

## 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 de OTC le ofrece una manera fácil de obtener por correo artículos genéricos sin receta para su salud y bienestar. Usted ordena por una lista de artículos OTC aprobados y nosotros los enviamos 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 llámenos al **1-888-628-2770** (TTY: **1-877-672-2688**).

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

La frecuencia para ordenar depende de su plan de beneficios. Verifique los documentos de su plan o llámenos al 1-888-628-2770.

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

El beneficio no es acumulativo, por lo tanto, cualquier cantidad no utilizada en su beneficio no se transferirá al próximo período.

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

Usted no puede exceder el monto límite de su beneficio.

### ¿Puedo hacer órdenes parciales?

No, usted deberá procesar su monto total en una sola orden o perderá cualquier restante que no haya sido usado.

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

Hay un límite de cinco (5) por artículo, por pedido, 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?

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 **1-888-628-2770** 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 al **1-888-628-2770** (TTY: **1-877-672-2688**) de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del Este.

**Para ordenar en línea usted deberá registrarse y crear una nueva cuenta y contraseña.****Para registrarse por primera vez y crear su contraseña:**

- Introduzca su número de membresía y código postal.
- Usted será dirigido a una página de registro, tendrá que proveer su correo electrónico y crear una contraseña.
- Recibirá un correo electrónico con un enlace para completar el proceso de registración.

**Reglas de la contraseña:**

- Su contraseña debe tener al menos ocho (8) caracteres.
- Su contraseña debe contener al menos un número y una letra.
- Para cambiar su contraseña, usted necesitará introducir la contraseña anterior.
  - No es mandatorio reiniciar su contraseña.
  - Puede cambiar su contraseña en cualquier momento.
- Usted no podrá reusar una contraseña que ha sido utilizada en las últimas 8 veces que la ha reiniciado.
- Su contraseña no puede ser igual a su nombre de usuario.
- Su contraseña no podrá ser cambiada más de una vez en un período de 24 horas.