

# Patient Information

For Specialty Pharmacy Patients



**Yakima Valley  
Farm Workers Clinic**

## What we do

Our specialty pharmacy supports YVFWC patients in Washington and Oregon who take medications that qualify as Specialty medications. Specialty medications are medications that can be used to treat complex or chronic conditions. Examples of these conditions are Rheumatoid Arthritis, Multiple Sclerosis, and Psoriasis. We work with your healthcare team to deliver service based on your needs.

## What makes our pharmacy different?

Our goal is to help you get the best from your medication.

We will assist by:

- Working with you, your doctor, and your insurance to manage costs
- Providing the highest quality of care possible
- Sharing expert health information

We enroll all specialty pharmacy patients in a program:

- Our pharmacist will give you an initial assessment
- We'll teach you how to take your medication
- We'll tell you about any potential side effects
- We'll provide you with access to specialized medicines that are not available at local pharmacies
- We'll check for any possible drug interactions and drug allergies
- We'll listen to your concerns and find the right way to serve you

Questions? Call your pharmacists 24/7 at (509) 249-4606 or toll free at 1-833-949-0371

Your part in this program includes outreach calls, health updates, and taking your medication as instructed.

If you wish to opt out, let us know anytime.

## Eligibility

The specialty pharmacy is available to patients with prescriptions to treat the following conditions:

- Lung Disorders
- Skin Disorders
- Growth Disorders
- Hepatitis
- Hypercholesterolemia Disorders
- Inflammatory Bowel Disorders
- Migraine
- Movement Disorders
- Multiple Sclerosis
- Osteoporosis
- Arthritis Disorders

# How to get services

## Phone

(509) 249-4606 or toll free at 1-833-949-0371

Monday - Friday from 8:00 AM to 5:00 PM.

Closed for the following holidays:

- New Year's Day
- President's Day
- Memorial Day
- Independence Day
- Labor Day
- Thanksgiving Day
- Day After Thanksgiving
- Christmas Day

Our pharmacists are available 24/7 including holidays and weekends. If you call when we're closed, you can speak to an on-call pharmacist or leave a voice message, and a staff member will contact you. Always dial 911 for emergencies.

## Online

You can use MyChart to message your pharmacist. To get started with MyChart, visit [MyChart.YVFWC.org](https://MyChart.YVFWC.org)

## Filling Prescriptions, Order Status, and Requesting Refills

You can ask your doctor to send a prescription or referral. If possible, pharmacy can set up 90-day supplies on your prescriptions. Pharmacy can automatically start a refill for you and will always call you to confirm the delivery before shipping.

You can request refills, transfer prescriptions, and check on orders:

- **Phone:** (509) 249-4606 or toll free at 1-833-949-0371
- **Online:** through MyChart

## How will you get your prescriptions?

Free mail delivery to your home is your best option! You will always have your medication with our free delivery.

When you receive your mail delivery:

- Review the contents
- Ensure your order is correct
- Confirm your order is complete
- Properly store your medication as soon as possible.

Contact us at (509) 249-4606 or toll free at 1-833-949-0371 within one business day to report missing or damaged contents.

## Emergency Access to Medications

If emergencies make getting your medications difficult, call us at (509) 249-4606 or toll free at 1-833-949-0371 for assistance.

We will work extra in natural disasters to fill your prescription needs and ensure you have enough medication.

We will deliver your medication by FedEx or USPS the next day during severe weather or other emergencies. We can also transfer your prescription to another pharmacy, so you do not go without medication.

If a local disaster occurs and the pharmacy cannot reach you, or you cannot reach the pharmacy:

- Listen to local news and rescue centers for advice on obtaining medication, or visit your local hospital immediately



## Medication Substitutions and Unavailable Medications

Our team will work with you and your doctor to find the best medication for your needs. You have the right to refuse a medication substitution. If we cannot fill your prescription, we will work with you to find a nearby pharmacy to serve you instead.

## Medication Recalls

Sometimes, a drug company will recall a medication. We will contact you about any recall that requires you to stop taking the medication immediately. We will work with your doctor to replace the medication or find alternatives if necessary. We are always available to answer questions about recalls.

## Disposal of Medications

You must safely dispose of medication to reduce the risk of misuse or accidental exposure. Please do not dispose of drugs in the trash or flush them down the toilet. To dispose of most unused or expired medicines (both prescription and over the counter), drop them off at an authorized drug take-back site. Go to [med-project.org](http://med-project.org) to find information about drug take-back sites near you.

Used needles for injectable medications require special care and disposal. Go to [safeneedledisposal.org](http://safeneedledisposal.org) to find out how to dispose of used needles in your area.

## Questions, Concerns, Complaints, and Problems

We care about your experience and want to hear from you. If you're not happy with something, or if you have a specific issue, we want to know. You can tell us about your concerns in writing or verbally. We take all feedback seriously, especially when:

- You're not satisfied with your experience.
- You tell us about a problem you've had.
- You ask us for help or a solution.
- You express strong feelings about your experience.
- Several patients are talking about the same issue.

