

Preguntas frecuentes

¿Cuál es la diferencia entre un Pedido por Correo Tradicional y el servicio de Pedido en Línea?

El Pedido por Correo Tradicional requiere que usted pida todas sus recetas por correo o teléfono. Usted debe completar el formulario de perfil del paciente que se incluye y enviarlo a la Costco Mail Order Pharmacy (Farmacia de Pedido por Correo de Costco). El Pedido por Correo Tradicional también acepta cheques personales y transferencia electrónica de fondos como formas de pago.

El servicio de Pedido en Línea requiere que usted ordene todas sus recetas nuevas en línea en **pharmacy.costco.com**. Usted debe descartar el formulario de perfil del paciente que se incluye y crear una cuenta en línea. Por favor, recuerde que cada persona que reciba medicamentos debe tener su propia dirección individual de correo electrónico para poder crear una cuenta en línea. Toda comunicación entre usted y la farmacia se realizará por correo electrónico.

¿Cómo puedo obtener más formularios de perfil del paciente si elijo usar el servicio de Pedido por Correo Tradicional?

Contacte a la Costco Mail Order Pharmacy al 1-800-607-6861.

¿Cuándo debo hacer mi pedido?

La meta de Costco es que usted tenga su pedido en sus manos 14 días después de que Costco lo recibe en el centro de procesamiento. Por favor, permita que pasen un par de días más cuando haga un pedido por primera vez. Recuerde calcular la cantidad de tiempo que pueda tardar su solicitud de receta(s) en salir de su domicilio y llegar a las instalaciones. Una vez que Costco reciba su pedido, éste saldrá de las instalaciones en un plazo de uno a cuatro días. Costco ofrece envío estándar gratuito. Hay opciones de envío exprés disponibles por una cuota adicional. Si no recibe su pedido en 14 días, por favor contacte a la Costco Mail Order Pharmacy al número gratuito que se le proporciona.

¿Cómo puedo asegurar que mi pedido no se retrasará?

Asegúrese de proporcionar a Costco una dirección válida de envío e información válida de pago. Por favor, asegúrese de que su nombre, dirección y número telefónico estén escritos en forma legible en todos los documentos presentados, incluidas la(s) receta(s) original(es). Su médico debe proporcionar instrucciones completas de uso. Costco no puede despachar un pedido sin las instrucciones válidas; "útese como se indica" no se acepta. De acuerdo con la ley del estado de Washington, un profesional de nivel medio (esto es, un enfermero certificado avanzado, ARNP, o un asistente médico certificado, PA-C) fuera del estado, debe asegurarse de que toda receta sea firmada en forma conjunta por un doctor en medicina (MD) o un doctor en osteopatía (DO). Por favor, asegúrese de que su receta haya sido emitida por el máximo de días de suministro permitidos por su plan (por lo general, 90 días) y que contenga reabastecimientos adicionales.

¿Cómo puedo pagar mi pedido?

Costco requiere el pago por cada pedido de receta. El envío de su pedido puede retrasarse si: Costco no recibe el pago total al momento de realizar el pedido, usted tiene un saldo pendiente con Costco Mail Order Pharmacy, o si sus formularios no están llenados completamente. Para su comodidad y para pagos rápidos y seguros, Costco acepta Visa®, MasterCard, Discover y Tarjetas de Crédito Costco.

Si usted utiliza el Pedido por Correo Tradicional de Costco, también puede realizar su pago enviando un cheque personal con su pedido o proporcionando un cheque anulado para que se haga una transferencia electrónica de fondos. Consulte su plan de beneficios para obtener información del copago. Por lo general, los pedidos realizados con una tarjeta de crédito se procesan hasta dos días más rápido.

¿Cómo puedo conocer el costo de mi pedido de receta?

Es su responsabilidad conocer el/los copago(s) para su pedido. Para obtener información adicional, comuníquese con su proveedor de beneficios.

¿Desde dónde se envía mi pedido?

