

Preguntas frecuentes

Transición de los Programas de Seguro Médico Grupal del Estado de Wisconsin (Estado) y de los Empleadores Públicos de Wisconsin (WPE) a Serve You DirectRx Pharmacy

El 1.º de enero de 2018, *Serve You DirectRx Pharmacy* será el proveedor de farmacia de servicio por correo exclusivo para los programas de medicamentos recetados del Estado y de WPE (Wisconsin Public Employers, Empleadores Públicos de Wisconsin).

1. ¿QUIÉN ES SERVE YOU DIRECTRX PHARMACY?

Serve You DirectRx Pharmacy (*DirectRx Pharmacy*) es una farmacia de servicio por correo ubicada en Milwaukee, Wisconsin. Entramos en un contrato con su administrador de beneficios de farmacia, Navitus Health Solutions, como su farmacia de servicio por correo preferida. Ofrecemos una entrega a domicilio segura, fácil y conveniente de los medicamentos recetados que toma de manera regular (medicamentos de mantenimiento) para afecciones médicas crónicas o a largo plazo, como colesterol alto, presión arterial alta y diabetes, entre otras. El servicio por correo también puede proporcionar oportunidades de ahorro.

DirectRx Pharmacy ofrece lo siguiente:

- Entrega a domicilio estándar gratis
- Plazo de entrega rápido y confiable de los pedidos de medicamentos recetados enviados en un plazo de 1 a 2 días a partir de la recepción
- Pedidos de reabastecimientos en línea, por teléfono y por correo
- Farmacéuticos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para contestar preguntas sobre los pedidos de *DirectRx Pharmacy*.
- Empaquetado seguro y confidencial que protege del clima y la manipulación

2. TENGO UNA RECETA NUEVA. ¿CÓMO LA ENVÍO A DIRECTRX PHARMACY?

Tanto usted como el profesional pueden realizar los pedidos nuevos. Para que el profesional realice un pedido, solicítele que prepare la receta para el suministro de la cantidad máxima de días que permita su plan (generalmente 90 días*), más los reabastecimientos si corresponde. El profesional puede presentar la receta por teléfono, fax o receta electrónica.

- Teléfono: **800-481-4940**
- Fax: **866-494-0364**
- Electrónicamente a *Serve You DirectRx Pharmacy*

Si recibió una copia en papel de la receta, deberá enviárnosla por correo mediante los siguientes pasos:

1. Visite **serve-you-rx.com**.
2. Descargue el *formulario de recetas nuevas enviadas por correo de WI ETF*.
3. Complete el formulario y envíelo por correo postal, junto con la copia en papel de receta original y el método de pago a la siguiente dirección:
Serve You DirectRx Pharmacy
P.O. Box 26096
Milwaukee, WI 53226

DirectRx Pharmacy acepta Visa, MasterCard, American Express, Discover y cheques personales.

3. ACTUALMENTE, ESTOY USANDO EL SERVICIO POR CORREO DE WELLDYNERX PARA ABASTECER MIS RECETAS. ¿CÓMO TRANSFIERO ESAS RECETAS A DIRECTRX PHARMACY?

DirectRx Pharmacy transferirá los reabastecimientos de las recetas válidas desde WellDyneRx en su nombre. Sin embargo, usted deberá seguir pasos adicionales cuando necesite un reabastecimiento. Usted deberá iniciar su primer reabastecimiento con *DirectRx Pharmacy* llamando al **800-481-4940** al menos dos semanas antes de que se agote su medicamento recetado actual. Como la información del pago no se transferirá de WellDyneRx a *DirectRx Pharmacy*, usted deberá proporcionar un método de pago a *DirectRx Pharmacy* antes de recibir un reabastecimiento.

Las sustancias controladas, los medicamentos compuestos y los medicamentos recetados que se hayan vencido, o los medicamentos recetados que no tengan reabastecimientos restantes, no se incluirán en la transferencia y requerirán la presentación de una receta nueva como se detalla en la respuesta de la pregunta n.º 2 antes mencionada.

4. ACTUALMENTE, USO UNA FARMACIA MINORISTA. ¿CÓMO TRANSFIERO MI RECETA DE MI FARMACIA MINORISTA A DIRECTRx PHARMACY?

Llame a *DirectRx Pharmacy* al **800-481-4940** y proporcione lo siguiente:

- Nombre y número de teléfono de la farmacia
- Nombre del medicamento y número de receta que se encuentran en la etiqueta
- Cantidad de reabastecimientos restantes

– O –

Complete y envíe por correo el *formulario de transferencia de recetas de WI ETF*.

Este formulario puede descargarse de serve-you-rx.com.

5. UNA VEZ QUE COMIENZE A USAR DIRECTRx PHARMACY, ¿CÓMO REABASTEZCO MI RECETA?

Visite serve-you-rx.com y haga clic en el enlace de *EZRefillRx*.

– O –

Llame al **800-481-4940** y use la línea automática de *EZRefillRx*. Tenga a mano el número de receta y la información de pago.

– O –

Complete y devuelva el formulario de reabastecimiento que se envió con su pedido.

