



2025-2026

ACCESS

TRUST



# Manual para Membros

# Onde encontrar as informações de que necessita

## Números de telefone importantes:

HealthSource RI.....	1-855-840-4774
Departamento de Serviços Humanos (DHS).....	1-855-697-4347
UnitedHealthcare Dental/Rlite Smiles .....	1-866-375-3257
Autoridade de Transporte Público de Rhode Island (RIPTA) .....	1-401-784-9500, ext. 2012
Corretor MTM de Transporte Não Urgente .....	1-855-330-9131 (TTY 711)
Departamento de Saúde de Rhode Island .....	1-401-222-5960
Linha de Apoio ao Consumidor de Recursos, Educação e Assistência em Matéria de Seguros de Rhode Island (RIREACH) .....	1-855-747-3224
Serviços Jurídicos de Rhode Island .....	1-401-274-2652
Linha Direta de Conformidade do Neighborhood Health Plan of Rhode Island .....	1-888-579-1551
Serviços para Membros do Neighborhood Health Plan of Rhode Island .....	1-800-459-6019
Segunda a sexta-feira, das 8:00 a.m. às 6:00 p.m.	

## O meu Prestador de Cuidados Primários:

Nome: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

## Índice

Bem-vindo .....	4
Como Funcionam os Cuidados Geridos .....	6
Serviços para Membros .....	7
• Cartão de Identificação de Membro .....	7
• Comunicar Alterações .....	8
• Apoio aos Membros .....	8
O seu Prestador de Cuidados Primários (PCP) .....	9
• Escolher o seu PCP .....	9
• Mudar de PCP .....	9
Obter Cuidados .....	10
• Exames Anuais/Serviços Preventivos .....	10
• Cuidados de Especialidade .....	10
• Cuidados Urgentes .....	10
• Serviços de Emergência .....	10
• Medicamentos Sujeitos a Receita Médica .....	11
• Serviços de Saúde Comportamental .....	11
Programas Especiais para o Manter Saudável .....	12
• Recompensas para Membros .....	12
• Obter uma Segunda Opinião .....	13
• Cuidados Fora da Rede/Fora da Área .....	13
• Autorizações Prévias .....	13
• Equipa de Avaliação Médica do Neighborhood .....	14
• Transporte .....	14
Benefícios Cobertos .....	15
Benefícios do RI Medicaid .....	19
Serviços Fora da Rede .....	21
Serviços Não Cobertos .....	21
Direitos e Responsabilidades dos Membros .....	22
Queixas, Reclamações e Recursos .....	24
Compromisso de Qualidade do Neighborhood .....	27
Outras Informações do Plano de Saúde .....	28
• Como Cancelar a Inscrição do Neighborhood .....	28
• CurrentCare® .....	28
• Fraude, Desperdício e Abuso .....	28
Práticas de Privacidade .....	30
Paridade .....	32
Definições .....	33
Assistência em Outras Línguas .....	36

Se efetuarmos qualquer alteração significativa às informações contidas neste Manual do Membro, informá-lo-emos pelo menos 30 dias antes de efetuarmos a alteração. Isto pode incluir alterações aos seus benefícios e à forma como os obtém.

# Bem-vindo ao Neighborhood!

Estamos felizes por se ter inscrito no Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood).

Queremos ter a certeza de que está a ter um bom começo como um novo membro. Este manual será o seu guia para todos os benefícios e serviços de saúde que obtém com o Neighborhood.

Para saber mais sobre o seu plano, cartões de identificação, a sua saúde e para nos conhecer melhor, assista ao nosso vídeo de boas-vindas em [www.nhpri.org/welcome-to-neighborhood](http://www.nhpri.org/welcome-to-neighborhood). Se precisar de ajuda em qualquer altura, contacte a nossa equipa de Serviços para Membros através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**.



# Como Funcionam os Cuidados Geridos

Muitas pessoas obtêm os seus benefícios de cuidados de saúde através de organizações de cuidados geridos (managed care organizations, MCO) como o Neighborhood. As MCO fornecem serviços de saúde de médicos, hospitais e outros prestadores para satisfazer todas as suas necessidades de cuidados de saúde. Isto significa que os seus cuidados médicos, receitas médicas, cuidados de especialidade e serviços de saúde comportamental estão todos disponíveis através do Neighborhood.

O Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos de Rhode Island (EOHHS) é o gabinete governamental que supervisiona o Rhode Island Medicaid Program (Programa Medicaid de Rhode Island). O Neighborhood tem um contrato com o EOHHS para fornecer cobertura de cuidados de saúde aos nossos membros. A rede de prestadores do Neighborhood — os médicos, especialistas, hospitais, laboratórios e outras instalações de cuidados de saúde — trabalham em conjunto para manter saudável. Pode encontrar uma lista de todos os nossos prestadores no Diretório de Prestadores do Neighborhood. Visite o nosso website em [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor) ou contacte os Serviços para Membros através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)** para encontrar um prestador perto de si.

Quando se juntar ao Neighborhood, terá de escolher um Prestador de Cuidados Primários ou PCP. O seu PCP pode ajudá-lo a gerir a sua saúde. Pode ensinar-lhe formas de se manter saudável, tratá-lo quando está doente e ajudá-lo a obter cuidados especiais quando precisar. Se não se sentir bem ou tiver dúvidas sobre a sua saúde, contacte o seu PCP.

Se precisar de falar com o seu PCP e o consultório estiver fechado, deixe sempre uma mensagem com o seu número de telefone para que lhe possam ligar de volta. O seu PCP, ou outro prestador, telefonar-lhe-á logo que possível. **Se for uma emergência, ligue para o 911 ou dirija-se ao hospital para obter ajuda.**

## Confidencialidade

O Neighborhood comprehende que as suas informações de saúde são privadas e devem ser protegidas. O Neighborhood nunca divulgará nenhuma das suas informações de saúde sem o seu consentimento. Todos os funcionários do Neighborhood receberam formação sobre como manter as suas informações seguras. Apenas partilhamos as suas informações de saúde com aqueles que delas necessitam, tais como os prestadores e qualquer pessoa a quem nos tenha pedido para falar sobre os seus cuidados de saúde.

