medicamentos y de que siempre tenga lo que necesita.

## Seguro médico, facturación y ayuda financiera

Nuestro equipo trabaja con su compañía de seguro médico para que cubra su receta especializada. Es posible que tenga que hacer un copago cada vez que surtamos su medicamento. Le diremos la cantidad exacta que tiene que pagar. La cantidad del copago de un medicamento de farmacia especializada puede seguir siendo caro, aunque su seguro médico pague la mayor parte del coste. Nuestro equipo buscará programas de ayuda económica para que usted pueda reducir el costo de su terapia con medicamentos. Es posible que le pidamos que complete un formulario de autorización para estos servicios.

Algunos medicamentos necesitan documentación para que el seguro médico los pague. Este proceso se llama autorización previa. Nuestro equipo está capacitado para tramitar este papeleo. Puede tardar unos días laborales en completarse. Nuestro equipo los mantiene informados a usted y a su doctor durante todo el proceso, especialmente si se esperan retrasos. Si el seguro médico rechaza la cobertura de su medicamento, nuestro equipo puede ayudar a su doctor a presentar una apelación.

La farmacia comercial Cook Children's - Dodson puede estar "fuera de la red" para su seguro médico. Le informaremos el costo de surtir su medicamento con nosotros. Nuestro personal enviará su receta a una farmacia "dentro de la red" si esto le ahorra dinero.

## Planes de pago

Usted debe pagar cualquier saldo antes de su próximo reabastecimiento. Aceptamos tarjetas de crédito/débito, efectivo, cheques personales, giros postales, la mayoría de las cuentas de gastos médicos flexibles y el pago en línea a través del Portal del Paciente MyCookChildren's.

Si recibe un cheque de su compañía de seguro médico, envíelo a la farmacia comercial Cook Children's - Dodson. Envíe también una copia de la Explicación de beneficios (también conocida como EOB por sus siglas in ingles) de su seguro médico. Si tiene alguna pregunta al respecto, llámenos.

Si necesita ayuda para hacer un plan de pago para la cantidad que debe, estaremos encantados de ayudarle a establecer un plan de pago. Por favor, llámenos y hable con nosotros acerca de su situación.

## Asistencia farmacéutica

Nuestros farmacéuticos tienen una preparación especial sobre los medicamentos que está tomando. Están aquí para responder a sus preguntas sobre su tratamiento y su plan de cuidados. Nuestros farmacéuticos tienen acceso directo a sus doctores, enfermeras y otros proveedores. Nos pondremos en contacto con ellos cuando sea necesario.

### Los farmacéuticos:

- Le enseñarán cómo y cuándo tomar sus medicamentos correctamente y explicarle por qué es importante.
- Se Asegurarán de que sabe cómo usar los medicamentos inyectables.
- Le ayudarán a comprender y tratar los efectos secundarios y las interacciones entre los medicamentos.
- Hablarán sobre cualquier problema que pueda tener, como problemas para tomar el medicamento o preocupaciones sobre el costo.
- Colaborar con su equipo de atención médica para garantizar que su tratamiento sea seguro, eficaz y el mejor para usted.

## Llame a uno de nuestros farmacéuticos si tiene alguna pregunta sobre su tratamiento.

**Puede hablar con un farmacéutico titulado 24 horas al día, 7 días a la semana, para cualquier necesidad urgente sobre su medicamento. En caso de emergencia, llame al 911.**

El objetivo de nuestro programa de manejo para pacientes es ayudarle a sacar el máximo beneficio de nuestro medicamento especializado.

### Los beneficios de formar parte de nuestro programa son:

- Trabajar con farmacéuticos expertos y entrenados en pediatría que forman parte de su equipo de atención médica y que trabajan directamente con el doctor de su hijo.
- Un mejor conocimiento del uso de los medicamentos.
- Planes únicos para el paciente para asegurarse de que no se olvida ninguna dosis y de que toma el medicamento con regularidad.
- Mejor capacidad para manejar posibles efectos secundarios difíciles.
- Mayor autocontrol de los medicamentos y las enfermedades.
- El farmacéutico y el doctor colaboran para una mejor experiencia de atención médica.
- Acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a un farmacéutico u otro personal clínico.

