

amigos cercanos

TURN OVER
FOR ENGLISH!



BOLETÍN TRIMESTRAL
INVIERNO 2011 - 2012

Notificación anual a nuestros miembros

Esta edición de Amigos Cercanos contiene información importante acerca de los beneficios, programas y servicios que Neighborhood ofrece a usted y su familia. Queremos asegurarnos de que comprenda y se sienta satisfecho con nuestros servicios. Esperamos que este boletín informativo explique con claridad su cobertura de cuidado de la salud.

Toda esta información está también disponible en su Manual de los Miembros de Neighborhood o en nuestra página electrónica www.nhpri.org bajo "For Members" (Para Miembros). Si tiene alguna pregunta o desea copias impresas de cualquier información en nuestra página electrónica, por favor llámenos al 1-800-459-6019 (TTY 1-401-459-6690).

Gracias por ser parte de Neighborhood y ¡manténgase sano!

¡Encontrar un médico es fácil!

Su Directorio de Proveedores de Neighborhood incluye a todos los proveedores de servicios de salud en nuestra red. El directorio le proporciona detalles acerca de cada uno de los médicos y hospitales de Neighborhood. Esta información le puede ayudar a seleccionar adónde obtener la atención que necesita. Vaya a www.nhpri.org o llame a Servicio al Cliente de Neighborhood al 1-800-459-6019 para pedir una copia de nuestra edición más reciente del Directorio de Proveedores.



Atención miembros con Cobertura de Planificación para la Familia Extendida (EFP, siglas en Inglés de Extended Family Planning)

Miembros con un EFP tienen servicios limitados que están cubiertos por Neighborhood. Estos incluyen exámenes, consultas de planificación familiar y las recetas de planificación familiar. Los centros de salud comunitarios ofrecen estos servicios, así como los servicios de atención primaria no cubiertos por este beneficio.

¡Guarde esta edición durante todo el año para sus archivos!

CONTENIDO:

Acceso a Atención Especializada	p3
Los Supervisores de Casos Pueden Ayudar	p7
10 Razones para llamadas a Servicio al Cliente	p8

Su médico es su socio en asuntos de salud

Su médico personal es el médico que lo conoce mejor. Trabaja con usted para mantenerle sano. Su médico personal se denomina también médico de atención primaria o proveedor de atención primaria. Este es el médico que usted selecciona cuando se inscribe en Neighborhood. El nombre y teléfono de su médico de atención primaria están en su tarjeta de identidad como miembro de Neighborhood.

Llame a su médico de atención primaria—o a otro médico en la misma práctica—cuando necesite lo siguiente:

- Ayuda para decidir qué hacer cuando usted o su niño tiene un problema de salud
- Recetas de medicamentos o exámenes y/o análisis
- Coordinación de sus servicios de atención médica y visitas a otros médicos
- Consejos y respuestas a preguntas acerca del cuidado de su salud

Su médico desea ayudarle a conservar la salud. Asegúrese de informarle sus preocupaciones de salud, consultas a otros médicos, visitas al hospital o a la sala de emergencia y cualquier lesión o enfermedad que tenga. Puede llamar al consultorio de su médico las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si nadie contesta cuando llama, habrá un servicio de contestación de llamadas o un contestador automático (grabadora de mensajes). Le dará instrucciones acerca de lo que debe hacer en una emergencia y cómo dejar un mensaje. También le dará instrucciones para contactarse con su médico u otro médico que pueda ayudarle.

Usted puede cambiar su médico de atención primaria o el de su niño en cualquier momento. Consulte en la parte trasera de su Manual de los Miembros la lista de todos los médicos de atención primaria en la red de Neighborhood. También puede pedir una copia de esta información llamando a Servicio al Cliente al **1-800-459-6019**.

Si su médico primario sale de la red

Neighborhood le enviará una carta para informarle de este cambio. Usted puede elegir a otro médico de atención primaria de la red de Neighborhood o se le asignará a uno cerca de su casa. Por favor, llame a Servicio al Cliente de Neighborhood al 1-800-459-6019 si usted necesita ayuda para elegir un nuevo médico de atención primaria.



Atención Continuada y Tratamiento

En circunstancias especiales, Neighborhood temporalmente le permitirá continuar recibiendo los servicios y cuidados de su médico primario o médico especialista, incluso si él o ella deja nuestra red de proveedores. Algunos casos especiales podrían ser si usted está recibiendo tratamiento para una condición de cuidado continuado o si está embarazada. Esto se debe a que su relación con su médico es importante. Vamos a trabajar con usted y su médico para asegurar una transición segura y cómoda de su atención médica a otro doctor. Por favor, llame a Servicio al Cliente de Neighborhood al 1-800-459-6019 si su médico decide dejar la red y usted necesita seguir viéndole a él o ella por un tiempo.

Salud del Seno - La importancia de las mamografías

La salud de los senos es importante. Aquí hay algunas cosas que usted puede hacer.

- Hágase un examen clínico de mama cada año con su médico o enfermera practicante, que utiliza las manos para sentir bultos u otros cambios
- Hable con su médico sobre sus antecedentes familiares de cáncer de mama, cuando usted debe tener su primera mamografía y con qué frecuencia debe hacerse las mamografías
- Pídale a su médico o enfermera que le muestre cómo revisar sus senos para detectar bultos u otros cambios inusuales. Esto se llama autoexamen del seno (BSE, siglas en Inglés de Breast self-exam).

¿Qué es una mamografía?

- Una mamografía es una radiografía de la mama y se utiliza como una prueba de detección del cáncer de mama o para obtener más información acerca de un tumor que se siente
- El médico puede ordenar una mamografía sobre la base de su edad, su salud y la de su familia
- Las mamografías pueden ayudar a los médicos a detectar tempranamente el cáncer de mama

Lo mejor que puede hacer para la salud del seno es hablar con su médico acerca de qué es lo mejor para usted.

Cómo tener acceso a atención especializada

Un médico de atención especializada o especialista es un médico que atiende una parte específica del organismo o una enfermedad específica. Los especialistas tienen capacitación y educación adicionales en el área de su elección. Su médico de atención pri-

maria es responsable de su atención regular y chequeos anuales. Algunas veces su médico de atención primaria podrá decidir que usted debe ver a un especialista. Su médico le dará una referencia a una especialista cuando necesite ver a uno.

¿Qué es un referimiento?

Un referimiento significa que su médico recomienda que un especialista diagnostique y trate su enfermedad o trastorno. Su médico de atención primaria se comunicará con el especialista y le informará a ese consultorio que usted llamará para concertar una cita. Asegúrese de dar a su médico tiempo suficiente para llamar al especialista antes de que usted haga su cita.

