

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es Alivia Home Delivery?

Alivia Home Delivery (Alivia HD) es una farmacia cerrada que ofrece servicios de entrega de medicamentos al hogar. Nuestro equipo de expertos farmacéuticos se encarga de procesar las recetas y coordinar el envío de los medicamentos siguiendo los más estrictos estándares de calidad y servicio. Hemos diseñado este servicio para simplificar el despacho de sus recetas y el manejo de sus medicamentos. Para su conveniencia puede optar por recibir sus medicamentos directamente en su hogar, oficina o a la dirección de su preferencia. Se realizan entregas a todos los municipios de Puerto Rico. Miembros residentes de Vieques y Culebra deberán comunicarse al número libre de cargos 1-833-920-2555 para coordinar la entrega. No deben realizar la orden a través de la aplicación.

¿Cómo puedo añadir un seguro médico secundario?

Para utilizar el servicio, debe ser miembro de un grupo elegible del plan médico participante. Si tiene cuenta con un seguro médico secundario, puede llamar al número libre de cargos 1-833-920-2555 para proporcionarle todos los detalles.

¿Cómo puedo pagar por mi receta?

La entrega es gratis. Solo tiene que pagar su copago. Una vez procesamos sus medicamentos, le contactaremos para que realice su pago con tarjeta de crédito o por ATH Móvil™. No aceptamos pagos al momento de la entrega.

¿En qué áreas se realizan las entregas?

Nuestros mensajeros realizan entregas a todos los municipios de Puerto Rico. Miembros residentes de Vieques y Culebra deberán comunicarse al número libre de cargos 1-833-920-2555 para coordinar la entrega. No se pueden hacer entregas a direcciones PO Box o buzones (residencial o comercial).

¿Cuándo realizan las entregas?

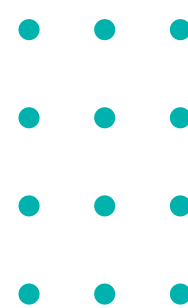
Realizamos nuestras entregas en tres intervalos diarios de lunes a sábado (8:00 a.m. – 12:00 p.m., 12:00 p.m. – 5:00 p.m. y 5:00 p.m. – 8:00 p.m.). Entregas a Vieques y Culebra pueden estar sujetas a distintos intervalos y los días de entrega podrían variar.

**Durante la emergencia del COVID-19 se intenta realizar todas las entregas antes de las 7pm.*

¿Hacen entregas en días feriados?

Nuestra farmacia y mensajeros de Alivia Home Delivery celebran ciertos días feriados a lo largo del año. Puede ser que no estén disponibles para procesar órdenes y entregas en estas fechas. Si no puede esperar para recibir sus medicamentos, debería considerar usar la farmacia de su preferencia para llevar su receta y recoger los medicamentos personalmente.

- Días feriados celebrados:
- Día de Año Nuevo
- Día de Reyes
- Viernes Santo
- 4 de julio
- Día del Trabajo
- Acción de Gracias
- Navidad



¿Hay algún cargo por la entrega?

No. Usted solo paga por sus medicamentos. Luego de dos intentos fallidos, nos reservamos el derecho de cobrar por reenvíos.

¿Todas las recetas son elegibles para entrega?

No. Entregamos la mayoría de los medicamentos recetados de mantenimiento, así como también la mayoría de los medicamentos refrigerados. No entregamos medicamentos especializados. Si tiene dudas, puede llamar a nuestra farmacia de Alivia Home Delivery al número libre de cargos 1-833-920-2555.



¿Entregan artículos refrigerados?

Sí. Recuerde seleccionar una hora y lugar donde el destinatario pueda almacenar los medicamentos en un área refrigerada al momento de programar la entrega de medicamentos que requieren refrigeración. Si tiene dudas, puede llamar a nuestra farmacia Alivia Home Delivery al número libre de cargos 1-833-920-2555.

¿Realizan entregas de medicamentos controlados?

Si su receta incluye medicamentos controlados, debe comunicarse a la farmacia al número libre de cargos 1-833-920-2555.

¿Entregan medicamentos sin receta (OTC)?

Es importante que se asegure de indicarle a su médico que incluya los medicamentos sin receta (“over the counter”) en su receta electrónica o escrita para que podamos procesarlos.

¿Qué sucede si hay un problema con mis medicamentos?

Si su pedido no llega como se esperaba, puede llamar a nuestra farmacia Alivia Home Delivery al 1-833-920-2555.

¿Puedo llamar al farmacéutico?

Sí. Nuestros farmacéuticos de Alivia Home Delivery están disponibles durante nuestras horas laborables (de lunes a sábado de 7:00 a.m. — 7:00 p.m.). Solo tiene que llamar a nuestro equipo de servicio al cliente al 1-833-920-2555 y pedir que le comuniquen con uno de nuestros farmacéuticos.

¿Es necesario suministrar la receta original en el momento de entrega?

Durante la emergencia por COVID-19, si el médico envía la receta electrónica, por fax, email o mensaje de texto, no hará falta entregar copia en papel al mensajero (excepto para medicamentos controlados). Si la receta fue enviada por el paciente a través de fax, email o mensaje de texto, deberá entregar la receta original en papel al mensajero y dictarle el número de ID al momento de la entrega.

