

## Preguntas frecuentes:

### ¿Dónde puedo encontrar mi número de membresía?

Se encuentra en la parte delantera de su tarjeta de identificación del plan de salud. Consulte la página 8 para obtener instrucciones adicionales sobre cómo localizarlo.

### ¿Qué es el beneficio de venta libre (OTC)?

El beneficio le permite obtener artículos de venta libre yendo a cualquier tienda permitida. También puede ordenar por teléfono al **1-888-628-2770 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 9 a. m. a 8 p. m., hora local, o en línea en <https://www.cvs.com/benefits>. Usted ordena de una lista de artículos aprobados y será enviado a su dirección.

### ¿Qué cantidad ofrece mi beneficio?

La cantidad depende de su plan de beneficios. Consulte los documentos de su plan o llame a OTC Health Solutions al **1-888-628-2770 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 9 a. m. a 8 p. m., hora local.

### ¿Con qué frecuencia puedo utilizar mi beneficio OTC?

Su beneficio OTC puede ser utilizado una vez durante el trimestre si utiliza el servicio de entrega a domicilio, es decir, si hace el pedido por teléfono o en línea. Sin embargo, puede utilizar su beneficio sin límite en cualquier CVS Pharmacy habilitada para OTCHS durante el trimestre.

Los periodos trimestrales del beneficio se distribuyen de la siguiente manera:

- Trimestre 1 (enero, febrero y marzo)
- Trimestre 2 (abril, mayo y junio)
- Trimestre 3 (julio, agosto y septiembre)
- Trimestre 4 (octubre, noviembre y diciembre)

Nota: Los pedidos en línea o por teléfono están limitados a uno por trimestre.

### ¿Puedo transferir al próximo período las cantidades sin usar de mi beneficio?

Cualquier porción no utilizada del beneficio trimestral se podrá utilizar durante el trimestre; sin embargo, si la porción no utilizada no se utiliza durante ese trimestre, caducará.

### ¿Puedo ordenar más del límite de mi beneficio?

No puede pedir más de la cantidad de su beneficio en línea o por teléfono. Sin embargo, puede exceder el monto de su beneficio en cualquier tienda habilitada de CVS Pharmacy® y pagar la diferencia de su bolsillo.

### ¿Todos los artículos están disponibles en las tiendas?

No todos los artículos están disponibles en las tiendas. Los artículos marcados con un “☒” en el catálogo solo se pueden pedir por teléfono o a través de la página web.

### ¿Hay un límite en la cantidad de artículos que puedo pedir?

No hay límite en el número de artículos que puede pedir. Puede pedir hasta nueve del mismo artículo, por trimestre. Hay algunos artículos que tienen límites especiales. Éstos están marcados con un “★” or “■” en el catálogo.

### ¿Cuánto tiempo tomará recibir mi pedido?

La mayoría de los pedidos llegan en menos de 7 días laborables. Puede tardar más en períodos de gran volumen, así como en el caso de pedidos que contengan artículos peligrosos. Si no ha recibido su pedido en un plazo de 14 días, llame a OTC Health Solutions al **1-888-628-2770 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 8 de la tarde, hora local.

### ¿Puedo cancelar mi pedido una vez que se ha procesado?

Los pedidos solo pueden cancelarse dentro de 30 minutos después de ser procesados. Para cancelar un pedido, puede usar nuestro sistema IVR automatizado o hablar con un agente.

### **¿Cómo confirmo que mi pedido fue procesado?**

Una vez realizado el pedido, recibirá un número de pedido. El acceso al historial de pedidos también está disponible en el portal/app. Conserve siempre su número de pedido.

### **¿Puedo rastrear mi pedido?**

Puede usar nuestro sistema IVR automatizado para rastrear un pedido. Si su número de teléfono o correo electrónico se agregó a su cuenta, también recibirá actualizaciones por correo electrónico/texto. También puede ver la información de seguimiento a través de nuestro portal/aplicación OTCHS.

### **¿Cómo puedo recibir otra copia de este folleto?**

Recibirá una copia digital del folleto cuando reciba actualizaciones de estado por correo electrónico o mensaje de texto. También puede solicitar una copia utilizando nuestro sistema IVR automatizado, hablando con un agente o imprimiendo una desde la página web del plan. También habrá disponible una copia digital en la sección de asistencia del portal/aplicación.

### **¿Dónde puedo obtener información adicional sobre los artículos?**

En este folleto encontrará números de SKU que se pueden usar en <https://www.cvs.com> para buscar imágenes y detalles del artículo.

### **¿Cómo se enviarán los artículos?**

Los artículos se envían a su hogar a través de UPS sin cargo para usted.

### **¿Puedo devolver artículos y recibir dinero en efectivo como reembolso?**

No, usted recibirá una cantidad de su plan de salud para gastar en artículos OTC elegibles, no hay reembolsos en efectivo permitidos a través del programa.

### **¿Para qué sirve el sistema de respuesta automática (IVR)?**

Siempre puede utilizar nuestro sistema de respuesta automatizada 24/7 para:

- Realizar un pedido
- Rastrear un pedido
- Cancelar un pedido
- Escuchar información de beneficios
- Pedir un folleto

### **Notas adicionales:**

- Para pedir determinadas vitaminas, es aconsejable que hable con su médico antes de hacer el pedido. Se trata de los llamados “productos de doble uso”, que están marcados con un “▶”.
- Los productos en este folleto solo se pueden ordenar para el miembro inscrito.

**Si no ha recibido sus artículos en un plazo de 14 días tras realizar el pedido, llame al:**

**1-888-628-2770 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 8 de la tarde, hora local.**