## How We Handle Your Concerns

1. Our staff will make an official report of your concerns in our RL Solutions system within one day of hearing from you.
2. The Specialty Pharmacy Director will reach out to you (phone, email, or text), to understand and resolve your concerns in a way that you're happy with.
3. Once your concern is resolved, the Specialty Pharmacy Director will note how the issue was resolved in the record.
4. Our Specialty Pharmacy Quality Management Committee will look at all patient feedback at their quarterly meeting. If needed, they'll take steps to stop the same issues from happening in the future.

## Medication Reactions, Concerns, or Errors

For any life-threatening conditions, call 911 immediately.

Don't hesitate to contact us if you notice any errors, such as the wrong drug, dose, or directions. We will investigate and correct the mistake.

Call us at (509) 249-4606, toll free at 1-833-949-0371, or through your MyChart patient portal. You can also contact your doctor.



## Contact us:

- If you have questions or concerns about your medication
- If you suspect a reaction or allergy to your medication
- If you have a change in your medication use
- If you have moved or changed your contact information
- If your insurance information or payment method has changed
- If you need to check the status of your order, discuss an order delay, or reschedule your delivery
- If you want information about your insurance claims

You may take a feedback card from the front lobby at your YVFWC clinic and use the contact information provided.

Contact options include:

- **Mail:** Quality Department,  
P.O. Box 190,  
Toppenish, WA 98948
- **Phone:** (509) 865-6175, ext. 2477 or toll free at 1-833-949-0371
- **Fax:** (509) 865-3148
- **Email:** [concerns@yvfwc.org](mailto:concerns@yvfwc.org)

We are committed to high-quality care and hope you allow us to hear and resolve your concerns. But if you choose not to, you may also contact The Joint Commission, state pharmacy regulators, or the other national accrediting bodies.



## Washington State

- **Mail:** Health Systems Quality Assurance Complaint Intake  
P.O. Box 47857  
Olympia, WA 98504-7857
- **Phone:** Washington State Pharmacy Quality Assurance Commission (360) 236-4946.
- **Email:** all complaint-related questions to [HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov](mailto:HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov)

## Oregon

- **Phone:** Oregon Board of Pharmacy (971)-673-0001
- **Online:** Complete and submit the Oregon Board of Pharmacy online complaint form at <https://www.oregon.gov/pharmacy/Pages/Complaint.aspx>.
- **Email:** all complaint-related questions to [pharmacy.compliance@bop.oregon.gov](mailto:pharmacy.compliance@bop.oregon.gov)

## Accrediting Bodies

### The Joint Commission

- **Mail:** Office of Quality and Patient Safety,  
The Joint Commission,  
One Renaissance Blvd,  
Oakbrook Terrace, IL 60181
- **Online:** [https://www.jointcomission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcomission.org/report_a_complaint.aspx)
- **Email:** [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)
- **Fax:** (630) 792-5636

### Utilization Review Accreditation Commission (URAC)

- **Mail:** URAC  
1220 L Street NW Suite 900  
Washington, DC 20005
- **Online:** <https://www.urac.org/contact/file-a-grievance/>
- **Email:** [compliance@urac.org](mailto:compliance@urac.org)
- **Phone:** (202) 326-3941

### ACHC Accreditation Commission For Health Care, Inc

- **Mail:** 39 Weston Oaks Ct.  
Cary, NC 27513
- **Email:** [customerservice@achc.org](mailto:customerservice@achc.org)
- **Toll-Free Phone:** (855) 937-2242
- **Fax:** (919) 785-3011



# Financial Information

You can use credit cards, debit cards, and prepaid gift (or reloadable) purchasing cards to pay out-of-pocket costs. We accept Medicaid, Medicare, and most private health plans. We can check to see if we take your insurance. We can also help you apply for coverage with Medicaid, Medicare, private insurance, and other State and local programs.

## Reduced Fee Services

We offer a sliding fee discount for YVFWC patients who qualify. Visit a patient benefit coordinator at any YVFWC clinic to see if you are eligible. We must see a copy of your latest tax return (required) and at least one of the following items:

- Previous year's W-2
- Copies of current pay stub
- Social Security, Disability, or DSHS income information
- Cash aid income information
- Documentation of public assistance, unemployment, or other financial assistance
- Court-ordered child support or alimony

We will ask you to sign a self-declaration form if you are unemployed and receive no assistance.

## Understanding costs and fees

Our team will help you understand out-of-pocket costs such as deductibles, copays, and co-insurance and assist them with insurance claims for medications, prior authorizations, copay assistance, and patient assistance programs. You may request the cash price for drugs at any time.

