

# 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 1-888-628-2770 (TTY: 711) o en línea en <https://www.cvs.com/otchs/vivida>. Usted ordena de una lista de artículos OTC aprobados, y OTC Health Solutions los enviará a su domicilio.

## ¿Qué cantidad ofrece mi beneficio?

Usted tiene \$25 mes.

## ¿Con qué frecuencia puedo usar mi beneficio?

Su beneficio OTC se puede utilizar varias veces durante el mes si usa el servicio de entrega a domicilio, es decir, si realiza un pedido por teléfono o en línea.

## ¿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 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 UNA HORA 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 de este catálogo?

Recibirá una versión digital del catálogo con cada correo electrónico/texto de seguimiento. También puede imprimir una copia 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 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 pedir. Usted puede ordenar hasta tres unidades por cada artículo individual, por mes. Hay algunos productos selectos que tienen límites especiales. Estos están marcados con “★” o “■” en este catálogo.
- Para ordenar ciertas vitaminas y minerales, su médico debe recomendárselos 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.
- 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 ET.

