

# Mail Order Pharmacy

**Our Mail Order Pharmacy offers free delivery of medications to a convenient place – home, work, or doctor’s office. We recommend this service if you take a medication on an ongoing basis. Here’s what you need to know to use the service.**

**Registering:** Get started by registering for our Mail Order Pharmacy using the Member Portal. You’ll need to provide insurance, contact, payment and health information for you and your covered dependents.

- **Online:** For 24/7 access to your benefit and prescription information, register at [www.WellDyne.com](http://www.WellDyne.com). Click “For Members” and then “Register Now.”
- **By Mail:** Complete the Mail Order Pharmacy Registration Form and mail it to WellDyne.\*

**Sending Prescriptions:** Your doctor must write your prescription for a 90-day supply (or the number of days your plan allows for mail service). There may be limitations on some medications, such as controlled medications, due to state and federal laws. Prescriptions are processed and shipped to the default shipping address upon receipt. When you are ready for your script to be filled, send your prescriptions to WellDyne:

- **Electronically:** This is the quickest way to fill your prescription. Ask your doctor to electronically send your prescription to WellDyne Mail Order Pharmacy.
- **By Fax:** 1-888-830-3608 or 1-877-221-1259. Only prescribers may fax prescriptions to a pharmacy.
- **By Mail:** Write your Member ID and patient’s date of birth on the prescriptions, and mail to WellDyne.\*

**Ordering Refills:** WellDyne offers several easy ways to order your prescriptions. We will send a reminder when it’s time to refill your prescription. The best time to order refills is when you have a 14-day supply of your medicine left.

- **Online:** Order refills at [www.WellDyne.com](http://www.WellDyne.com).
- **By Mail:** Mail original prescriptions with Member ID and patient’s date of birth to WellDyne.\*
- **By Phone:** Order through the WellDyne automated phone system by calling the Member Services phone number on your ID Card, press 2 and follow the prompts for mail order information. To access your account, you will be prompted to enter your date of birth, zip code and phone number.

**Payment:** Payment is required with every prescription order. WellDyne accepts Visa, MasterCard, American Express, Discover, check, check by phone, or money order. We also accept payment cards for flexible spending and health savings accounts. Once you have registered, you can add or update your payment cards online or through our automated phone system.

**Medication Preferences:** WellDyne substitutes FDA-approved generic equivalent drugs for any brand name medications ordered, if available and permitted by your doctor. A generic drug is a variation of a brand name that has the same effectiveness, quality, safety, and strength, as confirmed by the FDA. If you prefer to receive only brand medications and pay the additional cost, please contact Member Services by calling the number shown on your member ID card.

**Prescription Order Status:** Check the status of your prescription order online or through the WellDyne automated phone system. We also provide email alerts to track the status of your prescription orders. We will provide order information, refill reminders, and shipment notifications via phone and email.

**Member Services:** Member Services representatives are available 24/7/365 to answer questions about prescription orders. Pharmacists are available for consultation 24 hours a day, 7 days a week for questions, including how to take your medication, what to do if you miss a dose, side effects or drug interactions. For medical emergencies, please call 911.

**By Phone:** For questions, please contact WellDyne Member Services at the number listed on your ID card.  
**TTY:** 1-800-900-6570.

**\*Mailing Address:**  
WellDyne  
P.O. Box 90369  
Lakeland, FL 33804

For questions about your pharmacy benefits, visit our member portal at [www.WellDyne.com](http://www.WellDyne.com) and click “For Members.” Or call Member Services at the number listed on your ID card.

# Farmacia por correo

**Nuestra farmacia por correo le permite recibir sus medicamentos en un lugar conveniente, como su hogar, su oficina o el consultorio de su médico, sin cargos de envío. Lo recomendamos si usted algún medicamento de forma continua. Esta es la información que necesita para usar este servicio.**

**Cómo registrarse:** Para comenzar, regístrese en el servicio de farmacia por correo a través de nuestro portal para los miembros. Deberá proporcionar información sobre su seguro, de contacto, de pago y de salud para usted y sus dependientes cubiertos.