## Other Financial Assistance Programs for Patients

- PAN Foundation: [www.panfoundation.org](http://www.panfoundation.org)
- HealthWell Foundation: [www.healthwellfoundation.org](http://www.healthwellfoundation.org)
- Patient Services, Inc.: [www.patientservicesinc.org](http://www.patientservicesinc.org)
- Patient Advocate Foundation Copay Relief: [www.copays.org](http://www.copays.org)
- Partnership for Prescription Assistance: [www.pparx.org](http://www.pparx.org)
- Safety Net Foundation: [www.safetynetfoundation.com](http://www.safetynetfoundation.com)
- The Assistance Fund: [www.theassistancefund.org](http://www.theassistancefund.org)

# Patient Resources

## External Resources for Chronic Conditions

You can find additional information regarding your medication, condition, or diagnosis, and community and financial resources on the following websites:

- **Crohn's Disease**  
<http://www.crohnsnsonline.com>  
<http://www.crohnsforum.com>
- **Cystic Fibrosis**  
<https://www.cff.org/>
- **Growth / Endocrine Disorders**  
<https://www.magicfoundation.org/>
- **Hepatitis**  
<http://www.liverfoundation.org>  
<http://www.hepatitis-central.com>  
[http://www.hepb.org/resources/printable\\_information.htm](http://www.hepb.org/resources/printable_information.htm)
- **Lipid Disorders**  
<https://www.lipid.org/foundations>



- **Migraine / Headaches**  
<https://americanmigrainefoundation.org/>
- **Movement Disorders / Tardive Dyskinesia**  
<https://tdhelp.org/>
- **Multiple Sclerosis**  
<http://www.mymsaa.org>  
<http://www.msfocus.org>  
<http://www.nationalmssociety.org>
- **Oncology**  
<https://www.nccn.org/patientresources/patient-resources>  
<https://www.cancer.org>  
<https://www.livestrong.org/we-can-help>
- **Osteoporosis**  
<https://www.bonehealthandosteoporosis.org/>
- **Psoriasis**  
<http://www.psoriasis.org>
- **Rheumatoid Arthritis**  
<https://www.rheumatology.org/I-Am-A/Patient-Caregiver/Diseases-Conditions/Rheumatoid-Arthritis>  
<http://www.rheumatoidarthritis.com>  
<http://www.arthritis.org>

## Infection Control

Did you know that hand washing is essential to preventing the spread of germs and infections? You can help yourself and your loved ones to stay healthy by washing your hands often:

- Before, during, and after preparing food
- Before eating food
- Before and after caring for someone at home who is sick with vomiting or diarrhea
- Before and after treating a cut or wound
- After using the toilet
- After changing diapers or cleaning up a child who has used the toilet
- After blowing your nose, coughing, or sneezing
- After touching an animal, animal feed, or animal waste
- After handling pet food or pet treats
- After touching garbage

### Follow these five steps every time you wash your hands:

1. Wet your hands with clean, running water (warm or cold), turn off the tap, and apply soap
2. Lather your hands by rubbing them together with the soap. Lather the backs of your hands, between your fingers, and under your nails
3. Scrub your hands for at least 20 seconds. Need a timer? Hum the "Happy Birthday" song from beginning to end twice
4. Rinse your hands well under clean, running water
5. Dry your hands using a clean towel or air dry them

### How to use hand sanitizer:

1. Apply the gel product to the palm of one hand (read the label to learn the correct amount)
2. Rub your hands together
3. Rub the gel over all the surfaces of your hands and fingers until your hands are dry. This procedure should take around 20 seconds



# Specialty Pharmacy Patient Rights and Responsibilities

Patients/Clients of Yakima Valley Farm Workers Clinic have the right to:

1. Be treated with respect, consideration and without judgment by all staff and volunteers.
2. YVFWC staff does not discriminate in the provision of services to an individual;
  - a. because the individual is unable to pay; or
  - b. because payment for those services would be made under Medicare, Medicaid, or the Children's Health Insurance Program (CHIP); or
  - c. based upon the individual's race, color, sex, national origin, disability, religion, age, sexual orientation, or gender identity.
3. Actively participate in the development and periodic revision of their plan of care, including advance discussion of decision- making, treatment options, and ethical decisions.
4. Be provided with a patient information packet before initiating care, or upon request, describing the services they can expect and any limitations on those services.
5. Be given care and service that respects their values and beliefs.
6. Have their privacy, confidentiality, and dignity respected.
7. Be provided care and service in a safe, secure, comfortable, clean environment.
8. Choose a primary care clinician and change clinicians or speak to another health professional.
9. Know the name, title, and qualifications of the providers and staff members who provide their care.
10. Speak with the supervisor of the providers and staff members providing care, upon request.
11. Receive information about their health in a language they understand.
12. Have language interpreters and interpreters for the hearing impaired available during health care visits and when talking to office personnel.
13. Be informed about our complaint process, express concerns about any aspect of our service without retaliation and receive a response in a timely manner.
14. Receive care, treatment and services free of neglect, exploitation and abuse.
15. Have their medical record and information regarding their health care treated confidentially; sharing such information only as is required by law or when they have given their written permission.
16. Review their medical record with a staff member present.
17. Receive proper and timely health care advice, 24 hours a day, 7 days a week, free of prejudice or discrimination of any kind.
18. Receive information about the health care services available, including when and how to access them.
19. Be informed about their health status, treatment options, risks involved, future health care needs, charges, and be given the opportunity to provide informed consent.
20. Have their care coordinated when receiving services across multiple settings such as specialists, hospitals, diagnostic facilities and other health care providers.
21. Allow their family to be involved in their patient care, treatment or service decisions to the extent they deem appropriate.
22. Seek a second opinion from another clinician when there are questions or disagreements regarding a treatment plan.
23. Refuse treatment or withdraw from any program and be informed of the possible consequences of those actions.
24. Be fully informed regarding any research or educational activities, including involvement of students in patient care, and refuse to participate in any such activities if desired.
25. Be informed and assisted in the opportunity to express their wishes concerning future care, including the option to choose who will make medical decisions for them if they are unable to do so, and to prepare a living will or any other advanced directive.



