

## 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 de OTC (artículos sin receta o por venta libre)?

El beneficio OTC le ofrece una manera fácil de obtener artículos genéricos sin receta para su salud y bienestar por teléfono o en línea en [cvs.com/otchs/healthnet](https://cvs.com/otchs/healthnet). Usted ordena de una lista de artículos OTC aprobados, y OTC Health Solutions los enviará directamente 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 se puede utilizar solo una vez por trimestre. Por lo tanto, debe enviar el pedido completo o perderá el saldo restante. Beneficios trimestrales son distribuidos de la siguiente manera:

- 1<sup>er</sup> Trimestre (enero, febrero y marzo)
- 2<sup>do</sup> Trimestre (abril, mayo y junio)
- 3<sup>er</sup> Trimestre (julio, agosto y septiembre)
- 4<sup>to</sup> Trimestre (octubre, noviembre y diciembre)

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

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

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

El total de su pedido no puede exceder el monto de su beneficio, y no podemos aceptar el pago para la compra de artículos sobre su beneficio. Tenga en cuenta que si excede el beneficio permitido, su orden no puede ser procesada.

### ¿Hay un límite en el número de artículos que puedo ordenar?

No hay límite en el número de artículos que puede ordenar. Hay un límite de cantidad de quince (15) por cada artículo individual, por trimestre, con la excepción de los monitores de presión arterial, que están limitados a uno (1) por año.

### ¿Cuánto tiempo se tomará la orden en llegar por correo?

Su orden tomará de 7 a 10 días laborables en ser entregada.

### ¿Existe una política de devolución?

Si usted recibe un producto dañado, por favor llame al 1-866-528-4679 entre los primeros 30 días luego de recibir su orden. Un reemplazo idéntico le será enviado. Ningún otro cambio o devolución son permitidos.

### ¿A dónde debo llamar si tengo alguna pregunta?

Usted puede llamarnos a 1-866-528-4679 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del Este.