Se o seu filho for membro do Neighborhood mas esse não for o seu caso, terá de preencher um formulário de consentimento e tê-lo assinado pelo Chefe de Família da conta do seu filho antes de podermos falar consigo sobre os seus cuidados de saúde. Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood ou visite [www.nhpri.org/members/your-rights-and-privacy](http://www.nhpri.org/members/your-rights-and-privacy) para obter uma cópia deste formulário.

## Transição de Cuidados

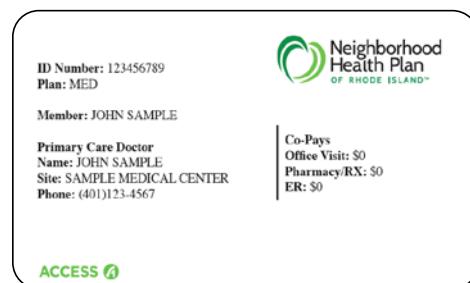
O Neighborhood quer certificar-se de que recebe sempre os cuidados de que necessita. Depois de se tornar membro, pode continuar a receber cuidados do seu prestador atual até 180 dias — mesmo que esse prestador não esteja na nossa rede. Após esse período, o Neighborhood ajudá-lo-á a obter os mesmos cuidados dos prestadores que estão na nossa rede.

Também pode continuar a receber medicamentos sujeitos a receita médica que estavam cobertos pelo seu plano de saúde anterior até 90 dias depois de aderir ao Neighborhood. Após 90 dias, o seu prestador pode ter que enviar um pedido de autorização prévia ao Departamento de Farmácia do Neighborhood para que possa continuar a receber estes medicamentos. A nossa equipa de Farmácia irá avaliar o pedido e certificar-se de que recebe os medicamentos de que necessita.

# Serviços para Membros

## O seu Cartão de Identificação de Membro do Neighborhood

Cerca de 10 dias após a adesão ao Neighborhood, irá receber um cartão de identificação de membro pelo correio. Verifique o cartão para se certificar de que todas as informações estão corretas. Se alguma coisa parecer errada, ligue para os Serviços para Membros através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)** imediatamente.



Receberá também um cartão Rhode Island Medicaid — também conhecido como cartão Anchor — num envelope do Estado de Rhode Island. Cada membro da família inscrito receberá o seu próprio cartão de identificação de membro do Neighborhood e o cartão Anchor.



**Mostre sempre os dois cartões de identificação quando se dirigir ao seu prestador, ao hospital ou à farmácia.**

## Atualize as suas Informações de Contacto

Para garantir que recebe sempre avisos importantes do Neighborhood e do RI Medicaid Program (Programa Medicaid de Rhode Island), **é muito importante que o Neighborhood tenha sempre o seu endereço de correspondência mais atualizado em arquivo**.

Contacte sempre o Neighborhood:

- Quando alterar o seu nome, morada, número de telefone ou endereço de correio eletrónico
- Em caso de gravidez
- Se tiver outro seguro de saúde

**DICA ÚTIL:** Coloque o nome completo de todas as pessoas que vivem na sua casa na sua caixa de correio. Os correios não entregará o correio se os apelidos na caixa de correio não corresponderem aos apelidos no seu correio.



## Como nos Informar sobre Alterações

Pode atualizar a sua morada, número de telefone e e-mail utilizando o Formulário de Informações de Contacto no nosso website em [www.nhpri.org/contact-information-update-form](http://www.nhpri.org/contact-information-update-form).

**Os membros são obrigados a comunicar todas as alterações ao HealthSource RI ou ao Departamento de Serviços Humanos (DHS) de Rhode Island no prazo de 10 dias após a alteração.**

Para atualizar a sua conta HealthSource RI:

- Aceda a [www.healthsourceri.com](http://www.healthsourceri.com)
- Ligue para **1-855-840-4774**
- Visite o centro de atendimento do HealthSource RI em **401 Wampanoag Trail, East Providence, RI 02915** de segunda a sexta-feira, das 8:00 a.m. às 6:00 p.m.

Contacte sempre o HealthSource RI:

- Se mudar para fora do estado.
- Se se casar; se mudar de apelido.
- Se a dimensão do seu agregado familiar se alterar (nascimento de um novo bebé ou adoção de uma criança, morte de um familiar inscrito, etc.).
- Se houver uma alteração dos seus rendimentos.

Se o membro, seu filho ou outro membro do agregado familiar tiver Rendimento Complementar de Segurança (Supplemental Security Income, SSI) ou for elegível para o Medicaid devido a uma deficiência, ligue para o **RI (DHS)** através do número **1-855-697-4347**, de segunda a sexta-feira, das 8:30 a.m. às 4 p.m. Também pode entrar em contato com o escritório local do DHS para comunicar alterações

## Renovar a sua Elegibilidade para o Medicaid

O Rhode Island Medicaid enviar-lhe-á avisos pelo correio quando chegar a altura de renovar a sua cobertura Medicaid. Responda imediatamente a estes avisos para não perder a sua cobertura de saúde. Se tiver dúvidas ou precisar de ajuda para renovar a sua cobertura Medicaid, contacte o **HealthSource RI** através do número **1-855-840-4774** ou o **DHS** através do número **1-855-697-4347**.

- Estamos aqui para si!
- Os Serviços para Membros do Neighborhood podem ajudá-lo a:
- Compreender os seus benefícios

- Obter um cartão de identificação de membro, se perdido
- Encontrar um prestador ou uma clínica de cuidados urgentes
- Fazer uma queixa ou apresentar uma reclamação ou recurso

Pode contactar os Serviços para Membros de segunda a sexta-feira, das 8:00 a.m. às 6:00 p.m., através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**. Após o horário de expediente, deixe uma mensagem e entraremos em contacto consigo no prazo de 2 dias úteis.