Aunque nuestro equipo especializado de farmacia puede ayudarle a obtener los máximos beneficios de su terapia, sólo su doctor puede diagnosticar su enfermedad y recetarle medicamentos. Debe acudir a las visitas con su doctor y tomar sus medicamentos como éste le indique. Esto puede evitar problemas y ayudarle a obtener los mejores resultados de su terapia. Es importante que informe a su doctor sobre otros medicamentos que esté tomando, actualizaciones de sus alergias y cualquier cambio en su salud. Esta información afecta a nuestra atención y coordinación.

## Servicio de entrega de recetas

Puede recoger los medicamentos recetados en persona, de 8. a.m. a 5:30 p.m., de lunes a viernes. Los espacios de estacionamiento de la farmacia están en el garaje P1.

### Envío de recetas

También puede programar un envío a domicilio. Los envíos se realizan de lunes a jueves. Tendrá que firmar para recoger el paquete. Si no va a estar en casa para la entrega, podemos dejar el paquete en otro lugar autorizado. No podemos realizar envíos a apartados de correos (P.O. Box). Nuestro equipo planificará el envío de su(s) medicamento(s) especializado(s) a su domicilio o a otro lugar autorizado cuando sea necesario.

Trabajaremos con su doctor o seguro médico para conseguirle cualquier otro suministro necesario, como agujas, jeringuillas, recipientes para objetos punzantes y toallitas con alcohol. Si su(s) medicamento(s) necesita(n) una preparación especial o refrigeración, lo(s) empacaremos y enviaremos de forma segura. Haremos todo lo posible para entregar sus medicamentos y suministros con anticipación si existe una alerta meteorológica. Un miembro del equipo intentará llamar a nuestros pacientes, por orden de prioridad de desastre, con cualquier instrucción especial. Por favor, asegúrese de que tenemos cualquier otra información de contacto en archivo para asegurarnos de que podemos contactarlo en caso de una emergencia o un retraso en la entrega para evitar un lapso en la terapia. Por favor, siempre informe a nuestro personal si su información de contacto cambia.

### Recordatorios para reabastecimientos

Un coordinador de atención al paciente o un técnico de farmacia le llamará:

- Una semana antes de que se le acabe el medicamento.
- Para preguntarle cómo se encuentra.
- Para verificar su terapia y obtener una nueva receta si no le queda ninguna autorización.

Nuestro coordinador de atención al paciente o técnico farmacéutico le pondrá en contacto con un farmacéutico clínico si tiene alguna pregunta o duda sobre su tratamiento.

### Servicios de interpretación

Si es usted sordo, tiene problemas de audición o habla un idioma diferente al inglés, tenemos un intérprete para usted. También disponemos de servicios para personas con discapacidad visual.

### Medicamentos no disponibles en la farmacia

Podemos surtir la mayoría de los medicamentos especializados. Si nuestra farmacia especializada no puede surtir su medicamento, nuestro equipo trabajará con usted y con otra farmacia para asegurarse de que reciba su medicamento. Díganos si desea que enviemos su receta a otra farmacia y la transferiremos.





# Preguntas más frecuentes

## ¿Qué es una farmacia especializada?

Una farmacia especializada dispone de medicamentos complejos y costosos que su farmacia local puede no tener. Necesitan un almacenamiento y una forma de manejo especiales. Estos medicamentos pueden inyectarse, tomarse por la boca o administrarse en infusión. A veces, tienen efectos secundarios que un farmacéutico capacitado deberá revisar. La farmacia comercial Cook Children's - Dodson ofrece estos medicamentos y le proporciona un excelente servicio de atención al cliente y apoyo clínico.

## ¿Permitirá mi compañía de seguro médico que la farmacia comercial Cook Children's - Dodson surta mis medicamentos?

Podemos surtir para la mayoría de las compañías de seguro médico. A veces, su compañía de seguro médico le pedirá que use otra farmacia. En estos casos, le enviaremos su receta y pediremos que la nueva farmacia se ponga en contacto con usted.

## ¿Sustituirán alguna vez mi medicamento por otro?

De vez en cuando, necesitamos usar medicamentos genéricos en lugar de medicamentos de marca. Es posible que su seguro médico prefiera el medicamento genérico o que esto le ahorre dinero. Si necesitamos un sustituto, un miembro del equipo le llamará para avisarle antes de que procesemos el medicamento.