**26.** Be informed in advance of care, of their financial responsibilities including:

- a.** Billing practices.
- b.** Contract agreements with outside providers.
- c.** Financial benefits upon referral to another organization.
- d.** Available financial assistance for medical treatment.

**27.** Receive an explanation of any charges for services.

**28.** Being fully informed of their responsibilities.

**Patients/Clients of Yakima Valley Farm Workers Clinic have the responsibility to:**

- 1.** Provide complete and accurate information regarding their health history, current medical status, any care received outside of the clinic and changes in symptoms or medical condition.
- 2.** Participate in decision making about their health care and to make informed decisions about treatments and procedures before they are performed.
- 3.** Follow the treatment plan agreed upon by them and their clinician.
- 4.** Inform their clinician if they do not understand their treatment plan and what is expected of them, or if they believe they cannot follow through with the treatment plan.
- 5.** Accept the risks that have been explained to them, if they decide to refuse recommended treatment.
- 6.** Treat health care professionals, staff, other patients and clients, and the health center's property in a considerate and respectful manner.
- 7.** Seek medical services only through their chosen primary care clinician except in a life-threatening emergency.
- 8.** Make and keep appointments for non-emergency care and to notify the center if they are going to be late or need to cancel an appointment.
- 9.** Receive proper authorization from their primary care clinician before going to a specialist.
- 10.** Fulfill financial obligations, if any, for the health care services provided.
- 11.** Notify staff if they have questions about any aspect of services provided.
- 12.** Notify their treating provider of participation in other services provided by the organization.
- 13.** Notify staff if they have suggestions for improvements, or any concerns or complaints about the care or services provided to them.





## Servicios

Nuestra farmacia especializada ayuda a los pacientes de YVFWC de Washington y Oregón que toman medicamentos de control especial. Este tipo de medicamentos se usan para tratar enfermedades complejas o crónicas. Ejemplos de estas enfermedades son la artritis reumatoide, la esclerosis múltiple y la psoriasis. Además, colaboraremos con su equipo de atención médica para ofrecerle servicios que satisfagan sus necesidades.

## ¿Qué nos diferencia de otras farmacias?

Nuestro objetivo es ayudarle a sacar el mayor provecho de su medicamento.

Le ayudamos:

- Trabajando con usted, su proveedor de atención médica y su compañía de seguros para reducir el costo
- Proporcionando atención médica de calidad
- Compartiendo información de salud

Inscribimos a todos los pacientes de la farmacia especializada en un programa:

- El farmacéutico le realizará una evaluación
- Le enseñaremos la forma correcta de tomar su medicamento
- Le informaremos sobre los posibles efectos secundarios
- Le daremos acceso a medicamentos especializados que no están disponibles en las farmacias locales
- Comprobaremos si existen posibles alergias o interacciones entre medicamentos
- Hablaremos sobre sus preocupaciones para saber qué servicios son los más apropiados para usted

¿Preguntas? Llame a su farmacéutico, 24 horas al día, 7 días a la semana al (509) 249-4606 o al número gratuito 1-833-949-0371.

Cuando participe en este programa, usted necesitará hacer llamadas de seguimiento, obtener actualizaciones sobre su salud y tomar sus medicamentos según lo indicado. Si desea dejar de participar, por favor avisenos.

## Elegibilidad

La farmacia especializada está a disposición de los pacientes con recetas para tratar las siguientes condiciones:

- Enfermedades pulmonares
- Enfermedades de la piel
- Trastornos del desarrollo
- Hepatitis
- Hipercolesterolemia (colesterol alto)
- Enfermedad inflamatoria intestinal
- Migraña
- Trastornos del movimiento
- Esclerosis múltiple
- Osteoporosis
- Artritis

# Cómo obtener servicios

## Teléfono

(509) 249-4606 o llame al número gratuito 1-833-949-0371

Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 PM.

