

Preguntas frecuentes

¿Cómo me pongo en contacto con TFP?

- Puede ponerse en contacto con TFP a través de los siguientes métodos:
 - **Teléfono:** 813-871-5161 (línea gratuita: 866-871-5670)
 - **Fax:** 813-877-2479
 - **Correo electrónico:** TFP@tfpspecialty.com
 - **Texto:** Plataforma Digital del Farmacéutico (Pida a un miembro del equipo de TFP información adicional y que se registre)
 - **Aplicación móvil:** "My Community Pharmacy" (una vez descargada, busque Tampa Family Pharmacy por código postal: 33637)
 - **Sitio web:** www.TampaFamilyPharmacy.com
- Póngase en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta o inquietud. Estamos aquí para responder a todas sus preguntas y podemos brindarle información adicional sobre el estado del pedido, el monto del copago y la asistencia, la presentación de reclamaciones, la cobertura de beneficios y mucho más.
- Si tiene algún efecto adverso al medicamento que le recetaron, comuníquese con su médico o farmacéutico de inmediato.

¿Cuándo está abierto TFP?

- Horario de atención:
 - De lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. EST.
 - Viernes de 8:00am a 12:30pm EST.
- Un miembro del personal de TFP estará disponible para ayudarlo a través de cualquiera de nuestros métodos de contacto o en persona durante el horario comercial.
- Un farmacéutico está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para cualquier pregunta que pueda tener. Los farmacéuticos están disponibles para emergencias fuera del horario de atención llamando al número de teléfono de la farmacia y solicitando que se les devuelva la llamada con nuestro servicio de contestador.

¿Cómo solicito una nueva receta?

- Cuando su médico envía una receta a nuestra farmacia, un miembro del personal de TFP lo llamará para verificar toda su información y para programar la recogida o entrega (si lo solicita) de su nuevo medicamento.
- Su médico puede escribir electrónicamente o enviar una nueva receta por fax a TFP. Tenga en cuenta que algunos medicamentos de sustancias controladas no se pueden enviar por fax. La copia impresa de estas recetas debe llevarse o enviarse por correo a la farmacia.
- Su receta puede surtirse con un equivalente genérico según la ley estatal. Consulte a un farmacéutico si tiene alguna pregunta o inquietud.
- Un miembro del personal de TFP le informará si no podemos cumplir con la solicitud de medicamentos. Se le darán al paciente sugerencias sobre dónde encontrar el medicamento.
- Un farmacéutico de TFP con gusto transferirá su(s) receta(s) a otra farmacia o centro de atención médica si lo solicita. Además, TFP ofrecerá su perfil de medicamento a la nueva farmacia o centro de atención médica.

¿Cómo puedo volver a surtir mi receta?

- Si necesita solicitar un resurtido de su medicamento, puede hacerlo a través de cualquiera de nuestros métodos de comunicación enumerados anteriormente en la sección "¿Cómo me comunico con TFP?".
 - Durante el horario comercial, puede comunicarse con la farmacia a través de cualquiera de nuestros métodos de comunicación para solicitar que se surta su medicamento.
 - Fuera del horario de atención, puede solicitar un reabastecimiento llamando al número de teléfono de nuestra farmacia y dejando un mensaje no urgente para que el personal de la farmacia lo complete el siguiente día hábil.
 - Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, puede enviar su solicitud de reposición en nuestro sitio web (www.tampafamilypharmacy.com), así como a través de nuestra plataforma de mensajes de texto para farmacéuticos digitales o a través de nuestra aplicación móvil (My Community Pharmacy)
 - Cuando solicite una recarga, incluya lo siguiente en su mensaje:
 - Su nombre y apellido
 - Fecha de Nacimiento
 - Número de teléfono diurno
 - Nombre del medicamento y número de receta, si está disponible
- Un miembro del personal de TFP se comunicará con usted para programar su recarga una semana estimada antes de la fecha de vencimiento de su recarga.
- TFP rellenará y enviará automáticamente sus medicamentos si los solicita. Todos los datos demográficos deben estar actualizados cada 90 días para continuar con las recargas automáticas.
- Si se agota antes de que TFP se ponga en contacto con usted, o si desea solicitar su recarga con anticipación, contáctenos.
- Infórmele a un miembro del personal de TFP si se ha quedado sin resurtidos y desea que llamemos a su médico para obtener una nueva receta.
- Dígame a un miembro del personal de TFP si hay algún cambio con su salud, seguro o su dirección.
- Si necesita su receta rápidamente, infórmele a un miembro del personal de TFP para que su pedido pueda ser acelerado. Si no puede esperar una entrega, puede recogerla en TFP o puede preguntar sobre la transferencia de su receta a una farmacia local. La receta se puede transferir de nuevo a TFP para la próxima reposición.

