



Este es un resumen de los servicios médicos cubiertos por Neighborhood INTEGRITY (Plan Medicare-Medicaid) al 1 de enero de 2018. Éste es solo un resumen. Lea el Manual del afiliado para ver la lista completa de beneficios.

- ❖ Neighborhood INTEGRITY (Plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud que contrata a Medicare y Rhode Island Medicaid para brindar beneficios de ambos programas a los miembros inscritos. Es para personas con Medicare y Medicaid.
- ❖ Con Neighborhood INTEGRITY, usted puede obtener sus servicios de Medicare y Medicaid con un solo plan de salud. Un administrador de salud de Neighborhood INTEGRITY le ayudará a administrar sus necesidades de cuidados de salud.
- ❖ Esta no es una lista completa. La información de beneficios es un breve resumen, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea el Manual del afiliado.
- ❖ Se pueden aplicar limitaciones y restricciones. Para obtener más información, comuníquese con Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood INTEGRITY o lea el Manual del afiliado de Neighborhood INTEGRITY.
- ❖ Tanto los beneficios como la Lista de medicamentos cubiertos y/o de redes de farmacias y proveedores pueden cambiar durante el año. Le enviaremos un aviso antes de realizar un cambio que lo afecte.
- ❖ Si habla español, tenemos a su disposición servicios de asistencia gratuitos en su idioma. Llame al 1-844-812-6896 (TTY o TDD 711) de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m., y sábados de 8 a.m. a 12 mediodía. Los sábados por la tarde, domingos y días feriados nacionales puede dejar un mensaje y le devolveremos la llamada el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.
- ❖ Se falar Português, estão disponíveis para si serviços de apoio linguístico, gratuitamente. Ligue para o 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), das 8 am às 8 pm, de segunda a sexta-feira; das 8 am às 12 pm ao sábado. Aos sábados à tarde, domingos e feriados federais, poderá ser convidado a deixar uma mensagem. A sua chamada será devolvida no próximo dia útil. A chamada é grátis.
- ❖ Puede obtener este documento gratis en otros formatos, por ejemplo, letras grandes, Braille o audio. Comuníquese con el Servicio de atención a los afiliados llamando al 1-844-812-6896, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. La llamada es gratuita.



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

- ❖ Nuestro plan también puede entregarle materiales en español y portugués y en diferentes formatos, por ejemplo, impresión en letra grande, Braille o audio. Llame a Servicio de atención a los afiliados para hacer el pedido y recibir sus materiales, ahora y en el futuro, en el idioma de su elección o en formato alternativo.

En el cuadro a continuación aparecen las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Qué es un plan de Medicare-Medicaid?</p>	<p>Un plan de Medicare-Medicaid es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. También tiene administradores de salud, quienes le ayudan a administrar a todos sus proveedores y servicios. Ellos trabajan juntos para darle los cuidados que usted necesite.</p>
<p>¿Qué es un administrador de salud de Neighborhood INTEGRITY?</p>	<p>Un administrador de salud de Neighborhood INTEGRITY es la persona principal a quien llamar. Esta persona le ayuda a administrar a todos sus proveedores y servicios y se asegura de que usted obtenga lo que necesite.</p>
<p>¿Qué son los servicios y asistencia a largo plazo?</p>	<p>Los servicios y asistencia a largo plazo son servicios de ayuda para personas que necesitan asistencia para realizar los quehaceres diarios, como bañarse, vestirse, prepararse la comida y tomar los medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad; sin embargo, podrían brindarse en un centro de asistencia o un hospital.</p>