## ¿Cuándo debe llamarnos?

Debe llamar si:

- Cambia su dirección, número de teléfono o datos del seguro médico.
- Tiene alguna pregunta sobre el estado de su receta.
- Tiene dudas sobre cómo tomar sus medicamentos.
- Necesita cambiar o verificar el estado de su envío.
- Si tiene que empezar a tomar un medicamento, suspenderlo o cambiar la dosis.
- Tiene una reacción o alergia a su medicamento.
- Desea más información sobre su plan de terapia.
- Si cree que hay un problema con el medicamento o si hay un error de envío.
- Si ve que su medicamento ha sido retirado del mercado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés).

## También puede llamarnos si tiene cualquier otra pregunta o duda. Nuestro personal estará encantado de ayudarle con sus necesidades de farmacia especializada, incluso:

- Trabajar con otra farmacia especializada para obtener sus medicamentos.
- Ayudar para obtener medicamentos en caso de emergencia o catástrofe.
- Proporcionarle herramientas para el manejo de su terapia, incluidos materiales educativos y apoyo a la defensa del consumidor.

## ¿Es importante tomar todos mis medicamentos?

Sí. Siga las instrucciones de su doctor tanto en lo que se refiere a la cantidad de medicamento que debe tomar como a la duración del mismo. Entendemos que algunos medicamentos pueden tener efectos secundarios desagradables o ser difíciles de tomar. Nuestros farmacéuticos pueden ofrecerle consejos prácticos para hacer frente a estos problemas. También podemos ayudarle a consultar a su doctor sobre cómo tratar cualquier efecto secundario.

## ¿Qué debo hacer si tengo una reacción negativa al medicamento?

Llame al 911 o pida a alguien que le lleve a emergencias si la reacción es grave o potencialmente mortal. Llámenos o llame a su doctor para informar de la reacción.

## ¿Puedo devolver mi receta?

Una vez que reciba el medicamento en la farmacia, no podrá devolverlo. Si cree que hay un problema con su medicamento o que el dispositivo está defectuoso, llámenos y veremos si podemos enviarle un medicamento o dispositivo nuevo. Si cree que su medicamento ha sido retirado del mercado, llámenos y nuestro personal le ayudará.

### ¿Cómo deshacerse de los medicamentos no usados?

Para obtener instrucciones sobre cómo deshacerse correctamente de los medicamentos no usados, llámenos o visite los siguientes sitios web de la FDA para obtener información e instrucciones:

- [fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm](https://www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm)
- [fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm](https://www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm)

Somos un punto de recolección oficial de la Administración para el Control de Drogas de los Estados Unidos (DEA, por sus siglas en inglés). Esto significa que puede tirar los medicamentos viejos o sin usar en los contenedores verdes de eliminación de medicamentos de nuestras instalaciones. Más información sobre la eliminación de medicamentos en [meddropbox.org](http://meddropbox.org).

## Información para pacientes

### Recursos y apoyo en la comunidad

El personal de la farmacia comercial Cook Children's - Dodson le proporcionará información sobre los recursos en la comunidad para ayudarle a obtener los mejores resultados de su terapia con medicamentos y a controlar mejor su salud. Visite [cookchildrens.org/dodson-pharmacy](http://cookchildrens.org/dodson-pharmacy) para obtener más información.

### Retiro de medicamentos

La farmacia comercial Cook Children's - Dodson sigue las pautas de retiro de medicamentos de la FDA, los fabricantes de medicamentos y/o las agencias reguladoras estatales y federales. Lo llamaremos a usted y a su proveedor si el retiro de un medicamento lo afecta.

### Cómo conseguir medicamentos en caso de emergencia o catástrofe

Hacemos todo lo posible por enviarle sus medicamentos y suministros con anticipación en caso de que se produzca un fenómeno meteorológico. Si no podemos enviarle sus medicamentos o suministros, transferiremos su receta a otra farmacia. Si hay un desastre en su área, llame al 682-303-3900 para darnos su nueva información de contacto y lugar de envío para asegurarse de que siempre tiene la terapia que necesita.



