

Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) | Tóm tắt Quyền lợi năm 2025

Ngày 1 tháng 1 năm 2025 – Ngày 31 tháng 12 năm 2025

H1610-001

Giới thiệu

Tài liệu này là bản tóm tắt ngắn gọn về các quyền lợi và dịch vụ được Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) bảo hiểm. Tài liệu này bao gồm các câu trả lời cho các câu hỏi thường gặp, thông tin liên lạc quan trọng, tóm tắt quyền lợi và dịch vụ được cung cấp, và thông tin về các quyền của quý vị với tư cách hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Các thuật ngữ chính và định nghĩa tương ứng theo thứ tự bảng chữ cái có ở chương cuối của *Chứng từ Bảo hiểm*.

Mục lục

A.	Tuyên bố miễn trách nhiệm.....	2
B.	Câu hỏi thường gặp (FAQ).....	7
C.	Danh sách dịch vụ được bảo hiểm.....	11
D.	Các quyền lợi được bảo hiểm bên ngoài Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP).....	23
E.	Các dịch vụ mà Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), Medicare và Medicaid không bao trả.....	23
F.	Các quyền của quý vị khi là hội viên của chương trình.....	24
G.	Cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo một dịch vụ bị từ chối.....	26
H.	Nên làm gì nếu quý vị nghi ngờ có gian lận.....	26



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.
Y0001_H1610_001_DS17_SB2025_VI_M

A. Tuyên bố miễn trách nhiệm



Đây là bản tóm tắt các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) bao trả cho năm 2025. Đây chỉ là bản tóm tắt. Vui lòng đọc *Chứng từ Bảo hiểm để biết danh sách đầy đủ các quyền lợi*. Quý vị có thể tìm *Chứng từ Bảo hiểm* tại AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp hoặc yêu cầu bản sao bằng cách gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số 1-855-463-0933 (TTY: [711](tel:711)).

- Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) là Chương trình Nhu cầu Đặc biệt Đủ điều kiện Kép Tích hợp Đầy đủ có hợp đồng Medicare và hợp đồng với Chương trình Medicaid của Virginia. Việc ghi danh tham gia Aetna Medicare Better Health phụ thuộc vào việc gia hạn hợp đồng.
- Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới/không có hợp đồng không có nghĩa vụ phải điều trị cho các hội viên chương trình, trừ trường hợp cấp cứu. Vui lòng gọi đến số điện thoại Ban Dịch vụ Hội viên hoặc xem *Chứng từ Bảo hiểm* để biết thêm thông tin.
- Danh mục thuốc và/hoặc mạng lưới nhà thuốc có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị sẽ nhận được thông báo khi cần thiết.
- Đối với dịch vụ đặt hàng qua đường bưu điện, quý vị có thể nhận thuốc theo toa được vận chuyển đến nhà thông qua chương trình giao hàng đặt hàng qua đường bưu điện trong mạng lưới. Thông thường, thuốc đặt qua thư sẽ đến nơi trong vòng 10 ngày. Quý vị có thể gọi 1-855-463-0933 (TTY: [711](tel:711)) 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần nếu quý vị không nhận được thuốc đặt hàng qua bưu điện trong khung thời gian này. Hội viên có thể có tùy chọn đăng ký nhận đơn đặt hàng qua đường bưu điện tự động.
- Xem *Chứng từ Bảo hiểm* để biết mô tả đầy đủ về các quyền lợi chương trình, các trường hợp ngoại lệ, giới hạn và các điều kiện của bảo hiểm. Đặc tính của chương trình và tính khả dụng có thể thay đổi theo khu vực dịch vụ.
- Nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe tham gia là các nhà thầu độc lập và không phải là đại lý cũng như nhân viên của Aetna. Không thể đảm bảo khả năng cung cấp dịch vụ của bất kỳ nhà cung cấp cụ thể nào, và thành phần mạng lưới nhà cung cấp có thể thay đổi.
- Aetna and MinuteClinic, LLC (điều hành hoặc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ quản lý nhất định cho các phòng khám không cần hẹn trước mang thương hiệu MinuteClinic) là một phần của tập đoàn công ty CVS Health.
- Có những nhà cung cấp khác trong mạng lưới của chúng tôi.
- SilverSneakers là thương hiệu đã đăng ký của Tivity Health, Inc. ©2024 Tivity Health, Inc. Bảo lưu mọi quyền.
- Để gửi khiếu nại tới Aetna, hãy gọi cho Chương trình hoặc số trên thẻ ID hội viên của quý vị. Để gửi khiếu nại đến Medicare, hãy gọi 1-800-MEDICARE (người dùng TTY nên gọi [1-877-486-2048](tel:18774862048)), 24 giờ một ngày/7 ngày một tuần. Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến người môi giới hoặc đại lý, hãy nhớ ghi tên của người đó khi nộp đơn khiếu nại.
- ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) Member Services at the number listed at the bottom of this page. The call is free.
- Để nhận thông tin từ chúng tôi theo cách phù hợp với quý vị (bằng các ngôn ngữ khác tiếng Anh, chữ nổi Braille, chữ in lớn hoặc các định dạng khác), hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số được liệt kê ở cuối trang này. Cuộc này được miễn phí. Chúng tôi có nhân viên và dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí luôn sẵn sàng để trả lời các câu hỏi từ các hội viên khuyết tật hoặc không nói được tiếng Anh.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

- Quý vị có thể được cung cấp miễn phí tài liệu này dưới những định dạng khác như khổ chữ lớn, chữ nổi braille hoặc âm thanh. Gọi 1-855-463-0933 (TTY: [711](tel:711)) 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày mỗi tuần. Cuộc gọi được miễn phí.
- Tài liệu này được cung cấp miễn phí bằng tiếng Tây Ban Nha. Este documento está disponible sin cargo en español.
- Tài liệu này có sẵn miễn phí bằng Tiếng Việt. Tài liệu này có sẵn miễn phí bằng Tiếng Việt.
- Tài liệu này có sẵn miễn phí bằng Tiếng Ả-rập. يتوفر هذا المستند مجاناً بالعربية.
- Nếu có ngôn ngữ bổ sung hoặc định dạng thay thế quý vị cần, hoặc quý vị muốn thay đổi ngôn ngữ ưa thích của mình, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên. Ngôn ngữ ưa thích của quý vị sẽ được lưu trữ, tuy nhiên nếu quý vị muốn thay đổi lựa chọn của mình trong tương lai, quý vị sẽ cần gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên.

Để biết thêm thông tin về **Medicare**, quý vị có thể đọc cẩm nang *Medicare & Quý vị*. Cuốn sách này sẽ được gửi qua đường bưu điện đến những người có Medicare vào mùa thu hàng năm. Cuốn sách có thông tin tóm tắt về các quyền lợi của Medicare, các quyền lợi và bảo vệ, và trả lời cho hầu hết các câu hỏi thường gặp về Medicare. Nếu chưa có tài liệu này, quý vị có thể truy cập trực tuyến tại trang web của Medicare (www.medicare.gov) hoặc gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY vui lòng gọi [1-877-486-2048](tel:1-877-486-2048).