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Recibirá con Neighborhood INTEGRITY los mismos beneficios que recibe ahora con Medicare y Medicaid?</p>	<p>Usted obtendrá sus beneficios cubiertos por Medicare y Medicaid directamente de Neighborhood INTEGRITY. Usted trabajará con un equipo de proveedores que ayudará a determinar qué servicios son los más adecuados para cubrir sus necesidades. Esto significa que pueden cambiar algunos de los servicios que recibe ahora. Usted obtendrá sus beneficios cubiertos por Medicare y Medicaid directamente de Neighborhood INTEGRITY, pero podría recibir algunos beneficios de la misma manera que ahora, fuera del plan.</p> <p>Cuando se inscriba en Neighborhood INTEGRITY, usted y su administrador de salud trabajarán juntos para elaborar un Plan de cuidados individualizado para atender sus necesidades de salud y asistencia. Mientras tanto, usted podrá seguir viendo a sus médicos y recibiendo los servicios que recibe actualmente durante seis meses a partir del momento en que se inscribe o hasta que termine su plan de cuidados, lo que ocurra a más largo plazo. Cuando usted se une a nuestro plan, si está tomando algún medicamento de receta de Medicare Parte D o medicamentos cubiertos por Medicaid que Neighborhood INTEGRITY no cubra normalmente, usted podrá obtener un suministro temporal. Le ayudaremos a obtener otro medicamento o una excepción para que Neighborhood INTEGRITY cubra su medicamento, si este es médicamente necesario.</p>
<p>¿Puede consultar a los mismos médicos que consulta ahora?</p>	<p>Esto es posible con frecuencia. Si sus proveedores (incluyendo médicos, terapeutas y farmacias) trabajan con Neighborhood INTEGRITY y tienen contrato con nosotros, usted podrá seguir viéndolos. Los proveedores que tienen contrato con nosotros se consideran “dentro de la red”. Usted debe usar proveedores de la red Neighborhood INTEGRITY. Si necesita cuidados urgentes, de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, usted puede usar proveedores que no pertenecen al plan Neighborhood INTEGRITY.</p> <p>Para saber si sus médicos están dentro de la red del plan, llame al Servicio de atención a los afiliados o lea el Directorio de proveedores y farmacias de Neighborhood INTEGRITY.</p> <p>Si Neighborhood INTEGRITY es nuevo para usted, puede seguir atendiéndose con los médicos que lo atienden ahora durante seis meses a partir del momento en que se inscribe o hasta que termine su plan de cuidados, lo que ocurra a más largo plazo. Esto incluye atenderse con proveedores que no pertenecen a la red.</p>



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Qué sucederá si necesita algún servicio pero ningún proveedor de la red de Neighborhood INTEGRITY puede proporcionárselo?</p>	<p>La mayoría de los servicios serán prestados por proveedores de nuestra red. Si necesita algún servicio que no se pueda proporcionar dentro de nuestra red, Neighborhood INTEGRITY pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>
<p>¿Dónde está disponible Neighborhood INTEGRITY?</p>	<p>El área de servicios de este plan es el estado de Rhode Island. Usted debe vivir en Rhode Island para unirse al plan.</p>
<p>¿Usted paga un monto mensual (también llamado prima) con Neighborhood INTEGRITY?</p>	<p>Usted no pagará ninguna prima mensual a Neighborhood INTEGRITY para tener su cobertura de atención médica. Sin embargo, si recibe servicios y asistencia a largo plazo (LTSS), es posible que deba pagar parte del costo de estos servicios. Rhode Island Medicaid determina este monto.</p>
<p>¿Qué es la autorización previa?</p>	<p>La autorización previa significa que usted debe obtener autorización de Neighborhood INTEGRITY antes de que pueda recibir un servicio o medicamento específico, o consultar a un proveedor fuera de la red. Neighborhood INTEGRITY podría no cubrir el servicio o el medicamento si usted no obtiene autorización. Si necesita cuidados urgentes, de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener autorización previa.</p>



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Con quién debe comunicarse si tiene preguntas o necesita ayuda?</p>	<p>Si tiene preguntas generales o sobre nuestro plan, servicios, área de servicios, facturación o tarjetas de identificación de los afiliados, llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood INTEGRITY:</p> <p>LLAME 1-844-812-6896</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Es posible que los sábados por la tarde, los domingos y los feriados, se le solicite que deje un mensaje. Se responderá a su llamada al siguiente día hábil.</p> <p>El Servicio de atención a los afiliados también tiene servicios gratuitos de intérpretes para personas que no hablan inglés.</p> <p>TTY 711</p> <p>Este número es para personas con dificultades de audición o habla. Usted debe tener un equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p>



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Con quién debe comunicarse si tiene preguntas o necesita ayuda? (continuación)</p>	<p>Si tiene preguntas sobre cuestiones de salud, llame a la Línea de consejos de salud (Nurse Advice Call line):</p> <p>LLAME 1-844-617-0563 Las llamadas a este número son gratuitas. Atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>TTY 711 Este número es para personas con dificultades de audición o habla. Usted debe tener un equipo telefónico especial para llamar. Las llamadas a este número son gratuitas. Atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>Si necesita servicios inmediatos de salud del comportamiento, por favor llame a la Línea de emergencia de salud del comportamiento (Behavioral Health Crisis Line):</p> <p>LLAME 1-855-371-2286 Las llamadas a este número son gratuitas. Atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>TTY 711 Este número es para personas con dificultades de audición o habla. Usted debe tener un equipo telefónico especial para llamar. Las llamadas a este número son gratuitas. Atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p>