# Seguridad del paciente

## Reacciones adversas a los medicamentos

Los pacientes que tengan una reacción adversa al medicamento, síntomas médicos repentinos u otros problemas, deben llamar a su doctor primario, al servicio de emergencias local o al 911.

## Cómo lavarse las manos

Las infecciones son graves. La mejor manera de evitar una infección es lavarse las manos frecuentemente. Recuerde lavarse siempre las manos antes y después de preparar o tocar cualquier medicamento.

1. Reúna las cosas que necesita: • Jabón • Toallas de papel o una toalla de tela limpia
2. Mójese las manos con agua tibia.
3. Póngase una cantidad pequeña de jabón en las manos.
4. Frótese las manos vigorosamente durante al menos 30 segundos.
5. No olvide los pliegues de sus dedos.
6. Enjuáguese las manos con agua tibia.
7. Séquese las manos con una toalla de papel o una toalla de tela limpia.
8. Cierre la llave con la toalla.
9. Si toca algo (su pelo, por ejemplo), estornuda en sus manos o siente que sus manos ya no están limpias, lávese las manos de nuevo.

Si no dispone de suministro de agua, use un limpiador de manos antibacteriano a base de alcohol.

## Eliminación de objetos punzantes

Después de inyectar el medicamento, deposite todas las agujas, jeringuillas, lancetas y otros objetos punzantes en un contenedor para objetos punzantes. No tire los objetos punzantes a la basura a menos que estén en un contenedor para objetos punzantes. No los tire por el inodoro. Si no dispone de un contenedor para objetos punzantes, use un recipiente de plástico duro o de metal con tapa de rosca u otro tipo de tapa que se pueda cerrar con firmeza. Antes de tirarlo, refuerce la tapa con cinta adhesiva resistente. No use recipientes de plástico transparente o vidrio. No llene los contenedores más de tres cuartas partes de su capacidad.

Consulte a su servicio local de recolección de residuos o al departamento de salud pública para verificar los procedimientos de eliminación de recipientes para objetos punzantes en su zona. También puede visitar el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC por sus siglas en inglés) sobre eliminación segura de agujas en la comunidad en [cdc.gov/needledisposal](https://www.cdc.gov/needledisposal).

## Seguridad con agujas

- Nunca vuelva a poner la tapa en las agujas.
- Tire las agujas usadas inmediatamente después de usarlas en un contenedor para objetos punzantes.
- Saber cómo desechar la aguja antes de usarla.
- Informe inmediatamente a su doctor de cualquier pinchazo con aguja o herida relacionada con objetos punzantes.

## Información para pacientes sobre preparación para emergencias

Queremos que usted y su familia vivan en un entorno seguro. He aquí algunas sugerencias que podrían ayudarle a prevenir una lesión en su hogar. Revise todas las habitaciones de su casa y haga que su hogar sea más seguro.



### Caída

- Esta es la forma en que la gente se lesiona más frecuentemente en sus casas.
- Mantenga el suelo limpio. Limpie inmediatamente los derrames.
- Si usa alfombras/tapetes, póngalos sobre un fondo para alfombras o elija alfombras antideslizantes en la parte de atrás para reducir el riesgo de caídas.
- Use una alfombrilla antideslizante o instale tiras adhesivas en su bañera o regadera.
- Mantenga los cables del teléfono, computadora y eléctricos fuera de las zonas de paso.
- Todas las escaleras y escalones necesitan barandales. Si hay escaleras en su casa y tiene niños, use puertas para bebés en la parte superior e inferior de las escaleras.
- Mantenga todos los pasillos bien iluminados y use luces nocturnas si las necesita.
- Tenga una linterna que funcione.

### Envenenamiento

- Mantenga todos los materiales y líquidos peligrosos fuera del alcance de los niños.
- Mantenga los medicamentos fuera del alcance de los niños.
- En caso de envenenamiento, póngase en contacto con el servicio local de envenenamientos o llame al 800-222-1222.

