

# 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 mas o Navarro habilitada para OTC Health Solutions. También puede hacer su pedido por teléfono llamando al 1-888-628-2770 (TTY: 711) o en línea en <https://www.cvs.com/otchs/doctorshcp>. Usted ordena de una lista de artículos OTC aprobados, y OTC Health Solutions los enviará directamente a su domicilio.

## ¿Qué cantidad ofrece mi beneficio?

El monto depende de su plan de beneficios. Consulte los documentos del plan o llame a OTCHS al 1-888-628-2770 (TTY: 711).

## ¿Con qué frecuencia puedo usar mi beneficio?

Su beneficio OTC se puede utilizar una vez durante el mes 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 mes.

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

Cualquier cantidad no utilizada de 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.

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

No hay límite en la cantidad de artículos que puede pedir. Sin embargo, existe 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 un “★” o “■” en el catálogo.

## ¿Cuánto tiempo tomará recibir mi pedido?

La mayoría de los pedidos llegarán en menos de 7 días hábiles. Puede haber excepciones durante los períodos de mayor volumen, así como para pedidos que contengan artículos de materiales peligrosos. Si no ha recibido su pedido dentro de 14 días llame a OTCHS al 1-888-628-2770 (TTY: 711).

**¿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 que se haya completado el pedido, usted recibirá un número de confirmación. Siempre asegúrese de recibir y guardar su número de confirmación.

**¿Puedo rastrear mi pedido?**

Usted puede usar nuestro sistema IVR automatizado o optar por recibir información de seguimiento por correo electrónico o mensaje de texto; simplemente avise a un agente al realizar su pedido.

**¿Cómo puedo recibir otra copia de este catálogo?**

Recibirá una versión digital del catálogo con cada correo electrónico o mensaje de texto de seguimiento. También puede solicitar una copia utilizando nuestro sistema IVR automatizado, llamando a OTCHS o imprimiéndola desde la página web del plan.

**¿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 productos y obtener información adicional de un producto como los ingredientes.

**¿Cómo se enviarán los artículos?**

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

**Notas adicionales:**

- Para ordenar ciertas vitaminas y minerales, se recomienda que hable con su médico antes de realizar un pedido.
- Los productos en este catálogo 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: 1-888-628-2770 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 9 AM a 8 PM hora local.**