¿Cuánto tiempo se tarda en recibir mi receta?

- Nuestro tiempo de procesamiento estándar es de menos de 24 horas. Esto no incluye el tiempo de entrega. Si el tiempo de procesamiento es superior a 24 horas, nos pondremos en contacto con usted. Le daremos opciones adicionales para que no se quede sin medicamentos.
- Un miembro del personal de TFP le informará si hay algún problema que pueda retrasar su medicación. Por ejemplo, autorizaciones previas o límites de cantidad permitidos por su compañía de seguros. TFP trabajará con usted y su médico para tratar de resolver rápidamente cualquier problema con el seguro. El personal de TFP lo ayudará a determinar la mejor manera de obtener el medicamento que necesita de manera oportuna.
- Los medicamentos se envían a través de nuestro servicio de mensajería privado, Crosstown o FedEx si su dirección está fuera del radio de entrega de nuestro servicio de mensajería. Priority Overnight está disponible para los medicamentos requeridos.
- Las recetas se envían para su entrega de lunes a viernes para entrega en 1-2 días hábiles.
- Algunos medicamentos requerirán su firma para la entrega. Un miembro del personal de TFP se pondrá en contacto con usted para programar la hora de entrega más conveniente para usted.

¿Por qué tengo que verificar o actualizar mi información demográfica cada 90 días?

- Un miembro del personal de TFP se comunicará con usted cada 90 días a través de su método de contacto preferido para revisar su información demográfica actual en el archivo. La información que revisamos incluye, entre otros, su número de teléfono, dirección postal, dirección de correo electrónico, condiciones médicas, medicamentos, alergias, así como otra información importante.
- La salud, la seguridad y la salud de nuestros pacientes son de suma importancia para nosotros y, por ello, hemos puesto en marcha políticas y procesos para garantizar que podamos cumplir con estos compromisos, que incluyen la revisión y actualización de su información demográfica cada 90 días para verificar su exactitud. Al verificar o actualizar su información demográfica con regularidad, podemos garantizar su seguridad y cumplir con las regulaciones de farmacia, así como con los requisitos de las compañías de seguros.

¿Por qué tengo que firmar un formulario que indica que recibí mi medicamento?

- Cada vez que se le envíe un medicamento para su entrega, se le pedirá que firme un formulario que confirme que usted, el paciente, recibió el medicamento. Este formulario se le enviará por correo electrónico o mensaje de texto a través de nuestra cuenta segura de DocuSign para su conveniencia.
- Este formulario se implementa para garantizar su seguridad, así como un requisito para cumplir con ciertas regulaciones farmacéuticas y estándares de compañías de seguros.

¿Cuánto costará mi receta?