Algunas veces—pero no con mucha frecuencia—usted necesitará aprobación de Neighborhood antes de ver a un especialista. Después de que su médico recomienda un especialista, el especialista se comunicará con Neighborhood para obtener el permiso para atenderle. Si tiene preguntas acerca de este proceso, por favor llame a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019.

¿Es que siempre necesito un referimiento?

Para algunos servicios, usted puede hacer una auto-referimiento. Un auto-referimiento es cuando usted hace una cita en una oficina de atención especializada sin consultar primero con su médico de atención primaria. Si usted se auto-refiere a un especialista, elija uno que se encuentre en la red de proveedores de Neighborhood. Asegúrese de informar a su médico de atención primaria acerca de la visita.

Aquí aparece una lista de médicos que los miembros de Rlte Care pueden hacer una cita u obtener servicios sin tener que llamar antes a su médico de atención primaria o a Neighborhood.

- Los servicios de emergencia (tanto en Rhode Island y fuera de Rhode Island)
- Servicios de atención médica de urgencia en un centro o clínica con servicios sin citas
- Servicios de salud del comportamiento (salud mental y

servicios de abuso de sustancias)

- OBSTETRICIA / GINECOLOGIA (embarazo y cuidado de la mujer) para visitas de rutina y exámenes médicos necesarios y seguimientos para obtener cuidado y servicios
- Exámenes rutinarios de la vista cada 24 meses para los miembros mayores de 21 años
- Exámenes de la vista para diabéticos cada año
- Educación para el parto y clases para padres
- Programas para dejar de fumar (no para miembros con Cobertura de Planificación para la Familia Extendida)
- Planificación familiar, consejería, o visitas para el control de la natalidad *
- Tratamiento de las enfermedades de transmisión sexual a través del Departamento de Salud de Rhode Island *

**Disponible para los miembros de Rlte Care incluyendo a los miembros con una cobertura de planificación para la familia Extendida.*

¿Puedo ver a un especialista que no está en la red?

Algunas veces podría ser necesario que usted vea a un especialista que no forme parte de la red de Neighborhood. Su médico de atención primaria debe obtener permiso de Neighborhood antes de que usted reciba servicios de cualquier profesional que no esté en nuestra red. Si usted recibe servicios de un médico que no está en nuestra red y no obtiene primero la aprobación de Neighborhood, **podría tener que pagar por los servicios.**

Si no estoy de acuerdo con lo que dice un médico, ¿puedo obtener una segunda opinión?

Como miembro de Neighborhood, usted tiene el derecho de recibir una segunda opinión. Esto significa que usted puede obtener la opinión de otro médico si piensa que no debe someterse al tratamiento o a la cirugía que su médico recomienda.

Si el médico que desea ver no forma parte de nuestra red, necesitará obtener primero la aprobación de Neighborhood. Esto se denomina autorización previa. No se requiere de autorización previa cuando usted busca una segunda o tercera opinión de un médico en nuestra red. Llame a Servicio al Cliente al **1-800-459-6019** para localizar un médico para una segunda o tercera opinión.

¿Qué sucedería si me niego ver al especialista al que me refirieron?

Si se niega a ver a los especialistas a los cuales se hizo el referimiento, esto no afectará su tratamiento en el futuro. También puede negarse a recibir el tratamiento recomendado por el especialista.

Si usted se niega a recibir tratamiento médico o a un referimiento, hable con su médico de atención primaria sobre otras opciones. También puede llamar a Servicio al Cliente para pedir los nombres de otros médicos.

¿Cuándo debe ir a la Sala de Emergencia?

Una emergencia es una situación que pone en peligro la vida, muy dolorosa o puede dañar gravemente su organismo o su salud si no recibe tratamiento de inmediato. Estos son ejemplos de emergencias:

- Huesos fracturados
- Ingestión de algo venenoso o tóxico o peligroso
- Una sobredosis de droga
- Dolor o presión muy fuerte
- Sangrado que no se detiene
- Dificultad extrema para respirar
- Un cambio en el nivel de conciencia
- Lesión grave en la cabeza
- Convulsiones o cambio en el patrón de las convulsiones
- Complicaciones durante el embarazo, como sangrado que no se detiene o dolor muy intenso

Si tiene cualquiera de los signos de una emergencia enumerados anteriormente, esto es lo que tiene que hacer:

- Vaya a la sala de emergencia (ER, sigla en Inglés de Emergency Room) más cercana o llame al 911. No necesita referencia para una emergencia. El hospital no tiene que pertenecer a la red de Neighborhood.
- Llame a su médico de atención primaria al día siguiente. Infórmele de su visita a la Sala de Emergencias.

Si no está seguro si es una emergencia, llame a su médico de atención primaria inmediatamente. El número está en su tarjeta de identidad como miembro de Neighborhood. Puede llamar al consultorio de su médico las 24 horas del día, los siete días de la semana. Recibirá instrucciones sobre si ir al ER, hacer una cita con su médico o tomar alguna otra medida para tratamiento.

Si no puede comunicarse con el consultorio de su médico, vaya al ER y muéstrelas su tarjeta de identidad como miembro de Neighborhood. Un médico lo examinará, le dirá lo que tiene y el tratamiento que podría necesitar. Para la mayoría de los miembros, este exámen no implica cargo alguno. Después de su visita al ER, llame a su médico de atención primaria para hacer los arreglos necesarios para tratamiento en su consultorio.

Quando ir a un centro de cuidados de urgencia

Algunas veces usted o su niño podrían necesitar atención rápidamente o dentro de las próximas 24 horas, pero no es una emergencia. Este tipo de atención se llama cuidados de urgencia. Estos son ejemplos de problemas que necesitan cuidados de urgencia:

- Dolor de garganta
- Erupción cutánea
- Conjuntivitis
- Fiebre baja
- Infección en el oído

Si usted o su niño necesitan cuidados de urgencia, llame al consultorio de su médico de atención primaria. Diga que tiene que concertar una “visita por enfermedad”. Su médico deberá darle una cita dentro de las próximas 24 horas. O lo dirigirá a un centro de cuidados de urgencia en la red de Neighborhood.

Consulte en el Directorio de Proveedores de Neighborhood la lista de centros de cuidados de urgencia en nuestra red.

Para más información acerca de los centros de cuidados de urgencia en su comunidad, también puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Neighborhood al 1-800-459-6019.

We Can Help You in Your Language

If you need help understanding this information in your language, please call us at **1-800-459-6019** and ask for Customer Service.

Si necesita ayuda para comprender esta información en su idioma, por favor llámenos al **1-800-459-6019** y pida hablar con el Departamento de Servicio al Cliente.

Se precisar de ajuda para entender as informações em seu idioma, ligue para **1-800-459-6019** e peça para falar com o departamento de Serviço ao Consumidor.