- Để biết thêm thông tin về Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), quý vị có thể truy cập trang web của Virginia Department of Medical Assistance Services tại dmas.virginia.gov. Quý vị cũng có thể gọi cho Văn phòng Thanh tra Chăm sóc Dài hạn của Tiểu bang Virginia, nơi ủng hộ những người có cả Medicare và Medicaid, theo số 1-800-552-5019 (hoặc [711](tel:711) cho Virginia Relay).

Form Approved
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。



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. **Để biết thêm thông tin,** hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

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.

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: हमारा स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपको किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दभाषिया सेवाएं उपलब्ध हैं. एक दभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हम 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.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:1-855-463-0933)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. **Để biết thêm thông tin,** hãy vào trang [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp).

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.

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۔



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:1-855-463-0933)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. **Để biết thêm thông tin,** hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Farsi (Persian): ما خدمات مترجم شفاهی رایگان داریم تا به هر سؤالی 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.

Pashto: موږ د ژباړونکي وړيا خدمتونه لرو ترڅو زموږ د روغتيا يا درملو پلان په اړه هري 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 ఏదైనా ప్రశ్నలు ఉంటే సమాధానం ఇవ్వడానికి మా వద్ద ఉచిత వా ఖ్యాత సేవలు ఉన్నాయి. వా ఖ్యాతను 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 सक्न कुन पनि प्रश्नहरूको जवाफ दिन हामीसँग निः शुल्क अनवाद सवाहरू छन्। दोभाष प्राप्त गर्न कवल हामीलाई यहा फोन गर्नहोस 1-855-463-0933। नेपाली भाषा बोल्लल तपाइलाइ मदत गर्न सक्छ। यो निः शुल्क सवा 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 ajụjụ ịnwere ike inwe gbasara atụmatụ ahụike na ọgwụ anyị. Iji nweta onye nsugharị naanị kpọọ anyị na 1-855-463-0933. Onye na-asụ Igbo ga-enyere gị aka. Nke a bụ ọrụ n'efu.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

B. Câu hỏi thường gặp (FAQ)

Bảng sau đây liệt kê những câu hỏi thường gặp.

Những câu hỏi thường gặp	Giải đáp
Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) là gì?	A Virginia Fully Integrated Dual Eligible Special Needs Plan (FIDE SNP) là một lựa chọn chăm sóc sức khỏe có quản lý dành cho hội viên Virginia Cardinal Care có Medicare. Virginia FIDE SNP bảo hiểm cho toàn bộ các quyền lợi của Medicare, Cardinal Care (Medicaid) và quyền lợi thuốc theo toa của quý vị, bao gồm Medicare Phần D, và các quyền lợi khác, trong một chương trình bảo hiểm sức khỏe, với một Thẻ Nhận dạng (ID) Hội viên, và không cần tiền đồng trả cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc theo toa. FIDE SNP sẽ điều phối mọi dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị tham gia FIDE SNP, quý vị sẽ không mất bất kỳ quyền lợi nào của Cardinal Care, Managed Long Term Services and Supports (MLTSS) hay Medicare. Mọi dịch vụ quý vị được hưởng với Cardinal Care và Medicare vẫn được cung cấp, cùng với quyền tiếp cận một số dịch vụ bổ sung. Để đủ điều kiện ghi danh tham gia FIDE SNP tại Virginia, quý vị phải đủ điều kiện hưởng Medicare Phần A và B và đủ điều kiện hưởng toàn bộ quyền lợi của Cardinal Care. Quý vị cũng phải sống trong “khu vực dịch vụ” của chương trình (các quận cung cấp chương trình đó). Các hạt tạo nên vùng dịch vụ Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) được liệt kê trên trang 9 của tài liệu này.
Tôi có nhận được các quyền lợi Medicare và Cardinal Care Medicaid tương tự trong Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) mà tôi hiện đang nhận được không?	Quý vị sẽ nhận được hầu hết các quyền lợi được Medicare và Cardinal Care bảo hiểm trực tiếp từ Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Quý vị sẽ làm việc với một nhóm các nhà cung cấp, họ sẽ giúp xác định các dịch vụ nào sẽ đáp ứng nhu cầu của quý vị một cách tốt nhất. Điều này có nghĩa là một số dịch vụ quý vị hiện tại đang được nhận có thể sẽ thay đổi tùy theo nhu cầu của quý vị, và đánh giá từ người quản lý hoặc người điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận các quyền lợi khác ngoài chương trình sức khỏe của quý vị theo cách tương tự như hiện tại của quý vị, trực tiếp từ một cơ quan của Tiểu bang hoặc quận hoặc dịch vụ trung tâm khu vực. Khi ghi danh tham gia Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), quý vị và Nhóm Chăm sóc của quý vị sẽ phối hợp để xây dựng một Kế hoạch Chăm sóc Cá nhân (ICP) nhằm đáp ứng các nhu cầu sức khỏe và hỗ trợ của quý vị và thể hiện các ưu tiên và mục tiêu cá nhân của quý vị. Nếu quý vị đang dùng bất kỳ thuốc theo toa Medicare Phần D nào Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) không được bảo hiểm thông thường quý vị có thể nhận một lượng thuốc tạm thời hoặc được Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) bảo hiểm thuốc theo trường hợp ngoại lệ nếu cần thiết về mặt y tế. Medicaid có thể bảo hiểm cho các loại thuốc thông qua Cardinal Care mà Medicare không bảo hiểm. Để biết thêm thông tin, hãy gọi đến Ban Dịch vụ Hội viên theo số điện thoại được liệt kê ở cuối trang này.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](#)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Những câu hỏi thường gặp	Giải đáp
Tôi có thể sử dụng cùng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà tôi hiện đang sử dụng không?	Thường thì có thể. Nếu các nhà cung cấp của quý vị (bao gồm bác sĩ, bệnh viện, nhà trị liệu, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác) hợp tác với Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) và có hợp đồng với chúng tôi, quý vị có thể tiếp tục sử dụng chúng. ▪ Các nhà cung cấp có ký hợp đồng với chúng tôi được gọi là nhà cung cấp “trong mạng lưới.” Các nhà cung cấp trong mạng lưới tham gia vào chương trình của chúng tôi. Điều đó có nghĩa là họ chấp nhận các hội viên trong chương trình của chúng tôi và cung cấp các dịch vụ mà chương trình của chúng tôi bảo hiểm. Quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Nếu quý vị sử dụng những nhà cung cấp hoặc nhà thuốc không nằm trong hệ thống của chúng tôi, chương trình có thể không thanh toán cho các dịch vụ hoặc thuốc này. ▪ Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu hoặc các dịch vụ chạy thận ngoài khu vực dịch vụ, quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp ngoài mạng lưới chương trình Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu trên toàn thế giới. ▪ Nếu hiện tại quý vị đang được điều trị với một nhà cung cấp nằm ngoài mạng lưới của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) hoặc có mối quan hệ lâu dài với một nhà cung cấp nằm ngoài mạng lưới của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), quý vị có thể duy trì kết nối với nhà cung cấp hiện tại của mình trong một khoảng thời gian. Gọi đến Ban Dịch vụ Hội viên để kiểm tra việc duy trì kết nối. Để tìm hiểu xem các nhà cung cấp của quý vị có nằm trong mạng lưới của chương trình hay không, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên hoặc đọc <i>Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)</i> trên trang web của chương trình tại AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp/find-provider. ▪ Nếu quý vị mới tham gia Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để xây dựng Kế hoạch Chăm sóc Cá nhân để giải quyết các nhu cầu của quý vị.
Người Quản lý hoặc Người Điều phối Dịch Vụ Chăm Sóc của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) là gì?	Người quản lý hoặc người điều phối dịch vụ chăm sóc của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) là người liên hệ chính trong chương trình của chúng tôi. Người này giúp quý vị quản lý tất cả các nhà cung cấp và dịch vụ của mình và đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ cần thiết.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Những câu hỏi thường gặp	Giải đáp
Các Dịch vụ và Hỗ trợ Dài hạn (LTSS) là gì?	Các Dịch vụ và Hỗ trợ Dài hạn (LTSS) cung cấp trợ giúp cho những người cần hỗ trợ để thực hiện các nhiệm vụ hàng ngày như tắm, thay đồ, ăn uống và dùng thuốc. Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) cung cấp LTSS nếu quý vị được xác định là đủ điều kiện thông qua quy trình sàng lọc LTSS. Thông thường, những dịch vụ này được cung cấp tại nhà hoặc tại cộng đồng của quý vị nhưng cũng có thể được cung cấp tại nhà điều dưỡng hoặc bệnh viện khi cần. Trong một số trường hợp, quận hoặc cơ quan khác có thể cung cấp các dịch vụ này, và nhóm chăm sóc của quý vị sẽ làm việc với cơ quan đó.
Nếu tôi cần một dịch vụ nhưng không nhà cung cấp nào trong mạng lưới của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) có thể cung cấp dịch vụ thì sao?	Hầu hết các dịch vụ sẽ được cung cấp bởi các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. Nếu quý vị cần một dịch vụ không thể được cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi, Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ do nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp.
Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) có sẵn ở đâu?	Khu vực dịch vụ cho chương trình này bao gồm: 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, Greenville, 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. Quý vị phải sống ở một trong những khu vực này để tham gia chương trình.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Những câu hỏi thường gặp	Giải đáp
Cho phép trước là gì?	Cho phép trước có nghĩa là quý vị phải nhận được sự chấp thuận từ Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) để tìm kiếm các dịch vụ ngoài mạng lưới của chúng tôi hoặc để nhận các dịch vụ không được mạng lưới của chúng tôi bảo hiểm thường xuyên trước khi quý vị nhận các dịch vụ. Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) không thể bảo hiểm cho dịch vụ, thủ thuật, vật dụng hoặc thuốc nếu quý vị không được cho phép trước. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu hoặc dịch vụ thăm tách thận ngoài vùng dịch vụ, quý vị không cần sự cho phép trước đó. Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) có thể cung cấp cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị danh sách dịch vụ hoặc thủ thuật cần có sự cho phép trước từ Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) trước khi dịch vụ được cung cấp. Tham khảo Chương 3 của <i>Chứng từ Bảo hiểm</i> để tìm hiểu thêm về cho phép trước. Tham khảo Bảng Quyền Lợi trong Chương 4 của <i>Chứng từ Bảo hiểm</i> để biết dịch vụ nào cần có sự cho phép trước. Nếu quý vị có thắc mắc về việc có cần sự cho phép trước để nhận các dịch vụ, thủ thuật, vật dụng hoặc thuốc cụ thể hay không, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số được liệt kê ở cuối trang này để được trợ giúp.
Tôi có phải trả một số tiền hàng tháng (cũng được gọi là phí bảo hiểm) theo chương trình Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) hay không?	Không. Vì quý vị có Cardinal Care, quý vị sẽ không phải trả bất kỳ khoản phí bảo hiểm hàng tháng nào, kể cả phí bảo hiểm Medicare Phần B của quý vị, cho bảo hiểm y tế của quý vị.
Tôi có phải trả khoản khấu trừ khi là hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) hay không?	Không. Quý vị không trả các khoản khấu trừ trong Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP).
Khoản tự trả tối đa mà tôi sẽ thanh toán cho các dịch vụ y tế với tư cách là hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) LÀ BAO NHIÊU?	Không có chia sẻ chi phí cho các dịch vụ y tế trong Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), vì vậy chi phí tự chi trả hàng năm của quý vị sẽ là \$0. Những hội viên nhận được LTSS, bao gồm dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn và chăm sóc tại nhà và Dịch vụ Miễn trừ CCC Plus, có thể có số tiền thanh toán hàng tháng cho bệnh nhân theo quy định của Sở Dịch vụ Xã hội Virginia.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