Cerrada durante los siguientes días festivos:

- Año Nuevo
- Día de los Presidentes
- Día de la Conmemoración de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día después del Día de Acción de Gracias
- Navidad

Nuestros farmacéuticos están disponibles las 24 horas del día, incluso los días festivos y los fines de semana. Si llama cuando estamos cerrados, puede hablar con un farmacéutico de turno o dejar un mensaje para que alguien se ponga en contacto con usted. Recuerde marcar 911 para emergencias.

## En línea

Puede usar MyChart para mandarle un mensaje a su farmacéutico. Para iniciar sesión en MyChart, visite [MyChart.YVFWC.org](http://MyChart.YVFWC.org)

## Cómo llenar recetas médicas, ver el estado del pedido y solicitar resurtidos de recetas

Puede solicitar que su médico le recete un medicamento o que lo refiera. Si es posible, la farmacia puede preparar un suministro de sus medicamentos para 90 días. La farmacia puede surtir su medicamento automáticamente y se pondrá en contacto con usted antes de enviarlo por correo.

Puede solicitar que surtan su receta, cambiar recetas a otra farmacia y obtener información sobre el estado de su pedido:

- Teléfono: (509) 249-4606 o llame al número gratuito 1-833-949-0371
- En línea: a través de MyChart

## ¿Cómo obtiene sus recetas?

La entrega gratis de sus medicamentos es su mejor opción. Nunca se agotarán sus medicamentos con nuestra entrega gratuita.

Cuando reciba sus medicamentos:

- Inspeccione el contenido
- Asegure que su pedido está correcto
- Compruebe que su pedido está completo
- Guarde su medicamento en un lugar seguro lo antes posible

Llámenos al (509) 249-4606 dentro de un día laboral si no recibe algún medicamento o se daña el contenido del pedido.

## ¿Cómo obtener medicamentos recetados en una emergencia?

Si alguna emergencia le impide obtener sus medicamentos, póngase en contacto con nosotros al (509) 249-4606 o al número gratuito 1-833-949-0371 y con gusto le ayudaremos.

Durante los desastres naturales hacemos todo lo posible para surtir sus recetas y asegurarnos de que tiene suficientes medicamentos.

En caso de mal tiempo u otras emergencias, le entregaremos su medicamento por correo USPS o FedEx al día siguiente. También podemos transferir su receta a otra farmacia para que obtenga su medicamento.



Si ocurre un desastre local y la farmacia no puede comunicarse con usted o usted no puede ponerse en contacto con la farmacia:

- Escuche las noticias locales y esté al tanto de la información que den los centros de rescate sobre la manera que puede obtener sus medicamentos, o
- Acuda al hospital más cercano de inmediato

## Sustituciones y medicamentos no disponibles

Nuestro equipo trabajará con usted y su médico para encontrar el mejor medicamento para usted. Además, usted tiene derecho a rechazar la sustitución de un medicamento. Si no podemos surtir su receta, buscaremos una farmacia cercana a usted que pueda surtirla.

## Retirada de medicamentos

Algunas veces, un fabricante retirará un medicamento del mercado. Si esto sucede, nos pondremos en contacto con usted para informarle sobre la retirada del medicamento que toma y solicitaremos que deje de tomarlo inmediatamente. Si es necesario, colaboraremos con su médico para sustituir el medicamento o encontrar alternativas. Si tiene preguntas sobre la retirada de medicamentos, estamos siempre a su disposición.

## Cómo deshacerse de los medicamentos que no usa

Debe deshacerse de los medicamentos de forma segura para evitar el uso indebido o la ingestión accidental. Por favor, no tire los medicamentos a la basura ni en el inodoro. Para deshacerse de la mayoría de los medicamentos que no usa o que han vencido (tanto los de venta con receta médica como los de venta libre), entréguelos a un sitio autorizado de recuperación de medicamentos. Visite, [med-project.org](http://med-project.org) para obtener más información sobre este tipo de sitios.

Deshágase con cuidado de las jeringas para inyectar medicamentos. Visite [safeneedledisposal.org](http://safeneedledisposal.org) para saber dónde puede deshacerse de las jeringas usadas en su área.

## Preguntas, dudas, quejas y problemas

Nuestra prioridad es su satisfacción. Por esa razón nos gustaría que usted nos informe cuando los servicios que reciba no están a la altura de lo que esperaba. Usted puede dirigirse a nosotros o escribirnos cuando guste tratar un asunto relacionado con sus servicios. Tomamos muy en serio todos los comentarios, especialmente si:

- Usted no está satisfecho con su experiencia.
- Usted nos explica el problema que ha tenido.
- Usted solicita que le ayudemos o resolvamos un problema.
- Usted siente emociones fuertes sobre su experiencia.
- Varios pacientes comentan sobre el mismo asunto.