### Prevención de incendios y quemaduras

- Tenga detectores de humo en casa y cambie las pilas al menos una vez al año.
- Revise cada detector de humo una vez al mes.
- Tenga un plan contra incendios y asegúrese de que todos los miembros de la familia saben qué hacer en caso de incendio.
- Coloque tapas sobre los enchufes eléctricos.
- Revise que su calentador de agua no esté a más de 120 grados Fahrenheit.
- Mantenga a los niños alejados de la estufa. Permanezca cerca de la estufa mientras cocina.
- Guarde los cerillos y encendedores donde los niños no puedan alcanzarlos.

### Fuego

- Rescatar a cualquier personal del peligro.
- Si está a salvo, avise a los bomberos. En caso contrario, abandone la zona y póngase a salvo.
- Apague el oxígeno (si lo usa) e intente contener el fuego cerrando las puertas.
- Intente apagar el fuego sólo si se encuentra en una zona pequeña. Salga del edificio y avise a los bomberos una vez que esté a salvo.
- Si necesita quedarse en otro lugar, llame a la farmacia comercial Cook Children's – Dodson para darnos su información de contacto nueva y lugar de envío para asegurarnos de que siempre tenga la terapia que necesita.

### Desastres naturales (inundaciones, terremotos o tornados)

- Si vive donde ocurren desastres con frecuencia, almacene alimentos y agua embotellada adicional. Tenga un radio que funcione con pilas, linternas y pilas adicionales. Si está tomando un medicamento nebulizado u otro medicamento que necesita electricidad para administrarse, llame a su compañía eléctrica local para informar sus necesidades especiales. Es posible que puedan darle prioridad para la restauración de su electricidad.
- Revise si hay lesiones.
- Revise su casa por si hay fugas de gas o agua y cierre las válvulas correspondientes.
- Manténgase alejado de ventanas o cristales rotos. Use zapatos en todo momento.
- Abandone la zona si es necesario.
- Si necesita salir, vaya al refugio más cercano y notifique a los organizadores de cualquier necesidad especial que tenga. Llame a la farmacia comercial Cook Children's - Dodson para darnos su información de contacto nueva y ubicación de entrega para asegurarnos de que siempre tenga la terapia que necesita.

### Apagón (corte de energía)

- Informe a sus compañías de gas y electricidad si se produce una pérdida de suministro eléctrico. Si toma un medicamento nebulizado u otro que necesite electricidad para administrarse, llame a su compañía eléctrica local para informar de sus necesidades especiales. Es posible que puedan darle prioridad a la restauración de su electricidad.
- Tenga a mano un radio de pilas, linternas, pilas extras y/o velas. (Si usa oxígeno, apáguelo antes de encender velas.)

### Tormenta invernal

- Tenga un kit de emergencia con:
  - Agua.
  - Alimentos de larga duración.
  - Radio de pilas.
  - Linternas y pilas nuevas.
  - Botiquín de primeros auxilios con medicamentos recetados.
- Mantenga el celular con carga completa.
- NO use la estufa para calentarse. Si se va la luz, use estos artículos como fuentes de calor:
  - Mantas, bolsas para dormir o abrigos de invierno, guantes y gorros adicionales.
  - Una chimenea de leña con suministro de leña seca.
- Nunca use una parrilla de carbón o un hornillo de gas portátil dentro de casa. Emiten humos mortales.
- Evite usar velas, ya que pueden provocar incendios domésticos. Si usa velas, manténgase siempre cerca para evitar incendios.

## Inquietudes y quejas

Tiene derecho a expresar sus quejas y sugerir cambios en la atención o los servicios sin temor a represalias o a la pérdida de los servicios. Hay muchas formas de comunicarnos sus comentarios o preocupaciones.

- Envíenos un correo electrónico a [dodsonretailpharmacy@cookchildrens.org](mailto:dodsonretailpharmacy@cookchildrens.org)
- Comunicar la preocupación al personal implicado o al responsable, por teléfono o en persona.

La farmacia comercial Cook Children's – Dodson cuenta con un proceso formal que garantiza que revisemos y analicemos sus inquietudes, quejas y sugerencias dentro de los cinco días laborables de recibirlas. Se le notifica, por teléfono o por escrito, nuestra resolución. No hay represalias por presentar una queja.

