



¿ESTÁ ACTUANDO TU FARMACIA DE ACUERDO A LA LEY?

Nuevos acuerdos con las farmacias de Nueva York

- En julio de 2007, Abogados de Nueva York para el Interés Público tramitaron una queja de derechos civiles ante la Oficina del Fiscal General del Estado de Nueva York de parte de Se Hace Camino Nueva York, alegando que las farmacias en la ciudad de Nueva York y Long Island no estaban proporcionando servicios de traducción e interpretación para los clientes con un nivel de inglés limitado. Una investigación posterior de la Oficina del Fiscal General reveló que siete cadenas de farmacias que operan en el Estado Nueva York (**A&P, Costco, CVS, Duane Reade, Rite-Aid, Target, and Wal-Mart**) cometían fallas en la prestación adecuada de servicios de interpretación y traducción a los clientes con un nivel limitado de inglés.
- Como resultado de ello, las farmacias llegaron a acuerdos con el Estado en los cuales se comprometieron a cumplir en condiciones específicas con el fin de tener en cuenta a los clientes cuya lengua materna no es el inglés.
- Según este acuerdo las farmacias deben proporcionar acceso a servicios de interpretación y traducción para los clientes que no hablan inglés al recibir sus recetas.
- Se obliga a un acceso más amplio en lo referido a las conversaciones/consultas con el farmacéuta así como a las etiquetas impresas sobre las recetas.
- Adicionalmente, el personal requiere un entrenamiento suficiente que le permita cumplir con la obligación legal de la farmacia de proveer servicios accesibles para aquellos que no hablan inglés.

Las nuevas disposiciones ayudan a asegurar que los que no hablan inglés, tengan un acceso equitativo a la ley. Todas las farmacias tienen que atender las nuevas disposiciones en fechas determinadas estipuladas en el acuerdo. Las disposiciones específicas y sus contenidos se encuentran junto con las fechas en las cuales cada una de las siete farmacias está obligada a cumplir las disposiciones. Si la fecha se encuentra en “**negrilla**”, ello indica que ya ha pasado.

Si tienes alguna inquietud o pregunta sobre esta hoja informativa, comunícate con NYLPI al número 212-244-4664.

Explicación de los Requisitos de Cumplimiento

Fecha de Cumplimiento: La Fecha de cumplimiento es la fecha en la que comienza el acuerdo. Es una fecha importante porque la *mayoría* de las disposiciones debe llevarse a cabo; bien sea en la Fecha de Cumplimiento, o dentro de un plazo específico después de la Fecha de Cumplimiento. Como aparece en la lista, la Fecha de Cumplimiento para A & P, Costco, Duane Reade, Target and Wal-Mart fue **Abril 21, 2009**. La Fecha de Cumplimiento para CVS y Rite-Aid fue **Noviembre 12, 2008**.

FARMACIA	FECHA DE CUMPLIMIENTO
A&P	Abril 21, 2009
Costco	Abril 21, 2009
CVS	Noviembre 12, 2008
Duane Reade	Abril 21, 2009
Rite-Aid	Noviembre 12, 2008
Target	Abril 21, 2009
Wal-Mart	Abril 21, 2009

Las Disposiciones del Acuerdo

Más adelante se encuentran las disposiciones específicas que cada farmacia debe cumplir. Cada sección brinda una breve descripción de las disposiciones, seguida de una tabla que explica la fecha en la cual las farmacias deben cumplirlas.

1. Declaración de Derechos: Toda farmacia debe adoptar una Declaración de Derechos de los Clientes para Servicios de Interpretación y traducción y debe fijarla en su página de internet en inglés y otras lenguas escritas. La Declaración de Derechos contiene los siguientes derechos:	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
<ol style="list-style-type: none"> 1) El derecho a entender toda la información necesaria para asegurar el uso seguro y efectivo de las recetas de medicamentos. 2) El derecho a recibir asesoría de un farmacéuta en el idioma que tu hablas. 3) El derecho a recibir servicios de interpretación y traducción para asegurar que la comunicación con el farmacéuta sea en tu idioma. 	A&P	Inmediatamente

	Costco	Inmediatamente
	CVS	Inmediatamente
	Duane Reade	Inmediatamente
	Rite-Aid	Inmediatamente
	Target	Inmediatamente
	Wal-Mart	Inmediatamente
2. Acceso Equitativo a Servicios de Farmacia: Cada farmacia debe proporcionar servicios de traducción e interpretación para los clientes que requieran ayuda para comunicarse con el personal de la farmacia y para obtener servicios relacionados con la prescripción de medicamentos.	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	Inmediatamente
	Costco	Inmediatamente
	CVS	Inmediatamente
	Duane Reade	Inmediatamente