## Como nos encargamos de sus preocupaciones

1. El personal registrará oficialmente su preocupación en nuestro sistema RL Solutions dentro de un día de hablar con usted.
2. El Director de la Farmacia Especializada se pondrá en contacto con usted (teléfono, correo electrónico, texto) para obtener más información sobre el asunto y resolverlo de modo satisfactorio.
3. Una vez que se haya resuelto su preocupación, el Director de la Farmacia Especializada documentará cómo la resolvió.
4. El comité de garantía de calidad de la farmacia especializada analizará los comentarios de los pacientes cuando se reúna cada trimestre. Si es necesario, el comité tomará medidas para prevenir que ocurran los mismos problemas en el futuro.



## Reacciones a los medicamentos, Dudas o Errores

Si alguna condición constituye una amenaza para la vida, llame al 911 de inmediato.

No dude en ponerse en contacto con nosotros si nota un error, ya sea una equivocación en el medicamento recetado, la dosis o las instrucciones. Nosotros investigaremos el asunto y corregiremos el error.

Póngase en contacto con nosotros al (509) 249-4606, al número gratuito 1-833-949-0371 o a través del portal MyChart. También puede comunicarse con su doctor.

### Contáctenos:

- Si tiene preguntas o dudas sobre su medicamento
- Si sospecha que tiene una reacción o alergia a su medicamento
- Si hay un cambio en el uso de su medicamento
- Si se ha mudado o cambiado su información de contacto
- Si la información de su seguro o la forma de pago han cambiado
- Si necesita comprobar el estado de su pedido, hablar sobre un retraso o cambiar la fecha de entrega
- Si desea información sobre sus reclamaciones al seguro

Usted puede obtener una tarjeta de comentarios en la recepción de la clínica YVFWC y usar la información de contacto.

Opciones de contacto:

- **Correo:** Quality Department,  
P.O. Box 190,  
Toppenish, WA 98948
- **Teléfono** (509) 865-6175, ext. 2477 o al número gratuito 1-833-949-0371
- **Fax:** (509) 865-3148
- **Correo electrónico:** [concerns@yvfwc.org](mailto:concerns@yvfwc.org)

Nos comprometemos a proporcionar una atención de calidad y estamos a su disposición para escuchar y resolver sus dudas. También puede ponerse en contacto con The Joint Commission, a la agencia reguladora de farmacias u otras entidades nacionales de acreditación.



## Estado de Washington

- **Correo:** Health Systems Quality Assurance Complaint Intake  
P.O. Box 47857  
Olympia, WA 98504-7857
- **Teléfono:** Comisión de Garantía de Calidad de Farmacias del Estado de Washington (360) 236-4946.
- **Correo electrónico:** enviar preguntas relacionadas a quejas a [HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov](mailto:HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov)

## Oregon

- **Teléfono** Oregon Board of Pharmacy (971)-673-0001
- **En línea:** llenar el formulario para presentar una queja al Consejo de Farmacia de Oregon (Oregon Board of Pharmacy) a <https://www.oregon.gov/pharmacy/Pages/Complaint.aspx>.
- **Correo electrónico:** enviar todas las preguntas relacionadas con las quejas a [pharmacy.compliance@bop.oregon.gov](mailto:pharmacy.compliance@bop.oregon.gov)

## Entidades de acreditación

### The Joint Commission

- **Correo:** Office of Quality and Patient Safety (Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente)  
The Joint Commission,  
One Renaissance Blvd,  
Oakbrook Terrace, IL 60181

- **En línea:** [https://www.jointcomission.org/report\\_a\\_](https://www.jointcomission.org/report_a_)
- **Correo electrónico:** [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)
- **Fax:** (630) 792-5636

### Utilization Review Accreditation Commission (URAC)

- **Correo:** URAC  
Suite 900  
20005
- **En línea:** <https://www.urac.org/contact/file-a-grievance/>
- **Correo electrónico:** [compliance@urac.org](mailto:compliance@urac.org)
- **Teléfono:** 202-326-3941



[complaint.aspx](#)

1220 L Street NW  
Washington, DC

### ACHC Accreditation Commission For Health Care, Inc

- **Correo:** 39 Weston Oaks Ct.  
Cary, NC 27513
- **Correo electrónico:** [customerservice@achc.org](mailto:customerservice@achc.org)
- **Número gratuito:** (855) 937-2242
- **Fax:** (919) 785-3011



# Información financiera

Aceptamos Medicaid, Medicare y la mayoría de los seguros privados. Además, usted puede pagar los gastos de bolsillo con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas regalo prepago (o tarjetas de compra recargables). También podemos ayudarle a solicitar cobertura a través de Medicaid, Medicare, seguros privados y otros programas estatales y locales.

## Servicios con descuento

Ofrecemos servicios a un descuento para los pacientes de YVFWC que califican. Visite a un coordinador de beneficios para pacientes en cualquier clínica de YVFWC para saber si es elegible. Usted necesita mostrar una copia reciente de su declaración de impuestos y uno de los siguientes documentos:

- Forma W-2 del pasado año
- Talones de cheque actuales
- Información de beneficios del Seguro Social, Discapacidad o del DSHS
- Ayuda en efectivo
- Documentación de ayuda pública, desempleo u otra ayuda financiera
- Documentación de manutención o pensión conyugal ordenada por la corte

Si usted está desempleado y no recibe beneficios, le pediremos que firme un formulario de declaración.