Для того чтобы получить информацию на своем языке, обратитесь в отдел по работе с клиентами (Customer Services) по телефону **1-800-459-6019**.

ຖ້າວ່າ ທ່ານຢາກເຂົ້າໃຈຂໍ້ມູນນີ້ເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ກະຮຸນາໂທສຫາພວກເຮົາທີ່ **1-800-459-6019** ແລະຖາມເອົາພະແນກບໍລິການລູກຄ້າ.

បើអ្នកត្រូវការជួយឱ្យយល់នូវព័ត៌មាននេះជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទមកយើងតាមលេខ **1-800-459-6019** ហើយសួររកអ្នកធ្វើការផ្នែកសេវាបໍម៉ែអតិថិជន ។

Usted puede obtener atención fuera de su área y fuera de la red

Es posible que necesite los servicios de salud cuando esté “fuera del área.” Esto significa que está demasiado lejos para recibir atención de un médico en la red de Neighborhood, pero aún está dentro de los Estados Unidos y sus territorios (por ejemplo, Puerto Rico). Los servicios de emergencia siempre están cubiertos cuando se encuentra fuera del área. Todos los demás servicios fuera del área de cuidado necesitan ser aprobados por Neighborhood. Si usted tiene una emergencia, llame inmediatamente al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Llame a su médico de atención primaria cuando regrese a casa para dejarle saber lo que pasó.

Si recibe una factura por servicios de emergencia que recibió cuando se encontraba fuera del área, envíela al Departamento de Servicio al Cliente de Neighborhood. Todos los demás beneficios, cuidados y servicios cubiertos proporcionados fuera del área necesitan ser aprobados primero llamando al 1-800-459-6019.

Algunas veces usted podría necesitar atención de un médico local o clínica hospital que no pertenece a la red de proveedores de Neighborhood. Este proveedor está “fuera de la red.” Para ver a un proveedor fuera de la red, obtenga la aprobación de Neighborhood llamando a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019. El Departamento de Control Médico de Neighborhood estudiará su solicitud de servicios. Un número limitado de solicitudes para cuidados de emergencia por médicos que no pertenecen a la red de Neighborhood se tomará en consideración si uno de los siguientes factores le es aplicable:

- Los servicios que usted necesita no están disponibles en la red de Neighborhood.
- Médicos con la misma experiencia y conocimiento no están disponibles en la red de Neighborhood.
- Usted está recibiendo tratamiento por un trastorno médico agudo o una enfermedad crónica o usted se encuentra en su período de seis a nueve meses de embarazo y su médico deja la red de Neighborhood.
- Usted está recibiendo atención de seguimiento de servicios de emergencia.
- Usted tiene establecida una relación continua con un médico de atención primaria o con un especialista.

Servicios hospitalarios para apacientes internos y externos

Algunas veces usted podría necesitar servicios provistos en un hospital. Estos podrían ser servicios como paciente externo o interno. Los servicios para pacientes externos no requieren que usted sea ingresado en el hospital. Ejemplos de servicios para pacientes externos son análisis de laboratorio y radiografías.

Su médico de atención primaria o el especialista le proporcionarán una copia escrita de los análisis o servicios que necesitará en el hospital, como paciente externo. Usted debe llevar al hospital esta copia y mostrarla lo antes posible al registrarse en el hospital.

Los servicios para pacientes internos son para cuando usted permanece en el hospital, como cuando usted es hospitalizado debido a una enfermedad o para un alumbramiento. Si necesita ir al hospital para servicios que hagan necesario quedarse una noche o más tiempo, el hospital consultará con Neighborhood si eso está bien. Esto se llama un internamiento en el hospital.

Si el médico que lo admite en el hospital no pertenece a la red de Neighborhood, usted debe llamar a su médico de atención primaria dentro del término de 24 horas a partir de la admisión. Si no puede hacer la llamada, pida a una persona amiga o a un miembro de su familia que haga la llamada por usted. **Usted debe ir al hospital únicamente cuando necesite atención de emergencia o cuando su médico le recomienda hacerlo.** ¿Tiene preguntas acerca de servicios hospitalarios? Llame a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019.

Obtenga aprobación antes de una tomografía (“scan”)

Neighborhood se ha asociado a MedSolutions Inc. para la preautorización de algunos servicios de radiología para pacientes externos. Esto significa que su proveedor debe pedir a MedSolutions autorización para tomografía por resonancia magnética (MRI, por sus siglas en inglés), tomografía axial computarizada (CT, por sus siglas en inglés) y tomografía por emisión de positrones (PET, por sus siglas en inglés) y para pruebas de cardiología nuclear, antes de someterse a las mismas.

Usted no puede ser facturado por estos servicios de radiología. Si tiene alguna pregunta llame a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019 o visite www.nhpri.org.

Sus beneficios de salud mental y abuso de sustancias tóxicas

Los servicios de salud mental y abuso de sustancias tóxicas se llaman servicios de salud del comportamiento. Neighborhood ofrece beneficios de salud del comportamiento. Son administrados por nuestro socio Beacon Health Strategies.

Si piensa que puede necesitar tratamiento de salud del comportamiento, llame a Beacon al 1-800-215-0058. Están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Su llamada es confidencial.

Cómo escoger un proveedor

Usted puede elegir a cualquiera de los proveedores de servicios de salud del comportamiento que aparecen en el Directorio de Proveedores de Neighborhood. Nuestro directorio le indicará dónde tienen sus consultorios los proveedores, si se especializan en salud mental o abuso de sustancias tóxicas o si atienden adultos o niños. También puede encontrar un proveedor en la página electrónica de Beacon, www.beaconhealthstrategies.com.

Cuándo obtener autorización

Para servicios a pacientes externos, usted no necesita autorización previa para las primeras 12 sesiones de terapia ni para ninguna de las visitas para medicamentos de un proveedor de Neighborhood. Sólo tiene que llamar al consultorio del proveedor de servicios de salud del comportamiento y hacer una cita. La autorización previa es necesaria para hospitalizaciones, tratamiento agudo residencial y la participación en el programa diurno y nocturno. Su proveedor deberá llamar a Beacon al 1-800-215-0058.

Usted tiene beneficios

Como miembro de Neighborhood, usted tiene derecho a muchos servicios de salud del comportamiento. Estos incluyen hospitalización; programas diurnos y nocturnos; y consejería individual, familiar o para parejas.

Llame a Beacon al 1-800-215-0058 para preguntas acerca de cómo obtener atención para problemas de salud del comportamiento para usted o un miembro de su familia. Este número también aparece en su tarjeta de identidad como miembro de Neighborhood. Alguien está disponible en este número las 24 horas del día, los siete días de la semana. Un representante de Beacon puede ayudarle a encontrar al proveedor adecuado y contestar sus preguntas.

