

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

¿Cómo transfiero una receta a la Farmacia Especializada de WellDyne?

Llame a nuestro número gratuito para hablar con un defensor de atención al paciente. Le ayudará a inscribirse en nuestro programa farmacéutico especializado y a ponerse en contacto con su médico o farmacia para obtener la receta.

¿Cuánto costarán mis medicamentos especializados?

Los medicamentos especializados se ofrecen a una amplia gama de costos, según el medicamento y su plan de seguro. También puede solicitar un precio en efectivo por su medicamento si no desea usar su seguro. Llame al (800) 641-8475 para hablar con un defensor de atención al paciente sobre los costos de sus medicamentos.

¿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 puedo reportar un problema?

Entendemos que puede ser difícil gestionar condiciones de salud complejas y estamos aquí para ayudar. Si tiene preguntas sobre su medicamento, incluso la manera de tomarlo, qué hacer si olvida una dosis, cómo controlar los efectos secundarios, etc., nuestros farmacéuticos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Para emergencias médicas, llame al 911.

Si tiene inquietudes o quejas sobre sus experiencias con la Farmacia Especializada de WellDyne, comuníquese con nosotros.

- Contáctenos por teléfono llamando al (800) 641-8475 o por correo electrónico escribiendo a questions@WellDyneSpecialty.com.
- Dirección postal de Florida: WellDyne Specialty Pharmacy, PO Box 90429, Lakeland, FL 33804
- Dirección postal de Colorado: WellDyne Specialty Pharmacy, PO Box 4517, Englewood, CO 80155
- Si es necesario, nuestro equipo especializado lo ayudará con las crecientes quejas farmacéuticas. También puede comunicarse directamente con nuestra organización de acreditación, ACHC, llamando al 1-855-937-2242 para presentar una queja.

*Aunque muchos de nuestros pacientes acceden al portal WellView para los miembros a través del sitio 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 verifico el estado de mi pedido?

Si está inscrito en nuestra plataforma para mensajes de texto, recibirá un mensaje una vez que se envíe su pedido. También puede visitar el Portal para miembros de WellView o llamar al (800) 641-8475 a fin de verificar el estado de su pedido.

¿Cómo me deshago de los medicamentos vencidos o sin usar?

Para desechar adecuadamente los medicamentos en casa, la FDA recomienda:

1. Mezclar cualquier medicamento sobrante con una sustancia poco atractiva (por ejemplo, restos de café molido).
2. Colocar la mezcla en un recipiente sellado.
3. Tirarlo en la basura de la casa.
4. Tachar toda información personal que se encuentre en los frascos viejos de medicamentos recetados antes de desecharlos.

Para obtener más información sobre la eliminación adecuada de medicamentos vencidos o sin usar, visite el sitio web de la FDA (www.fda.gov/drugs/safe-disposal-medicines/disposal-unused-medicines-what-you-should-know).

¿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 | (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

*Aunque muchos de nuestros pacientes acceden al portal WellView para los miembros a través del sitio 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.