

Những Câu Hỏi Thường Gặp (FAQs)

Hỏi: NationsBenefits® phối hợp với chương trình bảo hiểm sức khỏe của tôi như thế nào?

Đáp: Alameda Alliance Wellness (HMO D-SNP) đã hợp tác với NationsBenefits để quản lý quyền lợi Mua Không Cần Toa (Over-the-Counter, OTC) của quý vị.

Hỏi: Tôi đặt đơn hàng bằng cách nào?

Đáp: Quý vị có thể đặt đơn hàng bằng một số cách:

- Truy cập www.AllianceWellness.NationsBenefits.com
- Tải xuống Ứng Dụng Benefits Pro®
- Gọi số **1.877.408.7542 (TTY: 711)**
- Hoàn thành và gửi mẫu đơn đặt hàng qua đường bưu điện

Lưu ý quan trọng: Chúng tôi khuyến khích quý vị chờ lâu hơn một chút đối với đơn đặt hàng qua đường bưu điện. Đơn đặt hàng qua đường bưu điện cần nhiều thời gian xử lý hơn. Nếu chúng tôi không nhận được đơn đặt hàng chậm nhất vào ngày thứ 20 trong tháng, đơn đặt hàng của quý vị có thể được xử lý cho giai đoạn quyền lợi tiếp theo. Nếu quý vị muốn áp dụng đơn đặt hàng cho giai đoạn quyền lợi hiện tại, chúng tôi khuyến nghị đặt đơn hàng trực tuyến hoặc qua điện thoại.

Hỏi: Làm thế nào để tải xuống Ứng Dụng Benefits Pro®?

Đáp: Quét mã QR sau để tải Ứng Dụng Benefits Pro® về thiết bị di động của quý vị từ App Store® hoặc Google Play®.



Hỏi: Có thể đặt hàng các loại sản phẩm nào?

Đáp: Quý vị có thể đặt hàng đa dạng các loại thuốc OTC, sản phẩm chăm sóc sức khỏe và hỗ trợ khỏe mạnh, vật tư sơ cứu và các vật dụng đủ điều kiện khác.

Hỏi: Khi nào đơn đặt hàng của tôi sẽ được giao?

Đáp: Chúng tôi giao theo đơn đặt hàng trong hai (2) ngày làm việc. Thời gian giao hàng tùy thuộc vào nơi quý vị sinh sống.

Những Câu Hỏi Thường Gặp (Frequently Asked Questions, FAQs)



Hỏi: Tôi có thể hủy đơn đặt hàng của mình không?

Đáp: Có, quý vị có thể hủy đơn đặt hàng bất cứ lúc nào trước khi giao hàng bằng cách gọi cho NationsBenefits theo số điện thoại miễn phí **1.877.408.7542 (TTY: 711)**. Quý vị cũng có thể hủy đơn đặt hàng trên Cổng Thông Tin hoặc Ứng Dụng Benefits Pro trong vòng một (1) giờ sau khi đặt đơn hàng.

Hỏi: NationsBenefits® giao hàng đến đâu?

Đáp: Chúng tôi có thể giao hàng đến bất cứ đâu ở Hoa Kỳ (United States, U.S.), kể cả Hawaii và Puerto Rico.

Hỏi: Có tính chi phí vận chuyển không?

Đáp: Không, quý vị sẽ nhận được đơn đặt hàng mà không phát sinh thêm chi phí.

Hỏi: Tôi theo dõi đơn đặt hàng của mình bằng cách nào?

Đáp: Quý vị có thể theo dõi đơn đặt hàng của mình bằng cách đăng nhập vào Cổng Thông Tin Benefits Pro hoặc Ứng Dụng Benefits Pro. Vào phần **Account (Tài Khoản) > Order History (Lịch Sử Đơn Đặt Hàng) > Order Details (Chi Tiết Đơn Đặt Hàng)** để truy cập vào ID theo dõi của quý vị và nhận thông tin cập nhật theo thời gian thực.

Hỏi: Chính sách đổi trả như thế nào?

Đáp: Do tính chất cá nhân của các sản phẩm này nên chúng tôi không cho phép hoàn trả sản phẩm.

Hỏi: Tôi cần liên hệ với ai nếu có thắc mắc?

Đáp: Nếu quý vị có thắc mắc về đơn đặt hàng của mình, vui lòng gọi cho NationsBenefits theo số điện thoại miễn phí **1.877.408.7542 (TTY: 711)**. Có Vấn về Trải Nghiệm của Hội Viên làm việc từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối theo giờ địa phương. Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí.

Alameda Alliance Wellness là chương trình HMO D-SNP có hợp đồng với Medicare và hợp đồng với Chương Trình Medi-Cal (Medicaid) của Tiểu Bang California. Việc ghi danh tham gia Alameda Alliance Wellness phụ thuộc vào việc gia hạn hợp đồng.

App Store* và Apple Logo* là các nhãn hiệu của Apple Inc. Google Play* và logo Google Play* là các nhãn hiệu của Google LLC.

©2025 NationsBenefits, LLC. Bảo lưu mọi quyền. NationsBenefits là nhãn hiệu đã đăng ký của NationsBenefits, LLC. Tất cả các nhãn hiệu khác là tài sản của

chủ sở hữu tương ứng.

12312025