Também pode visitar o website do Neighborhood em [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) para ver os detalhes do plano e outras ferramentas úteis:

- Encontrar um prestador ou uma farmácia
- Procurar um medicamento no Formulário Pesquisável Medicaid
- Aceder ao Portal da Farmácia do Membro
- Obter informações sobre os benefícios
- Ver ou transferir o Manual do Membro

## Conhecemos a sua Língua

O Neighborhood oferece serviços de intérprete e tradução para os nossos membros que não falam inglês. Quando ligar para os Serviços para Membros, pode falar com um membro da equipa ou um intérprete que saiba a sua língua.

O Neighborhood também tem intérpretes que podem acompanhá-lo às consultas com o seu prestador. Se necessitar de um intérprete, contacte os Serviços para Membros através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)** pelo menos 72 horas antes da sua consulta. Se necessitar de um intérprete de língua gestual, contacte-nos pelo menos duas semanas antes da sua consulta.

Para encontrar um prestador que fale a sua língua, visite o Diretório de Prestadores online em [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor).

## Precisa de Materiais de Impressão noutras Formatos?

O Neighborhood pode enviar-lhe materiais importantes do plano de saúde noutras formatos, como letras grandes, áudio ou Braille. Contacte os Serviços para Membros através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)** para solicitar materiais noutras formatos.

# O seu Prestador de Cuidados Primários (PCP)

O seu Prestador de Cuidados Primários (Primary Care Provider, PCP) é o profissional de saúde que o conhece melhor. Trabalha consigo para o manter a si e à sua família saudáveis.

Um PCP pode:

- Fazer exames e rastreios regulares
- Organizar análises
- Conservar os seus registos médicos
- Recomendar especialistas
- Passar receitas médicas
- Ajudá-lo a obter serviços de saúde comportamental
- Responder a perguntas sobre os seus cuidados de saúde

Pode escolher qualquer tipo de PCP da rede de prestadores do Neighborhood, tais como:

- Um médico de família ou um médico de clínica geral
- Um médico de medicina interna (médico interno, não especialista)
- Um pediatra
- Um obstetra/ginecologista (OB/GYN)
- Um enfermeiro (NP)
- Um médico assistente (PA)

## Escolher o seu PCP

Se ainda não tiver um PCP quando se juntar ao Neighborhood, pode escolher um da nossa rede. Cada membro do seu agregado familiar pode ter o seu próprio PCP.

O nosso Diretório de Prestadores lista todos os prestadores de cuidados primários da nossa rede. Também indica onde se situa o consultório do prestador, o número de telefone, as línguas que fala, o horário de funcionamento do consultório, se estão a aceitar novos doentes e se o consultório é acessível a deficientes.

Pode encontrar o Diretório de Prestadores, online em [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor) ou ligar para os Serviços para Membros através do número

**1-800-459-6019 (TTY 711)**. Um membro da equipa dos Serviços para Membros pode ajudá-lo a encontrar um PCP adequado para si.

**Contacte os Serviços para Membros através do número <1-800-459-6019 (TTY 711)> e diga-nos o nome do seu PCP. Se não escolher um PCP, o Neighborhood escolherá um para si.**

## Mudar de PCP

Permanecer com o mesmo PCP ao longo do tempo dá a esse prestador a oportunidade de o conhecer melhor a si e às suas necessidades de cuidados de saúde. No entanto, se quiser mudar o seu PCP, pode fazê-lo em qualquer altura.

Para mudar de PCP, ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Se o seu PCP deixar a rede de prestadores, o Neighborhood enviar-lhe-á uma carta para informá-lo de que precisa de escolher outro PCP da nossa rede.

Poderá continuar a consultar o seu PCP durante algum tempo depois de este ter saído da nossa rede. A isto chama-se “continuidade de cuidados.” Por exemplo, se estiver grávida ou estiver em tratamento por uma condição médica contínua, o Neighborhood trabalhará com o seu prestador para garantir que ele possa continuar o tratamento ou para transferir com segurança os seus cuidados para outro prestador.

O Neighborhood também pode mudar o seu PCP para garantir que está a consultar o melhor prestador para as suas necessidades de cuidados de saúde.

Para saber mais sobre qualquer um dos prestadores que está a consultar, como a escola médica que frequentaram, informações sobre licenças, certificações especiais e muito mais, visite o website do Departamento de Saúde de Rhode Island em [health.ri.gov/find/providers](http://health.ri.gov/find/providers).

# Obter Cuidados

## Marcar uma Consulta com o seu PCP

Ligue para o consultório do seu Prestador de Cuidados Primários para marcar uma consulta para um exame ou quando se sentir doente.

## Exames Anuais

Os exames anuais com o seu PCP são importantes para o manter saudável. Na sua consulta, o seu PCP irá certificar-se de que recebe os rastreios, análises e vacinas necessários. Se tiver um problema de saúde, é mais fácil tratá-lo quando detetado precocemente. Fale com o seu PCP sobre o que é mais adequado para si e para a sua família.

## Cuidados de Especialidade

Pode haver alturas em que o seu PCP precise de o encaminhar para um especialista. Os especialistas são profissionais com formação para trabalhar numa área especial da medicina. Exemplos de especialistas incluem cardiologistas (médicos do coração); obstetras/ginecologistas (para planeamento familiar e necessidades de saúde das mulheres e grávidas); oftalmologistas (médicos dos olhos); podólogos (médicos dos pés); dermatologistas (médicos da pele) e outros.

Não é obrigado a consultar o especialista escolhido pelo seu PCP. Pode pedir o nome de outro especialista ou escolher um da rede de prestadores do Neighborhood. Isto não irá alterar a sua relação com o seu PCP. Tem o direito de recusar o tratamento que um especialista recomenda. Se isso acontecer, contacte o seu PCP para falar sobre as suas opções.

