

### ¿Cómo y en dónde recojo mis recetas médicas?

1. Seleccione su farmacia preferida de la lista de farmacias de la red de SFHP que se encuentra aquí: [sfhp.org/providers/formulary/find-pharmacy/](https://sfhp.org/providers/formulary/find-pharmacy/) o llame a Servicio al Cliente de SFHP para recibir ayuda para encontrar una farmacia de la red que sea adecuada para usted.
2. Asegúrese de informar a su médico o enfermera sobre cuál es su farmacia preferida para que envíen electrónicamente sus recetas médicas a esa farmacia.
3. Muestre su tarjeta de identificación de SFHP al representante de la farmacia, en su farmacia preferida, para recoger sus recetas médicas.

### ¿Puedo obtener un suministro para más de 30 días para mis medicamentos con receta médica?

- Para medicamentos seleccionados para tratar afecciones crónicas, SFHP les recomienda a sus miembros obtener un suministro hasta de 90 días en cada surtido de receta médica, según lo permita la receta médica escrita por su proveedor. Algunos ejemplos incluyen, entre otros, medicamentos para el control de la diabetes, incluida la insulina, anticonvulsivos, anticoagulantes, antidepresivos, antihiperlipidémicos, antihipertensivos y esteroides inhalados.
- Únicamente se permiten suministros para 30 días para todos los medicamentos opiáceos. Se permite un suministro hasta para un año para los anticonceptivos hormonales autoadministrados (es decir, hasta 364 píldoras, 12 anillos vaginales y 36 parches), si la paciente lo solicita y con una receta médica válida por la cantidad correcta.

### ¿Cuándo puedo obtener un nuevo surtido de mis medicamentos?

- Los nuevos surtidos se permiten cuando se ha utilizado el 75 % de los medicamentos de la receta médica anterior, excepto para los medicamentos opiáceos para el dolor, en cuyo caso los nuevos surtidos se permiten cuando se ha utilizado el 90 % del medicamento.

### Si mi receta médica se perdió/dañó/fue robada, ¿qué debo hacer?

- Pida a su farmacia preferida que llamen a nuestro PBM-PerformRx al **1(888) 989-0091** para solicitar la invalidación de la orden anterior para que se le dé un surtido de reemplazo. Si su receta médica original ya no permite nuevos surtidos, deberá obtener una nueva receta médica de la persona que receta.
- Tome en cuenta que: para las sustancias controladas, la persona que receta tendrá que aprobar también el nuevo surtido de reemplazo.

### Tengo una nueva receta médica para un medicamento restringido que necesito con urgencia. ¿Qué hago?

- Hable con su farmacéutico. El farmacéutico en su farmacia preferida tiene la facultad de autorizar un suministro hasta para cinco (5) días de cualquier medicamento restringido que usted necesite con urgencia.
- Pida a su farmacia preferida que llame a nuestro PBM-PerformRx al **1(888) 989-0091** para obtener ayuda para para surtir el suministro de emergencia de cinco días de sus medicamentos.

### Estoy fuera de San Francisco y tengo una receta médica de un departamento de emergencia. ¿Cómo obtengo el surtido de mis recetas médicas si la farmacia es fuera de la red?

- Pida a la farmacia fuera de la red que llame a nuestro PBM-PerformRx al **1(888) 989-0091** para solicitar la anulación de la orden anterior y la entrega de la orden de emergencia.

### ¿Estoy haciendo planes para salir de vacaciones y debo planificar con anticipación, ¿puedo obtener una cantidad mayor de mi receta médica?

- Sí, pida a su farmacia preferida que llame a nuestro PBM-PerformRx al **1(888) 989-0091** para solicitar una solicitud de anulación de la orden anterior y una orden de medicamentos por vacaciones. Cuando se lo pidan, su farmacia debe proporcionar la siguiente información:
  - Destino de su viaje
  - Duración del viaje (hasta 90 días)
  - Nombres de los medicamentos que necesita

### ¿Tengo acceso a farmacias fuera de San Francisco?

- SFHP tiene una red de más de 450 farmacias en San Francisco y los cinco condados cercanos: Alameda, Contra Costa, Marin, Santa Clara y San Mateo. Nuestro directorio de farmacias para búsqueda en línea lo puede encontrar aquí: [sfhp.org/providers/formulary/find-pharmacy/](https://sfhp.org/providers/formulary/find-pharmacy/)
- Si está fuera del área de la San Francisco Bay, pida a cualquier farmacia de la red que llame a nuestro PBM-PerformRx al **1(888) 989-0091** para solicitar un excedente de emergencia fuera de la red.

### Me mudé fuera de San Francisco, ¿puedo surtir mis recetas médicas en mi ubicación actual?

- Sí, si se muda a un condado diferente, tiene hasta cinco 2 meses para comunicarse con Medi-Cal y solicitar la transferencia de sus beneficios a su nuevo condado.
- San Francisco Health Plan le puede proporcionar un excedente hasta de 2 meses para las recetas médicas que se surten en otro condado.
- Para obtener ayuda adicional comuníquese con la oficina de Health Care Options al **1(800) 430-4263**.

### ¿A quién debo llamar para consultar el estado de mi solicitud previa?

- Comuníquese con nuestro PBM- PerformRx al **1(888) 989-0091**.

### ¿Cómo puedo surtir una receta médica para mi hijo recién nacido?

- Su farmacia debe crear un nuevo registro para su recién nacido utilizando la siguiente información:
  - Nombre: Nombre del niño
  - Fecha de nacimiento: Fecha de nacimiento de la madre (DOB)
  - Sexo: Femenino (para reflejar la cobertura de la madre)
  - Número de identificación de miembro del SFHP: Número de identificación de miembro de SFHP de la madre
- Su farmacia puede usar este proceso de facturación para los recién nacidos hasta 2 meses después del nacimiento.
- Usted debe informar sobre el nacimiento a Medi-Cal o San Francisco Health Plan en un plazo de 2 meses para que se emita una tarjeta de identificación específicamente para el recién nacido.

Para obtener más información:

Visite el sitio web de SFHP: [sfhp.org](https://sfhp.org)

Llame al Servicio al Cliente de SFHP de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. al **1(415) 547-7800** o llame al **1(415) 547-7830** para servicios de TTD/TTY para las personas sordas, con dificultades auditivas o que tienen discapacidades del habla.