Instrucciones para Reportar Problemas de Entrega

Para entregas de recetas por correo

¿Preguntas o problemas con la entrega de tu receta?
Contáctanos de inmediato. Por favor, inspecciona tu paquete tan pronto como lo recibas.

Llama inmediatamente a la farmacia si ocurre alguna de las siguientes situaciones:

- Tu paquete llegó tarde o no fue entregado.
- Tu paquete parece dañado, abierto, mojado, aplastado o manipulado.
- Tu medicación falta, es incorrecta o es diferente a lo que esperabas.
- Tu medicación llegó caliente, caliente, congelada o fuera de las condiciones esperadas.
- Las bolsas de hielo, gelatinas, etiquetas de temperatura o indicadores de temperatura resultan inusuales o muestran un posible problema de temperatura.
- La etiqueta de la receta, la información del paciente, la Guía de Medicamentos u otros documentos necesarios faltan o son incorrectos.
- Recibiste un paquete destinado a otra persona.

Advertencia de emergencia: Si está experimentando una emergencia médica, llame al 911 o busque atención médica de urgencia inmediatamente. No espere a que la farmacia le devuelva la llamada.

No uses el medicamento hasta que hables con la farmacia si:

- Crees que el medicamento puede ser incorrecto.
- El paquete parece manipulado.
- El medicamento pudo haber estado expuesto a temperaturas inseguras.
- La medicación se ve, huele o se siente diferente de lo esperado.

Cómo informar de un problema de entrega

Nombre de la farmacia	PRO-spectus Health Solutions, LLC
Dirección de la farmacia	15058 Beltway Drive, Suite 119B, Addison, TX 75001
Teléfono gratuito	(877) 877-5321
Disponibilidad de farmacéuticos	De lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 CST (cerrado de 13:00 a 14:00)
Instrucciones fuera de horario	Envía un correo electrónico a la bandeja de entrada de la farmacia con tu información de contacto y tu preocupación
Correo electrónico	pharmacy@pro-spectushealthsolutions.com
Número de seguimiento del operador	Indica el cartero y mira el número de seguimiento en la etiqueta de envío

Al contactarnos, por favor proporciona:

- Tu nombre y fecha de nacimiento.
- Número de la receta, si está disponible.
- Dirección de entrega.
- Fecha y hora en que se recibió o se esperaba que se recibiera el paquete.
- Descripción del problema.
- Fotos del paquete, etiqueta de envío, contenedor de medicamentos, indicador de temperatura o contenido dañado, si están disponibles.

Lo que haremos

La farmacia revisará tu informe y determinará los siguientes pasos adecuados, que pueden incluir contactar con el transportista, revisar la información del envío y la temperatura, reemplazar el medicamento cuando sea apropiado, contactar con tu prescriptor o darte instrucciones sobre cómo manipularlo o eliminarlo de forma segura.

No tires el paquete, la medicación, la etiqueta, los insertos, el indicador de temperatura o los materiales de embalaje a menos que la farmacia te lo indique.