	Rite-Aid	Inmediatamente
	Target	Inmediatamente
	Wal-Mart	Inmediatamente
3. Política de Asistencia Escrita en Otras Lenguas: <u>Dentro de los 30 días siguientes a la Fecha de Cumplimiento</u> , cada farmacia debe crear una política escrita que describa los procedimientos de asistencia en otras lenguas diseñadas por la farmacia para asegurar el acceso equitativo a los servicios que presta.	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	Mayo 21, 2009
	Costco	Mayo 21, 2009
	CVS	Diciembre 12, 2008
	Duane Reade	Mayo 21, 2009
	Rite-Aid	Diciembre 12, 2008
	Target	Mayo 21, 2009
	Wal-Mart	Mayo 21, 2009
4. Aviso a los Clientes de su Derecho de Asistencia en Idiomas: <u>Dentro de los 30 días siguientes a la Fecha de Cumplimiento (excepto Rite-Aid: 60 días)</u> , cada farmacia debe informarle a sus clientes sobre su derecho <u>gratuito</u> de asistencia en idiomas mediante la fijación de avisos multilingües en lugares visibles de sus farmacias y sitios de internet.	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	Mayo 21, 2009
	Costco	Mayo 21, 2009

	CVS	Diciembre 12, 2008
	Duane Reade	Mayo 21, 2009
	Rite-Aid (60 days)	Enero 11, 2009
	Target	Mayo 21, 2009
	Wal-Mart	Mayo 21, 2009
5. Servicios de Traducción e Interpretación: Cada miembro del personal de las farmacias debe comunicarse con los clientes en la lengua materna de éstos, de acuerdo a ciertos parámetros y sin cobro adicional alguno. Las siguientes disposiciones (a) y (b) tienen fechas de cumplimiento.	Ver más abajo (a)(1), (a)(2), y (b) para las fechas de cumplimiento	
a. (1) Servicios Telefónicos: <u>Dentro de los 180 siguientes a la Fecha de Cumplimiento</u>, cada farmacia debe instalar teléfonos apropiados que le permitan servicios simultáneos de interpretación.	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	Octubre 18, 2009
	Costco	Octubre 18, 2009
	CVS	Mayo 11, 2009
	Duane Reade	Octubre 18, 2009
	Rite-Aid	Mayo 11, 2009
	Target	Octubre 18, 2009
	Wal-Mart	Octubre 18, 2009
a. (2) Entrenamiento del Personal en Servicios Telefónicos: Adicionalmente,	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE

<p><u>dentro de los 15 días siguientes a la instalación de los teléfonos</u>, el Personal de la Farmacia debe ser capacitado en el uso de los equipos.</p>		CUMPLIMIENTO
	A&P	No después del 2 Noviembre de 2009
	Costco	No después del 2 de Noviembre de 2009
	CVS	No después del 26 de Mayo de 2009
	Duane Reade	No después del 2 de Noviembre de 2009
	Rite-Aid	No después del 26 de Mayo de 2009
	Target	No después del 2 de Noviembre de 2009
	Wal-Mart	No después del 2 de Noviembre de 2009
<p>b. Capacidad del Personal de la Farmacia para Comunicarse con los Clientes: Antes de discutir acerca de la información de la receta médica con algún cliente cuya lengua materna no sea inglés, la farmacia debe evaluar las capacidades de lenguaje del farmaceuta para determinar si está cualificado para comunicarse de manera efectiva con aquellos clientes cuya lengua materna no sea el inglés.</p>	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	Marzo 1, 2009
	Costco	Abril 21, 2009
	CVS	Enero31, 2009
	Duane Reade	Abril 21, 2009
	Rite-Aid	Enero 31, 2009
	Target	Abril 1, 2009
	Wal-Mart	Abril 1, 2009

<p>6. Documentos Traducidos: Toda farmacia realiza versiones disponibles en inglés y traducidas de la información contenida en las etiquetas de los medicamentos, etiquetas de advertencia y documentos vitales.</p>	<p>Ver más abajo (a) y (b) para las fechas de cumplimiento</p>	
<p>a. Etiquetas de los Medicamentos Recetados: <u>Dentro de los 45 días posteriores</u> a la implementación total del sistema de computación de la farmacia (que debe llevarse a cabo para el <u>31 de Marzo de 2010</u>), la farmacia debe imprimir las indicaciones para el uso del medicamento en inglés y en la lengua materna del cliente, si el idioma del cliente que no habla inglés no se encuentra entre los idiomas que la farmacia traduce. Si su idioma no es uno de los que la farmacia puede traducir, ella deberá poner entonces la etiqueta de la receta en inglés y usar el servicio telefónico para comunicarse verbalmente con el cliente en su lengua materna.</p>	<p>FARMACIA</p>	<p>FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO</p>
	<p>A&P</p>	<p>No después de Mayo 15 de 2010</p>