Una nota para los padres

Los niños menores de 18 años que necesitan atención de salud mental como pacientes internos tienen que someterse a una evaluación para servicios de emergencia a través de Kid's Link. Los padres de familia pueden llamar a Kid's Link las 24 horas del día al 1-866-429-3979.

Neighborhood cuenta con una Defensora (de derechos) de los Miembros

Llame a nuestra confidencial, de confianza y solucionadora de problemas Jackie Dowdy al 1-401-459-6172 para obtener más información.

Números telefónicos importantes

En una emergencia, llame al 911

Servicio al Cliente de Neighborhood 1-800-459-6019
or 1-401-459-6020
(TTY 1-401-459-6690)

Beacon Health Strategies
1-800-215-0058

Enfermedades transmisibles
1-401-222-2577

Departamento de Servicios Humanos Línea de Ayuda para Adultos en Atención Supervisada 1-401-784-8877

Línea de información del Departamento de Servicios Humanos y Rite Care (inglés y español)
1-401-462-5300
(TTY 1-800-745-5555)

VIH/SIDA y enfermedades de transmisión sexual
1-401-222-2320

Kid's Link Rhode Island
1-866-429-3979

Servicios Legales (Rhode Island) 1-401-274-2652

Centro de Control de Intoxicaciones/Envenenamientos
1-401-444-5727

Departamento de Niños, Jóvenes y Familias de Rhode Island 1-800-742-4453

Departamento de Salud de Rhode Island 1-401-222-2231

Servicios para Niños con Necesidades Especiales 1-401-462-5300

Línea Directa para Víctimas de crímenes
1-800-494-8100

Programa WIC (Mujeres, Bebés y Niños) 1-800-942-7434

Nuestros supervisores de casos pueden ayudarle

Los equipos supervisores de casos y de control de enfermedades de Neighborhood están aquí para ayudarle a controlar sus trastornos de salud. También pueden ayudarle a superar las barreras ambientales y sociales que enfrenta y le dificultan recuperar la salud.

Nuestros supervisores de casos

Los supervisores de casos médicos le pueden ayudar con enfermedades o lesiones súbitas, hospitalizaciones múltiples, necesidades complejas de salud y trastornos crónicos. Vea todo lo que nuestros supervisores de casos médicos pueden hacer por usted:

- Podemos enseñarle, en reuniones y por teléfono, cómo prevenir o controlar su enfermedad crónica o problema de salud. Le enseñaremos medidas fáciles que puede tomar diariamente para conservar la salud. Lo ayudaremos a lograr sus metas.
- Hablaremos con usted acerca de los beneficios y servicios disponibles para usted, los miembros de su familia y sus médicos.
- Hablaremos con sus médicos para coordinar sus necesidades de atención médica.
- Trabajaremos con usted para que obtenga los recursos comunitarios, las recetas de farmacia y las citas médicas que necesita.
- Estamos disponibles para hablar con usted y su familia cuando nos necesiten.
- Le daremos un resumen escrito de su plan de tratamiento de supervisión de casos previa solicitud.

Los miembros pueden auto-referirse a nuestros programas de supervisión de casos. Esto significa que usted no tiene que hablar con su médico para incorporarse al programa de supervisión de casos de Neighborhood. Puede llamar al 1-800-459-6019 para averiguar si los servicios de supervisión de casos de Neighborhood son adecuados para usted.

Beacon Health Strategies, nuestro socio en salud del comportamiento, proporciona servicios de supervisión de casos de salud del comportamiento. Los miembros pueden auto-referirse a los programas de supervisión de casos de Beacon. Puede llamar a Beacon directamente al 1-800-215-0058 para obtener más información sobre sus servicios.

Para obtener información acerca de la vacuna contra la gripe (flu), llame a su médico o visite www.health.ri.gov/flu.

Nuestro equipo de control de enfermedades

El equipo de control de enfermedades de Neighborhood puede ayudarle a controlar un trastorno crónico, como el asma o la diabetes. Informaremos a su médico acerca de la ayuda que le estamos dando a usted.

Esto es lo que puede hacer en nuestro programa de control de enfermedades:

- Obtener más información acerca de su enfermedad y lo que necesita para conservar la salud.
- Recibir correos acerca de cómo someterse a exámenes especiales, cómo tomar su medicinas y otras
- medidas que puede tomar para conservar la salud.
- Obtener noticias acerca de cómo atender su trastorno en nuestro boletín informativo de Amigos Cercanos.

Los miembros pueden auto-referirse a nuestros programas de control de enfermedades. Esto significa que usted no tiene que hablar con su médico acerca de participar en los programas de control de enfermedades de Neighborhood. Llámenos al 1-800-459-6019 para ver si nuestros servicios de control de enfermedades son adecuados para usted.

Dé a conocer sus deseos ahora

Usted tiene derecho a tomar decisiones acerca del cuidado de su salud. Usted puede rehusar tratamiento o procedimientos en cualquier momento. Pero un día, podría no serle posible tomar o expresar sus decisiones.

Estos documentos ayudan a que sus deseos sean conocidos:

- Un testamento es un conjunto de instrucciones. Establece lo que deberá suceder si usted se enferma de gravedad y no le fuese posible comunicarse.
- Un poder duradero permite a otra persona tomar decisiones acerca del cuidado de su salud, por usted. Usted escoge a esa persona. Puede ser su cónyuge, un miembro de su familia o una persona amiga.
- Las directrices anticipadas explican los tratamiento que usted desea le sean aplicados si se enferma o se lesiona gravemente. Las directrices anticipadas pueden ser escritas o verbales.

Pregunte a su médico de atención primaria acerca de estas opciones. Usted puede encontrar los formularios relacionados con las mismas en la página electrónica del Departamento de Salud de Rhode Island en www.health.ri.gov/lifestages/death/about/livingwill.

10 motivos para llamar a Servicio al Cliente

Llame a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019, de lunes a viernes, de 8:30 AM a 5 PM, por todos los siguientes motivos

1. Usted necesita atención urgente. Si es una emergencia llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana. Si necesita atención rápidamente pero no es una emergencia, Servicio al Cliente puede ayudarle a ver a su médico o localizar un centro de atención urgente.

2. Usted recibe una factura o necesita presentar una queja. Los médicos y hospitales en nuestra red deben enviar facturas directamente a Neighborhood. Los miembros no pagan estas facturas. Si recibe una factura o paga servicios cubiertos, le ayudaremos a resolver el asunto. Esto incluye servicios de emergencia recibidos fuera del área. Neighborhood le hará un reembolso cuando corresponda hacerlo. Envíe los recibos al Departamento de Servicio al Cliente de Neighborhood, 299 Promenade St, Providence, RI 02908.

