

Why Are My Claims Being Rejected?

There are many reasons why a prescription claim might not process, but some of the more common causes are listed below. Be sure to check your plan information to see whether any additional specifications may affect your prescriptions.



Step therapy

Step therapy means that you must start with a similar, lower cost drug (Step One drug) before using a higher cost, brand medication. If the Step One drug doesn't help, you can try another drug that may cost more (Step Two drug). This ensures you get medications that are safe and cost effective.

What can I do? If your doctor thinks a Step Two drug will be more effective than a Step One medication, he/she can fax a prior authorization request to WellDyne at (888) 473-7875. Your doctor can also call (866) 240-2204 to speak to a Prior Authorization Specialist.

Prior authorization

Prior authorization means that you must receive approval before certain drugs will be covered by your plan. Prior authorization ensures that your medications are safe and effective for your condition.

What can I do? Ask your doctor to fax a prior authorization request to WellDyne at (888) 473-7875. Your doctor can also call (866) 240-2204 to speak with a prior authorization specialist.

Refill-too-soon

If you recently filled your prescription, you will not be able to request a refill until you have used most of it. The pharmacy bases the next refill date on the date you filled your current supply. This ensures that your medication is being used appropriately and is not wasted.

Quantity level limits

Quantity level limits establish the maximum quantity of medication that is covered in a specific time period. Limits are based on the manufacturer's recommendations, FDA guidelines and a review by our clinical team.

What can I do? If your prescription is for more than the allowed amount, only the allowed amount will be covered by your plan, unless an override is requested by your doctor. If your doctor thinks a quantity limit override is appropriate, s/he can speak to a prior authorization specialist by calling (866) 240-2204.

You can pay for the higher amount instead of using your plan benefits.



For questions about your pharmacy benefits, visit our member portal at www.WellDyne.com and click "For Members." Or call Member Services at the number listed on your ID card.

Explicación de la terapia escalonada

El procesamiento de una reclamación puede verse dificultado por distintos motivos. A continuación se explican algunos de los más comunes. Consulte la información de su plan para averiguar si existen otras especificaciones que podrían influir en el procesamiento de sus recetas.

Terapia escalonada

Con la terapia escalonada usted debe probar primero un medicamento más económico similar (medicamento de primer paso) antes de usar un medicamento de marca más costoso. Si el medicamento de primer paso no le da resultado, puede probar otro medicamento más costoso (medicamento de segundo paso). Esto asegura que usted reciba medicamentos seguros por un costo razonable.

¿Qué puedo hacer? Si su médico considera que un medicamento de segundo paso sería más eficaz que uno de primer paso, él o ella puede enviar una solicitud de autorización previa al número de fax de WellDyne: (888) 473-7875. Su médico también puede llamar al (866) 240-2204 y hablar con un especialista de autorización previa.

Autorización previa

La autorización previa requiere que usted reciba autorización para que su plan cubra ciertos medicamentos. La autorización previa asegura que sus medicamentos sean seguros y eficaces para su condición en particular.

¿Qué puedo hacer? Pida a su médico que envíe una solicitud de autorización previa por fax a WellDyne al (888) 473-7875. Su médico también puede llamar al (866) 240-2204 y hablar con un especialista en autorizaciones previas.

Resurtido antes de tiempo


Si hace poco que usted surtió su medicamento, no podrá pedir un resurtido hasta que haya usado la mayor parte del suministro actual. La fecha del próximo resurtido se basa en la fecha del suministro que está usando en este momento. Esto asegura que usted esté usando su medicamento de la forma apropiada y sin desperdiciarlo.

Límites de cantidad

Los límites de cantidad establecen la cantidad máxima de un medicamento que se cubre en un determinado período de tiempo. Los límites se basan en las recomendaciones del fabricante, en las normas de la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) y en las revisiones por parte de nuestro equipo clínico.

¿Qué puedo hacer? Si su receta indica una cantidad mayor que la permitida, el plan solamente cubrirá la cantidad permitida, a menos que el médico solicite la modificación del límite de cantidad. Si su médico considera apropiado exceder el límite de cantidad, él o ella podrá llamar al (866) 240-2204 para hablar con un especialista en autorizaciones previas acerca de las opciones disponibles.

Usted tiene la opción de pagar por la cantidad adicional, en lugar de usar los beneficios de su plan.



Si tiene preguntas sobre sus beneficios de farmacia, visite nuestro portal para los miembros en 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.