C. Danh sách dịch vụ được bảo hiểm

Bảng sau đây là thông tin khái quát nhanh về các dịch vụ gì quý vị có thể cần, chi phí của quý vị và các quy định về quyền lợi.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần chăm sóc tại bệnh viện	Chăm sóc nội trú tại bệnh viện	\$0	Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải thông báo cho chương trình về việc quý vị nhập viện. Có thể cần phải được cho phép trước.
	Các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện, kể cả theo dõi	\$0	Có thể cần phải được cho phép trước.
	Các dịch vụ của Trung tâm giải phẫu ngoại trú (ASC)	\$0	Có thể cần phải được cho phép trước.
	Chăm sóc của bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật	\$0	
Quý vị muốn sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe	Khám bệnh để điều trị thương tích hoặc bệnh tật	\$0	
	Chăm sóc để phòng bệnh (chăm sóc để giúp quý vị tránh bị bệnh, chẳng hạn như chích ngừa cúm và tầm soát ung thư)	\$0	
	Khám sức khỏe tổng quát, chẳng hạn như kiểm tra thể chất	\$0	
	"Chào mừng quý vị đến với Medicare" (thăm khám phòng bệnh chỉ một lần)	\$0	
	Chăm sóc chuyên khoa	\$0	



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần chăm sóc cấp cứu	Các dịch vụ phòng cấp cứu	\$0	Quý vị có thể sử dụng bất kỳ phòng cấp cứu nào nếu quý vị có cơ sở để tin tưởng là quý vị cần chăm sóc cấp cứu. Quý vị không cần sự cho phép trước và bệnh viện không cần phải nằm trong mạng lưới. Các dịch vụ phòng cấp cứu cũng được chi trả bên ngoài Hoa Kỳ. Liên hệ với chương trình để biết chi tiết. Chúng tôi bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu trên toàn thế giới. Bảo hiểm tối đa: \$50,000 (số tiền tối đa chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu trên toàn thế giới kết hợp, bao gồm xe cứu thương) Quý vị có thể tới bất kỳ phòng cấp cứu nào nếu quý vị có cơ sở để tin tưởng là quý vị cần chăm sóc cấp cứu. Quý vị không cần sự cho phép trước và quý vị không phải trong mạng lưới. Chăm sóc khẩn cấp cần thiết bao gồm điều trị tình trạng sức khỏe cần thiết trong vòng 24 giờ để ngăn tình trạng trở nên tồi tệ hơn. Quý vị không cần cho phép trước và quý vị không phải trong mạng lưới.
	Chăm sóc khẩn cấp	\$0	Các dịch vụ khẩn thiết không phải là chăm sóc khẩn cấp. Quý vị không cần sự cho phép trước và trung tâm chăm sóc khẩn cấp không cần phải nằm trong mạng lưới.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần xét nghiệm y tế	Xét nghiệm và thủ thuật chẩn đoán, chẳng hạn như xét nghiệm máu	\$0	Có thể cần phải được cho phép trước.
	Các dịch vụ phóng xạ chẩn đoán (ví dụ, X-quang hoặc các dịch vụ hình ảnh khác, như quét CAT hoặc MRI)	\$0	Có thể cần phải được cho phép trước.
Quý vị cần các dịch vụ chăm sóc thính lực/thính giác	Khám sàng lọc thính giác (bao gồm cả kiểm tra thính giác định kỳ)	\$0	
	Máy trợ thính (cũng như các phụ kiện và vật tư đi kèm)	\$0	Khám thính giác và \$1,500 cho máy trợ thính cộng với 60 viên pin mỗi năm. Tất cả các máy trợ thính phải được mua qua Nations Hearing.
Quý vị cần chăm sóc nha khoa	Kiểm tra nha khoa và chăm sóc phòng ngừa	\$0	Cardinal Care cung cấp đầy đủ các dịch vụ chăm sóc răng miệng cho cả trẻ em và người lớn thông qua DentaQuest, Cơ quan Quản lý Quyền lợi Bảo hiểm Nha khoa Medicaid. Liên hệ 888-912-3456 để biết thông tin hoặc truy cập dentaquest.com/en/members/virginia-medicaid-dental-coverage . Có thể cần phải được cho phép trước. Quý vị có thể được hưởng thêm quyền lợi bảo hiểm theo chế độ trợ cấp nha khoa Medicare của quý vị. Vui lòng xem Chứng từ Bảo hiểm để biết thêm chi tiết.
(tiếp tục ở trang tiếp theo)			