## Cuidados Urgentes

Os centros de cuidados urgentes estão disponíveis quando precisa de cuidados para um problema que não ponha em risco a sua vida, mas o seu PCP não está disponível. Os centros de cuidados urgentes podem ajudar a tratar coisas como:

- Dor de garganta
- Infeção do ouvido
- Pequenos cortes ou queimaduras
- Gripe
- Febre baixa
- Entorses

Se o membro ou um membro da sua família tiver um problema urgente, contacte primeiro o seu PCP. O seu PCP pode ajudá-lo a obter o tipo certo de cuidados. O seu PCP pode dizer-lhe para se dirigir a um centro de cuidados urgentes ou mesmo às urgências. **Em caso de emergência, ligue para o 911 ou dirija-se diretamente ao hospital mais próximo.**

## Serviços de Emergência

Uma emergência é uma doença ou um ferimento que põe a vida em risco. Pode causar dores graves ou prejudicar a sua saúde se não receber tratamento imediato. Alguns exemplos de condições de emergência incluem:

- Doença grave ou traumatismo
- Ossos partidos
- Hemorragia que não para
- Enfarte do miocárdio
- Intoxicação
- Cortes ou queimaduras graves
- Emergências de saúde comportamental, como uma overdose de drogas ou ameaças de danos a si próprio ou a outra pessoa

Pode dirigir-se a qualquer hospital para receber cuidados de emergência. O Neighborhood cobre todos os cuidados de emergência de que necessita nos Estados Unidos e nos seus territórios. Este tipo de cuidados de emergência não necessita de uma autorização prévia. Contacte o seu PCP assim que puder e informe-o da sua consulta de emergência. Ele pode ajudá-lo se precisar de cuidados de acompanhamento.

## Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Os seus medicamentos sujeitos a receita médica estão cobertos pelo Neighborhood através da CVS Caremark. A CVS Caremark é a gestora de benefícios farmacêuticos (pharmacy benefit manager, PBM). Isto significa que o Neighborhood e a CVS trabalham em conjunto para garantir que tem acesso aos medicamentos que precisa.

Pode dirigir-se a quase todas as farmácias de Rhode Island para aviar as suas receitas. A

farmácia deve estar inscrita no programa Rhode Island Medicaid e fazer parte da rede de prestadores do Neighborhood. Para encontrar uma farmácia, visite o Diretório de Prestadores em [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor) ou ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Os medicamentos de especialidade são utilizados para tratar doenças complexas e crónicas, como a artrite reumatoide ou a esclerose múltipla. Se tomar um medicamento de especialidade, tem de utilizar uma farmácia de especialidade que esteja na nossa rede de farmácias. As farmácias de especialidade facilitam o levantamento dos medicamentos num local perto de si ou permitem que os medicamentos sejam entregues em sua casa. Um farmacêutico de especialidade também pode responder a quaisquer perguntas que possa ter sobre a sua medicação.

Para encontrar uma farmácia especializada, visite o Diretório de Prestadores online em [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor) ou ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Se o medicamento de especialidade que está a tomar não estiver disponível numa das nossas Farmácias de Especialidade, ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood.

O Formulário de Medicamentos do Neighborhood é uma lista de medicamentos cobertos pelo seu plano Neighborhood. Esta lista indica-lhe os medicamentos sujeitos a receita médica e os medicamentos não sujeitos a receita médica (over-the-counter, OTC) que o Neighborhood irá pagar. A maioria dos medicamentos está coberta por um fornecimento de 30 dias e alguns medicamentos de manutenção estão disponíveis para um fornecimento de 90 dias. Tenha em atenção que o nosso Formulário de Medicamentos está sujeito a alterações em qualquer altura.

Se um medicamento que toma não constar da lista do Formulário de Medicamentos ou for restrito, pode pedir ao seu prestador uma autorização prévia para esse medicamento. O Neighborhood avaliará o pedido de autorização prévia e entrará em contacto com o seu prestador dentro de 24 horas com uma decisão.

**DICA ÚTIL:** Se um medicamento estiver listado no Formulário de Medicamentos do Neighborhood, isso não significa que este medicamento esteja

coberto para si. O Neighborhood apenas cobre medicamentos ou produtos fabricados por empresas que participam no Drug Rebate Program (MDRP) (Programa de Descontos em Medicamentos).

Pode encontrar o Formulário de Medicamentos do Neighborhood no nosso website em [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org). Também pode obter uma cópia impressa do Formulário de Medicamentos ligando para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

## Rastreio Periódico Precoce e Tratamento de Diagnóstico (EPSDT)

À medida que crescem, os bebés, as crianças e os adolescentes devem consultar o seu PCP com frequência. É importante que façam exames regulares e tomem vacinas para se manterem saudáveis à medida que crescem. O Rastreio Periódico Precoce e Tratamento de Diagnóstico (Early Periodic Screening Diagnostic Treatment, EPSDT) é um programa que garante que as crianças recebem todos os cuidados de que necessitam.

As crianças até aos 21 anos devem ter consultas regulares com o seu PCP para verificar a sua saúde física e mental. Estes exames podem incluir:

- Um exame físico para verificar o seu crescimento e desenvolvimento
- Avaliações de saúde comportamental
- Vacinas adequadas à idade
- Testes de visão e audição
- Um exame dentário
- Análises laboratoriais
- Educação para a saúde

O PCP do seu filho informá-lo-á da frequência com que deve trazer o seu filho para uma consulta.

## Serviços de Saúde Comportamental

O Neighborhood cobre os serviços de saúde comportamental, como a saúde mental e o tratamento do consumo de substâncias. Para encontrar um prestador de saúde comportamental, verifique o Diretório de Prestadores do Neighborhood ou ligue para **1-800-459-6019 (TTY 711)**. A sua chamada é confidencial. Se não tiver a certeza do tipo de ajuda ou do tipo de prestador de que necessita, um representante dos Serviços para Membros pode ajudá-lo.

## Serviços dentários

Os serviços dentários para crianças são prestados através do Rite Smiles Program. O Rite Smiles é um plano dentário para **crianças nascidas depois de 1 de maio de 2000** e que são elegíveis para o Rhode Island Medicaid. Para encontrar um dentista, visite [www.uhc.com/ritesmiles](http://www.uhc.com/ritesmiles) ou contacte a UnitedHealthcare Dental através do número **1-866-375-3257 (TTY 711)**.

Os outros membros do Neighborhood devem utilizar o seu cartão Anchor quando se dirigem a um prestador de serviços dentários Medicaid.

