

# Preguntas frecuentes



## ¿Qué son los medicamentos de especialidad?

Los medicamentos de especialidad se recetan para el tratamiento de condiciones complejas y crónicas (a largo plazo), como la esclerosis múltiple, las hepatitis C y la psoriasis. La preparación de muchos de estos medicamentos implica el uso de técnicas altamente especializadas. Las farmacias minoristas no suelen vender los medicamentos de especialidad, debido a la complejidad de su elaboración.

## ¿Qué debo hacer para surtir mis medicamentos de especialidad con WellDyne Specialty Pharmacy?

Llame a nuestra línea telefónica gratis y hable con un(a) representante de apoyo al paciente (Patient Care Advocate). Esa persona trabajará con usted para coordinar el envío de su medicamento. También puede pedirle a su médico que envíe las recetas de sus especialidades farmacéuticas en forma electrónica, por teléfono o por fax.

- Recetas electrónicas: WellDyne Specialty Pharmacy
- Teléfono: (800) 641-8475
- Fax: (800) 530-8589

## ¿Cuánto costarán mis medicamentos de especialidad?

El costo de los medicamentos de especialidad puede variar bastante según el medicamento y su plan de seguro. Para averiguar el costo de sus medicamentos, llame al (800) 641-8475 y hable con un(a) representante de servicio de apoyo al paciente (Patient Care Advocate).

## ¿A dónde enviarán mis medicamentos y suministros médicos?

Hable con su representante de apoyo al paciente sobre dónde desea recibir sus medicamentos. Usted también puede cambiar la dirección de envío a través del portal WellView para los miembros.\* Incluiremos todos los suministros que necesita. El envase empleado para enviarle sus medicamentos está pensado para manejo especial y control de temperatura, a la vez que protege su privacidad.

## ¿Cómo informo de un problema?

Comprendemos lo difícil que puede ser manejar una enfermedad compleja y estamos para ayudarle. Si tiene preguntas sobre su medicamento —por ejemplo, sobre cómo tomarlo, qué hacer si se le olvida una dosis o cómo manejar los efectos secundarios— nuestro personal de farmacia está disponible para consultas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

En caso de emergencia médica llame al 911.

Si tiene una queja o algo le preocupa acerca de sus experiencias con WellDyne Specialty Pharmacy, deseamos saberlo.

- Para comunicarse con nosotros, llame al (800) 641-8475 o envíe un correo electrónico a [questions@WellDyneSpecialty.com](mailto:questions@WellDyneSpecialty.com).
- Dirección de correo postal de la farmacia en Florida:  
WellDyne Specialty Pharmacy, PO Box 90429, Lakeland, FL 33804
- Dirección de correo postal de la sucursal en Colorado:  
WellDyne Specialty Pharmacy, PO Box 4517, Englewood, CO 80155
- De ser necesario, el equipo de la farmacia especializada le ayudará a elevar las quejas de farmacia.

\*Aunque muchos de nuestros pacientes acceden al portal WellView para los miembros a través del sitio [wellview.welldyne.com](http://wellview.welldyne.com), algunas personas acceden al mismo a través de la intranet de su lugar de trabajo. Además, algunos planes de seguro no están pensados para permitir el uso del portal o la aplicación móvil. Hable con la persona que le brindará servicio de apoyo al paciente para obtener información o asistencia.

# Preguntas frecuentes

## ¿Cómo pido un resurtido?

Su representante de apoyo al paciente se comunicará con usted una semana antes del próximo resurtido para programar la entrega de su medicamento. En el transcurso de la llamada, esa persona comprobará que usted aún toma el medicamento, confirmará la dosis actual y le preguntará si ha experimentado efectos secundarios incontrolables. También puede llamar al (800) 641-8475 para pedir su resurtido a través de nuestra línea automatizada de recetas para resurtir sus medicamentos o para hablar con un(a) representante de servicio de apoyo al paciente. Los medicamentos también se pueden resurtir en línea, si su plan incluye acceso a nuestro portal WellView para los miembros.

## ¿Cómo me deshago de los medicamentos vencidos o que ya no necesito?

Para desechar de forma apropiada los medicamentos que hay en su casa, la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) de los EE. UU. recomienda seguir estos pasos:

1. Mezcle los medicamentos que ya no va a tomar con alguna sustancia desagradable.
2. Coloque esa mezcla en un recipiente sellado.
3. Bótelo con el resto de la basura doméstica.
4. Borre toda la información personal de los frascos de medicamentos recetados antes de desecharlos. Encontrará más información sobre cómo desechar apropiadamente sus medicamentos vencidos o no usados en el sitio web de la FDA (<https://www.fda.gov/drugs/safe-disposal-medicines/eliminacion-de-medicamentos-no-utilizados-todo-lo-que-debe-saber>).

## ¿Cómo puedo evitar una infección al administrar un medicamento o al manejar algún equipo médico?

Prevenir las infecciones es un aspecto de vital importancia. Lávese siempre las manos para reducir el riesgo de contaminación o de contagio de una infección. Siga siempre las pautas de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) para lavarse las manos correctamente:

- Mójese las manos con agua corriente limpia (fría o caliente), cierre el grifo y enjabónese las manos.
- Frótese las manos con el jabón hasta que haga espuma. Asegúrese de enjabonar el dorso de las manos, entre los dedos y debajo de las uñas.
- Frótese las manos durante al menos 20 segundos. ¿Necesita una manera de medir el tiempo? Tararee dos veces la canción de feliz cumpleaños de principio a fin.
- Enjuáguese bien las manos con agua corriente limpia.
- Séquese las manos con una toalla limpia o al aire.
- No toque ninguna superficie, como la del grifo, que pudiera contaminarle las manos. Use una toalla de papel.

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



[www.WellDyneSpecialty.com](http://www.WellDyneSpecialty.com) | (800) 641-8475

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

WellView, el portal para los miembros: [WellView.WellDyne.com](http://WellView.WellDyne.com)

\*Aunque muchos de nuestros pacientes acceden al portal WellView para los miembros a través del sitio [wellview.welldyne.com](http://wellview.welldyne.com), algunas personas acceden al mismo a través de la intranet de su lugar de trabajo. Además, algunos planes de seguro no están pensados para permitir el uso del portal o la aplicación móvil. Hable con la persona que le brindará servicio de apoyo al paciente para obtener información o asistencia.