

## 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 en cualquier tienda CVS Pharmacy®, CVS Pharmacy y mas®, o Navarro® habilitada para OTC Health Solutions. También puede hacer su pedido por teléfono llamando al 1-866-298-0578 (TTY: 711) o en línea en [cvs.com/otchs/cha](https://cvs.com/otchs/cha). Usted ordena de una lista de artículos OTC aprobados, y OTC Health Solutions los enviará directamente a su domicilio.

### ¿Qué cantidad ofrece mi beneficio?

Usted tiene \$25 por mes.

### ¿Con qué frecuencia puedo usar mi beneficio?

Su beneficio se puede utilizar solo una vez al mes. Por lo tanto, debe procesar el pedido completo o perderá el saldo restante.

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

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

### ¿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 mas®, 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. Por favor, tenga en cuenta que si solo se le permite un pedido por mes, no podrá dividir su pedido, por lo tanto, deberá realizar el pedido completo por teléfono o en línea.

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

No hay límite en el número de artículos que puede pedir. Sin embargo, hay un límite de cantidad de 3 por cada artículo individual, por mes. Hay algunos productos selectos que tienen límites especiales y estos están marcados con "★" o "■".

### ¿Cuánto tiempo tomará recibir mi pedido?

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

### ¿Existe una política de devolución?

Debido a la naturaleza personal de los productos, no se permiten devoluciones ni cambios. Si usted no ha recibido su pedido o si recibió un artículo defectuoso o dañado, por favor, llame al 1-866-298-0578 (TTY: 711) dentro de los primeros 30 días de haber realizado su pedido para recibir un artículo de reemplazo.

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

Usted puede llamarnos al 1-866-298-0578 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 9 AM a 8 PM ET.