



Here's what you need to know about...

Scheduling a Medication Refill with Lumicera:

- Our caller ID will show **1-855-847-3553**. Please save our number to your contacts/phonebook.
- We can contact you via email, text message, and/or phone call. You can update your preference at any time by calling Lumicera.
- We will contact you 7 to 10 days before you need your medication based on your last delivery date.
- Please schedule your delivery several days in advance to avoid any unforeseen issues that may prevent you from receiving your medication before you need it.

Medication Delivery with Lumicera:

- Lumicera works with UPS or FedEx to deliver your order. The carrier that delivers your package may change from month to month. If you have a preference, please let us know. We will try to honor your request for future deliveries, but cannot guarantee it.
- You can have your package delivered to your home, work, clinic or UPS/Fedex location for pickup.
- It is very important that Lumicera has the correct delivery address. Be sure to communicate any address changes, apartment number, gate codes or other information needed to ensure delivery of your medication.
- A signature is not required on deliveries, but can be added by patient request or by Lumicera as needed.
- For medications that require continuous refrigeration, Lumicera prefers to schedule delivery of your medication to arrive on a Tuesday, Wednesday, or Thursday.
- For medications that do not require refrigeration, Lumicera can schedule your delivery to arrive any day Monday through Friday.
- If you opt-in to receiving text messages, we will text your tracking number when your medication is on the way.
- If Lumicera ever feels that weather may delay the timely delivery of your medication, we may reach out to you to reschedule your delivery.
- If your package does not arrive when expected, please check your tracking number or call Lumicera at 1-855-847-3553 as soon as possible. We will work with the shipping carrier on your behalf. If it is after hours, please leave us a detailed message so we can address immediately upon opening.

Have More Control Over your Deliveries

We encourage our patients to sign up for alerts/notifications that will help you monitor of ALL your shipments by using the following FREE services provided by our couriers;

- **UPS My Choice**- Visit the UPS Website to enroll in their [Free Membership](#)
- **FedEx Delivery Manager** - Visit the FedEx Website to enroll in their [Free Membership](#)

Lumicera Hours of Operation:

Monday - Thursday **8 AM – 7 PM (CST)**
Friday **8 AM – 6 PM (CST)**
Closed on Weekends and Major Holidays

Please visit www.lumicera.com for more information and frequently asked questions

Esto es lo que debe saber...

Cómo programar un resurtido de medicamentos con Lumicera:

- Nuestra identificación de llamada aparecerá como **1-855-847-3553**. Guarde el número en sus contactos o agenda telefónica.
- Es posible que nos comuniquemos con usted a través de correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas. Puede actualizar sus preferencias en cualquier momento si llama a Lumicera.
- Nos comunicaremos entre 7 y 10 días antes de que necesite su medicamento según la última fecha de entrega.
- Programe su entrega con varios días de anticipación para evitar cualquier posible problema que pueda impedir que reciba su medicamento antes de que lo necesite.

Entrega de medicamentos con Lumicera:

- Lumicera trabaja con UPS o FedEx para entregar su pedido. Es posible que el transportista que entrega su paquete cambie de un mes a otro. Si tiene alguna preferencia, infórmenos al respecto. Trataremos de respetar su solicitud en entregas futuras, pero no podemos garantizarla.
- Se puede entregar el paquete en su hogar, trabajo, clínica o en una ubicación de UPS/Fedex para que lo retire.
- Es muy importante que Lumicera cuente con la dirección de entrega correcta. Asegúrese de comunicar cualquier cambio de dirección, número de apartamento, códigos de acceso u otra información necesaria para garantizar la entrega de su medicamento.
- No es necesaria su firma en las entregas, pero se puede agregar a pedido del paciente o de Lumicera, según sea necesario.
- En el caso de medicamentos que requieran refrigeración continua, Lumicera prefiere programar la entrega para un martes, miércoles o jueves.
- En el caso de medicamentos que no requieran refrigeración, Lumicera puede programar su entrega para que llegue cualquier día de lunes a viernes.
- Si opta por recibir mensajes de texto, le enviaremos el número de seguimiento cuando su medicamento esté en camino.
- Si en alguna oportunidad Lumicera cree que las condiciones climáticas pueden retrasar la entrega de su medicamento, es posible que nos comuniquemos con usted para reprogramarla.
- Si su paquete no llega para la fecha prevista, verifique su número de seguimiento o llame a Lumicera al 1-855-847-3553 lo antes posible. Nos comunicaremos con el transportista encargado del envío en su nombre. Si es fuera del horario de atención, déjenos un mensaje detallado para que podamos tratar el asunto de inmediato cuando comencemos a trabajar.

Tenga más control sobre sus entregas

Motivamos a que todos nuestros pacientes se inscriban para recibir alertas o notificaciones que los ayudarán a supervisar TODOS sus envíos a través de los siguientes servicios GRATUITOS proporcionados por nuestros servicios de mensajería:

- **UPS My Choice:** visite el sitio web de UPS para inscribirse en la membresía gratuita.
- **FedEx Delivery Manager:** visite el sitio web de FedEx para inscribirse en la membresía gratuita.

Horario de atención de Lumicera:

De lunes a jueves de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. (hora del Centro)

Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora del Centro)

Permanecerá cerrado los fines de semana y los días festivos importantes.

Please visit www.lumicera.com for more information and frequently asked questions