

Preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQs)



Preguntas frecuentes (FAQs)

P: ¿Cómo funciona NationsBenefits® con mi plan de salud?

R: **Alameda Alliance Wellness (HMO D-SNP)** se asoció con NationsBenefits para administrar su beneficio de artículos de venta libre (Over-the-Counter, OTC).

P: ¿Cómo hago un pedido?

R: Hay varias formas de hacer un pedido:

- Consulte **www.AllianceWellness.NationsBenefits.com**.
- Descargue la aplicación Benefits Pro®.
- Llame al **1.877.408.7542 (TTY: 711)**.
- Complete y envíe por correo un formulario de pedido.

Importante: Le recomendamos que considere tiempo adicional para los pedidos por correo. Los pedidos por correo tardan más en ser procesados. Si no se recibe su pedido antes del día 20 del mes, es posible que sea procesado para el siguiente periodo de beneficios. Si desea que su pedido se aplique al periodo de beneficios actual, le recomendamos hacer su pedido en línea o por teléfono.

P: ¿Cómo descargo la aplicación Benefits Pro®?

A: Escanee este código QR para descargar la aplicación Benefits Pro® a su dispositivo móvil desde App Store® o Google Play®.



P: ¿Qué tipos de productos están disponibles para ordenar?

R: Usted tiene acceso a una variedad de medicamentos OTC, productos de salud y bienestar, suministros de primeros auxilios y otros artículos calificados.

P: ¿Cuándo será entregado mi pedido?

R: Enviamos los pedidos en dos (2) días hábiles. El tiempo de entrega depende de dónde viva usted.

P: ¿Puedo cancelar mi pedido?

R: Sí, puede cancelar su pedido en cualquier momento antes del envío llamando a NationsBenefits sin cargo al **1.877.408.7542 (TTY: 711)**. También puede cancelar su pedido en su portal o aplicación Benefits Pro en un máximo de una (1) hora después de hacer su pedido.

Preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQs)



P: ¿A dónde hace envíos NationsBenefits®?

R: Los pedidos se pueden enviar a cualquier lugar de Estados Unidos (EE. UU.), incluidos Hawái y Puerto Rico.

P: ¿Hay algún costo de envío?

R: No, su pedido será enviado sin ningún costo adicional.

P: ¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

R: Puede hacer un seguimiento de su pedido iniciando sesión en el portal Benefits Pro o en la aplicación Benefits Pro. Vaya a **Account (Cuenta) > Order History (Historial de pedidos) > Order Details (Detalles del pedido)** para acceder a su identificación de seguimiento y obtener actualizaciones en tiempo real.

P: ¿Cuál es la política de devoluciones o cambios?

R: Debido a la naturaleza personal de estos productos, no permitimos su devolución.

P: ¿Con quién puedo comunicarme si tengo preguntas?

R: Si tiene preguntas sobre su pedido, llame a NationsBenefits sin cargo al **1.877.408.7542 (TTY: 711)**. Los asesores de experiencia del miembro están disponibles de 8 a. m. a 8 p. m., hora local. Los servicios de apoyo con el idioma están disponibles sin costo alguno.

Alameda Alliance Wellness es un plan D-SNP de una organización para el mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO) con un contrato con Medicare y un contrato con el Programa Medi-Cal (Medicaid) del estado de California. La inscripción en Alameda Alliance Wellness depende de la renovación de los contratos.

App Store® y el Apple Logo® son marcas registradas de Apple Inc. Google Play® y el logotipo de Google Play® son marcas registradas de Google LLC.

©2025 NationsBenefits, LLC. Todos los derechos reservados. NationsBenefits es una marca registrada de NationsBenefits, LLC. Todas las demás marcas comerciales mostradas son propiedad de sus respectivos dueños.

12312025