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần chăm sóc răng miệng (tiếp từ trang trước)			
	Chăm sóc nha khoa phục hình và cấp cứu	\$0	Cardinal Care cung cấp bảo hiểm cho dịch vụ phục hồi và chăm sóc nha khoa cấp cứu. Dịch vụ niềng răng cho người lớn trên 21 tuổi không được bảo hiểm. Liên hệ với DentaQuest để biết thông tin bảo hiểm. Để tìm nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Hội viên theo số 1-855-463-0933 (TTY: 711), hoặc tìm kiếm danh bạ nhà cung cấp trực tuyến của DentaQuest tại dentaquest.com/en/members/virginia-medicaid-dental-coverage. Quý vị sẽ nhận được số tiền quyền lợi hàng năm (khoản trợ cấp) là \$3,000 cho các dịch vụ nha khoa được bảo hiểm. Quý vị chịu trách nhiệm về mọi chi phí vượt quá số tiền này. Các dịch vụ nha khoa được bảo hiểm bao gồm khám răng, chụp X-quang, vệ sinh răng miệng, trám răng, nhổ răng, bọc răng sứ và nhiều dịch vụ khác. Chúng tôi đã hợp tác với DentaQuest để cung cấp bảo hiểm nha khoa cho quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần chăm sóc mắt	Khám mắt	\$0	Chương trình của quý vị bảo hiểm cho các lần thăm khám chẩn đoán và quy trình điều trị đo thị lực do bác sĩ nhãn khoa, bác sĩ đo thị lực và kỹ thuật viên quang học thực hiện.
	Kính mắt hoặc kính áp tròng	\$0	Dưới 21 tuổi - Chương trình của quý vị cung cấp Thăm khám phòng ngừa, Kính mắt (bao gồm cả việc thay thế kính bị mất, bị hỏng hoặc bị đánh cắp) và các Dịch vụ Thị lực khác. Dịch Vụ Thị Lực Cho Người Lớn (từ 21 tuổi trở lên) - Chương trình của quý vị cung cấp một lần khám mắt và trợ cấp \$125 cho kính mắt và kính áp tròng mỗi năm. Chương trình của quý vị cũng bao trả một cặp kính mắt hoặc kính áp tròng sau phẫu thuật đục thủy tinh thể.
	Chăm sóc thị lực khác (bao gồm chẩn đoán và điều trị các bệnh và tình trạng về mắt)	\$0	
Quý vị có vấn đề về sức khỏe tâm thần	Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần	\$0	Chương trình của quý vị cung cấp bảo hiểm cho đầy đủ các dịch vụ sức khỏe tâm thần nội trú và ngoại trú, bao gồm cả dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Vui lòng xem hàng tiếp theo để biết thông tin về một số dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà chúng tôi cung cấp. Có thể cần phải được cho phép trước.
(tiếp tục ở trang tiếp theo)			



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị có vấn đề về sức khỏe tâm thần (tiếp từ trang trước)			
	Chăm sóc nội trú và ngoại trú và dịch vụ tại cộng đồng cho những người cần các Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần	\$0	Chương trình của quý vị cung cấp bảo hiểm cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần nội trú và ngoại trú bao gồm nhưng không giới hạn ở can thiệp khủng hoảng và nhập viện tâm thần, quản lý ca bệnh, dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng, và điều trị tại nhà. Có thể cần phải được cho phép trước.
Quý vị cần các dịch vụ rối loạn sử dụng được chất	Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện	\$0	Thông qua chương trình Cardinal Care Addiction and Recovery Treatment Services (ARTS), chương trình của quý vị cung cấp bảo hiểm cho đầy đủ các dịch vụ điều trị nghiện, bao gồm dịch vụ ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu, quản lý ca bệnh, dịch vụ điều trị nội trú và điều trị opioid. Có thể cần phải được cho phép trước.
Quý vị cần một nơi để sống với những người có thể giúp quý vị	Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn	\$0	Chương trình của quý vị cung cấp bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn và trung cấp. Có thể cần phải được cho phép trước.
	Chăm sóc tại nhà điều dưỡng	\$0	Có thể cần phải được cho phép trước.
	Chăm sóc Phụng dưỡng Người lớn và Chăm sóc Phụng dưỡng Người lớn theo Nhóm	\$0	
Quý vị cần trị liệu sau đột quỵ hoặc tai nạn	Liệu pháp chức năng, vật lý hoặc âm ngữ	\$0	