	Costco	No después de Mayo 15 de 2010
	CVS	No después de Mayo 15 de 2010
	Duane Reade	No después de Mayo 15 de 2010
	Rite-Aid	No después de Mayo 15 de 2010
	Target	No después de Mayo 15 de 2010

	Wal-Mart	No después de Mayo 15 de 2010
<p>b. Etiquetas de Advertencia: <u>Dentro de los 45 días</u> posteriores a la fecha en la cual la farmacia tiene su sistema de computación instalado y funcionando (lo cual debe suceder para el <u>31 de Marzo de 2010</u>), la farmacia debe poner las etiquetas de advertencia en la receta en inglés y en la lengua materna del cliente. Si su idioma no es uno de los que la farmacia puede traducir, entonces ella deberá hacer uso del servicio telefónico para comunicarse verbalmente con el cliente en su lengua materna.</p>	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	No después de Mayo 15 de 2010
	Costco	No después de Mayo 15 de 2010
	CVS	No después de Mayo 15 de 2010
	Pharm Reade	No después de Mayo 15 de 2010

	Target	No después de Mayo 15 de 2010
	Wal-Mart	No después de Mayo 15 de 2010
<p>c. Documentos Vitales: <u>Dentro de los 90 días siguientes a la fecha de cumplimiento</u>, la farmacia deberá traducir los siguientes documentos a sus idiomas escritos y también proveer materiales traducidos iguales a aquellos que proporciona en inglés: 1) avisos de consultas privadas; 2) ofertas escritas de asesoría; y 3) demás materiales que la farmacia considere importantes para el uso seguro y efectivo del cliente de los medicamentos recetados.</p>	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	Julio 20 de 2009
	Costco	Julio 20 de 2009
	CVS	Febrero 10 de 2009
	Duane Reade	Julio 20 de 2009
	Rite-Aid	Febrero 10 de 2009
	Target	Julio 20 de 2009
	Wal-Mart	Julio 20 de 2009
7. Entrenamiento: Todo el personal de la farmacia debe ser entrenado en asistencia y políticas en servicios de traducción e interpretación en idiomas y procedimientos dentro de	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO

	A&P	En los 30 días siguientes a la contratación del empleado
	Costco	En los 30 días siguientes a la contratación del empleado
	CVS	En los 30 días siguientes a la contratación del empleado
	Duane Reade	En los 30 días siguientes a la contratación del empleado
	Rite-Aid	En los 30 días siguientes a la contratación del empleado
	Target	En los 30 días siguientes a la contratación del empleado
	Wal-Mart	En los 30 días siguientes a la contratación del empleado
<p>8. Sistema de Quejas: <u>Dentro de los 60 días siguientes a la Fecha de Cumplimiento</u>, la farmacia debe desarrollar un sistema de seguimiento y respuesta a las quejas de los clientes acerca de los problemas de comunicación con el personal de la farmacia.</p>	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	Junio 20 de 2009
	Costco	Junio 20 de 2009
	CVS	Enero 11 de 2009
	Duane Reade	Junio 20 de 2009
	Rite-Aid	Enero 11 de 2009
	Target	Junio 20 de 2009
	Wal-Mart	Junio 20 de 2009
<p>9. Publicidad: <u>En el año siguiente a la Fecha de Cumplimiento</u>, la mayoría de la publicidad y promociones de la farmacias deben dar a entender que proveen asesoría en idiomas a sus clientes.</p>	FARMACIA	FECHA OBLIGATORIA DE CUMPLIMIENTO
	A&P	Entre el 21 de abril de 2009 – 21 de abril de 2010
	Costco	Entre el 21 de abril de 2009 – 21 de abril de 2010
	CVS	Entre el 12 de Noviembre de 2008 y el 12 de noviembre de 2009
	Duane Reade	Entre el 21 de abril de 2009 – 21 de abril

		de 2010
	Rite-Aid	Entre el 12 de Noviembre de 2008 y el 12 de noviembre de 2009
	Target	Entre el 21 de abril de 2009 – 21 de abril de 2010
	Wal-Mart	Entre el 21 de abril de 2009 – 21 de abril de 2010
10. Mantenimiento de Registros: Cada farmacia debe llevar documentos y registros suficientes para reportar adecuadamente y monitorear sus progresos al Estado.	No hay una fecha específica obligatoria	
11. Investigación futura y análisis: Toda farmacia debe continuar investigando e implementado políticas y procedimientos que amplíen el acceso de los clientes a los servicios de asesoría en idiomas.	No hay una fecha específica obligatoria	