## Disponibilidade para Consultas

O quadro abaixo mostra o tempo que deve demorar a obter os cuidados de que necessita.

Consultas	Acesso Normal
Telefone de Atendimento Fora de Horas	Vinte e quatro (24) horas, sete (7) dias por semana
Cuidados de Emergência	Imediatamente ou encaminhado para um serviço de emergência
Consulta de Cuidados Urgentes	No prazo de vinte e quatro (24) horas
Consulta de Cuidados de Rotina	No prazo de trinta (30) dias de calendário
Exame físico	180 dias de calendário
Consulta EPSDT	No prazo de 6 semanas
Consulta para Novo Membro	Trinta (30) dias de calendário
Serviços de saúde mental ou de tratamento do consumo de substâncias não emergentes ou não urgentes	No prazo de dez (10) dias de calendário

## Programas Especiais para o Manter Saudável

Queremos que esteja bem! O Neighborhood tem muitos benefícios e programas para o manter a si e à sua família saudáveis.

### Gestão de Cuidados

Se tem um problema de saúde há muito tempo, como diabetes ou doença cardíaca, pode beneficiar dos nossos programas de gestão de cuidados. A equipa de Gestão de Cuidados do Neighborhood pode ajudá-lo a compreender como manter-se saudável e ter uma melhor qualidade de vida. Contacte os Serviços para Membros através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)** para ser encaminhado para o nosso Departamento de Gestão Médica.

### Recompensas para Membros

Como membro do Neighborhood, pode ser elegível para benefícios e recompensas especiais por fazer escolhas saudáveis.\* As recompensas para membros incluem cartões de oferta da Walmart e muito mais. Visite o nosso website em [www.nhpri.org/rewards](http://www.nhpri.org/rewards) para obter mais informações sobre este programa.

\*Aplicam-se restrições

### Cuidados Preventivos

O Neighborhood cobre:

- Rastreios de bem-estar
- Exames de saúde anuais
- Imunizações para crianças, adolescentes e adultos
- Testes de rastreio de chumbo em crianças
- Outros exames de saúde

### Rastreio de chumbo

É importante que todas as crianças sejam submetidas a um rastreio de envenenamento por chumbo pelo menos uma vez até ao seu segundo aniversário. O Neighborhood enviará um postal aos pais das crianças que completam 1 ano de idade para os lembrar que devem fazer o rastreio do seu filho. Pode ser elegível para as recompensas do Neighborhood por fazer o rastreio de chumbo ao seu filho.

## Imunizações

O Neighborhood cobre as imunizações — também chamadas vacinas ou injeções — para crianças, adolescentes e adultos que vivem em Rhode Island. Tomar as vacinas que o seu prestador recomenda é uma forma fácil de se manter saudável. Pergunte ao seu PCP se tem todas as vacinas em dia. Pode obter algumas vacinas no consultório do seu prestador ou na sua farmácia local.

As crianças têm de tomar determinadas vacinas antes de poderem ir para a escola. Pergunte ao pediatra sobre as imunizações de que podem necessitar. O seu filho pode ser elegível para as recompensas do Neighborhood por receber certas imunizações.

### Programa de Gravidez Bright Start

O Neighborhood cobre aulas de nutrição, parto e parentalidade para os nossos membros. Também temos um programa especial para as mulheres grávidas, para ajudar a ter uma gravidez saudável. O Bright Start Program dá apoio e informações para ajudar os membros a terem uma gravidez saudável. Como parte do Bright Start Program, pode obter:

- O Guia Bright Start com dicas e informações úteis para o ajudar
- Recompensas por ir aos seus controlos pré-natais e pós-parto

Visite o nosso website em [www.nhpri.org/your-health](http://www.nhpri.org/your-health) para obter mais informações sobre o Bright Start.

### Outros Programas

Como membro, receberá a newsletter Healthy You do Neighborhood enviada para sua casa. Na newsletter Healthy You, pode aprender sobre formas de se manter saudável ao longo do ano. O Neighborhood também fornece uma newsletter especial online, Be Well, Stay Well, para membros com doenças crónicas para os ajudar a gerir a sua saúde. Visite [www.nhpri.org/members/member-newsletters](http://www.nhpri.org/members/member-newsletters) para ver Be Well, Stay Well.

### Dúvidas?

Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)** se tiver dúvidas sobre qualquer um dos programas de saúde do Neighborhood.

## Obter uma Segunda Opinião

Uma segunda opinião é quando pretende consultar outro prestador para obter a sua opinião sobre o seu problema de saúde. Pode obter uma segunda opinião de um prestador da rede para qualquer um dos seus benefícios cobertos. A escolha é sua e não é obrigatória para receber tratamento. Se pretender obter uma segunda opinião de um prestador fora da rede, terá de obter uma autorização prévia.

### Cuidados Fora da Rede/Fora da Área

Por vezes, pode necessitar de cuidados de um prestador que não faz parte da nossa rede. Este prestador é conhecido como um “prestador fora da rede”. Todos os benefícios e serviços cobertos, incluindo medicamentos, fornecidos fora da rede/área devem ser aprovados primeiro pelo Neighborhood, exceto para:

- Serviços de emergência
- Cuidados urgentes
- Serviços de planeamento familiar

Antes de marcar uma consulta com um prestador fora da rede, deve de obter uma autorização prévia do Neighborhood. Contacte os Serviços para Membros para saber como obter uma autorização prévia e se o medicamento será coberto na totalidade. Poderá ter de pagar por esses serviços.

### Autorizações Prévias

Por vezes, o seu prestador precisa de autorização do Neighborhood antes de lhe fornecer um determinado serviço ou medicamento. Isto é designado por autorização prévia ou aprovação prévia. O membro e o seu prestador precisam de trabalhar juntos para que os pedidos de autorização prévia sejam enviados ao Neighborhood. Se tiver dúvidas sobre o estado do seu pedido de autorização prévia, contacte diretamente o seu prestador. Se o seu prestador não obtiver uma autorização prévia, o serviço ou medicamento não será coberto.