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần trợ giúp để được nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	Các dịch vụ vận chuyển cấp cứu	\$0	Dịch vụ xe cứu thương cho các trường hợp khác (không cấp cứu) phải được chúng tôi chấp thuận. Trong những trường hợp không cấp cứu, chúng tôi có thể thanh toán tiền xe cứu thương. Tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức những cách khác để đến nơi chăm sóc có thể gây nguy hiểm đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Có thể cần phải được cho phép trước.
	Vận chuyển cấp cứu	\$0	Trong các tình huống cấp cứu bao gồm vận chuyển đường bộ (xe cứu thương) và đường hàng không (máy bay và trực thăng). Dịch vụ vận chuyển sẽ đưa quý vị đến nơi gần nhất có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị.
	Đưa đón đến các cuộc hẹn và dịch vụ y tế	\$0	Chuyến đi y tế không giới hạn và đi đến hiệu thuốc. Chương trình của quý vị cũng bao trả 30 chuyến đi một chiều hoặc 15 chuyến khứ hồi đến các cửa hàng tạp hóa, ngân hàng thực phẩm, phòng đựng thức ăn, nơi thờ tự, DMV, thư viện và các lớp tập thể dục hoặc phòng tập thể dục.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần thuốc để điều trị bệnh tật hay bệnh trạng của mình	Thuốc theo toa Medicare Phần B	\$0	Thuốc Phần B bao gồm thuốc được bác sĩ của quý vị cấp tại phòng mạch của họ, một số thuốc uống trị ung thư và một số thuốc được sử dụng với các thiết bị y tế nhất định. Hãy đọc <i>Chứng từ Bảo hiểm</i> để biết thêm thông tin về các thuốc này. Có thể cần phải được cho phép trước.
	Thuốc theo toa Medicare Phần D Bậc 1: Thuốc gốc và Thuốc biệt dược	\$0 cho lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày	Có thể có các giới hạn về các loại thuốc được bảo hiểm. Vui lòng tham khảo <i>Danh Sách Thuốc Được Bao Trữ (Danh Sách Thuốc)</i> của chương trình của quý vị để biết thêm thông tin. Quý vị có thể nhận được lượng thuốc đủ dùng trong một tháng, hai tháng hoặc 100 ngày thông qua các nhà thuốc bán lẻ trong mạng lưới và các nhà thuốc đặt mua qua đường bưu điện. Số tiền chia sẻ chi phí cho những lượng thuốc này bằng với lượng thuốc đủ dùng trong một tháng.
Quý vị cần được giúp đỡ để cải thiện sức khỏe hoặc có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt	Các dịch vụ phục hồi chức năng	\$0	
	Thiết bị y tế để chăm sóc ở nhà	\$0	
	Dịch vụ chạy thận	\$0	
Quý vị cần chăm sóc chân	Các dịch vụ điều trị bệnh chân	\$0	Đối với các dịch vụ được bảo hiểm định kỳ, chúng tôi chi trả tối đa ba lần thăm khám mỗi năm.
	Các dịch vụ chỉnh hình	\$0	Có thể cần phải được cho phép trước.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần thiết bị y tế lâu bền (DME) Lưu ý: Đây không phải là danh sách đầy đủ DME được bảo hiểm. Để có danh sách đầy đủ, hãy liên lạc với Ban Dịch vụ Hội viên hoặc tham khảo Chương 4 của <i>Chúng tôi Bảo hiểm</i> .	Xe lăn, nạng, khung tập đi, máy phun khí dung, thiết bị và vật tư cung cấp oxy	\$0	Chương trình của quý vị cung cấp bảo hiểm cho xe lăn, nạng và khung tập đi, cũng như nhiều vật dụng DME khác. Bảo hiểm DME dựa trên nhu cầu y tế và không có giới hạn quyền lợi tối đa. Có thể cần phải được cho phép trước.
Quý vị cần giúp đỡ để sinh sống tại nhà	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia	\$0	Chương trình của quý vị bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm chăm sóc điều dưỡng, liệu pháp phục hồi chức năng và dịch vụ hỗ trợ tại nhà. Ngoài ra, Commonwealth Coordinated Care Plus (CCC Plus) Waiver còn cung cấp bảo hiểm cho các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn khác như dịch vụ điều dưỡng chăm sóc riêng. Tham khảo nhóm chăm sóc của chương trình bảo hiểm của quý vị để yêu cầu sàng lọc LTSS cho chương trình CCC Plus Waiver. Một số hội viên có thể đủ điều kiện nhận Dịch vụ Miễn trừ tại Nhà và trong Cộng đồng thông qua chương trình Cardinal Care Medicaid trong các quyền lợi của chương trình. Điều này có nghĩa là quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc tại nhà và trong cộng đồng thay vì đến cơ sở điều dưỡng. Quý vị có thể chọn nhận các dịch vụ hướng đến đại lý hoặc hướng đến người tiêu dùng hoặc cả hai. Để tìm hiểu thêm hoặc để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện hay không, hãy liên hệ với người quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị.
(tiếp tục ở trang tiếp theo)			



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Quý vị cần giúp đỡ để sinh sống tại nhà (tiếp từ trang trước)			
	Các dịch vụ nhà cửa, chẳng hạn như dọn dẹp hoặc quản lý nhà cửa, hoặc sửa đổi nhà như thanh nệm	\$0	Việc sửa đổi nhà có thể được Cardinal Care bảo hiểm thông qua chương trình CCC Plus Waiver. Quý vị có thể thay đổi nơi cư trú chính hoặc phương tiện di chuyển chính của mình và phải cho phép quý vị sống độc lập hơn. Hãy trao đổi với nhóm chăm sóc của quý vị để tìm hiểu thêm.
	Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Ban ngày cho Người lớn	\$0	Chương trình của quý vị cung cấp những dịch vụ này nếu quý vị được xác định đủ điều kiện thông qua quy trình sàng lọc LTSS.
	Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày	\$0	
	Các dịch vụ giúp quý vị sống độc lập (các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà hoặc các dịch vụ tiếp viên chăm sóc cá nhân)	\$0	Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà một hội viên nhận được tại nhà, bao gồm chăm sóc điều dưỡng, dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tại nhà, trị liệu phục hồi chức năng và các dịch vụ khác. Các nguồn lực hỗ trợ cộng đồng của Medicaid cũng có thể được cung cấp. Để biết thêm thông tin, hãy xem mục Hỗ trợ Cộng đồng Medicaid trong Mục D của tài liệu này.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nhu cầu hoặc quan ngại về sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, các điều khoản ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi) có thể sẽ áp dụng
Các dịch vụ được bảo hiểm khác của quý vị	Châm cứu	\$0	Bảo hiểm Medicare được giới hạn ở các dịch vụ điều trị chứng đau thắt lưng mạn tính. Các dịch vụ châm cứu không được Medicare bảo hiểm sẽ không được bảo hiểm.
	Dịch vụ chỉnh nắn xương	\$0	Bảo hiểm của Medicare chỉ giới hạn ở dịch vụ khắc phục tình trạng trật khớp. Các dịch vụ chỉnh nắn xương không được Medicare bảo hiểm sẽ không được bảo hiểm.
	Dịch vụ và tiếp liệu cho bệnh tiểu đường	\$0	Có thể cần phải được cho phép trước.
	Các dịch vụ cho bộ phận giả	\$0	Chương trình của quý vị cung cấp bảo hiểm cho các bộ phận giả cần thiết về mặt y tế dành cho trẻ em dưới 21 tuổi và cho người lớn và trẻ em khi được đề xuất như một phần của chương trình phục hồi chức năng chuyên sâu được chấp thuận. Có thể cần phải được cho phép trước.
	Trị liệu bằng phóng xạ	\$0	
	Các dịch vụ để giúp kiểm soát bệnh tật của quý vị	\$0	Dịch vụ quản lý chăm sóc hoặc điều phối chăm sóc được cung cấp cho tất cả những người ghi danh tham gia chương trình. Dịch vụ quản lý chăm sóc cung cấp mức độ dịch vụ chuyên sâu hơn nếu sức khỏe của quý vị cần.
Quyền lợi bổ sung	Chi phí của quý vị		
Đường dây Y tá 24 Giờ	\$0 Quý vị có thể trao đổi với y tá đã đăng ký bất cứ lúc nào để thảo luận về các thắc mắc liên quan đến sức khỏe.		
Thẻ Aetna Medicare Extra Benefits	Ví hỗ trợ thêm Quý vị nhận được khoản quyền lợi hàng tháng \$350 (trợ cấp). Quý vị có thể sử dụng Ví Hỗ trợ Bổ sung để thanh toán một số loại thực phẩm lành mạnh, sản phẩm chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần không kê đơn (OTC), dịch vụ đi lại, dịch vụ tiện ích và sản phẩm chăm sóc cá nhân.		
Khám Sức khỏe Hàng năm	\$0		