¿Es necesario que haya alguien presente para recibir la entrega?

Sí. Puede pedirle a un pariente, amigo, portero o colega que reciba sus medicamentos. El mensajero no puede dejar su paquete en un buzón o en la entrada de su casa.

¿Qué pasa si no hay nadie para recibir mis medicamentos?

Sabemos que la vida es impredecible. Haremos dos intentos de entrega. Si el primer intento de entrega fracasa, el mensajero volverá a intentarlo al siguiente día laboral en el mismo intervalo de tiempo. Es posible que reciba una llamada de nuestro socio de distribución para coordinar la segunda entrega.

Luego de dos intentos fallidos de entrega, el mensajero devolverá su pedido a la farmacia de Alivia Home Delivery. En estos casos, por favor llame a nuestra farmacia para coordinar el recibo de sus medicamentos. Podrían aplicarse cargos adicionales por reenvío. Los reembolsos se realizarán de acuerdo con los términos establecidos en la Política de Reembolso.

¿Cuándo llegará mi entrega?

De lunes a viernes

Antes de las 5pm:

eligible para entrega al próximo día laboral.

Luego de las 5pm de lunes a jueves:

eligible para entrega dentro de 2 días laborables

Luego de las 5pm del viernes:

eligible para entrega el lunes

Sábados

Antes de las 5pm:

eligible para entrega el lunes

Luego de las 5pm del sábado:

eligible para entrega el martes

¿Cómo puedo enviar una receta nueva?

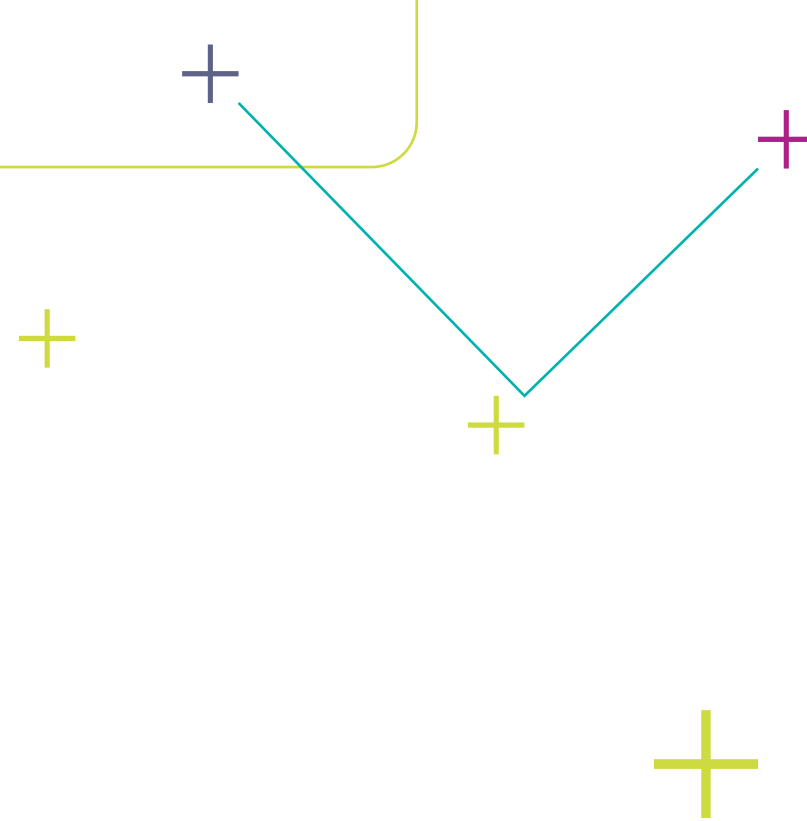
Receta Electrónica

Su médico puede enviar recetas electrónicas a nuestra farmacia:

Alivia Home Delivery Pharmacy

NCPDP 4030235

NPI 1396391280



Receta en Papel

Usted o su médico nos puede enviar su receta por fax, mensaje de texto o email:

Fax: 787-979-9600

Correo electrónico: homedelivery@aliviahealth.com

Mensaje de texto: 787-201-3312

***IMPORTANTE:** Durante la emergencia por COVID-19, si el médico envía la receta por cualquiera de estas vías, no hará falta entregar copia en papel al mensajero (excepto para medicamentos controlados). Para recibir las recetas que hayan sido enviadas por el paciente a través de fax, mensaje de texto o email, deberás entregar la receta original en papel al mensajero e indicarle el número de ID al momento de la entrega.



aliviaHD
HOME DELIVERY

*** Alivia Home Delivery (AHD) es una farmacia privada debidamente licenciada para operar en Puerto Rico. El servicio de Alivia Home Delivery no es obligatorio. El paciente tiene la libertad de escoger el proveedor de farmacia de su preferencia, sujeto a la cubierta provista por su plan médico. Consulte el directorio de proveedores de su plan médico para conocer las opciones en su totalidad. AHD recibe y despacha recetas médicas y productos selectos OTC. Farmacéutico disponible para consultas de pacientes vía telefónica. La aplicación y la tecnología asociada es propiedad de un tercero. Entregas realizadas por un tercero subcontratado. ***