

## **Preguntas Frecuentes**

### **¿Dónde puedo encontrar mi número de membresía?**

Usted puede encontrar su número de membresía en el frente de su tarjeta de Peoples Health.

### **¿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?**

Su beneficio OTC le permite ordenar hasta cierta cantidad de dólares en artículos. La cantidad depende de su plan. 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?**

Usted puede realizar un pedido por trimestre calendario.

### **¿Puedo transferir al próximo trimestre 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 trimestre.

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

Usted no puede ordenar artículos valorados por encima de su monto trimestral.

### **¿Puedo hacer órdenes parciales?**

Usted solo puede realizar un pedido por trimestre y debe procesar el pedido completo.

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

Hay un límite de cantidad de quince (15) del mismo 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 recibe un artículo dañado, por favor llame al 1-888-628-2770 (TTY: 1-877-672-2688) 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 llamar al 1-888-628-2770 (TTY: 1-877-672-2688) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., hora del Centro.

### **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:**

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