3. Usted necesita localizar un proveedor. Búsquelo en nuestro Directorio de Proveedores en línea o llame para obtener una copia del mismo si necesita localizar un proveedor o cambiar a su médico de atención primaria. Podemos ayudarle a localizar un proveedor cerca de usted que hable su idioma. Podemos contestar preguntas acerca de la experiencia y las certificaciones de un médico. Esta información se encuentra también en la página electrónica del Departamento de Salud: www.health.ri.gov/hsr/professions/license.php.

4. Cambia el tamaño de su familia. Si ha habido un cambio en el número de personas que residen en su casa, como por ejemplo un nuevo bebé, llame a Servicio al Cliente. Asimismo, llame al Departamento de Servicios Humanos o al trabajador de casos de su localidad. Podemos darle el número telefónico de su trabajador de caso si no lo sabe.

5. Usted necesita transporte. Neighborhood se encargará de conseguirle un taxi o Van para los miembros de RIte Care que tienen citas en el consultorio de un médico o centro de salud en ciertos casos. Estos casos incluyen cuando su médico no quiere que usted viaje en el autobús por razones de salud y cuando se vive más de media milla de distancia de una parada de autobús y la oficina de su médico y no tiene manera de llegar allí. Llame a Servicio al Cliente para obtener más información. Transporte en autobús también está disponible. Los miembros de RIte Care pueden obtener hasta 10 pases para el autobús de una vía cada mes para ellos y sus hijos. Los miembros de Rhody Health Partners (RHP) no son elegibles para los viajes en taxi, pero pueden ser elegibles para un pase de RIPTA. El costo de este pase es de \$10. Los miembros de RHP también pueden obtener servicios de transporte ofrecidos por el Estado, aunque los arreglos son hechos por el Departamento de Servicio al Cliente de Neighborhood. Los miembros de Rhody Health Partners también pueden ponerse en contacto directamente con Logisticare 1-401-784-3899 o www.logisticare.com.

6. Usted se está mudando. Necesitamos su información más actualizada de contacto para que podamos enviarle nuestro boletín informativo y llamarlo para informarle sobre cambios importantes. Infórmenos si cambia de dirección o número telefónico o si se muda fuera del estado.

7. Usted está cubierto por más de un plan. Coordinación de beneficios es una forma de decidir cómo se pagará la atención médica, dental o de otro tipo, cuando usted está cubierto por más de un plan de salud. El plan primario debe pagar su parte de la reclamación primero. El plan secundario paga el saldo. Para recibir cobertura por servicios, usted debe cumplir las normas de cobertura detalladas en su Manual de los Miembros. Esto es así aunque Neighborhood no sea su plan primario.

8. Usted tiene preguntas acerca de su plan. Servicio al Cliente puede ayudarle a comprender los beneficios y servicios disponibles para usted. También podemos contestarle las preguntas que tenga acerca de Neighborhood.

9. Usted tiene una queja. Si tiene dificultades o no está satisfecho con los servicios que usted o un miembro de su familia ha recibido, llámenos. Trabajaremos para resolver el problema. También puede contactarnos si necesita ayuda para presentar una apelación.

10. Usted sospecha de fraude o abuso. El fraude ocurre cuando un miembro o un médico hacen algo deshonesto para obtener un beneficio. El abuso es cuando se infringen las normas y el programa de Medicaid tiene que pagar dinero adicional. Infórmenos si advierte una situación de fraude o abuso. Llame a la Línea Directa de Cumplimiento de Neighborhood al 1-800-826-6762 o a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019. Su llamada es gratis y la mantendremos privada.



Qué significa para nosotros la calidad

Deseamos asegurarnos de que usted tenga acceso a servicios de atención médica de alta calidad. Verificamos la calidad de la atención que usted recibe mediante nuestro Programa de Mejora de la Calidad.

El objetivo de nuestro Programa de Mejora de la Calidad es asegurar que usted tenga:

- Fácil acceso a atención médica y del comportamiento de alta calidad
- Programas de control de la salud que satisfagan sus necesidades
- Ayuda con cualquier enfermedad o trastorno crónico que tenga
- Apoyo cuando más lo necesite, como después de haber estado internado en un hospital
- Alto nivel de satisfacción con sus médicos y con Neighborhood

Una de las maneras en que evaluamos la calidad de la atención es a través de HEDIS®. HEDIS son las siglas en inglés de Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjuntos de Datos e Información de la Eficacia del Cuidado de la Salud). Fue desarrollado por la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad. Los datos nos ayudan a rastrear información importante sobre la salud, como con qué frecuencia nuestros miembros visitan a su médico de atención primaria, toman sus medicamentos de control del asma o se someten a importantes exámenes médicos.

Neighborhood también desea asegurarse de que usted esté satisfecho con los servicios que obtiene de su médico y de nosotros. Para hacer esto, revisamos la información de CAHPS®. CAHPS son las siglas en inglés de Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación por los Consumidores de los Proveedores de Servicios y Sistemas de Cuidado de la Salud). Esta encuesta hace preguntas para determinar su satisfacción con la atención que recibe.

Neighborhood ve los resultados de HEDIS y CAHPS. Compartimos esta información con nuestros médicos y otros proveedores de servicios médicos. Trabajamos con ellos para asegurarnos de que los servicios que ellos le proporcionan y los servicios que nosotros le proporcionamos a usted influyan positivamente en el cuidado de su salud.

Para obtener más información acerca de nuestro Programa de Mejora de la Calidad y lo que hacemos para mejorar su atención, o para solicitar copias impresas de la información acerca de mejora de la calidad, llame al 1-800-459-6019 o vaya a www.nhpri.org.

CAHPS® is a registered trademark of the Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). HEDIS® is a registered trademark of the National Committee for Quality Assurance (NCQA).

Consejos para utilizar sus beneficios de farmacia

Neighborhood ofrece beneficios de medicinas de venta libre y de venta bajo receta. Usted puede ir a casi cualquier farmacia en Rhode Island para que se le despachen sus recetas. Muchas de las farmacias en nuestra red están abiertas las 24 horas del día.

Los medicamentos de venta bajo receta que su plan de salud cubre están incluidos en su formulario. Hay muchas medicinas en el formulario de Neighborhood. Unas pocas de estas medicinas necesitan aprobación de Neighborhood antes de cubrir las. Su médico puede llamar a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019 para obtener aprobación. Nuestro folleto del formulario describe cómo aprobamos las medicinas. También contiene información adicional acerca de nuestros servicios de farmacia.

Neighborhood cubre también muchos productos de venta libre. Estos productos, como Ibuprofen, están en los estantes de su farmacia. Estos podrían aún requieren receta de su médico.