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Quyền lợi bổ sung	Chi phí của quý vị
Bộ sưu tập mở rộng tiện nghi xoa dịu	Cung cấp cho hội viên lớn tuổi đang ở trong cơ sở điều dưỡng hoặc được chẩn đoán mắc chứng lo âu hoặc trầm cảm từ trung bình đến nặng một bộ dụng cụ có thể bao gồm các vật dụng như máy phát âm thanh, liệu pháp hương thơm, sản phẩm trị liệu bằng ánh sáng và gối & chăn có trọng lượng.
Thú cưng Đồng hành Điện tử	Những hội viên từ 18 tuổi trở lên mắc các vấn đề về trí nhớ (ví dụ: bệnh Alzheimer, chứng mất trí) hoặc Rối loạn Phát triển Trí tuệ (IDD), từ 5 đến 17 tuổi, có thể nhận được một con mèo, con chó hoặc con chim điện tử trong suốt cuộc đời.
Tiếng Anh như Ngôn ngữ Thứ hai (ESL)	Những hội viên từ 18 tuổi trở lên sẽ nhận được \$250 để tham gia các lớp học ESL để hỗ trợ giao tiếp tại nhà/trong cộng đồng.
Phòng ngừa Té ngã	Quý vị sẽ nhận được số tiền quyền lợi hàng năm (khoản trợ cấp) là \$150 để mua một số sản phẩm đảm bảo an toàn trong nhà và phòng tắm đã được chấp thuận.
Thể dục: Quyền hội viên phòng tập hàng năm	\$0 Quý vị sẽ được cấp quyền hội viên cơ bản tại bất kỳ cơ sở thể dục nào tham gia của SilverSneakers®. Nếu muốn tập thể dục tại nhà, quý vị có thể đặt mua một bộ dụng cụ tập thể dục tại nhà mỗi năm thông qua SilverSneakers. Nếu không sống gần cơ sở tham gia, quý vị vẫn có thể tham gia các lớp tập thể dục trực tuyến mà không mất thêm chi phí.
Tủ thuốc “Keeping Kids Safe”	Cung cấp tủ có khóa cho những hội viên từ 18 tuổi trở lên được kê toa thuốc opioid và có con nhỏ trong nhà.
Dịch vụ Pháp lý & Hỗ trợ Nhà ở	Những hội viên từ 18 tuổi trở lên là người thuê nhà có thể nhận được \$300 hỗ trợ pháp lý thông qua Legal Shield cho các vấn đề về trục xuất và người thuê nhà hoặc lấy lại tiền đặt cọc. Số tiền \$300 bao gồm phí hội viên hàng năm của Legal Shield, cung cấp tới 60 giờ dịch vụ pháp lý.
Bữa ăn	Sau khi xuất viện từ Bệnh viện Cấp tính Nội trú về nhà, quý vị có thể đủ điều kiện nhận tới 14 bữa ăn trong thời gian 7 ngày giao đến nhà quý vị. Quyền lợi được cung cấp bởi Mom's Meals.
Telehealth	\$0 Hội viên có tùy chọn đặt lịch thăm khám chăm sóc sức khỏe từ xa 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần qua Teladoc hoặc MinuteClinic Video Visit. Có thể cần phải được cho phép trước.
Tóc giả	Trợ cấp \$400 mỗi năm Quyền lợi này được cung cấp cho trường hợp rụng tóc do hóa trị.

Bản tóm tắt quyền lợi nói trên chỉ được cung cấp cho mục đích thông tin và không phải là danh sách đầy đủ các quyền lợi. Để có danh sách đầy đủ và biết thêm thông tin về các quyền lợi của quý vị, quý vị có thể đọc *Chứng từ Bảo hiểm* của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Nếu quý vị không có *Chứng từ Bảo hiểm*, gọi cho Dịch vụ Hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số được liệt kê ở cuối trang để nhận được Chứng từ. Nếu có thắc mắc, quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên hoặc truy cập vào AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

D. Các quyền lợi được bảo hiểm bên ngoài Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP)

Có một số dịch vụ mà quý vị có thể nhận mà không được Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) bảo hiểm nhưng được Medicare, Medi-Cal, hoặc một cơ quan của Tiểu bang hoặc quận bảo hiểm. Đây không phải là danh sách đầy đủ. Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để tìm hiểu thêm về những dịch vụ này.

Các dịch vụ khác được Medicare hoặc Medicaid bảo hiểm trực tiếp	Chi phí của quý vị
Hỗ trợ cộng đồng Medicaid	\$0
Các dịch vụ miễn trừ Khuyết tật Phát triển được quản lý thông qua Bộ Dịch vụ Phát triển và Sức khỏe Hành vi (DBHDS). Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ cho hội viên bị khuyết tật phát triển để giúp đạt được thành công trong cuộc sống, học tập, sức khỏe thể chất và hành vi, việc làm, giải trí và hòa nhập cộng đồng.	\$0
Phối hợp hỗ trợ khuyết tật phát triển	\$0
Vận chuyển đến các dịch vụ miễn trừ Building Independence (BI), Community Living (CL) và Family and Individual Supports (FIS)	\$0

E. Các dịch vụ mà Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), Medicare và Medicaid không bao trả

Đây không phải là danh sách đầy đủ. Hãy gọi đến Ban Dịch vụ Hội viên theo số điện thoại được liệt kê ở cuối trang này để tìm hiểu về các dịch vụ bị loại trừ khác.

Các dịch vụ mà Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), Medicare và Medicaid không bảo hiểm
Các dịch vụ không được coi là "hợp lý và cần thiết" theo tiêu chuẩn của Medicare và Cardinal Care
Các thuốc đang thử nghiệm và các hoạt động điều trị phẫu thuật, vật dụng hoặc thuốc, trừ khi được bảo hiểm bởi Medicare hoặc theo chương trình lâm sàng được Medicare chấp thuận
Việc điều trị phẫu thuật cho bệnh béo phì trừ khi cần thiết về mặt y tế
Các thủ thuật nâng cao tự nguyện hoặc tự nguyện
Phẫu thuật thẩm mỹ hoặc chăm sóc thẩm mỹ khác trừ khi đáp ứng các tiêu chí bắt buộc
Phẫu thuật LASIK
Dịch vụ điều dưỡng được cung cấp tại Christian Science Sanatorium



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

F. Các quyền của quý vị khi là hội viên của chương trình

Là hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP), quý vị có những quyền nhất định. Quý vị có thể thực thi các quyền này mà không bị phạt. Quý vị cũng có thể sử dụng các quyền này mà không mất các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết về các quyền của quý vị tối thiểu một lần một năm. Để biết thêm thông tin về các quyền của quý vị, vui lòng đọc *Chúng tôi Bảo hiểm*.