### Si no podemos resolver su problema de atención al paciente o de seguridad, puede ponerse en contacto con:

- Representantes de pacientes de Cook Children's:
  - 682-885-5325
  - Correo electrónico: [patientrepresentative@cookchildrens.org](mailto:patientrepresentative@cookchildrens.org)
- Comisión de Acreditación para el Cuidado de la Salud
  - en línea: [achc.org/contact](http://achc.org/contact)
  - Línea gratis: 855-937-2242
  - Correo: 139 Weston Oaks Ct., Cary, NC 27513
- Comité de Farmacias del Estado de Texas
  - en línea: [pharmacy.texas.gov/complaint](http://pharmacy.texas.gov/complaint)
  - Línea gratis: 1-800-821-3205 (seleccionar opción 1)
  - Correo: Comité de Farmacias del Estado de Texas 1801 Congress Ave., Suite 13.100 Austin, TX 78701

# Derechos y responsabilidades

En Cook Children's, nuestra principal preocupación son usted y su hijo. Nos comprometemos a ofrecer la máxima calidad de atención y seguridad posible y a hacer todo lo posible para ganar y mantener su confianza. Así es como cumplimos nuestra promesa a usted y a todas las familias que confían en Cook Children's para su atención médica.

De acuerdo con nuestra promesa, hemos creado una Declaración de Derechos y Responsabilidades de Pacientes y Padres. Si tiene alguna duda sobre la atención de su hijo, comuníquenoslo de inmediato. Aunque siempre es agradable saber que estamos haciendo un buen trabajo, es igualmente importante saber si hay algo que podamos hacer mejor.

## Derechos y responsabilidades del programa de manejo para pacientes

### Los pacientes tienen derecho a:

- Que la información médica y personal se comparta con el programa de manejo para pacientes sólo de acuerdo con las leyes estatales y federales.
- Identificar a los miembros del personal del programa, incluido su cargo.
- Hablar con el supervisor de un miembro del personal, si es necesario.
- Hablar con un profesional de la salud.
- Recibir información sobre el programa de manejo para pacientes.
- Rechazar la participación o darse de baja en cualquier momento.
- Recibir una copia de los Derechos y Responsabilidades del Paciente. Si no puedo entender mis derechos, el hospital me los traducirá o explicará en un idioma que entienda.
- Recibir toda la información que necesite sobre mi enfermedad en palabras o en un idioma que entienda. Esto incluye pruebas, procedimientos, opciones de tratamiento, posibles riesgos y beneficios.
- Doy mi consentimiento informado para cualquier tratamiento sugerido.
- Poder acceder al historial clínico.
- Recibir respuestas a cualquier pregunta o duda que tenga sobre el tratamiento.
- Compartir mi opinión sobre el plan de tratamiento con el equipo de atención médica.
- Obtener una explicación de mi equipo de atención médica para cada procedimiento, prueba o examen que requiera contacto con el cuerpo. Saber que esta atención será lo más delicada y privada posible.
- Recibir atención médica independientemente de mi edad, raza, sexo, religión, cultura, situación económica, nivel de estudios o discapacidad.
- Tomar decisiones, tras hablar con mi doctor, sobre mi atención médica y mi salud en general. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar la atención médica según lo permita la ley. Se me informará en un idioma que pueda comprender sobre lo que ocurrirá si rechazo la atención médica.
- Participar en la toma de decisiones sobre cuestiones éticas.
- Saber que mi equipo de atención médica controlará mi dolor. Me escucharán y harán todo lo posible para aliviar mi dolor.
- Participar en la elaboración de un plan de control del dolor.
- Estar libre de restricciones o aislamiento para controlar el comportamiento, a menos que sea médicamente necesario.
- Recibir un trato respetuoso independientemente de mi raza, sexo, religión, cultura, situación económica, nivel de estudios o discapacidad.
- Recibir asistencia en un entorno seguro, sin acoso ni malos tratos.
- Recibir respuestas a las solicitudes de servicios prestados por Cook Children's de acuerdo con las leyes y normas vigentes.
- Conocer los nombres de los miembros de mi equipo de atención médica.
- Sentirse libre y cómodo para presentar una queja y recibir comentarios.
- Enojarme, llorar o expresar mis sentimientos de forma no amenazadora.
- Recibir ayuda para ponerse en contacto con los servicios de protección, en caso necesario.
- Ser informado de experimentos, investigaciones o proyectos educativos que afecten a mi atención o tratamiento. Poder negarme a participar en cualquiera de esos proyectos.
- Que se notifique el ingreso de mi hijo a un familiar, a un representante de mi elección o a mi doctor.
- Completar una directiva anticipada (testamento vital) para mí (si soy paciente) o para mi hijo, si lo permite la ley. Espero que mi equipo de atención médica siga esta directiva.





