

PREGUNTAS FRECUENTES

Cigna Home Delivery Pharmacy

¿Cuáles son las ventajas de usar Cigna Home Delivery Pharmacy?

Cigna Home Delivery PharmacySM ofrece muchas ventajas, incluida la posibilidad de obtener un suministro de medicamentos para tres meses a la vez y recibirlo directamente en su hogar sin ningún costo adicional. Con una llamada telefónica, podrá solicitar un medicamento que requiere receta médica a través de Cigna Home Delivery Pharmacy. Además, es fácil renovar su receta a través de nuestro sistema de respuesta de voz interactivo (IVR, por sus siglas en inglés) disponible las 24 horas del día, por correo o en línea en **myCigna**. También le ayudamos a ser constante con sus medicamentos, con recordatorios sobre renovaciones y notificaciones de renovación de recetas en caso de que olvide pedir su medicamento.

¿Cómo puedo saber qué medicamentos que requieren receta médica pueden despacharse a través de Cigna Home Delivery Pharmacy?

En general, los medicamentos que requieren receta médica de mantenimiento son los que se toman con regularidad para tratar una afección médica permanente, como el asma, la diabetes y las afecciones cardíacas. Si su médico le ha recetado un medicamento para que lo tome todos los días, o varias veces por semana, es posible que esté tomando un medicamento de mantenimiento. Determinados medicamentos de especialidad también están disponibles mediante la entrega a domicilio. Para averiguarlo, puede consultar directamente a su médico o llamar a Cigna Home Delivery Pharmacy al **800.285.4812**.

¿Cómo puedo hacer un pedido?

Para obtener el servicio más rápido, llame al consultorio de su médico para pedir un suministro de su medicamento para 90 días, y su médico podrá enviar la solicitud del medicamento que requiere receta médica en forma electrónica a Cigna Home Delivery Pharmacy. También puede llamarnos, y nos comunicaremos con su médico por usted.

Teléfono:

1. Tenga a mano la información sobre su medicamento, el nombre de su médico y la información de su tarjeta de crédito.
2. Llame al **800.285.4812**.
3. Le solicitaremos una receta de su médico para un suministro para 90 días con renovaciones.

Correo:

1. Solicítele una receta a su médico para un suministro de su medicamento para 90 días con renovaciones.
2. Descargue un formulario de pedido de la sección Home Delivery Pharmacy de **myCigna.com**
3. Envíe por correo el formulario de pedido completado, la receta y el cheque personal o el giro postal (pagadero a Cigna Home Delivery Pharmacy) a:

Cigna Home Delivery Pharmacy
PO box 1019
Horsham, PA 19044

Para averiguar cuánto costará su medicamento, llame a Cigna Home Delivery Pharmacy al **800.285.4812**.

¿Puedo hacer un seguimiento en línea del estado de mis pedidos de medicamentos que requieren receta médica para entrega a domicilio?

Sí. Puede ver el estado de sus pedidos de medicamentos que requieren receta médica en **myCigna** y la aplicación myCigna App.* También tendrá acceso a las siguientes herramientas y recursos gratuitos.

- › **Renovar sus recetas.** Hacer pedidos es rápido y sencillo.
- › **Consultar el costo de los medicamentos.** Sepa lo que pagará por sus medicamentos que requieren receta médica según su plan, antes de hacer su pedido.
- › **Actualizar la información de perfil.** Díganos cómo prefiere recibir las notificaciones y actualice su información de contacto y sobre sus alergias.

También puede hacer un seguimiento del estado de su pedido llamándonos al **800.285.4812**.

¿Qué sucederá cuando no queden más renovaciones para mi medicamento que requiere receta médica?

Recibirá una llamada telefónica automática en la que le informarán que deberá obtener una nueva receta de su médico. También puede llamarnos al **800.285.4812** y nos comunicaremos con su médico para pedirle una nueva receta por usted.

¿Los medicamentos que reciba de Cigna Home Delivery Pharmacy serán de la misma calidad que los que obtendría en una farmacia minorista?

Sí. Cigna Home Delivery Pharmacy despacha medicamentos que están aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés).