- **En línea:** para obtener acceso 24/7 a la información sobre sus beneficios y sus recetas, regístrese en [www.WellDyne.com](http://www.WellDyne.com). Haga clic en «For Members» y luego en «Register Now».
- **Por correo:** complete el Formulario de inscripción en el servicio de farmacia por correo y envíelo a WellDyne.\*

**Envío de sus recetas:** Su médico debe escribir las recetas para un suministro de 90 días (o el número de días que su plan admite para el servicio de entrega por correo). Es posible que las leyes federales y estatales vigentes impongan algunas limitaciones para ciertos medicamentos, como las sustancias controladas. Cuando recibimos una receta, la procesamos y enviamos los medicamentos correspondientes a la dirección de envío predeterminada; cuando llegue el momento, envíe sus recetas a WellDyne:

- **En forma electrónica:** esta es la manera más rápida de pedir la preparación de un medicamento recetado. Pídale a su médico que envíe sus recetas en forma electrónica a la farmacia por correo de WellDyne.
- **Por fax:** al 1-888-830-3608 o al 1-877-221-1259. Solo el recetador puede enviar una receta a la farmacia por fax.
- **Por correo:** Escriba su número de identificación de miembro y la fecha de nacimiento del paciente en las recetas y envíelas a WellDyne\* por correo.

**Pedir un resurtido:** WellDyne ofrece varias maneras sencillas de pedir un medicamento recetado. Le enviaremos un recordatorio cuando es hora de resurtir su receta. El mejor momento para hacerlo es cuando le queda un suministro de 14 días de su medicamento.

- **En línea:** pida el resurtido en [www.WellDyne.com](http://www.WellDyne.com).
- **Por correo:** envíe la receta original junto con el número de identificación del miembro y la fecha de nacimiento del paciente a WellDyne por correo.\*
- **Por teléfono:** para iniciar un pedido con el sistema telefónico automatizado de WellDyne, llame al número del servicio de atención a los miembros indicado en su tarjeta de identificación, oprima el 2 y luego siga las indicaciones para la información sobre el servicio de entrega por correo. Para acceder a su cuenta deberá introducir su fecha de nacimiento, código postal y número de teléfono.

**Pagos:** Todos los pedidos de medicamentos recetados deben ir acompañados de un pago. WellDyne acepta tarjetas VISA, MasterCard, American Express y Discover, cheques, cheques por teléfono y giros bancarios y postales. También aceptamos las tarjetas de pago de las cuentas de gastos flexibles y las cuentas de ahorro de salud. Una vez que se registre podrá actualizar la información de su tarjeta de pago o agregar otra tarjeta a través de nuestra página web y de nuestro sistema telefónico automatizado.

**Preferencias sobre medicamentos:** WellDyne sustituye todos los medicamentos de marca por un equivalente genérico aprobado por la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) de los EE.UU., siempre que haya un genérico disponible y que su médico lo permita. Tal como lo confirma la FDA, las variantes genéricas de los medicamentos de marca tienen las mismas propiedades de eficacia, calidad, seguridad y concentración. Si prefiere recibir siempre los medicamentos de marca y pagar el costo adicional, llame al departamento de atención a los miembros al número indicado en su tarjeta de identificación como miembro.

**Comprobar el estado de un pedido:** Puede revisar el estado de un pedido de medicamento recetado mediante la página web o el sistema telefónico automatizado de WellDyne. También ofrecemos recordatorios electrónicos para mantenerse al tanto de sus pedidos de medicamentos recetados. Proporcionamos información de pedidos, recordatorios de resurtido y notificaciones de envío mediante mensajes electrónicos y telefónicos.

**Servicio de atención a los miembros:** Nuestros representantes de atención a los miembros pueden contestar sus preguntas y ayudar con los pedidos de medicamentos recetados las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

También tenemos farmacéuticos disponibles todos los días, a cualquier hora del día y de la noche, para atender a las consultas sobre los medicamentos, cómo se toman, qué hacer si se salta una dosis, efectos secundarios e interacciones con otros medicamentos. En caso de emergencia médica llame al 911.

**Por teléfono:** Si tiene alguna pregunta, llame al servicio de atención al cliente de WellDyne al número indicado en su tarjeta de identificación.

**TTY:** 1-800-900-6570

**\*Dirección de correo:**  
WellDyne  
P.O. Box 90369,  
Lakeland, FL 33804

Si tiene preguntas sobre sus beneficios de farmacia, visite nuestro portal para los miembros en [www.WellDyne.com](http://www.WellDyne.com) y haga clic en «For Members». También puede llamar a nuestro servicio de atención a los miembros al número indicado en su tarjeta de identificación.