### Equipa de Avaliação Médica do Neighborhood

O Neighborhood tem uma equipa de enfermeiros e pessoal clínico que avalia os pedidos de internamento hospitalar e outros tratamentos. A isto chama-se gestão da utilização (utilization management, UM). As nossas decisões em matéria de UM baseiam-se no que é seguro e adequado para os nossos membros e no que está coberto. Queremos ter a certeza de que recebe os melhores cuidados de saúde possíveis.

O Neighborhood não dá a ninguém dinheiro ou outras recompensas por decisões da UM que resultem na recusa de serviços, menos serviços ou menos cuidados. Se tiver dúvidas sobre a forma como tomamos decisões de cobertura, ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood.

Alguns dos serviços de cuidados de saúde que o membro ou o seu prestador solicitam necessitam de autorização prévia. O seu prestador apresentará o pedido à nossa equipa de UM antes de receber o serviço. Um enfermeiro ou médico do Neighborhood irá recolher informações o mais rapidamente possível dos seus prestadores para decidir se os serviços são clinicamente necessários. Clinicamente necessário significa que os serviços solicitados são necessários para a prevenção, diagnóstico, cura ou tratamento do seu estado de saúde.

A equipa do Neighborhood tomará uma decisão de cobertura dentro do tempo permitido pelos nossos regulamentos contratuais. Se forem necessárias mais informações para nos ajudar a tomar uma decisão sobre a cobertura, o processo demorará mais tempo e será notificado.

Respondemos a pedidos urgentes de serviços programados no prazo de 72 horas.

Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)** se:

- Pretende saber o estado de um pedido de autorização
- Tem dúvidas sobre o nosso processo UM
- Tem dúvidas sobre serviços que foram autorizados ou recusados

## Avaliação de Tecnologia Médica

O Neighborhood avalia novas tecnologias médicas, testes e tratamentos que podem ajudar a prestar melhores cuidados aos nossos membros. O nosso diretor médico e uma equipa do nosso pessoal e médicos tomam decisões sobre a utilização de novas tecnologias e tratamentos e sobre a cobertura dos mesmos. O membro, ou alguém que atue em seu nome, pode solicitar que uma tecnologia nova ou existente seja utilizada no seu tratamento. O Neighborhood analisará o seu pedido e informá-lo-á se está coberto no prazo de 90 dias. Os pedidos de avaliação mais rápida estão disponíveis para emergências médicas. Se desejar obter mais

informações sobre como avaliamos a nova tecnologia médica, ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

## Transporte Médico Não Urgente

Se precisar de ajuda para ir ou voltar da sua consulta médica, dentária ou outra consulta de saúde, poderá haver transporte disponível:

### Autoridade de Trânsito Público de Rhode Island (RIPTA)

A RIPTA tem serviços de autocarro de rota fixa para a maioria das comunidades de Rhode Island. As rotas estão disponíveis online em [www.ripta.com](http://www.ripta.com) ou ligando para o Apoio ao Cliente da RIPTA através do número **1-401-781-9400**. A RIPTA também oferece serviços flexíveis e o Programa para Deficientes ADA.

### Fornecedor de transporte médico não urgente

O transporte não urgente é um serviço coberto pelo Neighborhood.

**Para obter uma viagem**, contacte a MTM através do número **1-855-330-9131 (TTY 711)**, 24 horas por dia/7 dias por semana.

**Para bilhetes de autocarro**, contacte a MTM sete (7) dias úteis antes da sua consulta.

Podem ser disponibilizadas viagens de **carrinha** ou **táxi** para os membros que reúnem as condições necessárias. Contacte a MTM 48 horas antes da sua consulta. Por exemplo:

- Ligue na terça-feira para uma viagem na quinta-feira
- Ligue na terça-feira para uma viagem na quinta-feira
- Ligue na quarta-feira para uma viagem na sexta-feira, sábado ou domingo
- Ligue na quinta-feira para uma viagem na segunda-feira
- Ligue na sexta-feira para uma viagem na terça-feira

## Reembolso de Quilómetros

Se tiver direito a transporte mas o membro ou outra pessoa o puder levar à consulta, poderá receber dinheiro para gastar em combustível. Existem várias regras e requisitos.

Ligue para a MTM através do número **1-855-330-9131 (TTY 711)** ou para os Serviços para Membros do Neighborhood **1-800-459-6019 (TTY 711)** para obter ajuda com as suas necessidades de transporte.

# Benefícios Cobertos

Com o seu cartão de identificação do Neighborhood, pode beneficiar dos benefícios indicados no quadro seguinte. Não tem de pagar por nenhum destes serviços, a menos que receba um serviço que um prestador lhe diga que não está coberto pelo Neighborhood. Existem alguns serviços que não são cobertos.

Não deve ser faturado pelo seu prestador por um serviço coberto. Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood se receber uma fatura.

### Descrição dos Benefícios do Neighborhood

Se tiver dúvidas sobre um serviço específico e quiser saber se está coberto ou não, ligue para os Serviços para Membros através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Serviço/Benefício Coberto	Cobertura
Assistência ao aborto durante a gravidez	Coberto quando prestado por um prestador da rede.
Serviços diurnos para adultos	Coberto para idosos frágeis e outros adultos que precisam de supervisão e serviços de saúde durante o dia, quando clinicamente necessário. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Exames anuais de bem-estar, rastreios preventivos e imunizações	Coberto quando fornecido por prestadores de cuidados primários (PCP) na rede de MCO.
Serviços de saúde comportamental	Inclui serviços de tratamento e saúde mental baseados na comunidade e serviços de tratamento de consumo de substâncias. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de saúde comportamental (intensivos)	O tratamento da Saúde Comportamental e do Tratamento do Consumo de Substâncias inclui, mas não se limita ao seguinte: tratamento comunitário de estupefacentes, metadona, desintoxicação, intervenção em serviços de emergência, observação/estabilização de crise, serviços de internamento agudos, tratamento residencial agudo, programas hospitalares parciais, residências de reabilitação psiquiátrica de saúde mental MHPRR), programas diurnos, programas de tratamento ambulatório intensivo, tratamento comunitário assertivo (ACT), casas de saúde integradas (IHH), serviços de centros de saúde mental comunitários, serviços de tratamento ao domicílio (HBTS), análise comportamental aplicada (ABA), serviços e apoios de assistência pessoal (PASS) e descanso. O tratamento residencial não inclui alojamento e alimentação. Os serviços também incluem dias administrativamente necessários ordenados pelo Departamento de Crianças, Jovens e Famílias (DCYF). Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços quiropráticos	Os serviços estão limitados a doze (12) visitas anuais que incluem tratamento. Os serviços de quiroprática clinicamente necessários para além do limite anual de doze (12) consultas estão sujeitos a requisitos de autorização prévia.