## Costo del servicio médico

Nuestro equipo puede ayudarle a comprender qué gastos necesita pagar de su bolsillo, como los deducibles, los copagos y el coaseguro, y ayudarle con las solicitudes de reembolso de medicamentos al seguro, las autorizaciones previas, la ayuda con el copago y los programas de asistencia al paciente. Puede solicitar el precio de los medicamentos en cualquier momento.

## Otros programas de ayuda financiera a pacientes

- PAN Foundation: [www.panfoundation.org](http://www.panfoundation.org)
- HealthWell Foundation: [www.healthwellfoundation.org](http://www.healthwellfoundation.org)
- Patient Services, Inc.: [www.patientservicesinc.org](http://www.patientservicesinc.org)
- Patient Advocate Foundation Copay Relief: [www.copays.org](http://www.copays.org)
- Partnership for Prescription Assistance: [www.pparx.org](http://www.pparx.org)
- Safety Net Foundation: [www.safetynetfoundation.com](http://www.safetynetfoundation.com)
- The Assistance Fund: [www.theassistancefund.org](http://www.theassistancefund.org)

# Recursos para pacientes

## Recursos para condiciones crónicas

Visite los siguientes sitios web para más información sobre su medicamento, enfermedad o diagnóstico y recursos comunitarios y financieros disponibles:

- **Enfermedad de Crohn**  
<http://www.crohnsnsonline.com>  
<http://www.crohnsforum.com>
- **Fibrosis quística**  
<https://www.cff.org/>
- **Trastornos del Crecimiento / Sistema endocrino**  
<https://www.magicfoundation.org/>
- **Hepatitis**  
<http://www.liverfoundation.org>  
<http://www.hepatitis-central.com>  
[http://www.hepb.org/resources/printable\\_information.htm](http://www.hepb.org/resources/printable_information.htm)



- **Trastornos de lípidos**  
<https://www.lipid.org/foundations>
- **Migraña / Dolores de cabeza**  
<https://americanmigrainefoundation.org/>
- **Trastornos del movimiento / Discinesia tardía**  
<https://tdhelp.org/>
- **Esclerosis múltiple**  
<http://www.mymsaa.org>  
<http://www.msfocus.org>  
<http://www.nationalmssociety.org>
- **Oncología**  
<https://www.nccn.org/patientresources/patient-resources>  
<https://www.cancer.org>  
<https://www.livestrong.org/we-can-help>
- **Osteoporosis**  
<https://www.bonehealthandosteoporosis.org/>
- **Psoriasis**  
<http://www.psoriasis.org>
- **Artritis reumatoidea**  
<https://www.rheumatology.org/I-Am-A/Patient-Caregiver/Diseases-Conditions/Rheumatoid-Arthritis>  
<http://www.rheumatoidarthritis.com>  
<http://www.arthritis.org>

## Control de infecciones

¿Sabía que es muy importante lavarse las manos para evitar la propagación de gérmenes e infecciones? Se recomienda lavarse las manos a menudo:

- Antes, durante y después de preparar alimentos
- Antes de comer
- Antes y después de cuidar una persona enferma en casa que está vomitando o tiene diarrea.
- Cuando atiende cortadas o heridas
- Después de ir al baño
- Luego de cambiar pañales o limpiar a un niño después de que hace del baño
- Después de sonarse la nariz, toser o estornudar
- Después de tocar un animal, comida para animales o desechos de animales
- Después de tocar alimentos para mascotas
- Después de tocar la basura

### Siga estos cinco pasos cada vez que se lava las manos:

1. Enjuáguese las manos con agua limpia (tibia o fría), cierre la llave.
2. Frótese las manos con jabón. Enjabone entre los dedos, debajo de las uñas y el dorsal de la mano.
3. Frótese las manos durante un mínimo de 20 segundos. Para saber más o menos el tiempo que necesita frotarse las manos puede cantar las "Mañanitas" una vez desde el principio hasta el final.
4. Enjuáguese las manos con agua limpia.
5. Séquese las manos usando una toalla limpia o un secador de manos.