Algunos miembros tienen que hacer copagos para sus medicinas. Estos copagos son usualmente \$1 por recetas de productos genéricos y \$3 por recetas de productos de marca. Si usted es responsable de hacer copagos por medicinas recetadas, usted encontrará la cantidad que debe pagar en su tarjeta de identificación de Neighborhood. Vea la parte delantera de la tarjeta, en la parte inferior, cerca de "Rx."

Neighborhood anima el uso de medicamentos genéricos. Con mucha frecuencia se requiere que los miembros de Neighborhood prueben primero un medicamento genérico, antes de recibir la versión de marca. Para una lista completa de medicinas del formulario o de medicamentos de venta libre cubiertos, visite www.nhpri.org, o llame al 1-800-459-6019.

Si usted cree que es medicamento necesario que usted tome el medicamento de marca, usted debe contactar a su médico u otro practicante que le recetó el medicamento. Ellos son conscientes de los criterios y el proceso para solicitar la aprobación de la cobertura de medicamentos de marca.

Además, para que su visita a la farmacia sea segura y exitosa, siga estos pasos:

- Lleve su tarjeta de identificación de Neighborhood. Asegúrese de tener la tarjeta del miembro de su familia que necesita la medicina recetada si no es usted. Muestre su tarjeta al farmacéutico.
- Entregue su receta al farmacéutico.
- Pregunte al farmacéutico acerca de cómo tomar la medicina, si no está seguro.
- Tome todas sus medicinas siguiendo las instrucciones del médico. Informe a su médico si experimenta efectos secundarios.
- No comparta sus medicinas con miembros de su familia.
- Guarde sus medicinas en un lugar seguro y manténgalas fuera del alcance de los niños.

Si tiene algún problema en la farmacia, llame a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019

Quejas y apelaciones: Preguntas frecuentes

Neighborhood desea que usted reciba servicios de atención médica de calidad. Estos servicios deben satisfacer sus necesidades. Se deben proporcionar de forma oportuna y respetuosa. Para atenderle mejor, Neighborhood tiene un procedimiento para resolver las quejas y apelaciones.

Las quejas y las apelaciones pueden ser acerca de

- Facturas recibidas
- Cobertura de beneficios
- Servicios médicos que fueron denegados o considerados innecesarios
- Servicios médicos con los que no quedó satisfecho
- Acceso a citas
- Asuntos acerca de la calidad
- Infracciones de la confidencialidad
- Cualquier asunto que cause insatisfacción

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción. Es acerca de la atención o los servicios que recibe como miembro de Neighborhood. Los miembros de Neighborhood o sus representantes autorizados pueden presentar sus quejas por escrito o por teléfono. Un representante autorizado es una persona que usted elige para que actúe por usted, como un pariente, una persona amiga o un asesor legal.

Lo animamos a comunicarse con nosotros si tiene una queja acerca de acceso a servicios, la calidad de la atención recibida, asuntos de transportación, nuestras decisiones de cobertura (incluyendo la falta de pago de una reclamación) o cualquier otra experiencia relacionada con atención médica que lo haya dejado insatisfecho.

Si necesita ayuda para presentar una queja, llame a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019. Podemos ayudarle. También están disponibles copias de nuestros procedimientos de presentación de quejas y apelaciones.

¿Qué pasa cuando presento una queja?

Neighborhood lo contactará dentro del término de 30 días calendarios a partir de la fecha en que recibamos la queja. Algunas veces, podríamos pedirle más información. Una vez que hayamos tomado una decisión, se la notificaremos. Animamos a los miembros a compartir con nosotros sus experiencias tanto positivas como negativas. Esta información nos ayuda a mejorar.

Envíe quejas por escrito a:

Customer Service: Complaints/Appeals
Neighborhood Health Plan of Rhode Island
299 Promenade St. Providence, RI 02908

Si no está conforme con la decisión de Neighborhood, puede presentar una queja o agravio formal ante Servicio al Cliente. La queja puede ser escrita o verbal. Evaluaremos la queja y le notificaremos la decisión de Neighborhood dentro del término de 30 días calendarios a partir de la fecha en que recibamos la queja.

¿Qué es una apelación?

Neighborhood puede tomar una decisión acerca de sus beneficios, su cobertura o su relación con su plan de salud con la cual usted no esté conforme. Usted o su representante autorizado tienen derecho a apelar de las decisiones tomadas por Neighborhood. Usted puede pedir a Neighborhood que vuelva a considerar la atención o los servicios que fueron denegados o la decisión tomada.

Usted puede presentar una apelación por escrito o llamando a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019. Usted tiene el derecho de solicitar acceso a todos los documentos relacionados con la apelación y copias de los mismos. Usted puede agregar al expediente correspondiente, información relacionada con la apelación, por escrito o en persona.

También puede ponerse en contacto con la defensora de los intereses de los derechos de los miembros de Neighborhood, Jackie Dowdy, que puede contestar sus preguntas y ayudarle con el proceso de apelación.

¿Cómo tramita Neighborhood las apelaciones?

Miembros calificados del personal del plan de salud deciden las apelaciones no relacionadas con asuntos médicos. Las apelaciones relacionadas con asuntos médicos son decididas por profesionales calificados de atención médica. Neighborhood tomará una decisión justa con respecto a las apelaciones dentro del término de 15 días calendarios a partir de la fecha de su primera petición.

Si usted presenta su primera apelación y no está satisfecho con la decisión, puede presentar una segunda apelación. Diferentes profesionales de atención médica, con la misma especialidad o una similar a la del médico que recomendó su tratamiento, tomarán la decisión. Las segundas apelaciones también son decididas dentro del término de 15 días calendarios.

Si no está satisfecho después de presentar una segunda apelación, puede solicitar que una organización revisora independiente (IRO, por sus siglas en inglés) revise su apelación. Llame a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019 para obtener ayuda para presentar una apelación externa ante una IRO. Servicio al Cliente puede también darle instrucciones escritas sobre cómo presentar una apelación externa.

¿Qué debo hacer si necesito una apelación rápida?

Neighborhood estudiará su apelación rápidamente cuando su médico considere que un retraso en la atención o tratamiento que usted recibe pueda ser una emergencia médica. Si su solicitud es urgente, usted o su médico deben llamar a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019 para solicitar una apelación rápida. "Urgente" significa que la ausencia de atención médica inmediata puede poner en grave peligro su vida o su salud u ocasionarle dolor intenso.

Con respecto a las apelaciones rápidas, Neighborhood tomará una decisión dentro del término de un día laborable a partir de su solicitud. Si fuese necesaria más información, Neighborhood se pondrá en contacto con su médico y tomará una decisión definitiva dentro del término de 72 horas a partir de la recepción de su solicitud.

Si presenta una segunda apelación rápida, Neighborhood tomará una decisión definitiva respecto de la misma dentro del término de 72 horas a partir de la fecha de su solicitud original.