Serviço/Benefício Coberto	Cobertura
Serviços de saúde mental e de tratamento do consumo de substâncias ordenados pelo tribunal	Os serviços são prestados no âmbito do plano. Os serviços incluem serviços de gestão de cuidados transitórios após o termo dos serviços ordenados pelo tribunal.
Serviços de doula	Os serviços estão cobertos durante o período pré-natal, o parto e até 12 meses após o parto.
Equipamento médico duradouro	Coberto quando encomendado por um prestador da rede. Inclui aparelhos cirúrgicos, dispositivos protéticos, dispositivos ortopédicos, tecnologia de assistência e outros materiais médicos. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de rastreio, diagnóstico e tratamento precoce e periódico (EPSDT)	Serviços de rastreio, diagnóstico e tratamento para crianças e jovens adultos até aos 21 anos de idade. Inclui a consulta inicial e a consulta de acompanhamento. Inclui rastreios inter-periódicos conforme indicação médica.
Serviços de urgência	Os serviços de urgência estão cobertos tanto dentro como fora do estado para situações de emergência. Não é necessária autorização prévia para cuidados de emergência.
Transporte de emergência	Coberto se for clinicamente necessário.
Cuidados oftalmológicos	Inclui o tratamento clinicamente necessário para doenças e lesões do(s) olho(s). Para os adultos, os exames oftalmológicos de rotina e um par de armações estão cobertos uma vez em cada 24 meses. As lentes são cobertas se forem clinicamente necessárias. Para os membros com diabetes, os exames oftalmológicos são cobertos uma vez a cada 12 meses. Para crianças com menos de 21 anos, os exames oftalmológicos e os óculos são cobertos conforme necessário.
Serviços de planeamento familiar	Inclui material de planeamento familiar não sujeito a receita médica (OTC), incluindo espuma, preservativos, geleia ou creme espermicida e esponjas. Estão cobertos os rastreios de infecções sexualmente transmissíveis (STI) e VIH. Pode dirigir-se a qualquer prestador, incluindo prestadores não pertencentes à rede, para obter estes serviços.
Cuidados dos pés	Coberto. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Tratamento da disforia de género	Coberto. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Aulas de formação em grupo/ individuais	São cobertas as seguintes aulas de grupo: educação para o parto, parentalidade, cessação do tabagismo, diabetes, asma, nutrição, consultor de lactação, etc.
Aparelhos auditivos	Coberto. Um par de aparelhos auditivos de três em três anos.

Serviço/Benefício Coberto	Cobertura
Serviços de cuidados ao domicílio	Os serviços cobertos fornecidos ao abrigo de um plano de cuidados ao domicílio autorizado por um médico incluem cuidados a tempo inteiro, a tempo parcial ou intermitentes prestados por um enfermeiro licenciado ou por um auxiliar de saúde ao domicílio (assistente de enfermagem certificado) para cuidados ao doente. E incluindo, conforme autorizado por um médico, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia respiratória e terapia da fala. Os serviços de cuidados ao domicílio incluem serviços laboratoriais e cuidados de enfermagem privados para um doente cujo estado de saúde exija cuidados de enfermagem mais qualificados do que os cuidados de enfermagem intermitentes. Os serviços de cuidados ao domicílio incluem serviços de cuidados pessoais, tais como ajudar o membro com a higiene pessoal, vestir-se, alimentar-se, transferir-se e necessidades ambulatórias. Os serviços de cuidados ao domicílio também incluem os serviços de cuidados domésticos que são incidentais às necessidades de saúde do membro, tais como fazer a cama do membro, limpar a área de estar do membro, como o quarto e a casa de banho, e lavar a roupa e fazer as compras do membro. Os serviços de cuidados domésticos só estão cobertos quando o membro também necessita de serviços de cuidados pessoais. Os serviços de cuidados ao domicílio não incluem cuidados temporários, cuidados de substituição ou cuidados diurnos. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de saúde ao domicílio	Os cuidados de saúde ao domicílio são cuidados de apoio prestados no domicílio. Os cuidados podem ser prestados por profissionais de saúde licenciados que asseguram o tratamento médico necessário ou por prestadores de cuidados profissionais que prestam assistência diária para garantir a realização das atividades da vida diária (ADL). Para os doentes que estão a recuperar de uma cirurgia ou de uma doença, os cuidados ao domicílio podem incluir terapias de reabilitação. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de infusão ao domicílio	Pode receber medicamentos injetáveis e de infusão administrados por um prestador específico no conforto da sua própria casa através de um prestador de infusão ao domicílio pertencente à rede. Alguns medicamentos para infusão podem exigir que o doente esteja estável com a terapêutica antes da administração no domicílio. Os serviços de infusão ao domicílio requerem autorização prévia. Contacte o seu prestador para nos apresentar um pedido.
Serviços de cuidados paliativos	Coberto quando encomendado por um prestador da rede. Os serviços estão limitados aos serviços cobertos pelo Medicare. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Cuidados hospitalares (internamento)	Coberto se for clinicamente necessário. Inclui os serviços cobertos pelo Medicaid prestados num ambiente hospitalar de internamento. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Cuidados hospitalares (ambulatório)	Coberto se for clinicamente necessário. Inclui os serviços cobertos pelo Medicaid prestados em regime de ambulatório hospitalar. Inclui fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala, terapia da linguagem, terapia auditiva, terapia respiratória e outros serviços cobertos pelo Medicaid prestados em ambiente hospitalar ambulatório. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.