Các quyền của quý vị bao gồm, nhưng không giới hạn ở, các quyền sau đây:

- **Quý vị có quyền được tôn trọng, đối xử công bằng và kính trọng.** Điều này bao gồm quyền:
 - Nhận các dịch vụ được bảo hiểm mà không cần quan tâm đến tình trạng bệnh lý, tình trạng sức khỏe, nhận dịch vụ sức khỏe, lịch sử khiêu nại, tiền sử bệnh lý, khuyết tật (bao gồm khuyết tật về tâm thần), tình trạng hôn nhân, độ tuổi, giới tính (bao gồm định kiến giới tính và bản dạng giới), khuynh hướng tình dục, nguồn gốc quốc gia, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tín ngưỡng hoặc trợ giúp công cộng.
 - Nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác (ví dụ như chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc âm thanh) miễn phí
 - Không bị hạn chế hay cô lập thể chất dưới bất kỳ hình thức nào
- **Quý vị có quyền nhận thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.** Điều này bao gồm thông tin về việc điều trị và các lựa chọn điều trị của quý vị. Thông tin này phải bằng ngôn ngữ và định dạng quý vị có thể hiểu được. Điều này bao gồm quyền nhận thông tin về:
 - Mô tả các dịch vụ chúng tôi bảo hiểm
 - Cách nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe
 - Chi phí quý vị phải chi trả cho các dịch vụ
 - Tên nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và người điều phối dịch vụ chăm sóc
- **Quý vị có quyền quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm từ chối điều trị.** Điều này bao gồm quyền:
 - Chọn một Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP), và thay đổi PCP của mình vào bất kỳ lúc nào trong năm.
 - Sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ mà không cần giấy giới thiệu
 - Nhận các dịch vụ và thuốc được bảo hiểm một cách nhanh chóng
 - Biết tất cả thông tin về mọi phương án điều trị, bất kể chi phí của từng phương án hoặc phương án đó có được bảo hiểm hay không
 - Từ chối điều trị, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị tư vấn điều ngược lại
 - Ngưng dùng thuốc, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị tư vấn điều ngược lại
 - Yêu cầu tham vấn ý kiến thứ hai. Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) sẽ thanh toán chi phí thăm khám lấy ý kiến thứ hai của quý vị.
 - Làm cho các mong muốn chăm sóc sức khỏe của quý vị được biết đến trong một chỉ thị trước
- **Quý vị có quyền tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc mà không gặp bất cứ rào cản nào về giao tiếp hoặc do tiếp cận vật lý.** Điều này bao gồm quyền:
 - Nhận dịch vụ y tế kịp thời
 - Vào và ra khỏi văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Điều này có nghĩa là quyền tiếp cận không bị cản trở dành cho người khuyết tật, theo Đạo luật về Người Mỹ Khuyết tật
 - Có thông dịch viên giúp liên lạc với các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của quý vị và chương trình sức khỏe của quý vị.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

- **Quý vị có quyền tìm kiếm sự chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp khi cần thiết.** Điều này có nghĩa là quý vị có quyền:
 - Nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, mà không cần sự cho phép trước
 - Sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu ngoài mạng lưới khi cần thiết
- **Quý vị có quyền được bảo mật thông tin và tôn trọng quyền riêng tư.** Điều này bao gồm quyền:
 - Yêu cầu và nhận một bản sao các hồ sơ y tế của quý vị theo cách quý vị có thể hiểu được và yêu cầu thay đổi hoặc điều chỉnh hồ sơ của quý vị
 - Được bảo mật thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị. Không thông tin sức khỏe cá nhân nào được tiết lộ cho bất kỳ ai mà không có sự đồng ý của quý vị, trừ khi theo yêu cầu của pháp luật.
 - Có quyền riêng tư trong quá trình điều trị
- **Quý vị có quyền khiếu nại các dịch vụ hoặc chăm sóc được bao trả của mình.** Điều này bao gồm quyền:
 - Nộp đơn khiếu nại hoặc than phiền chúng tôi hoặc các nhà cung cấp của chúng tôi. Quý vị cũng có quyền kháng cáo một số quyết định do chúng tôi hoặc nhà cung cấp của chúng tôi đưa ra.
 - Nộp đơn khiếu nại với Thành viên Sở Dịch vụ Hỗ trợ Y tế Virginia Đường dây trợ giúp theo số 1-804-786-6145 (các hội viên khiếm thính liên hệ với Virginia Relay theo số **711**). Trang web của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp) có các hướng dẫn trực tuyến.
 - Yêu cầu IMR về các dịch vụ hoặc vật dụng Medicaid cần thiết về mặt y tế.
 - Yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang
 - Nhận được lý do chi tiết tại sao các dịch vụ bị từ chối

Để biết thêm thông tin về các quyền của mình, quý vị có thể đọc *Chúng tôi Bảo hiểm*. Nếu quý vị có thắc mắc, quý vị có thể gọi đến Ban Dịch vụ Hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP).

Quý vị cũng có thể gọi đến Văn phòng Giám sát Dịch vụ Chăm sóc Dài hạn của Tiểu bang Virginia để được hỗ trợ. "Thanh tra viên" là người biện hộ có thể giúp quý vị giải quyết các vấn đề về bảo hiểm chương trình, quyền lợi chương trình, chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sức khỏe hành vi cũng như các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn. Quý vị có thể liên lạc với Thanh Tra Viên theo số 1-800-552-5019 (người dùng TTY gọi Virginia Relay theo số **711**).



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: **711**), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang [AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp](https://www.AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp).

G. Cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo một dịch vụ bị từ chối

Nếu quý vị có khiếu nại hoặc cho rằng Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) nên bảo hiểm cho một số dịch vụ chúng tôi đã từ chối, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo quyết định của chúng tôi.

Nếu có thắc mắc về khiếu nại và kháng cáo, quý vị có thể đọc Chương 9 của *Chứng từ Bảo hiểm*. Quý vị cũng có thể gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số điện thoại được liệt kê ở cuối trang này.

Để nộp đơn khiếu nại (còn gọi là **than phiền**) hoặc **kháng cáo** về dịch vụ chăm sóc y tế, hãy gọi 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) hoặc viết thư đến:

Appeals and Grievances
PO Box 818070
Cleveland, OH 44181

Để nộp đơn khiếu nại (còn gọi là **than phiền**) về thuốc kê toa, hãy gọi 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) hoặc viết thư đến:

Appeals and Grievances
PO Box 818070
Cleveland, OH 44181

Để nộp **đơn kháng cáo về thuốc kê toa**, hãy gọi 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) hoặc viết thư đến:

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

Để nộp yêu cầu **Xét duyệt Y khoa Độc lập**, gọi 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) hoặc viết thư đến:

Appeals and Grievances
PO Box 818070
Cleveland, OH 44181

Để nộp đơn khiếu nại **Xét duyệt Y khoa Độc lập**, gọi 1-855-463-0933 (TTY: [711](#)) hoặc viết thư đến:

Appeals and Grievances
PO Box 818070
Cleveland, OH 44181

H. Nên làm gì nếu quý vị nghi ngờ có gian lận

Hầu hết các chuyên gia và tổ chức chăm sóc sức khỏe cung cấp các dịch vụ đều trung thực. Rất tiếc, có thể có một số người thiếu trung thực.