Más opciones para los miembros de Neighborhood

Los miembros de RIte Care que no están satisfechos con el resultado de la decisión de Neighborhood sobre una queja o apelación pueden solicitar una audiencia imparcial después de haber agotado el proceso interno de Neighborhood. Usted puede solicitar una audiencia imparcial con el Departamento de Servicios Humanos (DHS). Llame al 1-401-462-5300 (Inglés o español) o 1-401-462-3363 (TTY). Ellos tienen 30 días para responder a su solicitud. También puede presentar una queja con el Departamento de Salud en el 1-401-222-6548.

Si usted es un miembro del Plan de Salud Rhody, usted o su representante debe contactar a la Línea de ayuda para Adultos en Cuidado Supervisado en el 1-401-784-8877.

Para obtener ayuda con su queja, reclamo o apelación, también puede llamar a Servicios Legales de Rhode Island en el 1-401-274-2652.

Directrices de salud preventiva

Neighborhood desea que nuestros miembros se mantengan sanos. Salud preventiva es tomar medidas para cuidar su salud y la salud de su familia. Hay cosas que puede hacer para evitar que usted y su familia se enfermen. Visitar a su proveedor de servicios médicos es una de esas cosas. Estas visitas le permiten a usted y su familia recibir las vacunas y hacerse los análisis necesarios a ciertas edades. Para ayudarlo a mantener a su familia sana, Neighborhood tiene:

- Directrices de atención preventiva pediátrica (desde el nacimiento hasta los 17 años)
- Directrices de atención preventiva para adolescents (entre los 11 y los 17 años de edad)
- Directrices de atención preventiva para adultos (desde los 18 años en adelante)

Para ver las Directrices de atención preventiva de Neighborhood para todas las edades, visite www.nhpri.org.

Conserve su cobertura

Su Manual de Miembro de Neighborhood explica los beneficios y servicios cubiertos disponibles para usted. Su manual describe también los beneficios que algunos miembros tienen derecho a recibir fuera del plan y los servicios cubiertos por la Asistencia Médica. Neighborhood no paga los servicios no cubiertos. Si usted desea recibir un servicio que no está cubierto usted tiene que pagarlo.

Algunos miembros de Neighborhood (como mujeres embarazadas con ingreso familiar entre el 250 y el 350 por ciento de pobreza) tienen que pagar primas mensuales. Es importante pagar sus primas. Si no las paga por tres meses consecutivos, Neighborhood debe informar al Departamento de Servicios Humanos. Es posible que usted pierda su cobertura. Neighborhood le enviará una notificación en aproximadamente 15 días antes de la fecha de vencimiento de su prima. Esta notificación le informará adónde enviar el pago y cuánto adeuda.

Neighborhood también le enviará una notificación si no ha pagado su prima durante tres meses. Esta carta se envía aproximadamente 15 días antes de la fecha de terminación de su cobertura de salud. La notificación le informará el monto vencido y adónde enviar su pago. Si paga el monto vencido, continuará inscrito en el plan.

Algunos miembros también podrían tener copagos que se deben pagar al momento de una visita a un consultorio médico. Consulte su tarjeta de identificación de Neighborhood para averiguar si tiene copagos.

La información acerca de sus beneficios, servicios cubiertos y servicios no cubiertos está en línea en www.nhpri.org. Usted también puede llamar a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019 para solicitar una copia del Manual de los Miembros o hacer preguntas acerca de sus beneficios.

Cómo obtener autorización para servicios

Algunos de los servicios de atención médica que usted o su médico soliciten deberán ser revisados por la enfermera de Supervisión Médica de Neighborhood y/o un revisor médico.

Nuestro personal de Supervisión Médica puede contestar sus preguntas de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m. Si llama después de las horas de atención, deje un mensaje y le devolveremos su llamada el siguiente día laborable. Nuestra enfermera o médico reunirán la información necesaria lo antes posible de sus médicos y otros proveedores de servicios de salud para determinar si los servicios solicitados son “médicamente necesarios.” Servicios médicamente necesarios son los necesarios para la prevención, diagnóstico o tratamiento de una condición médica.

El equipo de Supervisión Médica tomará una decisión antes de la fecha programada para el servicio o dentro del término de 15 días calendarios a partir de la fecha en que se recibió la solicitud, aplicándose la fecha que ocurra primero.

Si se necesita más información para ayudar a Neighborhood a tomar una decisión, se le notificará que el plazo de decisión fue extendido. Las solicitudes de los servicios regulares que son urgentes son respondidas en un plazo de 24 horas de recepción de la solicitud y toda la información requerida.

Llámenos al 1-800-459-6019 si:

- Desea información acerca del estado de la solicitud de autorización
- Tiene preguntas acerca de los procedimientos de supervisión médica de Neighborhood
- Tiene preguntas acerca de servicios que han sido autorizados o denegados

El Departamento de Servicio al Cliente de Neighborhood se asegurará de que usted pueda comunicarse con nuestro equipo de Supervisión Médica si tiene preguntas acerca del cuidado.

Revisión de nueva tecnología

Neighborhood presta atención a los avances en la medicina para determinar si una nueva tecnología beneficiaría a nuestros miembros. Un Comité de miembros del personal y médicos evalúa la tecnología y recomienda si Neighborhood debe cubrirla.

Los miembros (o miembros de la familia que actúen en su nombre y representación), proveedores en la red; miembros del personal de Neighborhood en nombre y representación de un miembro; y de supervisión de casos, supervisión de utilización, asesores de médicos u otros miembros del personal pueden hacer solicitudes para evaluar una nueva tecnología o nuevas aplicaciones de una tecnología existente que no estén incluidas actualmente en el paquete de beneficios. Las solicitudes son estudiadas y revisadas dentro del término de 90 días. Revisiones más rápidas están disponibles para emergencias médicas. Llame a Servicio al Cliente al 1-800-459-6019.

Nuestro equipo de revisiones médicas

Neighborhood cuenta con un equipo especial de enfermeras y personal clínico. Este equipo revisa las solicitudes de admisiones en hospitales y otros tratamientos. El procedimiento se denomina supervisión de utilización (UM, por sus siglas en inglés). Las decisiones de nuestro equipo de UM se basan en lo que es correcto para nuestros miembros. ¡Queremos asegurarnos de que usted reciba la mejor atención médica posible!

Neighborhood no premia a nadie que toma decisiones de UM con dinero, ni con ningún otro incentivo por denegar o limitar los servicios a los miembros. Neighborhood no da gratificaciones económicas por decisiones de UM que tengan cómo resultado menos servicios o menos cuidado. Si usted tiene preguntas sobre como Neighborhood toma decisiones de cuidado, llámenos al 1-800-459-6019.