Contigo paso a paso.SM



Ofrecido por: Cigna Health and Life Insurance Company, Connecticut General Life Insurance Company o sus afiliadas.

¿Qué es un "medicamento de especialidad"?

Los medicamentos de especialidad se usan para tratar afecciones poco comunes y crónicas, como la esclerosis múltiple, la hepatitis C y la artritis reumatoide. Si bien algunos son medicamentos orales, la mayoría de los medicamentos de especialidad se inyectan, y requieren una minuciosa supervisión y seguimiento del tratamiento para garantizar la seguridad y la efectividad. Cigna Home Delivery Pharmacy ofrece medicamentos de especialidad. Cigna está disponible para coordinar su cambio a la entrega por servicio postal; simplemente llame a **Cigna Specialty Pharmacy Services al 800.351.3606**. Nuestros representantes están especialmente capacitados en afecciones complejas que se tratan con medicamentos de especialidad.

Una vez que haga mi pedido a través de Cigna Home Delivery Pharmacy, ¿cuánto tardaré en recibirlo?

Para los pedidos nuevos, deberá esperar de cinco a siete días hábiles después de que Cigna Home Delivery Pharmacy reciba su solicitud. Sus renovaciones se envían dentro de los dos días hábiles siguientes a su solicitud.

¿Adónde puedo pedir que se envíen mis medicamentos que requieren receta médica?

Puede pedir que le envíen sus medicamentos que requieren receta médica a su hogar o a cualquier otra dirección física en los EE. UU. que le resulte conveniente, siempre que no sea un apartado postal.

¿Cuánto cuesta el envío para los pedidos realizados a través de Cigna Home Delivery Pharmacy?

El envío estándar de medicamentos que requieren receta médica es gratis. La opción de envío acelerado está disponible por un cargo adicional.

¿Cigna puede ayudar con la transferencia de mi medicamento que requiere receta médica de mi farmacia local a Cigna Home Delivery Pharmacy?

Sí, transferir su medicamento que requiere receta médica a Cigna Home Delivery Pharmacy es fácil con el programa QuickSwitch® de Cigna. Le solicitaremos una receta a su médico por usted. Una vez que la recibamos, despacharemos su medicamento y se lo enviaremos por correo a su hogar o a otro lugar de su elección. Simplemente llame a Cigna Home Delivery Pharmacy y tenga a mano su número de identificación, los nombres de sus medicamentos que requieren receta médica, la información del médico y la información del pago, y un asociado de QuickSwitch se encargará del resto. Puede llamar a Cigna Home Delivery Pharmacy al **800.285.4812**.

¿Puedo pedir renovaciones de medicamentos de mantenimiento en línea?

Sí, puede pedir renovaciones en línea. Sin embargo, un medicamento que requiere receta médica nuevo deberá despacharse a través del programa QuickSwitch o enviando por correo un formulario de pedido de Cigna Home Delivery Pharmacy con la receta de su médico. Podrá encontrar formularios de pedido en línea en **Cigna.com** o **myCigna**.

* La descarga y el uso de la aplicación myCigna Mobile App están sujetos a los términos y las condiciones de la aplicación y las tiendas en línea desde las cuales se descargue. Se aplican los cargos estándar de las compañías de telefonía celular y uso de datos.

** La calificación de precisión de los despachos de Cigna Home Delivery Pharmacy se determina calculando el total de medicamentos que requieren receta médica enviados (volumen total) menos los errores, dividido por el volumen total. Cigna Home Delivery Pharmacy alcanzó una calificación de precisión de los despachos del 99.9% para el año calendario 2015. Sujeto a cambio. Diciembre de 2015.