– O –

Inscríbase en *EZAutoFill*: Mediante *EZAutoFill* automáticamente abasteceremos y enviaremos su medicamento recetado antes de que se agote su suministro actual. No se cobra este servicio. Para obtener más información o inscribirse, llame al **800-481-4940**. (*Este servicio no está disponible para los pacientes de Medicare*).

6. ¿CUÁNTO TARDARÉ EN RECIBIR MI PEDIDO DESDE DIRECTRx PHARMACY?

Desde el punto en que se recibe un pedido, *DirectRx Pharmacy* lo tendrá listo para enviar en menos de dos días. Sin embargo, tenga en cuenta que la entrega puede demorar tiempo adicional. Le recomendamos que solicite un reabastecimiento cuando le queden dos semanas restantes de su medicamento.

Si usted pide un medicamento recetado que debe comenzar a tomar de inmediato, solicítele a su médico que prepare dos recetas: 1) para un suministro inicial, usted puede realizar un abastecimiento en una farmacia minorista y 2) el suministro de la cantidad máxima de días (generalmente 90 días*), más los reabastecimientos si corresponde, para enviar a *DirectRx Pharmacy*.

7. ¿CÓMO SE ENVIARÁN MIS PAQUETES?

Los paquetes no refrigerados se enviarán por correo USPS First Class o USPS Priority según el peso del paquete. Todos los medicamentos refrigerados y cualquier pedido de un medicamento no refrigerado con un valor superior a \$3000, se enviarán por UPS Next Day Air. Los pedidos con un valor de \$10000 o superior requieren la firma de una persona adulta en la entrega. Todos los paquetes que se envían por UPS Next Day Air también son controlados por el programa UPS Proactive Response, cuyo objetivo es disminuir las entregas perdidas. Mediante Proactive Response, UPS permite una flexibilidad adicional para poder desviar paquetes a diferentes direcciones o volver a intentar entregas en el mismo día. Los paquetes refrigerados también pueden colocarse en refrigeración hasta que se realice otro intento de entrega. Todas las recetas de sustancias controladas requieren la firma de una persona adulta en la entrega.

8. ¿QUÉ PASA SI MI MEDICAMENTO REQUIERE REFRIGERACIÓN?

Los artículos que requieren refrigeración se envían por UPS Next Day Air en envases especiales que conservan el medicamento a la temperatura que requiere el fabricante.

9. ¿CÓMO PAGO MI PEDIDO DE DIRECTRX PHARMACY?

DirectRx Pharmacy acepta Visa, MasterCard, American Express, Discover y cheques personales. Puede enviar el pago junto con su pedido o establecer un método de pago mediante tarjeta de crédito en su perfil para uso constante, ya sea incluyendo esta información en el formulario del pedido o llamando a Servicio al Cliente al **800-481-4940**. Cuando establezca con nosotros una tarjeta de crédito como método de pago, es posible que aparezca una tarifa nominal de autorización previa en su resumen de cuenta bancario para validar la cuenta.

10. ¿CÓMO SERÁ MI PAQUETE DE DIRECTRX PHARMACY? ¿QUÉ MATERIALES USA DIRECTRX PHARMACY PARA PREPARAR Y EMPAQUETAR MI PEDIDO DE MEDICAMENTO RECETADO?

Las farmacias que prestan servicio por correo pueden usar diferentes métodos de empaquetado: todos estos son efectivos a la hora de enviarle sus medicamentos recetados de manera segura y discreta. Nuestra farmacia utiliza una variedad de materiales de empaquetado, que incluyen bolsas de polietileno, cajas, neveras, bolsas de gel, envoltura de plástico con burbujas y material de relleno. Nuestro empaquetado seguro y confidencial también protege del clima y la manipulación.

11. ¿CÓMO ME COMUNICO SI TENGO ALGUNA PREGUNTA SOBRE LA RECETA QUE ABASTECÍ EN SERVE YOU DIRECTRX PHARMACY?

Si tiene alguna pregunta sobre su receta médica, llámenos al **800-481-4940**. Los farmacéuticos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para contestar preguntas sobre los medicamentos recetados entregados por *DirectRx Pharmacy*. También contamos con representantes de Servicio al Cliente que lo ayudarán a realizar los pedidos y contestarán preguntas sobre el estado del pedido. Están disponibles en los siguientes horarios:

De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9:00 p. m. (CST)

Sábados, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. (CST)

Domingos, de 9:00 a. m. a 3:00 p. m. (CST)

**Encontrará disponible un suministro de 90 días de medicamentos de mantenimiento desde Serve You DirectRx Pharmacy. Sin embargo, si tiene un medicamento de mantenimiento recetado por primera vez, los programas del Estado y de WPE le exigen que abastezca tres suministros de 30 días consecutivos antes de poder recibir un suministro de 90 días a fin de evitar desperdiciarlo en caso de que no continúe usando dicho medicamento.*

Si tiene preguntas adicionales, llame a Servicio al Cliente al **800-481-4940** o visite **serve-you-rx.com**.