



## Presentamos maneras más convenientes de usar la tarjeta OTC Network®.

## FeelWell (HMO D-SNP)

\$225 de crédito disponible el primer día de cada mes.

El crédito no utilizado NO se transfiere al próximo periodo.

Puede usar la tarjeta de productos de venta libre (OTC) para comprar medicamentos OTC elegibles, productos de salud y bienestar y suministros de primeros auxilios a través de [athome.medline.com/card](http://athome.medline.com/card). Compre en línea, por teléfono, por el catálogo de pedidos por correo o en la tienda.

Si tiene un diagnóstico actual de diabetes, tendrá un beneficio adicional independiente de \$150 por mes. Este crédito se cargará en la tarjeta OTC Network de AgeWell New York y se puede usar para comprar alimentos saludables de un catálogo que creamos para este fin.

Antes de comenzar, debe activar la tarjeta. Para activar la tarjeta, llame al **1-888-682-2400** e ingrese su número de tarjeta y su identificación de miembro de AgeWell New York.

Elija la mejor opción que se adapte a sus necesidades cuando compre con su beneficio OTC. Es así de fácil.

## Cómo pedir artículos con su beneficio OTC:

**EN LÍNEA** Ingrese en [athome.medline.com/tarjeta](http://athome.medline.com/tarjeta) para iniciar sesión con su número de tarjeta OTC de 19 dígitos. Luego, ingrese su identificación de miembro de AgeWell de 11 dígitos. Inicie sesión. Ya puede comenzar. Seleccione los productos y confirme la orden completando el proceso de pago.

**POR TELÉFONO** Llame al **1-833-569-2330 TTY: 711** para hablar con un asesor de experiencia para miembros disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.

**POR CORREO POSTAL** Para solicitar un catálogo o un formulario de pedido, llame al **1-833-569-2330 TTY: 711**.

**EN UNA TIENDA MINORISTA** Visite una de las tiendas minoristas participantes de OTC Network. La tarjeta de beneficios OTC Network® se puede usar en CVS, Dollar General, Duane Reade, Family Dollar, Giant Eagle, Rite Aid, Walgreens y Walmart.

**Elija la opción que más le convenga según sus necesidades y Medline at Home completará su pedido sin costo adicional.**

Para los servicios relacionados con la tarjeta OTC, como la consulta del saldo y la búsqueda de una tienda minorista participante, ingrese en [mybenefitscenter.com](http://mybenefitscenter.com).

Si tiene alguna pregunta relacionada con la tarjeta OTC de AgeWell New York, llame a Servicios para Miembros al **1-866-237-3210 (TTY/TDD: 1-800-662-1220)**, los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

# Preguntas frecuentes

Tiene acceso a un beneficio de venta libre (OTC) para usar en la compra de medicamentos, productos de salud y bienestar y suministros de primeros auxilios. La tarjeta OTC Network® le permite pedir estos productos importantes como primera línea de tratamiento para dolencias comunes mientras ahorra tiempo y dinero. Consulte a continuación las respuestas a las preguntas frecuentes sobre el programa.

## ¿Cómo realizo un pedido?

Hay varias maneras convenientes de hacer un pedido:

- Inicie sesión en [athome.medline.com/card](http://athome.medline.com/card) y realice su pedido en línea las 24 horas del día.
- Realice el pedido con nuestro equipo de atención al cliente llamando al **833-569-2330**. Disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., hora del este.
- Acuda a una de las tiendas minoristas participantes.

## ¿Qué tipo de productos están disponibles para ordenar?

Medline at Home ofrece cientos de productos de salud y bienestar en una variedad de categorías que incluyen, entre otras:

- Cuidado bucal
- Cuidado personal
- Primeros auxilios
- Seguridad en el baño
- Productos médicos para el hogar
- Vitaminas y suplementos
- Cuidado de la piel
- Medicamentos de venta libre
- Cuidado de pies y piernas

## ¿Cuántos pedidos puedo hacer?

Puede realizar tantos pedidos como necesite durante el término de su beneficio.

## ¿Qué tan rápido recibiré el pedido?

Recibirá el pedido dentro de los 2 días hábiles posteriores al procesamiento de la orden.

## ¿Qué servicio de transporte se utiliza para el envío de los productos?

Medline at Home utiliza principalmente FedEx para enviar los productos a nivel nacional.

## ¿A qué sitios envía Medline at Home?

Realizamos envíos a cualquier parte de los EE. UU., inclusive Hawái y Puerto Rico.

## ¿Hay un costo por el envío?

No. El pedido será enviado sin costo adicional.

## ¿Se guardan los pedidos para que pueda repetirlos durante el próximo período de beneficios?

Sí, en la plataforma de Medline at Home, puede seleccionar “my account” (mi cuenta) para ver los pedidos anteriores y repetirlos fácilmente.

## ¿Mi información personal está protegida?

Sí. Toda la información personal sigue los estándares estatales y federales de privacidad de datos, gobernanza y seguridad de la información.

## ¿Puedo hacer el seguimiento del envío?

Sí. Recibirá un correo electrónico con la información de seguimiento. También puede realizar un seguimiento de los pedidos si ingresa en “my account” (mi cuenta) y selecciona el enlace de seguimiento del envío que figura junto a su pedido.

## ¿Qué pasa si hago un pedido, pero no lo recibo?

Consulte el correo electrónico de seguimiento o ingrese en “my account” (mi cuenta) para confirmar que el paquete no haya sido entregado. Si llegara a ocurrir que el envío se pierda o falta, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de Medline at Home para los beneficios OTC al **833-569-2330** para recibir asistencia.

## ¿Cuál es la política de devolución o cambios?

Debido a la naturaleza de uso personal de los productos OTC, no se aceptan devoluciones.

## ¿Con quién me comunico si tengo preguntas?

Puede consultar la información sobre el seguimiento de los pedidos, la actualización del saldo de los beneficios y los pedidos anteriores en línea en [athome.medline.com/card](http://athome.medline.com/card).

Si no encuentra la respuesta en el portal de Medline at Home, llame al Servicio de Atención al Cliente de Medline at Home para los beneficios OTC al **833-569-2330**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., hora del este. Si tiene consultas sobre la activación de la tarjeta o las compras minoristas, comuníquese con el equipo de servicios para miembros de su plan de salud para obtener ayuda.