

Frequently Asked Questions (FAQs)

Where can I find my member ID number?

It can be found on the front of your health plan ID card.

What is the Over-the-Counter (OTC) benefit?

The OTC benefit offers you an easy way to get generic over-the-counter health and wellness products through select CVS retail locations, by phone or online at cvs.com/otchs/uhc. You order from a list of approved OTC items, and OTC Health Solutions will mail them directly to your home address.

How much is my OTC benefit?

You have \$25 per month.

How often can I use my OTC benefit?

Your OTC benefit can be utilized multiple times throughout the month, not to exceed your \$25 monthly allowance.

Can I carry over unused benefit amount to the next benefit period?

Unused benefit amounts do not roll over to the next month.

Can I order more than my benefit amount?

You cannot exceed your benefit amount online or by phone. However, you may exceed your benefit amount in a CVS retail location and pay the difference out of pocket.

Is there a limit on the number of items I can order?

There is no limit on the number of items you may order. There is a quantity limit of five (5) per any single item, per month, with the exception of the Blood Pressure Monitors and Digital Body Scale, which are limited to one (1) per year.

How long will it take to receive my order?

You will receive your order within 7-10 business days.

Is there a return policy?

If you receive a damaged item, please call OTC Health Solutions at 1-888-628-2770 within 30 days after receiving your order. An identical replacement item will be shipped. No other returns or exchanges are allowed.

Who can I call if I have questions?

You may call us at 1-888-628-2770 (TTY: 711) from 9:00 a.m. to 8:00 p.m., E.S.T. Monday through Friday.

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 OTC le ofrece una manera fácil de obtener artículos genéricos sin receta para su salud y bienestar a través de ciertos puntos de venta minoristas de CVS, por teléfono o en línea en [cvs.com/otchs/uhc](https://www.cvs.com/otchs/uhc). Usted ordena de una lista de artículos OTC aprobados, y OTC Health Solutions los enviará directamente a su domicilio.

¿Qué cantidad ofrece mi beneficio?

Usted tiene \$25 por mes.

¿Con qué frecuencia puedo usar mi beneficio?

Su beneficio OTC se puede utilizar varias veces durante el mes, sin exceder los \$25 de su asignación mensual.

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

Cualquier cantidad no utilizada en 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 una tienda minorista CVS y pagar la diferencia de su bolsillo.

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

No hay límite en el número de artículos que puede ordenar. Hay un límite de cantidad de cinco (5) por cada artículo individual, por mes, con la excepción de los monitores de presión arterial y Pesa Digital, 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 a 1-888-628-2770 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del Este.