Nếu quý vị cho rằng một bác sĩ, bệnh viện hoặc nhà thuốc có hành vi sai trái, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

- Hãy gọi cho chúng tôi tại Ban Dịch vụ Hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Các số điện thoại là 1-855-463-0933, (TTY: [711](#)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](#)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

- Hoặc gọi cho Virginia Medicaid Managed Care Helpline theo số 1-800-643-2273. Người dùng TTY có thể gọi số [1-800-817-6608](tel:1-800-817-6608).
- Gọi Ban Kiểm soát Gian lận Medicaid của Virginia theo số 1-800-371-0824 hoặc 1-804-371-0779 (Người dùng TTY quay số [711](tel:711) để Virginia Relay) hoặc qua email tại MFCU_mail@oag.state.va.us.
- Hoặc gọi cho Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY có thể gọi số [1-877-486-2048](tel:1-877-486-2048). Quý vị có thể gọi số này miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:711)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Nếu quý vị có thắc mắc chung hoặc thắc mắc về chương trình, các dịch vụ của chúng tôi, vùng dịch vụ, vấn đề hóa đơn hoặc thẻ hội viên, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP):

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

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần.

Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) cũng có dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho người không nói tiếng Anh.

Nếu quý vị có thắc mắc về sức khỏe của quý vị:

- Gọi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị. Thực hiện theo hướng dẫn của PCP của quý vị để nhận dịch vụ chăm sóc khi văn phòng đóng cửa.
- Nếu phòng khám của PCP đóng cửa, quý vị cũng có thể gọi đến Đường dây Y tá 24 Giờ của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP). Y tá sẽ nghe quý vị nói về vấn đề của quý vị và cho quý vị biết phải làm sao để được chăm sóc. (Ví dụ: chăm sóc tiện lợi, chăm sóc khẩn cấp, phòng cấp cứu). Số cho Đường dây nóng Điều dưỡng của Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) là:

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

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. Các y tá đã đăng ký làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) cũng có dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho người không nói tiếng Anh.

Nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe hành vi ngay lập tức, vui lòng gọi cho Đường dây Can thiệp Khủng hoảng Sức khỏe Hành vi:

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

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần.

Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) cũng có dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho người không nói tiếng Anh.

20250516



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Aetna Medicare Better Health (HMO D-SNP) theo số 1-855-463-0933, (TTY: [711](tel:1-855-463-0933)), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi được miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy vào trang AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp.

Danh sách kiểm tra trước khi đăng ký

Trước khi đưa ra quyết định ghi danh, điều quan trọng là quý vị hoàn toàn hiểu rõ quyền lợi và quy tắc. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, quý vị có thể gọi điện và nói chuyện với đại diện dịch vụ khách hàng theo số **1-844-934-3324 (TTY: 711)**. Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, quý vị có thể gọi cho chúng tôi 7 ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương.

Hiểu về các quyền lợi

- ☐ Chúng tôi Bảo hiểm (EOC) cung cấp danh sách đầy đủ về tất cả các bảo hiểm và dịch vụ. Điều quan trọng là phải xem kỹ phạm vi bảo hiểm, các chi phí và quyền lợi của chương trình trước khi quý vị ghi danh. Truy cập AetnaBetterHealth.com/Virginia-hmosnp hoặc gọi **1-844-934-3324 (TTY: 711)** để xem bản sao EOC.
- ☐ Xem lại danh bạ nhà cung cấp (hoặc hỏi bác sĩ của quý vị) để đảm bảo rằng các bác sĩ mà quý vị khám hiện có trong mạng lưới. Nếu họ không được liệt kê, có nghĩa là quý vị sẽ phải chọn một bác sĩ mới.
- ☐ Xem xét danh mục nhà thuốc để đảm bảo nhà thuốc quý vị sử dụng cho bất kỳ loại thuốc theo toa nào nằm trong mạng lưới. Nếu nhà thuốc không được liệt kê, quý vị có thể sẽ phải chọn một nhà thuốc mới cho đơn thuốc của mình.
- ☐ Xem lại danh mục thuốc để đảm bảo thuốc của quý vị được bảo hiểm.

Hiểu các quy tắc quan trọng

- ☐ Ảnh hưởng đến Bảo hiểm Hiện tại. Nếu quý vị hiện đang đăng ký tham gia chương trình Medicare Advantage, bảo hiểm chăm sóc sức khỏe Medicare Advantage hiện tại của quý vị sẽ kết thúc sau khi bảo hiểm Medicare Advantage mới của quý vị bắt đầu. Nếu quý vị có Tricare, bảo hiểm của quý vị có thể bị ảnh hưởng khi bảo hiểm Medicare Advantage mới của quý vị bắt đầu. Vui lòng liên hệ Tricare để biết thêm thông tin. Nếu quý vị có chương trình Medigap, sau khi bảo hiểm Medicare Advantage của quý vị bắt đầu, quý vị có thể muốn hủy hợp đồng Medigap của mình vì quý vị sẽ thanh toán cho khoản bảo hiểm mà quý vị không thể sử dụng.
- ☐ Quý vị phải tiếp tục trả phí bảo hiểm Medicare Phần B. Phí bảo hiểm này thường được trừ từ séc An sinh xã hội của quý vị mỗi tháng. Phí bảo hiểm Phần B được chi trả cho các hội viên đủ điều kiện kép hưởng toàn phần quyền lợi.
- ☐ Các quyền lợi, phí bảo hiểm và/hoặc tiền đồng trả/tiền đồng bảo hiểm có thể thay đổi vào ngày 1 tháng 1 năm 2026.
- ☐ Ngoại trừ trong trường hợp khẩn cấp hoặc cấp cứu, chúng tôi không bảo hiểm các dịch vụ của các nhà cung cấp ngoài mạng lưới (các bác sĩ không được liệt kê trong danh bạ nhà cung cấp).
- ☐ Chương trình này là chương trình nhu cầu đặc biệt đủ điều kiện kép (D-SNP). Khả năng ghi danh của quý vị sẽ dựa trên việc xác minh rằng quý vị được hưởng cả Medicare và trợ giúp y tế từ một chương trình của tiểu bang theo Medicaid.

Chúng tôi tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, quốc gia xuất xứ, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính và không loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác biệt vì chủng tộc, màu da, quốc gia xuất xứ, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính. Nếu quý vị nói một thứ tiếng nào khác ngoài tiếng Anh, quý vị sẽ được cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Truy cập trang web của chúng tôi, gọi đến số điện thoại được liệt kê trong tài liệu này hoặc số điện thoại trên thẻ ID quyền lợi của quý vị.

Ngoài ra, chương trình sức khỏe của chúng tôi cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ phụ trợ, miễn phí, khi cần thiết để đảm bảo rằng người khuyết tật có cơ hội bình đẳng để giao tiếp hiệu quả với chúng tôi. Chương trình sức khỏe của chúng tôi cũng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí, cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy truy cập trang web của chúng tôi, gọi đến số điện thoại được liệt kê trong tài liệu này hoặc trên thẻ ID quyền lợi của quý vị.

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị có thể nộp đơn than phiền với Bộ phận Than phiền của chúng tôi (viết thư đến địa chỉ được liệt kê trong *Chứng từ Bảo hiểm* của quý vị). Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền qua điện thoại bằng cách gọi đến số điện thoại Dịch Vụ Khách Hàng được liệt kê trên thẻ ID quyền lợi của quý vị (TTY: **711**). Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc nộp đơn khiếu nại, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại trên thẻ ID quyền lợi của quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại về dân quyền tới Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Văn phòng Dân quyền (Office for Civil Rights) tại https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_frontpage.jsf.