- Recibir cuidados reconfortantes y respetuosos si mi hijo se acerca a la muerte. Esto incluye el tratamiento del dolor, el reconocimiento de las preocupaciones culturales y espirituales y la prestación de una atención compasiva durante los momentos de duelo.
- Tener momentos y lugares para jugar y aprender.
- Tener a mi familia conmigo todo lo que quiera durante el horario de visitas establecido por Cook Children's.
- Que los amigos visiten a mi hijo durante las horas de visita, cuando sea posible.
- Que se me informe si hay algún motivo para no permitir que las visitas vean a mi hijo.
- Disponer de un teléfono para hacer y recibir llamadas durante la hospitalización.
- Cook Children's no restringirá, limitará ni negará visitas por motivos de raza, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

### **Los pacientes (o los tutores de los pacientes infantiles) tienen la responsabilidad de:**

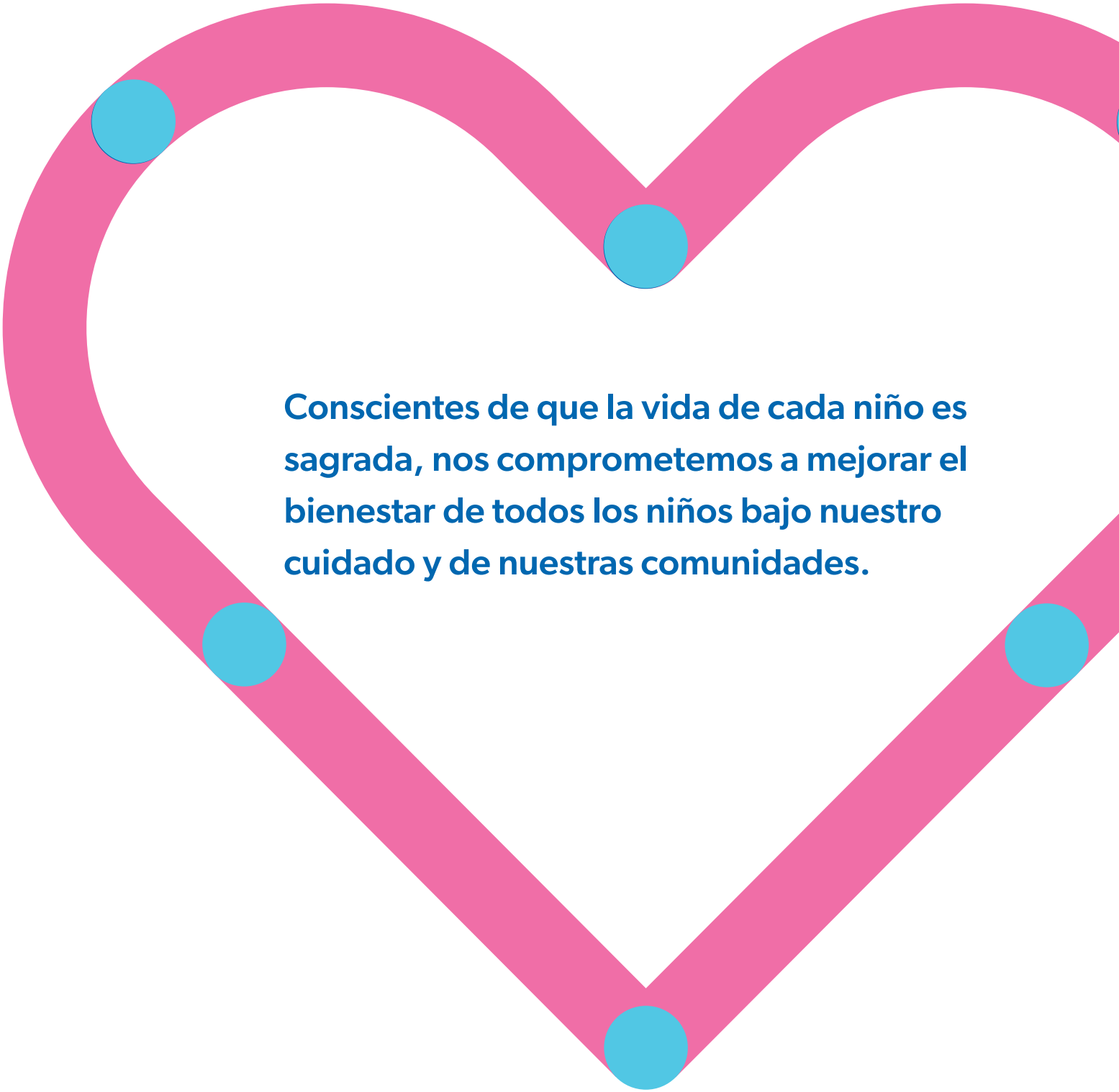
- Facilitar información clínica y de contacto exacta y notificar al programa de manejo para pacientes los cambios que se produzcan en dicha información.
- Notificar al responsable del tratamiento su participación en el programa de manejo para pacientes.
- Conocer sus responsabilidades en materia de la atención a la salud.
- Proporcionar una copia de su directiva anticipada actual (Directiva de Texas para Médicos y Familiares o Sustitutos, Poder Médico u Orden de No Resucitar Fuera del Hospital), si existe.
- Hacer preguntas si no entiendo la información o las instrucciones.
- Seguir el plan de tratamiento acordado. Conocer y responsabilizarse de las consecuencias de rechazar el tratamiento o no seguir las instrucciones.
- Facilitar información precisa y completa sobre todos los asuntos relacionados con la salud. Informar de cualquier cambio inesperado en mi estado de salud o en el de mi hijo.
- Comentar cualquier problema de dolor con el doctor o la enfermera. Colaborar con el equipo médico en la elaboración de planes para controlar el dolor.
- Acudir a mis citas y ser puntual. Si no puedo acudir a mi cita, llamaré lo antes posible para programar una cita nueva.
- Informar al doctor, enfermera o representante de pacientes de mi hijo si tengo alguna duda o no estoy satisfecho con los cuidados que recibe.
- Actuar adecuadamente y ser considerado en mis intentos de resolver conflictos, si surgen.
- Mantener los teléfonos celulares en modo silencio/vibración cuando estén cerca de pacientes o del equipo de atención médica.
- Pagar las facturas médicas de las que soy responsable.