### Cómo usar la loción antibacterial para manos:

1. Aplique la loción en la palma de la mano (lea la etiqueta para saber la cantidad correcta)
2. Frótese las manos
3. Aplique loción en todas las superficies de las manos y los dedos hasta que se sequen. Este proceso debe durar aproximadamente 20 segundos



# Derechos y Responsabilidades del Paciente

Los Pacientes/Clientes de la clínica Yakima Valley Farm Workers Clinic tienen derecho a:

1. Ser tratados con dignidad y respeto en todo momento.
2. El personal de YVFWC no discrimina cuando proporciona servicios
  - a. si la persona no puede pagar; o
  - b. si el pago de esos servicios lo haría Medicare, Medicaid o el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP); o
  - c. por motivos de raza, sexo, nacionalidad, discapacidad, religión, edad, orientación sexual o identidad de género.
3. Participar activamente en el desarrollo y revisión de su plan de atención, incluyendo en el proceso de la toma de decisiones, las opciones de tratamiento y las decisiones éticas.
4. Recibir o solicitar un paquete de información para pacientes que incluye información sobre los servicios disponibles y las limitaciones de estos.
5. Obtener servicios médicos que respeten sus valores y creencias.
6. Que se respete su confidencialidad y dignidad.
7. Obtener servicios médicos en un ambiente limpio, seguro, y cómodo.
8. Seleccionar un proveedor de atención médica y cambiar de proveedores o hablar con otro profesional de la salud.
9. Saber los nombres y especialidades de los doctores y el personal que los atienden.
10. Hablar con el/la supervisor/a de los proveedores y el personal que proporcionan servicios de atención médica, si el/la paciente lo solicita.
11. Obtener información sobre su condición médica en su idioma preferido.
12. Contar con intérpretes de idiomas (incluyendo intérpretes de señas para personas con problemas de audición) durante las citas para facilitar la comunicación entre el paciente/proveedor.
13. Estar informados del procedimiento para presentar una queja y recibir una respuesta con rapidez.
14. Recibir atención médica en un entorno seguro, libre de negligencia, explotación, y abuso.
15. A que la información en el expediente médico se mantenga en estricta confidencialidad, compartiendo esa información sólo cuando lo exija la ley o cuando usted dé su consentimiento por escrito.
16. Consultar su expediente médico en la presencia de un empleado.
17. Recibir consejos de atención médica oportunos, 24 horas al día, 7 días a la semana.
18. Recibir información sobre los servicios médicos disponibles, incluyendo la manera que puede accederlos.
19. Estar informados sobre su estado de salud, las opciones de tratamiento, las posibles complicaciones, los tratamientos de seguimiento, el costo y tener la oportunidad de dar su consentimiento informado.
20. A la coordinación de su atención cuando reciben servicios de especialistas, hospitales, servicios de diagnóstico y otros proveedores de atención médica.
21. Permitirle a la familia participar en las decisiones relacionadas a la atención médica, las opciones de tratamiento o servicios hasta tal punto que el paciente lo considere necesario.
22. Obtener una segunda opinión de un proveedor de atención médica cuando tengan dudas o no puedan llegar a un acuerdo sobre un plan de tratamiento.
23. Oponerse a un tratamiento o dejar de participar en un programa y recibir información sobre las posibles consecuencias de salud por esa decisión.
24. Estar informados de algún estudio o actividad instructiva, incluyendo la participación de estudiantes en la atención de pacientes y negarse a participar en dichas actividades si así lo desea.



25. Estar informados y contar con apoyo cuando necesiten expresar sus deseos sobre su futura atención médica, incluyendo la opción de elegir a un representante que pueda tomar decisiones por ellos, crear un testamento en vida, y/o preparar una directiva anticipada.
26. Estar informados sobre su atención de salud, sus responsabilidades y:
  - a. Prácticas de facturación.
  - b. Acuerdos contractuales con proveedores externos.
  - c. Beneficios financieros al ser referido a otra organización.
  - d. Ayuda financiera para la atención médica.
27. Recibir una explicación del costo por servicio.
28. Estar informados sobre sus responsabilidades.

**Los Pacientes/Clientes de la clínica Yakima Valley Farm Workers Clinic tienen la responsabilidad de:**

1. Proporcionar información acerca de su historia médica, estado médico actual, atención médica obtenida en otros centros de salud, y cambio de síntomas o de condición médica.
2. Participar en todo aspecto de su atención médica y tomar decisiones informadas sobre tratamientos y procedimientos antes de someterse a ellos.
3. Seguir el plan de tratamiento que ambos el paciente y el doctor hayan acordado.
4. Avisar al doctor si no comprende el plan de tratamiento, lo que se espera de usted o si cree que no puede seguir el tratamiento propuesto.
5. Estar bien informado sobre los riesgos/complicaciones si decide no someterse al tratamiento propuesto.
6. Respetar a los doctores, el personal, a los pacientes, clientes y las instalaciones.
7. Solicitar servicios médicos a través de su doctor excepto en situaciones de emergencia cuando su vida está en peligro.
8. Hacer citas, no faltar y avisar a la clínica si llegará tarde o desea cancelar una cita.
9. Obtener la autorización de su doctor antes de consultar con un especialista.
10. Asumir la responsabilidad del pago por la atención médica que reciba.
11. Avisarle al personal si tiene preguntas sobre un aspecto de su atención médica.
12. Informarle a su proveedor de salud si está recibiendo otros servicios de la organización.
13. Avisarle al personal si tiene sugerencias, dudas o quejas sobre la atención o los servicios que reciben.

