

Preguntas frecuentes

¿Dónde puedo encontrar mi número de membresía?

Usted puede encontrar su número de membresía en el frente de su tarjeta del seguro de salud.

¿Qué es el beneficio?

El beneficio OTC le ofrece una manera fácil de obtener artículos genéricos sin receta para su salud y bienestar en cualquier tienda CVS Pharmacy, CVS Pharmacy y más o Navarro habilitada para OTC Health Solutions. También puede hacer su pedido por teléfono llamando al 1-866-528-4679 (TTY: 711) o en línea en <https://www.cvs.com/otchs/allwell>. Usted ordena de una lista de artículos OTC aprobados, y OTC Health Solutions los enviará a su domicilio.

¿Qué cantidad ofrece mi beneficio?

La cantidad depende de su plan de beneficios a través de su seguro de salud. Verifique los documentos de su plan o llame a OTC Health Solutions al 1-866-528-4679 (TTY: 711).

¿Con qué frecuencia puedo usar mi beneficio?

Su beneficio OTC se puede utilizar tres veces durante el trimestre si usa el servicio de entrega a domicilio, es decir, si realiza un pedido por teléfono o en línea. Sin embargo, puede usar su beneficio un número ilimitado de veces en cualquier farmacia CVS habilitada para OTCHS durante el trimestre. Los períodos trimestrales 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)

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

Cualquier cantidad no utilizada de su beneficio no se transferirá al próximo trimestre.

¿Puedo ordenar más del límite de mi beneficio?

Usted no puede exceder la cantidad de su beneficio en línea o por teléfono. Sin embargo, puede exceder el monto de su beneficio en cualquier tienda CVS Pharmacy, CVS Pharmacy y más o Navarro habilitada para OTC Health Solutions 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.

¿Cuánto tiempo tomará recibir mi pedido?

Recibirá su pedido dentro de los 14 días después de que se procesó.

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

Los pedidos solo pueden cancelarse dentro de 30 minutos después de ser enviados.

¿Cómo confirmo que mi pedido fue procesado?

Usted recibirá un número de confirmación. Siempre asegúrese de recibir y guardar su número de confirmación.

¿Puedo rastrear mi pedido?

Usted puede optar por recibir información de rastreo por correo electrónico o mensaje de texto, avise a un agente al realizar su pedido.

¿Cómo puedo recibir otra copia del catálogo?

Recibirá una versión digital del catálogo con cada correo electrónico/texto de seguimiento. También puede imprimir una copia desde la página web de OTC.

¿Dónde puedo obtener información adicional sobre los artículos?

En este catálogo encontrará números de SKU que se pueden usar en <https://www.cvs.com> para buscar imágenes de artículos e información de ingredientes.

¿Cómo se enviarán los artículos?

Los artículos se envían a su hogar a través de USPS sin cargo para usted. Por favor, espere hasta 14 días para la entrega.

Notas adicionales:

- No hay límite en el número de artículos que puede ordenar. Sin embargo, hay un límite de cantidad de nueve por cada artículo individual, por trimestre. Hay algunos productos selectos que tienen límites especiales. Estos están marcados con "★" o "■" en el catálogo.
- Para ordenar ciertas vitaminas y minerales, su médico debe recomendarlos para una condición diagnosticada específica. Estos se conocen como "artículos de doble propósito" y están identificados con "◆." Por favor, hable con su médico antes de ordenar este tipo de artículos.
- Algunos artículos pueden estar cubiertos por la Parte B o la Parte D y están marcados con un "▲". Cuando un artículo está cubierto por la Parte B o la Parte D debido a ciertas circunstancias, no utilizará su beneficio OTC para obtener el artículo. Por ejemplo, la gasa puede estar cubierta por la Parte B cuando se usa según lo prescrito para realizar cambios de vendaje de heridas quirúrgicas.
- Los productos en este catálogo están destinados para uso personal y solo se pueden ordenar para el miembro inscrito.

Si no ha recibido sus artículos dentro de 14 días después de procesar el pedido, llame a: 1-866-528-4679 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 9 AM a 8 PM hora local.

