



Derechos y Responsabilidades de los Afiliados en el Programa de Manejo de Terapia de Medicamentos (MTM)

El Programa de Manejo de Terapia de Medicamentos está diseñado para ayudar a los afiliados elegibles con múltiples condiciones crónicas a ajustar su perfil de medicamentos, identificar y resolver cualquier problema relacionado con su terapia para lograr mejores resultados terapéuticos. Con este programa individualizado, voluntario y complementario a la cubierta médica, aseguramos el uso correcto y seguro de la terapia farmacológica. Esta evaluación contempla la educación y recomendaciones de terapia farmacológica para los afiliados, el médico que receta o cualquier otro profesional de la salud.

Este programa no se considera un beneficio de su cubierta médica y no tiene costo adicional. Como participante del programa, tiene derecho a recibir material e información de manera comprensible.

Los servicios prestados en el programa son trabajados por profesionales licenciados de la salud, incluyendo:

- Farmacéuticos
- Enfermeros graduados
- Técnicos de farmacia
- Internos de farmacia

El personal le explicará los servicios que le estarán brindando antes de comenzar cualquier actividad. Puede solicitar un cambio de personal poniéndose en contacto con nosotros (consulte la información de contacto en la página final).

Tiene derecho a una participación voluntaria en el Programa MTM y puede:

- Decidir no participar del programa
- Rechazar la revisión comprensiva de medicamentos (participación parcial)

Si decide no participar en el programa, tiene derecho a solicitar participar nuevamente en el mismo, en cualquier momento, durante el año del programa.

Una vez sea elegible para el programa, tiene derecho a:

- Recibir al menos una revisión comprensiva de medicamentos, una vez al año, por un profesional calificado de salud.
- Recibir por correo el resumen de la revisión de medicamentos, junto a la lista de medicamentos y un plan de acción individualizado.
- Revisión de medicamentos dirigida, trimestralmente.



- Solicitar información detallada sobre el Programa MTM.
- Obtener herramientas que le ayuden a lograr un mejor cumplimiento de su terapia.
- Obtener educación sobre la terapia de medicamentos y condiciones de salud.
- Establecer o continuar objetivos de salud en colaboración con el profesional de la salud calificado según acordado con su médico.
- Discutir cualquier duda o inquietud sobre su tratamiento farmacológico o condición de salud con un profesional de la salud calificado.
- Tomar decisiones activas sobre sus condiciones de salud, teniendo en cuenta las recomendaciones del profesional de la salud calificado, para lograr una terapia farmacológica segura, efectiva y optimizada.
- Ser tratado con cortesía y respeto en todo momento.
- Continuar trabajando con su proveedor de atención primaria, quien puede discutir todas las opciones de tratamiento con usted, incluso aquellas que pueden no estar cubiertas. El personal de MTM le informará sobre cualquier recomendación que se le dará a su PCP.
- Recibir información sobre cómo utilizar el proceso de quejas, así como nuestros estándares de puntualidad y resolución.
- Comunicarse con nosotros si tiene alguna queja sobre el programa Manejo de Terapia de Medicamentos, puede comunicarse a Servicio al Afiliado 787-620-2397 (Área Metro); 1-866-333-5470 (libre de cargos); 1-866-333-5469 TTY (audioimpedidos) de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Debe comunicarse dentro de 60 días del evento. La mayoría de las quejas se contestan en 30 días calendarios, pero para más información de los periodos de resolución, puede hacer referencia al Capítulo 9 de su Evidencia de Cubierta (EOC).

Debemos proteger la privacidad de su información personal de salud.

Leyes federales y estatales protegen la privacidad de sus expedientes médicos e información de personal de salud. Protegemos su información personal de salud según lo exigen estas leyes.

- Su "información personal de salud" incluye la información personal que nos proporcionó cuando se inscribió en este plan, así como sus expedientes médicos y otra información médica y de salud.
- Las leyes que protegen su privacidad le otorgan derechos relacionados con la obtención de información y el control de cómo se utiliza su información de salud. Le enviamos un aviso por escrito, denominado "Aviso de Prácticas de Privacidad", que informa sobre estos derechos y explica cómo protegemos la privacidad de su información de salud.



¿Cómo usamos su información de salud?

- Nuestro plan puede usar su información de salud para fines de tratamiento, para obtener pago por el tratamiento, para fines administrativos y para evaluar la calidad de la atención que recibe.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información de salud?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no vean ni cambien sus récords, limitando el acceso a la información escrita y electrónica.
- Nuestro personal está capacitado para proteger la información personal relacionada con la salud, incluyendo evitar la divulgación oral.
- En caso de que necesitemos divulgar información personal de salud a cualquier persona que no esté autorizada, primero debemos obtener su permiso por escrito. El mismo puede ser otorgado por usted o por alguien a quien le haya otorgado poder legal para tomar decisiones por usted.

Existen ciertas excepciones que no requieren que obtengamos primero su permiso por escrito, y están permitidas o requeridas por ley.

- Estamos obligados a divulgar información personal de salud a agencias gubernamentales que estén validando la calidad de la atención que brindamos a nuestros afiliados.
- Debido a que usted es afiliado de nuestro plan a través de Medicare, debemos proporcionarle a Medicare su información personal de salud, incluyendo la información sobre sus medicamentos recetados de la Parte D. Si Medicare divulga su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con los estatutos y reglamentos federales.

Puede ver la información en sus expedientes y saber cómo se ha compartido con otros

Tiene derecho a ver sus récords médicos en el plan y a obtener una copia de sus récords, y se nos permite cobrarle una cantidad / suma por hacer estas copias. También tiene derecho a solicitarnos que agreguemos o corrijamos sus expedientes médicos. De solicitarnos esto, trabajaremos con su proveedor de cuidado médico para decidir si dichos cambios deben realizarse.

Tiene derecho a saber cómo se ha compartido su información de salud con otros para cualquier propósito que no sea de rutina.



Expectativas del Programa MTM

Como participante del programa, tenemos algunas expectativas de usted para garantizar el mejor resultado.

1. Debe ser un participante activo en la Revisión Comprensiva de Medicamentos, proporcionar la información solicitada y colaborar con el personal.
2. Debe comprometerse con las recomendaciones de salud brindadas por nuestro personal de salud calificado.
3. Discuta cualquier recomendación para cambios en la terapia con su Proveedor de Cuidado Primario.
4. Tenga su Lista Personal de Medicamentos disponible para revisión en sus visitas de seguimiento con su Proveedor de Cuidado Primario
5. Notifíquenos, tanto a nosotros como a su Proveedor de Cuidado Primario, si ya no desea participar en el programa.

Si tiene alguna pregunta o queja, desea obtener más información o solicitar un cambio de personal en relación con el programa de MTM, llame al 787-523-2397 (Área Metro), 1-844-660-1660 (libre de cargos) o 1-866-333-5469 TTY (audio impedidos), de lunes a viernes, de 8:00 a. m.

a 5:00 p. m. También puede comunicarse por correo electrónico a:

pharmacymtmleaders@mmmhc.com o acceder a: <https://www.mmmpr.com/planes-medicos/programa-manejo-de-terapia>

Y0049_2020 5040 0002 2_C