- El costo de los medicamentos recetados variará según su seguro.
- Debido a que los precios de los medicamentos pueden cambiar a diario, no se puede determinar un copago hasta que se procese su reclamo. Luego le informaremos de su copago y le explicaremos si TFP está dentro o fuera de la red y las diferencias en el costo. También puede llamar al número de teléfono de Servicios para Miembros que figura en su tarjeta de seguro para obtener la información más actualizada.
- Si no puede pagar el costo de bolsillo de su medicamento, TFP lo ayudará a encontrar asistencia para copagos, programas de asistencia al paciente u otras organizaciones de apoyo y/o caridad. Visite el sitio web de TFP Wellness Systems para obtener más información sobre la asistencia al paciente.

¿Cómo puedo pagar mi pedido de medicamentos recetados?

- TFP acepta todas las principales tarjetas de crédito, cheques, efectivo o giros postales. Si está enviando un pago por correo, no lo haga en efectivo.

¿Cómo puedo deshacerme de mis medicamentos de manera segura?

- Visite el sitio web a continuación para ver una lista de medicamentos que se pueden tirar por el inodoro o vea el folleto que se proporciona en el paquete de bienvenida: <https://www.fda.gov/drugs/disposal-unused-medicines-what-you-should-know/drug-disposal-fdas-flush-list-certain-medicines#FlushListLinks>
- Si su medicamento no está en esta lista, consulte el folleto incluido en su paquete de bienvenida. Hay instrucciones sobre cómo deshacerse de sus medicamentos no deseados o vencidos.
- Un miembro del personal de TFP le notificará si hay un retiro del mercado de su medicamento y le dará instrucciones sobre qué hacer.

¿Qué es el Programa de Manejo de Pacientes?

- El Programa de Manejo de Pacientes está incluido sin costo alguno para usted, y usted se inscribe automáticamente como paciente de TFP. Puede optar por no participar en cualquier momento. Puede optar por no participar en el programa de manejo de pacientes llamando a la farmacia al (813) 871-5161, por fax al (813) 877-2479, por correo electrónico yourteam@tfpspecialty.com o en persona en la farmacia. También puede optar por no participar cuando el farmacéutico clínico lo llame para darle la bienvenida al programa y verifique que desea continuar con la evaluación inicial.
- Los farmacéuticos discutirán con usted cualquier inquietud o pregunta que tenga con respecto a su medicamento. Los temas discutidos incluyen la descripción general de la enfermedad, la medicación, la dosis, cuándo tomar la medicación, las interacciones, los efectos secundarios y cualquier otra cosa apropiada para sus necesidades específicas.
- Los beneficios de este programa, además de participar en el desarrollo de su plan de atención, incluyen el manejo de los efectos secundarios, la mejora de la salud en general, el aumento de la educación sobre enfermedades y medicamentos, y el aumento del cumplimiento de los medicamentos.
- Los límites de este programa dependen de usted como paciente. Debe estar dispuesto a seguir las instrucciones de su médico y farmacéutico, cumplir con su medicación, estar dispuesto a discutir los detalles de su enfermedad, su historial médico y las prácticas actuales con su farmacéutico para que pueda tener una comprensión completa de su situación.
- Por favor, hágale saber a su médico que usted es paciente de TFP y que está inscrito en nuestro Programa de Manejo de Pacientes. Una buena relación entre su médico y su farmacéutico beneficiará a todos los involucrados en su atención.
- Como parte del Programa de Manejo de Pacientes, usted tiene los derechos de: conocer la filosofía y las características del programa de manejo de pacientes, que la información de salud personal se comparta con el programa de manejo de pacientes solo de acuerdo con las leyes estatales y federales, hablar con un profesional de la salud, recibir información sobre el programa de manejo de pacientes y recibir información administrativa sobre cambios en (o terminación) del programa de manejo de pacientes.
- Como parte del Programa de Manejo de Pacientes, usted tiene las responsabilidades de: presentar los formularios que sean necesarios para participar en el programa, en la medida en que lo exija la ley, y proporcionar información clínica y de contacto precisa y notificar al programa de manejo de pacientes de los cambios en esta información.
- Para obtener más información sobre el Programa de Manejo de Pacientes, llame a TFP y pregunte por un farmacéutico clínico.