Todos los productos y servicios de Cigna son brindados exclusivamente por subsidiarias operativas de Cigna Corporation, o a través de ellas, que incluyen a Cigna Health and Life Insurance Company (CHLIC), Connecticut General Life Insurance Company (CGLIC), Tel-Drug, Inc., Tel-Drug of Pennsylvania, L.L.C. y HMO subsidiarias o compañías de servicios subsidiarias de Cigna Health Corporation, incluidas Cigna HealthCare of Arizona, Inc., Cigna HealthCare of California, Inc., Cigna HealthCare of Colorado, Inc., Cigna HealthCare of Connecticut, Inc., Cigna HealthCare of Florida, Inc., Cigna HealthCare of Georgia, Inc., Cigna HealthCare of Illinois, Inc., Cigna HealthCare of Indiana, Inc., Cigna HealthCare of St. Louis, Inc., Cigna HealthCare of North Carolina, Inc., Cigna HealthCare of New Jersey, Inc., Cigna HealthCare of South Carolina, Inc., Cigna HealthCare of Tennessee, Inc. (CHC-TN) y Cigna HealthCare of Texas, Inc. "Cigna Home Delivery Pharmacy" se refiere a Tel-Drug, Inc. y Tel-Drug of Pennsylvania, L.L.C. Formularios de pólizas: OK: HP-APP-1 y otras (CHLIC), GM6000 C1 y otras (CGLIC); TN: HP-POL43/HC-CER1V1 y otras (CHLIC), GSA-COVER y otras (CHC-TN). El nombre de Cigna, el logo y otras marcas de Cigna son propiedad de Cigna Intellectual Property, Inc. Las imágenes se usan con fines ilustrativos únicamente. 847757SP c 12/15 © 2015 Cigna. Parte del contenido se suministra bajo licencia.

¿Cómo puedo asegurarme de que Cigna Home Delivery Pharmacy despachará mis medicamentos que requieren receta médica con precisión?

Cigna Home Delivery Pharmacy ha mantenido sistemáticamente una calificación de precisión de los despachos superior al 99.9%.**

Por ley, Cigna Home Delivery Pharmacy está obligada a despachar sus medicamentos que requieren receta médica a través de farmacéuticos con licencia. En Cigna Home Delivery Pharmacy hay farmacéuticos con licencia listos para responder a sus preguntas. Todos los medicamentos que requieren receta médica son despachados de conformidad con las reglamentaciones estatales y federales.

¿Qué sucede si tengo una pregunta sobre un medicamento o tengo un problema complejo sobre el que necesito hablar?

Hay farmacéuticos disponibles para responder a preguntas sobre medicamentos que requieren receta médica las 24 horas del día. Cigna Home Delivery Pharmacy también tiene asesores expertos en medicamentos disponibles para una consulta personal. Llame a Cigna Home Delivery Pharmacy al **800.285.4812** o visite **Cigna.com/CoachRx**. Además de asesoramiento, el programa CoachRx ofrece recordatorios diarios, pastilleros gratis, materiales educativos y un número gratuito para sesiones de asesoramiento sobre medicamentos, todo diseñado para ayudarlo a tomar sus medicamentos regularmente y de manera segura.

¿Cigna Home Delivery Pharmacy realiza algún control de las posibles interacciones adversas entre medicamentos?

Sí. Cigna Home Delivery Pharmacy lleva a cabo una revisión para detectar las posibles interacciones con otros medicamentos. Cualquier persona que use Cigna Home Delivery Pharmacy deberá brindar información sobre sus alergias y afecciones médicas. Esta información se mantiene en nuestra base de datos y se revisa siempre que se procesa un pedido de un medicamento que requiere receta médica. Si se detecta una interacción posiblemente peligrosa, Cigna Home Delivery Pharmacy notificará a su médico y le pedirá una aclaración.

Mi medicamento es un medicamento que requiere receta médica de mantenimiento genérico, que solo me cuesta seis dólares por mes en la farmacia local. ¿Cuánto tendré que pagar si lo recibo mediante entrega a domicilio?

Pagará el costo real del medicamento que requiere receta médica para el suministro para 90 días si el costo es menor que el copago. Si el costo real supera la cantidad del copago, solo pagará el copago.

Mi medicamento que requiere receta médica debe mantenerse frío. ¿Cómo envía Cigna Home Delivery Pharmacy un medicamento que requiere receta médica para que se mantenga refrigerado?

Cigna Home Delivery Pharmacy cumple con los requisitos para garantizar el almacenamiento correcto y puede enviar un medicamento que requiere receta médica con hielo seco de ser necesario.