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

El cuadro siguiente es un resumen rápido de los servicios que posiblemente necesite, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores <u>de la red</u>	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Usted quiere consultar a un médico	Consultas para atender una lesión o enfermedad	\$0	No se requiere autorización previa.
	Consultas de bienestar, por ejemplo, un examen físico	\$0	No se requiere autorización previa.
	Transporte al consultorio médico	\$0	El transporte que no reviste emergencia es un beneficio no cubierto por el plan. Consulte el Manual del afiliado o llame al Servicio de atención a los afiliados para obtener más información. También puede llamar a LogistiCare directamente al 1-855-330-9131 (TTY 1-866-288-3133). El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Atención de un especialista	\$0	No se requiere autorización previa.
	Cuidados necesarios para no enfermarse, por ejemplo, vacuna contra la gripe	\$0	No se requiere autorización previa.
Necesita exámenes médicos	Análisis de laboratorio, por ejemplo, análisis de sangre	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
	Radiografías u otras imágenes, por ejemplo tomografía axial computarizada (CAT scan)	\$0	Es posible que necesite autorización previa.
	Exámenes exploratorios, como pruebas para detectar el cáncer	\$0	No se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores <u>de la red</u>	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita medicación para el tratamiento de su enfermedad	Medicamentos genéricos (sin marca)	\$0 para un suministro de 30 días.	<p>Es posible que haya limitaciones para los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la lista de medicamentos cubiertos (Drug List) de Neighborhood INTEGRITY para obtener más información.</p> <p>El plan cubre suministros para más días adquiridos en algunas farmacias minoristas o a través de un pedido por correo. Consulte el Manual del afiliado o llame al Servicio de atención a los afiliados para obtener más información.</p>
Necesita medicación para el tratamiento de su enfermedad	Medicamentos de marca	\$0 para un suministro de 30 días.	<p>Es posible que haya limitaciones para los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la lista de medicamentos cubiertos (Drug List) de Neighborhood INTEGRITY para obtener más información.</p> <p>El plan cubre suministros para más días adquiridos en algunas farmacias minoristas o a través de un pedido por correo. Consulte el Manual del afiliado o llame al Servicio de atención a los afiliados para obtener más información.</p>



Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores <u>de la red</u>	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
	Medicamentos de venta libre	\$0 para un suministro de 30 días.	Es posible que haya limitaciones para los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la lista de medicamentos cubiertos (Drug List) de Neighborhood INTEGRITY para obtener más información.
Necesita medicación para el tratamiento de su enfermedad (continuación)	Medicamentos recetados de Medicare Parte B	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen aquellos administrados por el médico en su consultorio, algunos medicamentos oncológicos de administración oral, y algunos medicamentos que se utilizan con ciertos equipos médicos. Consulte el Manual del afiliado para obtener más información sobre estos medicamentos.
Necesita tratamiento después de un accidente cerebrovascular o accidente	Terapia física, ocupacional o del habla	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita cuidados de emergencia	Servicios de salas de emergencia	\$0	No se requiere autorización previa. Se cubrirán los servicios de las salas de emergencia si necesita utilizar una sala de emergencias que no esté en nuestra red. Consulte el Manual del afiliado para obtener más información.
	Servicios de ambulancia	\$0	No se requiere autorización previa para servicios de ambulancia de emergencia.
	Urgencias	\$0	No se requiere autorización previa. Se cubrirán los servicios de urgencia si necesita atención de urgencia que no esté en nuestra red. Consulte el Manual del afiliado para obtener más información.



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores <u>de la red</u>	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita cuidados hospitalarios	Hospitalización	\$0	Se requiere autorización previa.
	Atención de un médico o cirujano	\$0	No se requiere autorización previa.
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades médicas especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Se requiere autorización previa.
	Equipo médico para cuidados en el hogar	\$0	No se requiere autorización previa.
	Cuidados de enfermería especializada	\$0	Se requiere autorización previa.
Necesita cuidados de la vista	Exámenes de la vista	\$0	Limitado a un examen de rutina de la vista cada 2 años. También se cubren otros exámenes de la vista que son necesarios desde el punto de vista médico. No se requiere autorización previa.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	<p>Los anteojos están limitados a 1 par cada dos años. Otros anteojos pueden estar cubiertos con autorización previa.</p> <p>Los marcos para anteojos están limitados a 1 par cada dos años.</p> <p>Es posible que los lentes de contacto necesiten autorización previa.</p>
Necesita servicios del oído/audición	Exámenes de audición	\$0	No se requiere autorización previa.
	Audífonos	\$0	No se requiere autorización previa.



Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores <u>de la red</u>	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Tiene una enfermedad crónica, por ejemplo, diabetes o enfermedad del corazón	Servicios que le ayuden a manejar la diabetes	\$0	No se requiere autorización previa.
	Insumos y servicios para la diabetes	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
Tiene alguna enfermedad mental	Servicios de salud mental o del comportamiento	\$0	No se requiere autorización previa.
Tiene algún problema de uso de sustancias	Servicios de tratamiento por uso de sustancias	\$0	No se requiere autorización previa.
Necesita servicios de salud mental a largo plazo	Hospitalización de pacientes que necesitan atención de salud mental	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
Necesita equipo médico duradero (DME)	Silla de ruedas	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Nebulizadores	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Muletas	\$0	No se requiere autorización previa.
	Bastones	\$0	No se requiere autorización previa.
	Andadores	\$0	Se requiere autorización previa.
	Equipo e insumos para oxígeno	\$0	No se requiere autorización previa.
Necesita ayuda para su vida en casa	Servicio de comidas a domicilio	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. No se requiere autorización previa.
	Servicios para el hogar, por ejemplo limpieza o mantenimiento	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. Se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores <u>de la red</u>	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
	Adaptaciones en el hogar, por ejemplo, rampas y accesos para silla de ruedas	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. Se requiere autorización previa.
	Asistente de cuidados personales (Es posible que pueda contratar a su propio asistente. Llame al Servicio de atención a los afiliados para obtener más información.)	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. Se requiere autorización previa.
	Capacitación para ayudarle a obtener trabajos con paga o sin paga	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island.
Necesita ayuda para su vida en casa (continuación)	Servicios de cuidados de salud en el hogar	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. Se requiere autorización previa.
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island.
	Servicios de día para adultos u otros servicios de respaldo	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. Se requiere autorización previa.
Usted necesita un lugar dónde vivir con personas disponibles para ayudarle	Vivienda asistida u otros servicios de vivienda	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. Se requiere autorización previa.
	Cuidados en hogares para personas de la tercera edad	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. Se requiere autorización previa.



Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores <u>de la red</u>	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
La persona que le cuida necesita tiempo libre	Cuidados de relevo	\$0	Es posible que rijan los requisitos de elegibilidad de Medicaid Rhode Island. Se requiere autorización previa.



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Otros servicios que cubre Neighborhood INTEGRITY

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio de atención a los afiliados o lea el Manual del afiliado para conocer sobre otros servicios cubiertos.

Otros servicios cubiertos por Neighborhood INTEGRITY	Sus costos por proveedores <u>de la red</u>
Servicios de rutina de podiatría	\$0 No se requiere autorización previa.
Programas de educación grupal e individual	\$0 No se requiere autorización previa.

Beneficios cubiertos fuera del plan de Neighborhood INTEGRITY

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio de atención a los afiliados para averiguar sobre otros servicios no cubiertos por Neighborhood INTEGRITY pero disponibles a través de Medicare o Medicaid de Rhode Island.

Otros servicios cubiertos por Medicare o Medicaid de Rhode Island	Sus costos
Transporte que no sea de emergencia	\$0 Neighborhood INTEGRITY le ayudará a coordinar estos servicios según la necesidad. Consulte el Manual del afiliado o llame al Servicio de atención a los afiliados para obtener más información. También puede llamar a LogistiCare directamente al 1-855-330-9131 (TTY 1-866-288-3133). El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
Algunos servicios de cuidados paliativos	\$0
Atención dental	\$0 Consulte el Manual del afiliado o llame al Servicio de atención a los afiliados para obtener más información.



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Servicios que no cubren Neighborhood INTEGRITY, Medicare ni Medicaid

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio de atención a los afiliados para averiguar sobre otros servicios excluidos.