La Costco Mail Order Pharmacy está ubicada en Jeffersonville, In. Costco envía a cualquier parte de los Estados Unidos. Tome en cuenta que los tiempos de envío pueden variar dependiendo de en qué parte del país se ubique.

¿Cuándo reciba mi pedido, ¿qué vendrá incluido en el paquete?

Cada paquete incluirá sus medicamentos recetados, la etiqueta de la receta y una monografía de cada fármaco. Todos los frascos vendrán sellados con tapas a prueba de niños para evitar que se abran durante el envío. Si usted selecciona tapas fáciles de abrir, éstas vendrán incluidas en el paquete para que las cambie una vez que su paquete haya llegado sano y salvo.



Costco Mail Order Pharmacy Información de contacto

Costco Mail Order Pharmacy
260 Logistics Ave., Suite B
Jeffersonville, IN 47130-9839

Costco Mail Order Pharmacy
Servicio al cliente
Teléfono: 1-800-607-6861
Fax: 1-888-258-9584

De lunes a viernes, de 5 a.m. a 7 p.m.
(Hora del Pacífico)

Sábados de 9:30 a.m. a 2 p.m. (Hora del Pacífico)

Visítenos en línea en:
pharmacy.costco.com



De nuestra farmacia para usted

**Pedido de
recetas
por correo**

JEFFERSONVILLE

Costco Mail Order Pharmacy Instrucciones para realizar su pedido

La Costco Mail Order Pharmacy es una extensión de sus beneficios actuales de fármacos recetados. El servicio de Pedido por Correo le permite aprovechar la comodidad de recibir sus medicamentos de mantenimiento en su hogar o lugar de trabajo.

Costco Mail Order Pharmacy le ofrece dos excelentes servicios de pedido: Pedido por Correo Tradicional y Pedido en Línea.



1. Pedido por Correo Tradicional

Costco Mail Order Pharmacy le ofrece un servicio de Pedido por Correo Tradicional. Para usar este servicio, usted debe hacer todos sus pedidos nuevos y reabastecimientos por correo o teléfono. Por favor, lea los siguientes detalles sobre cómo utilizar nuestro servicio de Pedido por

Correo Tradicional. Si desea hacer sus pedidos en línea usando una computadora, omita la siguiente sección y siga las instrucciones que aparecen en la parte de Pedidos en Línea de este documento.

¿Cómo puedo empezar a usar el servicio de Pedido por Correo Tradicional?

Complete el formulario de perfil del paciente para Pedido por Correo Tradicional que se incluye y envíelo a la Costco Mail Order Pharmacy.

¿Cómo pido una receta nueva usando el servicio de Pedido por Correo Tradicional?

Si necesita iniciar su medicación de inmediato o no tiene suficiente para que le dure al menos dos semanas, solicite dos recetas a su médico: Una para un suministro inicial de corto plazo de su medicación de mantenimiento, que su farmacia minorista local pueda surtirle de inmediato, y una más para un suministro de 90 días, que incluya reabastecimientos y que pueda enviarse a Costco Mail Order Pharmacy.

- Envíe su nueva receta de suministro para 90 días y su formulario de perfil del paciente completado a la Costco Mail Order Pharmacy usando el sobre con franqueo pagado que se proporciona. Si usted no tiene una receta escrita, obtenga una con su médico.
- Costco Mail Order Pharmacy no acumula recetas. Envíe solo las recetas que sean para surtirse de inmediato. Una vez que un pedido se ha procesado, no se puede detener. Nosotros no podemos aceptar devoluciones.

¿Cómo pido un reabastecimiento usando el servicio de Pedido por Correo Tradicional?

- **Por correo:** Cada pedido de receta que reciba contendrá un formulario de Pedido de Reabastecimiento. Complete el formulario y devuélvalo a la Costco Mail Order Pharmacy.

o bien

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-607-6861. El sistema telefónico automatizado de Costco las 24 horas lo guiará a través del proceso de pedido de reabastecimiento. Asegúrese de tener a la mano su número de receta.