Su Derecho a la Privacidad:

Aviso de Prácticas de Privacidad de Neighborhood

Revise la información a continuación cuidadosamente. Esta información describe como su información de salud es compartida y como usted puede obtener esta información.

¿Cuándo Neighborhood comparte mi información de salud con otros?

Nosotros compartimos información con otros sin su consentimiento para:

- Asistir en su tratamiento, hablando con su médico que participa en su plan de salud para decidir qué es lo mejor para usted.
- Determinar si vamos a pagar por servicios provistos y decidir si un servicio de salud es médicamente necesario.
- Conducir nuestras operaciones laborales del cuidado de la salud que incluyen programas de mejoramiento de calidad.

¿Cuándo puede Neighborhood compartir mi información de salud con otros?

Nosotros podemos compartir información sin su consentimiento en los siguientes casos:

- Con autoridades públicas para el propósito de controlar enfermedades.
- Con autoridades permitidas por la ley al recibir reportes de abuso o negligencia de niños. También podemos compartir información con autoridades si pensamos que usted es víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Con organizaciones apropiadas que asisten durante desastres.

- Con agencias que proveen licencias, investigan e inspeccionan a los profesionales de cuidados de la salud.
- A personas que pueden haber sido expuestas por usted a una enfermedad contagiosa.
- Para reportar reacciones adversas de medicamentos, productos defectuosos y otra información, si es requerida por la Administración de Drogas y Alimentos.
- En el transcurso de cualquier acción legal para responder a una orden o pedido de la corte, siempre y cuando usted haya sido notificado o intentos de comunicación se han intentado en acuerdo con la ley y la orden de la corte continúa vigente.
- Con autoridades de cumplimiento de ley, siempre y cuando todos los requisitos legales sean aplicables.
- Con un médico examinador con el propósito de identificación o para la determinación de la causa de muerte.



- Para prevenir o para disminuir el peligro de una enfermedad contagiosa que amenaza la salud y la seguridad de una persona ó del público, si pensamos que es necesario.
- Para cumplir con leyes de trabajadores de compensación de trabajo u otros programas similares.
- Con usted y con la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos para investigar ó determinar que nuestros cumplimiento con las regulaciones federales de la privacidad.

En caso de emergencia, también podemos compartir su información de salud sin su

autorización cuando sea requerida por la ley ó a las autoridades públicas.

¿Necesita Neighborhood mi autorización antes de compartir mi información de salud con otros?

Con la excepción de los propósitos ya enlistados y aquellos permitidos o requeridos por el gobierno, Neighborhood no comparte información sin una autorización escrita por usted y aunque usted haya dado su autorización, usted puede cambiar de pensar y revocar su autorización por escrito, antes de que Neighborhood haya compartido su información.

¿Cuáles son mis derechos de información de la salud?

Usted tiene el derecho a:

- Recibir una copia de esta notificación si la pide.
- Pedir que se limite la forma que compartimos la información de su salud, aunque no es necesario que estemos de acuerdo con lo que pide.
- Revisar y mirar una copia de la información de salud que tenemos de usted provisto por ley.
- Pedirnos el cambio de información que tenemos sobre usted en nuestros archivos. La petición tiene que ser hecha por escrito incluyendo la razón del cambio. Nosotros no tenemos que estar de acuerdo con el cambio de información.
- Pedirnos que nos comuniquemos con usted de otras formas, como por ejemplo: si usted solo quiere que lo llamemos a su trabajo.
- Revocar la autorización que nos dio de compartir su información de salud. Esta revocación solo se puede conceder si su información no ha sido compartida.
- Recibir información de cuando nosotros compartimos su información, excepto cuando se comparte la información por pago, tratamiento, operación ó con su aprobación.

¿Cuáles son las Responsabilidades de Neighborhood?

Neighborhood usa varios métodos para proteger la información de salud que se comparte oralmente, escrita y electrónicamente del uso ilegal y divulgado. Estamos requeridos por ley a:

- Mantener privada su información de salud.
- Proveerle este aviso y seguir los reglamentos enlistados aquí.

- Dejarle saber si no estamos de acuerdo a limitar cómo compartimos su información.
- Estar de acuerdo en comunicarnos con usted de formas o locales alternativos.
- Conseguir su aprobación por escrito antes de compartir su información de la salud por razones diferentes enlistadas en este aviso y permitidas por la ley.

No solamente son los médicos y los proveedores de salud en nuestra red que saben que su información es privada y confidencial, también todo el personal de Neighborhood lo sabe. Nosotros entrenamos a nuestro personal y tenemos pólizas y procedimientos que nos permiten administrar y asegurarnos que nuestro personal de trabajo comparta su información de salud, ya sea de manera oral, escrita o de forma electrónica de manera segura y de una forma resguardada. Adicionalmente, pedimos a cualquier proveedor de servicios o asociados de Neighborhood que firmen un acuerdo que claramente explica los requisitos que protegen la información de la salud de nuestros miembros y las expectativas que tenemos relacionadas con la protección de la información de salud de nuestros miembros, ya sea de forma oral, escrita o electrónica.

Neighborhood reserva el derecho de cambiar las prácticas de privacidad. Si hacemos cambios revisaremos esta notificación y se la enviaremos a todos los miembros de Neighborhood. Las prácticas nuevas se aplicarán a toda la información médica que tenemos, incluyendo la información que ya tenemos de usted.

¿Qué hago si tengo preguntas y necesito ayuda con esto?

Y si necesita ayuda entendiendo esta notificación y quiere ejercer su derecho ya establecido, llame al Departamento de Servicio al Cliente de Neighborhood al 1-800-459-6019.

¿Qué hago si pienso que Neighborhood compartió mi información incorrectamente?

Usted se puede quejar con el Oficial de Privacidad de Neighborhood al 1-800-963-1001 y pida hablar con el Director de Desarrollo de la Organización y Recursos Humanos ó escríbanos a: Chief Privacy Officer, Attn: Director of Organizational Development and Human Resources, Neighborhood Health Plan of Rhode Island, 299 Promenade Street, Providence, RI 02908.

Usted tiene el derecho a quejarse, por escrito, al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Por favor pregunte si necesita ayuda con esto. Sus beneficios no serán afectados si usted hace una queja. Aquí está la dirección y el número de teléfono: Office for Civil Rights, U.S. Department of Health and Human Services, JFK Federal Building, Room 1875, Boston, MA 02203, 1-866-627-7748.

Si usted tiene una queja, usted puede llamar a la línea para presentar quejas de Neighborhood al (1-800-826-6762).



amigoscercanos

Amigos Cercanos es publicado por Neighborhood Health Plan of Rhode Island para sus miembros. La información tiene el propósito de educar a sus miembros sobre temas pertinentes a su salud y no sustituye la consulta con su médico.

© 2011. Impreso en los EE.UU.