Servicios <u>no</u> cubiertos por Neighborhood INTEGRITY, Medicare ni Medicaid	
Procedimientos experimentales	No cubiertos. Tratamientos médicos y quirúrgicos, insumos y medicamentos experimentales, salvo que estén cubiertos por Medicare o se realicen/administren en virtud de un estudio clínico de investigación aprobado por Medicare o por nuestro plan. Consulte el Capítulo 3, página 39 del Manual del afiliado para obtener más información sobre los estudios clínicos de investigación. Los tratamientos e insumos experimentales son aquellos que no están generalmente aceptados por la comunidad médica.
Cirugía estética	No cubiertos.

Sus derechos como afiliado del plan

Como afiliado de Neighborhood INTEGRITY, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer esos derechos sin ser sancionado. Puede además usar esos derechos sin perder sus servicios de atención de la salud. Le hablaremos sobre sus derechos por lo menos una vez al año. Consulte el Manual del afiliado para obtener más información sobre sus derechos. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Usted tiene derecho a ser tratado con respeto, imparcialidad y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir servicios cubiertos, sin importar su raza, etnia, origen nacional, religión, género, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, identidad sexual, información genética, posibilidades de pago o capacidad para hablar inglés.
 - Obtener esta información en otros formatos (p.ej.: letras grandes, braille, audio).
 - No recibir ningún tipo de restricción o reclusión física
 - Que no le cobren los proveedores de la red
- **Usted tiene derecho a recibir información sobre sus cuidados de salud.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información deberá estar en un formato que usted pueda entender. Estos derechos incluyen recibir información sobre:
 - Descripción de los servicios que cubrimos



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

- Cómo obtener servicios
- Cuánto le costarán los servicios
- Nombres de proveedores de cuidados de salud y administradores de cuidados
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre sus cuidados, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y poder cambiarlo en cualquier momento
 - Ver a un proveedor de servicios de salud para mujeres sin necesitar una remisión
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertos o no
 - Rechazar algún tratamiento, aunque su médico aconseje lo contrario
 - Dejar de tomar los medicamentos
 - Pedir una segunda opinión. Neighborhood INTEGRITY pagará el costo de la consulta para la segunda opinión.
- **Usted tiene derecho al acceso oportuno a cuidados de salud sin obstáculos de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Recibir cuidados de salud oportunamente
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de servicios médicos. Esto significa acceso libre sin obstáculos para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de estadounidenses con discapacidades.
- Tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos y con su plan de seguro de salud.
- **Usted tiene derecho a buscar cuidados de emergencia y urgencia cuando los necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - Obtener servicios de emergencia sin aprobación previa en una emergencia.
 - Ver a un proveedor de servicios médicos de urgencia o emergencia fuera de la red cuando sea necesario.
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Pedir y obtener una copia de sus expedientes médicos de manera que usted pueda comprenderlos y pedir que se hagan cambios o correcciones a sus expedientes.
 - Que su información médica personal se mantenga privada.
- **Usted tiene el derecho a quejarse sobre sus cuidados o servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o reclamación contra nosotros o nuestros proveedores
 - Pedir un audiencia imparcial del estado
 - Obtener una explicación detallada de por qué se negaron los servicios



Puede leer el Manual del afiliado de Neighborhood INTEGRITY para obtener más información sobre sus derechos. Si tiene preguntas, también puede llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood INTEGRITY.



Si tiene preguntas, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896 (TTY/TDD 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITY.

Si usted tiene alguna queja o le parece que deberíamos cubrir algo que negamos

Si tiene alguna queja o le parece que Neighborhood INTEGRITY debería cubrir algo que le negamos, llame a Neighborhood INTEGRITY al 1-844-812-6896. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre quejas o apelaciones, puede leer el Capítulo 9 del Manual del afiliado de Neighborhood INTEGRITY. También puede llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood INTEGRITY.

Puede enviar sus quejas y apelaciones escritas por correo a:

Neighborhood Health Plan of Rhode Island

Attn: Grievances & Appeals

910 Douglas Pike

Smithfield, RI 02917

Puede enviar sus quejas y apelaciones escritas por fax al: 1-401-709-7005

Si sospecha que hubo fraude

La mayoría de los profesionales de cuidados de salud y las organizaciones que proporcionan servicios son honestos. Lamentablemente, es posible que haya algunas personas deshonestas.

Si le parece que algún médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, por favor comuníquese con nosotros.

- Llámenos al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood INTEGRITY. Los números de teléfono aparecen en la cubierta de este resumen.
- O, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números sin cargo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- O, llame a la unidad de Control de fraude y abuso al paciente de Medicaid de Rhode Island, a la oficina del Fiscal General al 1-401-222-2566 o 1-401-274-4400 ext. 2269.