¿Qué forma de pago puedo usar para el servicio de Pedido por Correo Tradicional?

Para su comodidad y para realizar pagos rápidos y seguros, Costco acepta Visa®, MasterCard, Discover y Tarjetas de Crédito Costco. El servicio de Pedido por Correo de Costco también acepta cheques personales y transferencia electrónica de fondos con un cheque anulado. Debe consultar su plan de beneficios para obtener información del copago. Por lo general, los pedidos pagados con una tarjeta de crédito se procesan hasta dos días más rápido.



2. Pedidos en Línea

Costco Mail Order Pharmacy también proporciona un servicio de Pedidos en Línea. Si usted elige utilizar los Pedidos en Línea, es útil que esté familiarizado con los procesos básicos de compras por Internet, y que tenga acceso frecuente a su cuenta de correo electrónico. La mayoría de las comunicaciones entre

usted y Costco Mail Order Pharmacy se realizará por correo electrónico. Cuando use este servicio, todos los pedidos de recetas nuevas deberán iniciarse en línea en pharmacy.costco.com. Si prefiere no usar nuestro servicio de Pedidos en Línea, por favor consulte la sección de Pedido por Correo Tradicional de este documento.

¿Cómo abro una cuenta en línea?

Visite pharmacy.costco.com. Haga clic en "Sign In/Register" (Inscribirse/Registrarse). Bajo "Not yet registered" (Todavía no registrado) ingrese su dirección de correo electrónico y siga las instrucciones adicionales. Se le pedirá que ingrese su dirección de correo electrónico. Tome en cuenta lo siguiente: Cada paciente (el titular, su cónyuge, sus hijos dependientes, etc.), independientemente de si están o no cubiertos por el plan, debe tener su propia dirección individual de correo electrónico para poder crear una cuenta en línea. Ingrese toda la información requerida para configurar su cuenta de paciente en línea, incluyendo información acerca de alergias a los medicamentos, padecimientos médicos, preferencias de marca/genéricos, etc.

¿Cómo pido una receta nueva usando el servicio de Pedidos en Línea?

Si necesita iniciar su medicación de inmediato o no tiene suficiente para que le dure al menos dos semanas, solicite dos recetas a su médico: Una para un suministro inicial de corto plazo de su medicación de mantenimiento, que su farmacia minorista local pueda surtirle de inmediato, y una más para un suministro de 90 días, que incluya reabastecimientos y que pueda enviarse a Costco Mail Order Pharmacy.

- Visite pharmacy.costco.com. Haga clic en el vínculo de "New Prescriptions" (Recetas nuevas) y siga los pasos siguientes:

1. Inicie sesión.
2. Proporcione la información de la receta, incluyendo el nombre del médico, el nombre del fármaco y el método de envío.
3. Confirme su pedido y envíe por correo la receta a la dirección que se proporciona.

- Costco Pharmacy empezará a procesar su pedido una vez que esta solicitud y la receta original sean recibidas en nuestras instalaciones.

- Costco Mail Order Pharmacy no acumula recetas. Envíe solo las recetas que sean para surtirse de inmediato. Una vez que un pedido se ha procesado, no se puede detener. Nosotros no podemos aceptar devoluciones.

¿Cómo pido un reabastecimiento usando el servicio de Pedidos en Línea?

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-607-6861. El sistema telefónico automatizado de Costco las 24 horas lo guiará a través del proceso de pedido de reabastecimiento. Asegúrese de tener a la mano su número de receta.

o bien

- **Por Internet:** Visite pharmacy.costco.com. Haga clic en el vínculo de "Refill Prescriptions" (Reabastecer prescripciones).

¿Qué forma de pago puedo usar para el servicio de Pedidos en Línea?

Para su comodidad y para realizar pagos rápidos y seguros, Costco acepta Visa®, MasterCard, Discover y Tarjetas de Crédito Costco.