### **Responsabilidades de pacientes, familiares y visitantes:**

- Aprender y seguir las reglas y regulaciones de Cook Children's. Saber que Cook Children's no permite el consumo de tabaco, drogas ilegales, alcohol, pistolas y otras armas.
- No tomar fotos de otras personas o pacientes con un teléfono celular o una cámara.
- Cumplir las reglas sobre el número de visitantes permitidos, cuándo pueden venir y cuánto tiempo pueden quedarse.
- Vestir adecuadamente.
- No usar palabras obscenas, amenazas o cualquier acción que interfiera con la atención médica.
- No permitir que nadie visite bajo los efectos de cualquier sustancia.
- Tener en cuenta los derechos de los demás pacientes y del equipo de atención médica controlando los niveles de ruido y el número de visitantes.
- Ser respetuoso con los derechos y la propiedad de otros pacientes y del equipo de atención médica de Cook Children's.
- Respetar la privacidad y confidencialidad de todos los niños y familias que reciben atención en Cook Children's.
- Saber que, si no cumplo con las reglas y regulaciones de Cook Children's, se llamará a seguridad y puede que nos escolten fuera de la propiedad.



Cook Children's  
**CHRIS**  
CHRISTINE ATWELL, RPH  
PHARMACY  
**MANAGER, PHARMACY RETAIL**



**Conscientes de que la vida de cada niño es sagrada, nos comprometemos a mejorar el bienestar de todos los niños bajo nuestro cuidado y de nuestras comunidades.**



[cookchildrens.org/dodson-pharmacy](https://cookchildrens.org/dodson-pharmacy)