




# Cómo resolver problemas y recibir ayuda




## Apoyo rápido y confiable cuando lo necesita

Amazon Pharmacy brinda apoyo las 24 horas, los siete días de la semana para los miembros de Blue Shield of California con representantes de atención al cliente capacitados, que pueden ayudarle a resolver preguntas sobre la cuenta, problemas con las entregas, actualizaciones de pago, inquietudes sobre medicamentos recetados y más.

### Apoyo con la cuenta y los pedidos (no clínico)

-  Representantes sin licencia, que residen en los Estados Unidos y que están capacitados para ayudar con problemas de la cuenta y con los pedidos
-  Disponibles 24/7 por teléfono o chat en directo
-  **Contacto:** (855) 995-8830 o por chat en directo desde su tablero de farmacia

### Apoyo clínico (Farmacéuticos y técnicos con licencia)

-  Acceso 24/7 cuando necesite a especialistas en medicamentos
-  **Contacto:** (855) 995-8830 o por chat en directo desde su tablero de farmacia
-  **Ejemplos de problemas:** orientación sobre medicamentos y efectos secundarios, interacciones, aclaraciones del profesional que hace las recetas, preguntas sobre sustancias controladas

¿No sabe qué elegir? Empiece con el Apoyo con la cuenta y los pedidos; nuestro equipo le conectará con un farmacéutico si es necesario.

# Cómo trabajamos

## Atención no clínica: problemas comunes que resolvemos

- ✓ Crear su cuenta de Amazon Pharmacy u obtener acceso a ella
- ✓ Actualizar métodos de pago o preferencias de entrega
- ✓ Consultar el estado de los medicamentos recetados o de los envíos
- ✓ Responder preguntas de facturación
- ✓ Orientación general o ayuda para hacer pedidos

## Atención clínica: cuándo comunicarse con un farmacéutico o técnico



Preguntas sobre recetas clínicas



Inquietudes sobre interacciones entre medicamentos



Acceso a farmacéuticos en tiempo real, por teléfono o por chat



Pedidos de aclaraciones del profesional que le hace las recetas

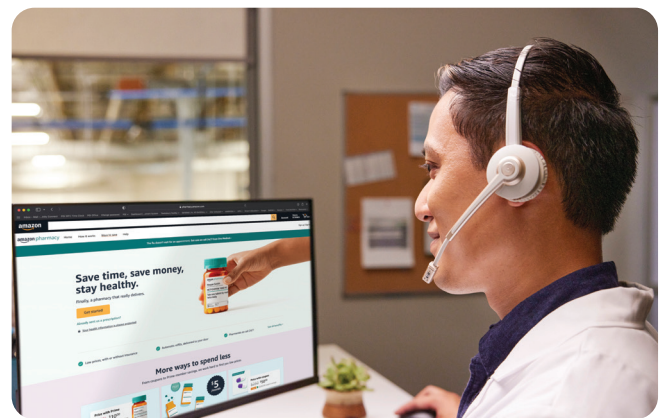


Reglamentos sobre sustancias controladas



Verificación de interacciones entre medicamentos

## Cómo funciona nuestro modelo de atención

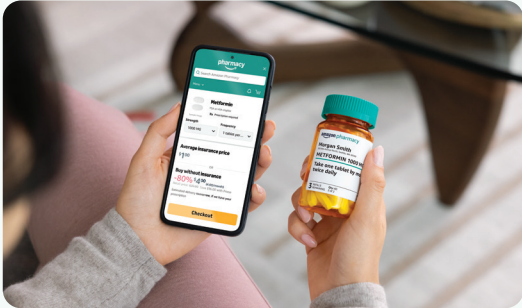


## Equipo exclusivo de Servicio al Cliente para Blue Shield

Apoyo con la cuenta, los pedidos y servicios clínicos disponibles 24/7  
(855) 995-8830 | Chat en directo

# Servicio independiente con apoyo cuando lo necesite

## Herramientas de autogestión para soluciones rápidas



- ✓ Actualizar preferencias de pago o entrega
- ✓ Consultar envíos y el historial de pedidos
- ✓ Subir recetas
- ✓ Pedir repeticiones o transferencias
- ✓ Ver la información del seguro y los detalles de los medicamentos

## Si su problema no se puede resolver de inmediato

Si su problema necesita más investigación o coordinación, el representante creará un ticket de soporte técnico.

- ✓ Se hará un seguimiento de su caso hasta que esté resuelto.
- ✓ Recibirá actualizaciones directamente en su tablero de Farmacia.
- ✓ Es posible que también reciba notificaciones por correo electrónico o mensaje de texto según sus preferencias.



**Escanee el código QR para ir a su tablero de Amazon Pharmacy**



Blue Shield of California es un miembro independiente de Blue Shield Association. Amazon Pharmacy es independiente de Blue Shield of California y tiene un contrato con Blue Shield para enviarles medicamentos recetados a los miembros de Blue Shield mediante el servicio de envío de medicamentos al hogar. Los miembros deben pagar la parte del costo que les corresponda, según se indica en los detalles del plan de beneficios. Hay información sobre los beneficios específicos de medicamentos recetados y las exclusiones de los beneficios de medicamentos en los documentos del plan del miembro. Si los miembros tienen alguna pregunta sobre su cobertura de medicamentos recetados de Blue Shield, pueden llamar al número de Servicio al Cliente que está en su tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield.