

Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios para 2025

Desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025

H1610-001

Introducción

Este documento es un resumen breve de los beneficios y servicios cubiertos por Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una visión general de los beneficios y servicios que se ofrecen e información sobre sus derechos como miembro de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Evidencia de cobertura*.

Índice

A.	Descargos de responsabilidad	2
B.	Preguntas frecuentes (FAQ)	8
C.	Lista de los servicios cubiertos	13
D.	Beneficios cubiertos por fuera de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)	29
E.	Servicios que Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), Medicare y Medicaid no cubren	29
F.	Sus derechos como miembro del plan	30
G.	Cómo presentar un reclamo o apelar la denegación de un servicio	33
H.	Qué hacer si tiene sospechas de fraude	33



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Y0001_H1610_001_DS17_SB2025_SP_M

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de servicios de salud cubiertos por Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) para 2025. Este es solo un resumen. Lea la *Evidencia de cobertura* para ver la lista completa de beneficios. Puede encontrar la *Evidencia de cobertura* en [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp) o solicitar una copia llamando al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-463-0933 (TTY: [711](tel:711)).

- Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) es un plan de necesidades especiales de doble elegibilidad totalmente integrado que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid de Virginia. La inscripción en Aetna Medicare Better Health depende de la renovación del contrato.
- Los proveedores fuera de la red/no contratados no tienen la obligación de tratar a los miembros del plan, excepto en situaciones de emergencia. Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros o consulte su *Evidencia de cobertura* para obtener más información.
- El formulario o la red de farmacias pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando sea necesario.
- En el caso del pedido por correo, puede solicitar que le envíen los medicamentos con receta a su casa a través del programa de entrega de pedidos por correo de la red. Por lo general, los medicamentos de pedido por correo llegan en un plazo de 10 días. Puede llamar al 1-855-463-0933 (TTY: [711](tel:711)) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana si no recibe sus medicamentos de pedido por correo en este plazo. Los miembros tienen la opción de inscribirse para la entrega automática de pedidos por correo.
- Consulte la *Evidencia de cobertura* para leer una descripción completa de los beneficios, las exclusiones, las limitaciones y las condiciones de cobertura del plan. Las características y la disponibilidad de los planes pueden variar según el área de servicio.
- Los proveedores de atención médica participantes son contratistas independientes y no son agentes ni empleados de Aetna. No se puede garantizar la disponibilidad de ningún proveedor en particular. La composición de la red de proveedores está sujeta a cambios.
- Aetna y MinuteClinic, LLC (que opera o proporciona determinados servicios de apoyo de administración a puestos de asistencia médica básica de MinuteClinic) forman parte de la familia de compañías de CVS Health.
- Otras proveedores están disponibles en nuestra red.
- SilverSneakers es una marca registrada de Tivity Health, Inc. ©2024 Tivity Health, Inc. Todos los derechos reservados.
- Para enviar un reclamo a Aetna, llame al plan o al número que figura en su tarjeta de identificación de miembro. Para enviar un reclamo a Medicare, llame al 1-800-MEDICARE (los usuarios de TTY deben llamar al [1-877-486-2048](tel:18774862048)), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Si su reclamo involucra a un corredor o agente, asegúrese de incluir el nombre de la persona al presentar su queja.
- ATENCIÓN: Si habla otro idioma que no sea inglés, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al número que figura en la parte inferior de esta página. La llamada es gratuita.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

- Para que le brindemos información de una manera que sea adecuada para usted (en idiomas distintos del inglés, en braille, en letra grande u otros formatos), llame al Departamento de Servicios para Miembros al número que figura en la parte inferior de esta página. La llamada es gratuita. Nuestro plan cuenta con personas y servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder a las preguntas de los miembros con discapacidad y que no hablan inglés.
- Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como tamaño de letra grande, braille o audio. Llame al 1-855-463-0933 (TTY: [711](tel:711)) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.
- Este documento está disponible sin cargo en inglés. This document is available for free in English.
- Este documento está disponible sin cargo en vietnamita. Tài liệu này có sẵn miễn phí bằng Tiếng Việt.
- This document is available for free in Arabic.
- يتوفر هذا المستند مجاناً بالعربية.
- Si hay un formato adicional o alternativo que necesita, o desea cambiar de idioma preferido, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Su idioma de preferencia será registrado; sin embargo, si desea cambiar su elección en el futuro, deberá llamar al Departamento de Servicios para Miembros.

Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare & You* (Medicare y Usted). Cada año, en otoño, este folleto se envía por correo a las personas que tienen Medicare. Tiene un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Si no tiene una copia de este documento, puede acceder a este en línea en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al [1-877-486-2048](tel:1-877-486-2048).

- Para obtener más información sobre Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), puede consultar el sitio web del Departamento de Servicios de asistencia médica de Virginia en dmas.virginia.gov. También puede llamar a la Oficina del defensor del pueblo de atención a



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

largo plazo del estado de Virginia, que defiende a personas que tienen tanto Medicare como Medicaid, al 1-800-552-5019 (o [711](#) para el servicio de retransmisión de Virginia).

Formulario aprobado
OMB#0938-1421

Multi-Language Insert Multi-language Interpreter Services

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-855-463-0933. Someone who speaks English can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-855-463-0933. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-855-463-0933。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-855-463-0933。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggagamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-855-463-0933. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-855-463-0933. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-855-463-0933. sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](#)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/virginia-hmosnp).

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-855-463-0933. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-855-463-0933. 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-855-463-0933. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على 1-855-463-0933. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-855-463-0933 पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-855-463-0933. Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portuguese: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-855-463-0933. Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-855-463-0933. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-855-463-0933. Ta usługa jest bezpłatna.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/virginia-hmosnp).

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、1-855-463-0933. にお電話ください。日本語を話す人 者 が支援いたします。これは無料のサー ビスです。

Hawaiian: He kōkua māhele ‘ōlelo kā mākou i mea e pane ‘ia ai kāu mau nīnau e pili ana i kā mākou papahana olakino a lā‘au lapa‘au paha. I mea e loa‘a ai ke kōkua māhele ‘ōlelo, e kelepona mai iā mākou ma 1-855-463-0933. E hiki ana i kekahi mea ‘ōlelo Pelekānia/‘Ōlelo ke kōkua iā ‘oe. He pōmaika‘i manuahi kēia.

Y0001_NR_30475b_2023_C

Form CMS-10802
(Expires 12/31/25)

Multi-Language Insert Multi-language Interpreter Services Additional Languages

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-855-463-0933. Someone who speaks English can help you. This is a free service.

Amharic: የጤና ወይም የመድኃኒት ዕቅዳችንን በሚመለከት ሊኖርዎ ስለሚችል ማንኛውም ጥያቄዎች መልስ ለመስጠት ነፃ የአስተርጓሚ አገልግሎት አለን። አስተርጓሚ ለማግኘት፣ ይደውሉልን በ 1-855-463-0933 ። አማርኛ መናገር የምችል ሰው እርስዎን መርዳት ይችላል ይህ ነፃ አገልግሎት ነው።

Urdu: ہمارے ہیلتھ یا ڈرگ پلان کے بارے میں آپ کے کسی بھی سوال کا جواب دینے کے لیے ہمارے پاس مفت ترجمان کی خدمات ہیں۔ مترجم حاصل کرنے کے لیے بس ہمیں کال کریں۔ 1-855-463-0933 ۔ کوئی جو بولتا ہے اردو آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ یہ ایک مفت سروس ہے۔

Farsi (Persian): ما خدمات مترجم شفاهی رایگان داریم تا به هر سوالی که ممکن است در مورد طرح سلامت یا داروی خود داشته باشید، پاسخ دهیم. برای دسترسی به مترجم شفاهی، فقط با شماره 1-855-463-0933 تماس بگیرید. کسی که حرف به زبان فارسی حرف میزند میتواند به شما کمک کند. این خدمات رایگان است.

Dari: ما خدمات رایگان ترجمان داریم تا به هر سوال که شما ممکن است در مورد طرح صحت یا دواي خود داشته باشید جواب دهیم. برای دریافت ترجمان صرف با شماره 1-855-463-0933 . با ما تماس بگیرید. کسی که به دری صحبت میکند، میتواند به شما کمک کند. این یک خدمت رایگان است.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/virginia-hmosnp).

Pashto: موږ د ژباړونکي وړيا خدمتونه لرو ترڅو زموږ د روغتيا يا درملو پلان په اړه هرې پوښتنې ته ځواب ووايي. د ژباړونکي ترلاسه کولو لپاره موږ ته په 1-855-463-0933 شمېرې زنگ ووهئ. هغه څوک چې په پښتو خبرې کوي کولای شي چې له تاسو سره مرسته وکړي. دا يو وړيا خدمت دی.

Telugu: మా ఆరోగ్యం మరియు ఔషధ ప్రణాళిక గురించి మీకు ఏవైనా ప్రశ్నలు ఉంటే సమాధానం ఇవ్వడానికి మా వద్ద ఉచిత వ్యాఖ్యాత సేవలు ఉన్నాయి. వ్యాఖ్యాతను పొందడానికి మాకు ఇక్కడ కాల్ చేయండి 1-855-463-0933. ఆ భాష మాట్లాడే ఎవరో ఒకరు మీకు సహాయం చేయవచ్చు. ఇది ఉచిత సేవ.

Nepali: हाम्रो स्वास्थ्य वा औषधि योजनाको बारेमा तपाईंमा हुन सक्ने कुनै पनि प्रश्नहरूको जवाफ दिन हामीसँग नि: शुल्क अनुवाद सेवाहरू छन्। दोभाषे प्राप्त गर्न केवल हामीलाई यहाँ फोन गर्नुहोस् 1-855-463-0933। नेपाली भाषा बोल्ने तपाईंलाई मद्दत गर्न सक्छ। यो नि: शुल्क सेवा हो।

Bengali: আমাদের স্বাস্থ্য কিংবা ঔষধের পরিকল্পনা সম্পর্কে আপনার যেকোনো প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার জন্য আমরা বিনামূল্যে অনুবাদক পরিষেবা প্রদান করে থাকি। একজন অনুবাদক পাওয়ার জন্য কেবল 1-855-463-0933. নম্বরে ফোন করুন। বাংলা ভাষায় কথা বলে এমন কেউ আপনাকে সাহায্য করতে পারেন। এই পরিষেবার জন্য আপনাকে কোনো অর্থ প্রদান করতে হবে না।

Igbo: Anyị nwere ọrụ onye nsugharị n'efu ga-aza ajujụ inwere ike inwe gbasara atumatụ ahụike na ọgwụ anyị. Iji nweta onye nsugharị naanị kpọọ anyị na 1-855-463-0933. Onye na-asụ Igbo ga-enyere gi aka. Nke a bu ọrụ n'efu.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/Virginia-hmosnp).

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

En la tabla siguiente figuran las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)?</p>	<p>Un plan de necesidades especiales de doble elegibilidad totalmente integrado (FIDE SNP) de Virginia es una opción de atención médica administrada para los miembros de Virginia Cardinal Care que tienen Medicare. Un FIDE SNP de Virginia cubre todos sus beneficios de Medicare, Cardinal Care (Medicaid) y medicamentos con receta, incluidos los beneficios de la Parte D de Medicare y adicionales, en un plan de salud con una tarjeta de identificación de miembro y sin copagos para los servicios médicos o medicamentos con receta. El plan FIDE SNP coordina toda su atención.</p> <p>Si se inscribe en un plan FIDE SNP, no pierde ninguno de los beneficios de Cardinal Care, de los servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS) ni de Medicare. Todos los servicios que tiene con Cardinal Care y Medicare siguen estando disponibles, junto con acceso a algunos servicios adicionales.</p> <p>Para ser elegible para inscribirse en un FIDE SNP en Virginia, debe tener derecho a las Partes A y B de Medicare y ser elegible para recibir todos los beneficios de Cardinal Care.</p> <p>Además, debe vivir en el “área de servicio” del plan (los condados donde se ofrece ese plan). Los condados que forman el área de servicio de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) figuran en la página del Área de servicio de este documento.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](#)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp).

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Cardinal Care Medicaid en Aetna Better Health (HMO D-SNP) que obtengo ahora?</p>	<p>Recibirá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y Cardinal Care directamente de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Trabajará con un equipo de proveedores que ayudará a determinar los servicios que mejor reúnen sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar en función de sus necesidades y la evaluación del coordinador de atención o del administrador de atención de su médico. También puede obtener otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera que lo hace ahora, directamente de una agencia estatal o del condado, o servicios en un centro regional.</p> <p>Cuando se inscribe en Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), usted y su equipo de atención trabajarán juntos para elaborar un plan de atención personalizado (ICP) que aborde sus necesidades de salud y apoyo y que refleje sus preferencias y objetivos personales.</p> <p>Si está tomando medicamentos con receta de la Parte D de Medicare que Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) normalmente no cubre, puede recibir un suministro temporal y lo ayudaremos a cambiar a otro medicamento u obtener una excepción para que Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) cubra su medicamento si es médicamente necesario. Medicaid puede cubrir medicamentos a través de Cardinal Care que no están cubiertos por Medicare. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros a los números que figuran en la parte inferior de esta página.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Puedo consultar a los mismos proveedores de atención médica a los que consulto ahora?</p>	<p>A menudo, eso es lo que ocurre. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) y tienen un contrato con nosotros, puede continuar usándolos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan los miembros de nuestro plan y proporcionar servicios que cubre nuestro plan. Debe recurrir a los proveedores de la red de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Si utiliza proveedores o farmacias que no están en la red, el plan no puede pagar estos servicios o medicamentos. • Si necesita atención de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede consultar a proveedores fuera de la red del plan Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) cubre la atención de urgencia o de emergencia en todo el mundo. • Si actualmente está bajo tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), o tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), puede seguir en contacto con su proveedor existente durante un período de tiempo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para comprobar sobre ese tiempo de contacto. <p>Para averiguar si sus proveedores están dentro de la red del plan, llame al Departamento de Servicios para Miembros o lea el Directorio de proveedores y farmacias de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) en el sitio web del plan en AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp/find-provider.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es nuevo en Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención individualizado para abordar sus necesidades.
<p>¿Qué es un coordinador de atención o un administrador de atención de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)?</p>	<p>Un coordinador de atención o un administrador de atención de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) es su principal persona de contacto en su plan. Esta persona lo ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que usted reciba lo que necesita.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/virginia-hmosnp).

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué son los Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)?</p>	<p>Los Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) son ayudas para personas que necesitan asistencia para realizar tareas diarias, como bañarse, vestirse, preparar comida y tomar medicamentos. Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) proporciona LTSS si se encuentra que usted es elegible a través del proceso de detección de LTSS. Con frecuencia, estos servicios se brindan en el hogar o en la comunidad, pero también podrían proporcionarse en un hogar de convalecencia u hospital cuando sea necesario. En algunos casos, un condado u otra agencia pueden proporcionar estos servicios, y su equipo de atención trabajará con esa agencia.</p>
<p>¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie dentro de la red de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) puede proporcionarlo?</p>	<p>Nuestros proveedores de la red brindan la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no puede proporcionarse dentro de nuestra red, Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) cubrirá los servicios proporcionados por un proveedor fuera de la red.</p>
<p>¿Dónde está disponible Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)?</p>	<p>El área de servicio para este plan incluye: Virginia: Accomack, Albemarle, Alexandria City, Alleghany, Amelia, Amherst, Appomattox, Arlington, Augusta, Bath, Bedford, Bland, Botetourt, Bristol City, Brunswick, Buchanan, Buckingham, Buena Vista City, Campbell, Caroline, Carroll, Charles City, Charlotte, Charlottesville City, Chesapeake City, Chesterfield, Clarke, Colonial Heights City, Covington City, Craig, Culpeper, Cumberland, Danville City, Dickenson, Dinwiddie, Emporia City, Essex, Fairfax, Fairfax City, Falls Church City, Fauquier, Floyd, Fluvanna, Franklin, Franklin City, Frederick, Fredericksburg City, Galax City, Giles, Gloucester, Goochland, Grayson, Greene, Greensville, Halifax, Hampton City, Hanover, Harrisonburg City, Henrico, Henry, Highland, Hopewell City, Isle of Wight, James City, King and Queen, King George, King William, Lancaster, Lee, Lexington City, Loudoun, Louisa, Lunenburg, Lynchburg City, Madison, Manassas City, Manassas Park City, Martinsville City, Mathews, Mecklenburg, Middlesex, Montgomery, Nelson, New Kent, Newport News City, Norfolk City, Northampton, Northumberland, Norton City, Nottoway, Orange, Page, Patrick, Petersburg City, Pittsylvania, Poquoson City, Portsmouth City, Powhatan, Prince Edward, Prince George, Prince William, Pulaski, Radford City, Rappahannock, Richmond, Richmond City, Roanoke, Roanoke City, Rockbridge, Rockingham, Russell, Salem City, Scott, Shenandoah, Smyth, Southampton, Spotsylvania, Stafford, Staunton City, Suffolk City, Surry, Sussex, Tazewell, Virginia Beach City, Warren, Washington, Waynesboro City, Westmoreland, Williamsburg City, Winchester City, Wise, Wythe, York</p> <p>Para inscribirse en el plan, usted debe vivir en una de estas áreas.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/Virginia-hmosnp).

Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es autorización previa?</p>	<p>Una autorización previa significa que debe obtener una aprobación por parte de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) para buscar servicios fuera de la red u obtener servicios que no estén normalmente cubiertos por nuestra red antes de que obtenga los servicios. Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) no puede cubrir el servicio, el procedimiento, el producto o el medicamento si no recibe la autorización previa.</p> <p>Si necesita atención de urgencia o emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no es necesario que obtenga una autorización previa. Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) puede proporcionarle una lista de los servicios o procedimientos que requieren que obtenga autorización previa de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) antes de que se proporcione el servicio.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 de la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte la Tabla de beneficios en el Capítulo 4 de la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener información sobre cuáles son los servicios que requieren autorización previa.</p> <p>Si tiene preguntas sobre si se requiere autorización previa para obtener servicios, procedimientos, productos o medicamentos, llame al Departamento de Servicios para Miembros a los números que figuran en la parte inferior de esta página para recibir asistencia.</p>
<p>¿Pago un monto mensual (lo que también se denomina prima) en virtud de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)?</p>	<p>No. Debido a que tiene Cardinal Care, usted no pagará primas mensuales, incluida su prima de la Parte B de Medicare, para su cobertura médica.</p>
<p>¿Pago un deducible como miembro de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)?</p>	<p>No. Usted no paga deducibles en Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP).</p>
<p>¿Cuál es el monto máximo que pagaré de mi bolsillo por los servicios médicos como miembro de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)?</p>	<p>No hay costo compartido para los servicios médicos en Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), por lo que los costos anuales de su bolsillo serán de \$0. Los miembros que reciben LTSS, incluidos la colocación en un centro de atención de enfermería especializada y los servicios de exención de CCC Plus, pueden tener un monto mensual de pago del paciente según lo determinado por el Departamento de Servicios Sociales de Virginia.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/virginia-hmosnp).

C. Lista de los servicios cubiertos

La siguiente tabla es un resumen rápido de los servicios que puede necesitar, sus costos y normas sobre los beneficios.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Atención hospitalaria para pacientes internados	\$0	Excepto en casos de emergencia, su proveedor de atención médica debe informar al plan sobre su internación en hospital. Puede requerirse autorización previa.
	Servicios hospitalarios para pacientes externos, incluidos la observación	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Servicios en un centro quirúrgico ambulatorio (ASC)	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Atención del médico o del cirujano	\$0	
Desea consultar a un proveedor de atención médica.	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Atención preventiva (atención para evitar que se enferme, como vacunas antigripales y pruebas de detección del cáncer)	\$0	
	Consultas de bienestar, como un examen físico	\$0	
	Consulta preventiva "Bienvenido a Medicare" (una sola vez)	\$0	
	Atención especializada	\$0	



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención de emergencia	Servicios en la sala de emergencias	\$0	<p>Puede usar cualquier sala de emergencias si con sensatez cree que necesita atención de emergencia. No se requiere autorización previa y el hospital no tiene que estar dentro de la red. Los servicios en la sala de emergencias también están cubiertos fuera de los EE. UU. Comuníquese con el plan para obtener más información.</p> <p>Cubrimos la atención de emergencia y urgencia en todo el mundo.</p> <p>Cobertura máxima: \$50,000 (lo máximo que pagaremos por su atención de emergencia y urgencia combinada en todo el mundo, incluida la ambulancia).</p> <p>Puede acudir a cualquier sala de emergencias si cree razonablemente que necesita atención de emergencia. No se requiere autorización previa y no tiene que estar dentro de la red.</p> <p>La atención de urgencia incluye el tratamiento de una afección de salud que sea necesario en un plazo de 24 horas para evitar que esta afección empeore. No se requiere autorización previa y no tiene que estar dentro de la red.</p>
	Atención de urgencia	\$0	Los servicios de urgencia no son atención de emergencia. No se requiere autorización previa y el centro de atención de urgencia no tiene que estar dentro de la red.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita exámenes médicos	Análisis de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios por imágenes, como tomografías computarizadas [TAC] o resonancias magnéticas [MRI])	\$0	Puede requerirse autorización previa.
Necesita servicios auditivos/de audición	Exámenes auditivos (incluidos los exámenes auditivos de rutina)	\$0	
	Audífonos (además de la colocación y los accesorios y suministros asociados)	\$0	Examen auditivo y \$1,500 para audífonos, además de 60 baterías por año Todos los audífonos deben comprarse a través de Nations Hearing.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención dental	Consultas de control dental y atención preventiva	\$0	<p>Cardinal Care proporciona una gama completa de atención dental para niños y adultos a través de DentaQuest, su Administrador de beneficios dentales de Medicaid. Llame al 888-912-3456 para obtener información o consulte dentaquest.com/en/members/virginia-medicaid-dental-coverage.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p> <p>La cobertura adicional puede estar disponible bajo su asignación dental de Medicare. Consulte la Evidencia de cobertura para obtener más información.</p>
(continuación en la página siguiente)			



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención dental (continuación de la página anterior)			
	Atención dental de restauración y de emergencia	\$0	<p>Cardinal Care provee cobertura de atención dental de restauración y de emergencia. La ortodoncia para adultos mayores de 21 años no está cubierta. Comuníquese con DentaQuest para obtener información de cobertura.</p> <p>Para encontrar un proveedor de la red, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-463-0933 (TTY: 711) o buscar en el directorio de proveedores de DentaQuest en línea en dentaquest.com/en/members/virginia-medicaid-dental-coverage.</p> <p>Usted recibe un monto anual de beneficios (asignación) de \$3,000 por los servicios dentales cubiertos. Usted es responsable de cualquier costo que exceda este monto.</p> <p>Los servicios dentales cubiertos incluyen exámenes bucales, radiografías, limpiezas, empastes, extracciones, coronas y más. Nuestro plan se asoció con DentaQuest para proporcionarle la cobertura dental.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita atención de la vista	Exámenes de la vista	\$0	Su plan cubre exámenes de diagnóstico y procedimientos de tratamiento de optometría proporcionados por oftalmólogos, optometristas y ópticos.
	Lentes de contacto o anteojos	\$0	<p>Para menores de 21 años: Su plan proporciona consultas preventivas, anteojos (incluido un reemplazo de anteojos perdidos, rotos o robados) y otros servicios de la vista.</p> <p>Servicios de la vista para adultos (21 y mayores): Su plan proporciona un examen de la vista y una asignación de \$250 para los anteojos y lentes de contacto por año.</p> <p>Su plan también cubre un par de anteojos o lentes de contacto después de la cirugía de cataratas.</p>
	Otros servicios de atención de la vista (incluido el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y afecciones de la vista)	\$0	



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Tiene una afección de la salud mental</p>	<p>Servicios de salud mental</p>	<p>\$0</p>	<p>Su plan proporciona cobertura para una gama completa de servicios de salud mental para pacientes internados y externos, incluidos los servicios para el trastorno por abuso de sustancias. Consulte la siguiente fila para obtener información sobre algunos de los servicios de salud mental especializados que proporcionamos.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
	<p>Servicios basados en pacientes internados y externos y en la comunidad para personas que necesitan servicios de salud mental</p>	<p>\$0</p>	<p>Su plan proporciona cobertura para servicios de salud mental para pacientes internados y externos, incluidos, entre otros, intervención en la crisis y hospitalización psiquiátrica, administración de casos, servicios terapéuticos y de rehabilitación y tratamiento residencial.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
<p>Necesita servicios para el trastorno por abuso de sustancias</p>	<p>Servicios para el trastorno por abuso de sustancias</p>	<p>\$0</p>	<p>A través del programa de Servicios de tratamiento de recuperación y adicciones (ARTS) de Cardinal Care, su plan proporciona cobertura para un rango completo de servicios de tratamiento de adicciones, incluidos servicios para pacientes externos e intensivos, administración de casos, servicios residenciales y de tratamiento opioides.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/Virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarlo	Atención de enfermería especializada	\$0	Su plan proporciona cobertura para la atención en un centro de atención de enfermería especializada e intermedia. Puede requerirse autorización previa.
	Atención en el hogar de convalecencia	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Cuidado temporal para adultos y grupo de cuidado temporal para adultos	\$0	
Necesita un tratamiento después de un accidente cerebrovascular o un accidente	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita ayuda para llegar a los servicios de salud</p>	<p>Servicios de ambulancia</p>	<p>\$0</p>	<p>Debemos aprobar los servicios de ambulancia para otros casos (que no sean de emergencia). Es posible que paguemos por una ambulancia en casos que no son emergencias. Su afección debe ser suficientemente grave para que otras formas de llegar a un lugar de atención podría poner en riesgo su vida o salud.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
	<p>Transporte de emergencia</p>	<p>\$0</p>	<p>En situaciones de emergencia, incluye transporte terrestre (ambulancia) y aérea (avión y helicóptero). El transporte le llevará al lugar más cercano que pueda brindarle atención.</p>
	<p>Transporte a citas y servicios médicos</p>	<p>\$0</p>	<p>Viajes médicos ilimitados y viajes a la farmacia. Su plan también cubre 60 consultas de ida o vuelta para los viajes a las tiendas de supermercado, banco de alimentos, distribuidor de alimentos, lugares de culto, DMV, biblioteca y clases de ejercicio o gimnasio.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección	Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare	\$0	<p>Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos proporcionados por su médico en el consultorio, algunos medicamentos bucales y algunos medicamentos utilizados con determinados equipos médicos.</p> <p>Lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
	Medicamentos con receta de la Parte D de Medicare Nivel 1: Medicamentos genéricos y de marca	\$0 para un suministro de 30 días.	<p>Puede haber limitaciones en cuanto a los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) de su plan para obtener más información.</p> <p>Puede recibir un suministro para un mes, dos meses o 100 días de la mayoría de sus medicamentos a través de las farmacias de pedido por correo y minoristas de la red. El monto de costo compartido para estos suministros extendidos es el mismo que para un suministro para un mes.</p>
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades especiales de salud	Servicios de rehabilitación	\$0	
	Equipo médico para la atención a domicilio	\$0	
	Servicios de diálisis	\$0	
Necesita atención de los pies	Servicios de podiatría	\$0	Para los servicios cubiertos de rutina, cubrimos hasta tres consultas por año.
	Servicios ortésicos	\$0	Puede requerirse autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita equipo médico duradero (DME)</p> <p>Nota: Esta no es una lista completa del DME cubierto. Para obtener una lista completa, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros o consulte el Capítulo 4 de la <i>Evidencia de cobertura</i>.</p>	<p>Sillas de ruedas, muletas, andadores, nebulizadores, equipos y suministros de oxígeno</p>	<p>\$0</p>	<p>Su plan proporciona cobertura para sillas de ruedas, muletas y andadores, así como una amplia gama de otros productos de DME. La cobertura del DME se basa en la necesidad médica y no tiene límites de beneficios máximos.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
<p>Necesita ayuda para vivir en casa (continúa de la página anterior)</p> <p>Necesita ayuda para vivir en casa</p>	<p>Servicios de salud en el hogar</p>	<p>\$0</p>	<p>Su plan cubre servicios de salud en el hogar, incluidos la atención de enfermería, las terapias de rehabilitación y los servicios de auxiliar de atención médica a domicilio. Además, la exención de Commonwealth Coordinated Care Plus (CCC Plus) proporciona cobertura para otros servicios y apoyos a largo plazo, como servicios de atención de enfermería privada. Consulte con el equipo de atención de su plan para solicitar una prueba de detección de LTSS para la exención de CCC Plus. Algunos miembros pueden reunir los requisitos para recibir servicios de la exención basados en el hogar y la comunidad a través de la parte de Medicaid de beneficios del plan de Cardinal Care. Esto significa que puede recibir atención en su hogar y comunidad, en lugar de en un centro de atención de enfermería. Puede elegir recibir servicios dirigidos por la agencia o dirigidos por el consumidor, o ambos. Para obtener más información o averiguar si es elegible, comuníquese con su administrador de atención.</p>
<p>(continuación en la página siguiente)</p>			



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/Virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para vivir en casa (continúa de la página anterior)			
	Servicios a domicilio, como limpieza o mantenimiento del hogar o modificaciones en el hogar, como barras de sujeción	\$0	Las modificaciones en el hogar pueden estar cubiertas por Cardinal Care, a través de la exención CCC Plus. Las modificaciones pueden hacerse en su residencia primaria o vehículo primario y deben estar destinadas a que usted tenga una mayor independencia. Hable con su equipo de atención para obtener más información.
	Servicios de salud diurnos para adultos	\$0	Su plan proporciona estos servicios si se encuentra que usted es elegible a través del proceso de detección de LTSS.
	Servicios de rehabilitación diurna	\$0	
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de atención médica a domicilio o servicios de atención personal)	\$0	Los servicios de atención médica que recibe un miembro en casa, incluidos la atención de enfermería, los servicios de auxiliar de atención médica a domicilio, las terapias de rehabilitación y otros servicios. Los recursos de apoyo comunitario de Medicaid también pueden estar disponibles. Para obtener más información, consulte Apoyos comunitarios de Medicaid en la Sección D de este documento.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Necesidad o preocupación de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Información sobre limitaciones, excepciones y beneficios (normas sobre los beneficios)
Otros servicios cubiertos	Acupuntura	\$0	La cobertura de Medicare se limita a los servicios para tratar el dolor crónico en la zona lumbar. Los servicios de acupuntura no cubiertos por Medicare no están cubiertos.
	Servicios de quiropráctica	\$0	La cobertura de Medicare se limita al tratamiento de una subluxación. Los servicios de quiropráctica no cubiertos por Medicare no están cubiertos.
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Servicios protésicos	\$0	Su plan proporciona cobertura para dispositivos protésicos médicamente necesarios para niños menores de 21 años y para adultos y niños cuando se recomiendan como parte de un programa de rehabilitación intensivo aprobado. Puede requerirse autorización previa.
	Radioterapia	\$0	
	Servicios para ayudarlo a lidiar con su enfermedad	\$0	Los servicios de administración de la atención o de coordinación de la atención se proporcionan a todos los inscritos del plan. La administración de la atención proporciona un nivel de servicio más intensivo si su salud lo requiere.
Servicios adicionales		Sus costos	
Línea de enfermería durante las 24 horas	\$0 Puede hablar con un enfermero certificado en cualquier momento para analizar preguntas relacionadas con la salud.		



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/Virginia-hmosnp).

Servicios adicionales	Sus costos
Tarjeta de beneficios adicionales de Aetna Medicare	<p>Billetera de apoyo adicional Usted recibe un monto mensual de beneficios (asignación) de \$350.</p> <p>Puede usar su Billetera de apoyo adicional para ayudar a pagar determinados alimentos saludables, productos de salud y bienestar de venta libre (OTC), transporte, servicios públicos y productos de atención personal.</p>
Examen físico anual	\$0
Conjunto de productos Calming Comfort Expansion	Ofrece a los miembros, de edad avanzada y que se encuentran en un centro de atención de enfermería o tienen un diagnóstico de ansiedad o depresión moderada a grave, un kit que puede incluir productos como un equipo de sonido, aromaterapia, productos de fototerapia y mantas y almohadas con peso.
Mascotas electrónicas de compañía	Los miembros mayores de 18 años con problemas de atención de memoria (por lo tanto, Alzheimer, demencia) o trastornos del desarrollo intelectual (IDD), de 5 a 17 años, pueden recibir un gato, perro o ave electrónico de por vida.
Inglés como segundo idioma (ESL)	Los miembros, mayores de 18 años, reciben \$250 para clases de ESL para ayudar a la comunicación en el hogar o la comunidad.
Prevención de caídas	Usted recibirá un monto anual de beneficios (asignación) de \$150 para comprar determinados productos aprobados de seguridad para el hogar y el baño.
Acondicionamiento físico: Membresía anual de acondicionamiento físico	\$0 Recibe una membresía básica en cualquier centro de acondicionamiento físico participante SilverSneakers®. Si prefiere ejercitarse en casa, puede pedir un kit de acondicionamiento físico para el hogar por año a través de SilverSneakers. Si no vive cerca de un centro participante, las clases de acondicionamiento físico en línea están disponibles sin costo adicional.
Caja fuerte de medicamentos "Mantengamos seguros a los niños"	Incluye una caja fuerte para los miembros de más de 18 años a quienes se les receta opioides y que tienen niños en su hogar.
Apoyos y servicios legales para la vivienda	Los miembros, de más de 18 años, que son inquilinos, pueden recibir \$300 para asistencia legal a través de LegalShield para afrontar problemas de desalojo e inquilinos o para recuperar el depósito de seguridad. Los \$300 cubren una membresía anual con LegalShield que proporciona hasta 60 horas de servicio legal.
Comidas	Después del alta de un hospital de cuidados agudos para pacientes internados, es posible que sea elegible para recibir en su domicilio un máximo de 14 comidas durante un período de 7 días. El beneficio lo provee Mom's Meals.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/virginia-hmosnp).

Servicios adicionales	Sus costos
Atención de la memoria	Dos alarmas de puerta y seis cierres de ventanas para miembros diagnosticadas con demencia, Alzheimer o niños elegibles con necesidades especiales.
Teléfono celular sin costo proporcionado por Assurance	Teléfono celular sin costo, llame al 1-855-463-0933 (TTY: 711) para obtener más detalles.
Telesalud	\$0 Los miembros tienen la opción de programar una visita de telesalud durante las 24 horas, los 7 días de la semana, mediante Teladoc o videoconsultas de MinuteClinic. Puede requerirse autorización previa.
Pelucas	Asignación de \$400 por año Este beneficio se ofrece a quienes sufrieron pérdida de cabello producto de la quimioterapia.

El resumen de beneficios descrito anteriormente solo se proporciona con fines informativos y no es una lista completa de los beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer la Evidencia de cobertura de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Si no tiene una *Evidencia de cobertura*, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al número que figura en la parte inferior de esta página. Si tiene preguntas, también puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros o visitar [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/virginia-hmosnp).



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/virginia-hmosnp).

D. Beneficios cubiertos por fuera de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)

Hay algunos servicios que puede recibir que no están cubiertos por Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), pero sí por Medicare, Medicaid o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos directamente por Medicare o Medicaid	Sus costos
Apoyos comunitarios de Medicaid	\$0
Servicios de exención de discapacidad del desarrollo administrados a través del Departamento de Salud Conductual y Servicios del Desarrollo (DBHDS). Proporciona apoyos y servicios para miembros con discapacidades del desarrollo para ayudar con la vida exitosa, el aprendizaje, el aprendizaje y la salud conductual, el empleo, la recreación y la inclusión en la comunidad.	\$0
Coordinación de apoyo para la discapacidad del desarrollo	\$0
Servicios de exención de transporte para generación de independencia (BI), vida comunitaria (CL) y apoyos familiares e individuales (FIS)	\$0

E. Servicios que Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), Medicare y Medicaid no cubren

Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al número que figura en la parte inferior de esta página para obtener información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), Medicare y Medicaid no cubren
Servicios que no se consideran "razonables y necesarios" de acuerdo con los estándares de Medicare y Cardinal Care
Tratamientos médicos y quirúrgicos, productos o medicamentos experimentales, a menos que estén cubiertos por Medicare o en virtud de un estudio clínico aprobado por Medicare
Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando sea médicamente necesario
Procedimientos de mejora opcionales o voluntarios
Cirugía estética u otro trabajo estético, salvo que se cumplan los criterios requeridos
Cirugía LASIK
Servicios de enfermería proporcionados en un sanatorio cristiano



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/Virginia-hmosnp).

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser castigado. También puede usar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos, al menos, una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, consulte la *Evidencia de cobertura*.

Los derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Usted tiene derecho al respeto, a la justicia y a la dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocupaciones por la afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia con reclamaciones, historial médico, discapacidad (incluido el estado mental), estado matrimonial, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género) orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública
 - Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) de forma gratuita
 - No sufrir ninguna forma de restricción ni aislamiento físico.

- **Usted tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que usted puede comprender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
 - Descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener servicios.
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de proveedores de atención médica y del coordinador de atención

- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluido el rechazo del tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento del año.
 - Consultar a un proveedor de atención médica para mujeres sin una remisión
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente de su costo o de que tengan cobertura.
 - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja lo contrario
 - Dejar de tomar un medicamento, incluso si su proveedor de atención médica le recomienda no hacerlo.
 - Derecho a solicitar una segunda opinión. Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) pagará el costo de la consulta de una segunda opinión.
 - Dar a conocer sus deseos de atención médica en una instrucción anticipada



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/Virginia-hmosnp).

- **Usted tiene derecho a acceder de manera oportuna a la atención sin barreras de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener atención médica oportuna
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades.
 - Recibir ayuda de intérpretes para la comunicación con sus proveedores de atención médica y su plan de salud

- **Usted tiene derecho a buscar la atención de emergencia y de urgencia cuando lo necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios de atención de emergencia y de urgencia durante las 24 horas, los 7 días de la semana, sin autorización previa
 - Consultar a un proveedor de atención de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario

- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Solicitar y obtener una copia de su historial médico de una manera que pueda comprender y para solicitar que su historial se cambie o se corrija
 - Mantener la confidencialidad de su información personal de salud. No se entregará información personal de salud a nadie sin su consentimiento, a menos que lo requiera la ley.
 - Tener privacidad durante un tratamiento.

- **Tiene derecho a presentar reclamos sobre los servicios o la atención cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Presentar un reclamo o una queja contra nosotros o nuestros proveedores. Además, tiene derecho a apelar determinadas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores.
 - Presentar un reclamo con la línea de ayuda para miembros del Departamento de Asistencia Médica de Virginia al 1-804-786-6145 (los miembros con problemas de audición deben ponerse en contacto con el servicio de retransmisión de Virginia al 711). El sitio web de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/virginia-hmosnp) tiene instrucciones disponibles en línea.
 - Solicitar un IMR de los servicios o productos de Medicaid que sean considerados de naturaleza médica.
 - Solicitar una audiencia imparcial del estado.
 - Obtener un motivo detallado de por qué se denegaron los servicios

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer la *Evidencia de cobertura*. Si tiene preguntas, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP).

También puede llamar a la Oficina del defensor del pueblo de atención a largo plazo de Virginia para



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/virginia-hmosnp).

obtener asistencia. Un “defensor del pueblo” es un defensor que puede ayudarle a resolver problemas con la cobertura del plan, beneficios del plan, atención médica, atención de salud conductual y servicios de atención y apoyos a largo plazo. Puede comunicarse con defensor del pueblo al 1-800-552-5019 (los usuarios de TTY pueden llamar al servicio de retransmisión de Virginia al [711](tel:711)).



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

G. Cómo presentar un reclamo o apelar la denegación de un servicio

Si tiene un reclamo o cree que Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) debe cubrir algo que hemos denegado, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Puede presentar un reclamo o apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre los reclamos y las apelaciones, puede leer el Capítulo 9 de la *Evidencia de cobertura*. También, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) a los números que figuran en la parte inferior de esta página.

Para presentar un reclamo (lo que también se denomina **queja**) o una **apelación** sobre la atención médica, llame al 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) o escriba a:

Appeals and Grievances
PO Box 818070
Cleveland, OH 44181

Para presentar un reclamo (lo que también se denomina **queja**) sobre los medicamentos con receta, llame al 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) o escriba a:

Appeals and Grievances
PO Box 818070
Cleveland, OH 44181

Para presentar una **apelación** sobre los medicamentos con receta, llame al 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) o escriba a:

Part D Appeals Pharmacy Department
4750 S 44th Pl Suite 150
Phoenix, AZ 85040

Para presentar una solicitud de **revisión médica independiente**, llame al 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) o escriba a:

Appeals and Grievances
PO Box 818070
Cleveland, OH 44181

Para presentar un reclamo de **revisión médica independiente**, llame al 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) o escriba a:

Appeals and Grievances
PO Box 818070
Cleveland, OH 44181

H. Qué hacer si tiene sospechas de fraude

La mayoría de los profesionales de salud y de las organizaciones que proveen servicios son honestos. Lamentablemente, puede haber algunas excepciones.

Si usted cree que un médico, un hospital o una farmacia está haciendo algo mal, comuníquese con



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](#)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetnabetterhealth.com/virginia-hmosnp).

nosotros.

- Llámenos al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Los números de teléfono son 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.
- O bien, llame a la línea de ayuda de cuidado administrado de Virginia Medicaid al 1-800-643-2273. Los usuarios de TTY pueden llamar al [1-800-817-6608](tel:1-800-817-6608).
- Llame a la Unidad de Control de Fraude de Medicaid de Virginia al 1-800-371-0824 o 1-804-371-0779 (los usuarios de TTY marcan [711](tel:711) para el servicio de retransmisión de Virginia) o por correo electrónico a MFCU_mail@oag.state.va.us.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al [1-877-486-2048](tel:1-877-486-2048). Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP):

1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711))

Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamar de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana.

Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

Si tiene preguntas sobre su salud:

- Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.
- Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la línea de enfermería durante las 24 horas de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Un enfermero escuchará su problema y le dirá cómo recibir atención. (Por ejemplo: atención de conveniencia, atención de urgencia, atención en una sala de emergencias). El número de la línea directa de enfermería de Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) es:

1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711))

Las llamadas a este número son gratuitas. Los enfermeros certificados están disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

Si necesita atención de salud conductual de inmediato, llame a la línea de salud conductual al siguiente número:

1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711))

Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamar de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana.

Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

20240911



Si tiene preguntas, llame a Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) al 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp).

Lista de verificación para la preinscripción

Antes de tomar una decisión sobre la inscripción, es importante que comprenda plenamente nuestros beneficios y nuestras normas. Si tiene alguna pregunta, puede llamar y hablar con un representante del Servicio de Atención al Cliente al **1-844-934-3324 (TTY: 711)**. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, puede llamarnos los 7 días de la semana, de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., hora local. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, puede llamar de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., hora local.

Cómo comprender los beneficios

- La *Evidencia de cobertura* (EOC) proporciona una lista completa de toda la cobertura y de los servicios. Es importante que revise la cobertura, los costos y los beneficios del plan antes de inscribirse. Visite [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia-hmosnp) o llame al **1-844-934-3324 (TTY: 711)** para ver una copia de la EOC.
- Consulte el directorio de proveedores (o pregúntele a su médico) para asegurarse de que los médicos que consulta ahora estén en la red. Si no están en la lista, significa que probablemente deba elegir otro médico.
- Consulte el directorio de farmacias para asegurarse de que la farmacia a la que acude para obtener sus medicamentos con receta esté en la red. Si la farmacia no está en la lista, es probable que deba elegir otra farmacia para obtener los medicamentos.
- Consulte el formulario para asegurarse de que sus medicamentos estén cubiertos.

Cómo comprender las normas importantes

- Efecto sobre la cobertura actual. Si está inscrito en un plan Medicare Advantage, su cobertura médica actual de Medicare Advantage terminará una vez que comience su nueva cobertura de Medicare Advantage. Si tiene Tricare, su cobertura puede verse afectada una vez que comience su nueva cobertura de Medicare Advantage. Comuníquese con Tricare para obtener más información. Si tiene un plan Medigap, una vez que comience su cobertura de Medicare Advantage, es posible que quiera dar de baja su póliza Medigap porque estará pagando por una cobertura que no puede usar.
- Debe continuar pagando la prima de la Parte B de Medicare. Esta prima normalmente se deduce de su cheque del Seguro Social cada mes. La prima de la Parte B está cubierta para los miembros con doble elegibilidad completa.
- Los beneficios, las primas o los copagos o el coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2026.
- Excepto en situaciones de emergencia o urgencia, no cubrimos servicios provistos por proveedores fuera de la red (médicos que no figuran en el directorio de proveedores).
- Este plan es un plan de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP). Su posibilidad para inscribirse dependerá de la verificación de si tiene derecho a recibir asistencia médica y de Medicare de un plan estatal conforme a Medicaid.

© 2024 Aetna Inc.

Y0001_NR_3667414_2025_SP_C

Cumplimos con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discriminamos por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. Si habla otro idioma que no sea inglés, tiene a disposición servicios gratuitos de asistencia de idiomas. Visite nuestro sitio web o llame al número de teléfono que aparece en este material o en su tarjeta de identificación de beneficios.

Además, nuestro plan de salud proporciona servicios y ayudas auxiliares, sin costo y cuando sea necesario, para asegurar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para comunicarse con nosotros de manera efectiva. Nuestro plan de salud también proporciona servicios de asistencia lingüística, sin costo, para las personas que tengan un dominio limitado del inglés. Si necesita estos servicios, visite nuestro sitio web o llame al número de teléfono que aparece en este material o en su tarjeta de identificación de beneficios.

Si considera que no le proporcionamos estos servicios o lo discriminamos de alguna otra manera por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante nuestro Departamento de Quejas (escriba a la dirección que figura en su *Evidencia de cobertura*). También puede presentar una queja por teléfono llamando al número de teléfono del Servicio de Atención al Cliente que figura en su tarjeta de identificación de beneficios (TTY: [711](#)). Si necesita ayuda para presentar una queja, llame al Departamento de Servicio de Atención al Cliente al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación de beneficios.

Además, puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_frontpage.jsf.