Serviço/Benefício Coberto	Cobertura
Medicamentos injetáveis ou de infusão	Alguns medicamentos sujeitos a receita médica podem exigir a administração por um profissional de saúde, como os medicamentos injetáveis ou de infusão. O Neighborhood lista online os medicamentos injetáveis e de infusão cobertos através da Listagem Pesquisável de HCPCS de Benefícios Médicos e Farmacêuticos. Alguns medicamentos injetáveis e de infusão podem requerer autorização prévia e são cobertos quando clinicamente necessários. Além disso, o Neighborhood exige que certos medicamentos de infusão e injetáveis sejam administrados em locais específicos quando clinicamente apropriado (ou seja, em casa através de infusão doméstica, consultório médico ou sala de infusão).
Exames laboratoriais, serviços de diagnóstico, serviços de radiologia	Coberto quando pedido por um médico/prestador de MCO. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Programa principal	Inclui avaliação ao domicílio e gestão de casos não médicos. Os serviços são prestados pelo Departamento de Saúde do Estado ou por centros de chumbo para crianças envenenadas por chumbo.
Entrega de refeições para Novas Mães	Serviço de entrega de refeições gratuito prestado às novas mães após o parto no hospital. As mães recebem 28 refeições saudáveis diretamente em sua casa. Limitado a uma vez por 365 dias.
Medicamentos não sujeitos a receita médica (OTC)	Coberto quando o seu médico/prestador de MCO passa uma receita para um dos OTC listados no nosso formulário. Existem também os chamados medicamentos "não sujeitos a receita médica". Inclui material de planeamento familiar e material para deixar de fumar.
Cuidados num lar de idosos e num centro de enfermagem especializado	Coberto para membros da Rhody Health Partners (Parceiros) e da Rhody Health Expansion (Expansão) durante 30 dias consecutivos.
Todos os cuidados especializados e de custódia cobertos. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.	Cubiertos por nutricionistas-dietistas registrados (RDN) autorizados para ciertas afecciones médicas. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Serviços de nutrição	Coberto por Nutricionistas Dietistas Registrados (RDN) autorizados para determinadas condições médicas. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Cuidados pré-natais e pós-parto	Coberto pelo médico/prestador de MCO.
Medicamentos sujeitos a receita médica	Coberto quando pedido por um médico/prestador de MCO. Deve utilizar primeiro os medicamentos genéricos. Existe um número limitado de medicamentos de marca disponíveis; a maioria requer autorização prévia. Alguns medicamentos genéricos também requerem autorização prévia. O Formulário de Medicamentos do Neighborhood pode ser encontrado no nosso website em <a href="http://www.nhpri.org">www.nhpri.org</a> . Os medicamentos de especialidade só estão disponíveis quando aviados numa farmácia de especialidade do Neighborhood da rede (podem aplicar-se algumas exceções). Para encontrar uma farmácia especializada na nossa rede, procure no nosso diretório de prestadores em <a href="http://www.nhpri.org">www.nhpri.org</a> ou ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número 1-800-459-6019 (TTY 711).

Serviço/Benefício Coberto	Cobertura
Serviços preventivos	Coberto quando pedido por um médico/prestador de MCO. Pode ser necessário autorização prévia. Os serviços incluem serviços de apoio domiciliário, pequenas modificações ambientais, fisioterapia e serviços de cuidados pessoais.
Serviços do prestador	Inclui os serviços de médicos de cuidados primários, especialistas, obstetras-ginecologistas (OB/GYN) e outros prestadores da rede.
Serviços de reabilitação	Terapia física, ocupacional e da fala/linguagem prestada em centros de reabilitação ambulatórios autorizados. Deve ser ordenado por um médico de MCO. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de clínica escolar	Coberto se for clinicamente necessário em todos os locais designados.
Serviços para membros com VIH/SIDA ou em risco elevado de contrair o VIH	Serviços de gestão de casos médicos e não médicos. Atividades de aconselhamento e encaminhamento em matéria de benefícios/direito para ajudar os membros a terem acesso a programas públicos e privados.
Serviços de outros profissionais	Inclui os serviços de profissionais certificados ou licenciados pelo Estado de Rhode Island, ou seja, enfermeiros, assistentes médicos, assistentes sociais, nutricionistas dietistas registados, psicólogos e enfermeiras parteiras.
Educação especial	Os serviços cobertos para crianças com necessidades especiais ou atrasos de desenvolvimento, conforme indicado no Plano de Educação Individual (IEP) da criança, são cobertos, mas não são fornecidos pelo Neighborhood.
Terapias	Coberto se for clinicamente necessário. Inclui fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala e da linguagem, terapia auditiva e terapia respiratória. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de transplante	Coberto quando encomendado por um prestador da rede. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.

## Benefícios do RI Medicaid

Serviço/Benefício Coberto	Cobertura
Serviços dentários	Inclui exames e tratamentos dentários de rotina para adultos e crianças. As crianças nascidas depois de 1 de maio de 2000 recebem benefícios dentários através da UnitedHealthcare Dental e do programa Rite Smiles. Os serviços dentários de emergência estão cobertos pelo plano do Neighborhood. Para as crianças mais velhas e os adultos, os serviços dentários são prestados utilizando o cartão Medicaid (Anchor).
Transporte médico não urgente	Inclui cobertura para bilhetes de autocarro, viagens de carrinha ou táxi para consultas médicas, dentárias ou de outros prestadores de contratados pela Medicaid, se não houver outro transporte disponível. Deve ser marcado com antecedência.

# Benefícios de Planeamento Familiar Alargado

Este benefício destina-se às mulheres que:

- São elegíveis para o RIte Care
- Estiveram grávidas e estão agora doze meses após o parto ou doze meses após a perda da gravidez
- Estão sujeitas a perder a elegibilidade para o Medicaid

As mulheres elegíveis podem receber até vinte e quatro (24) meses dos benefícios de planeamento familiar indicados no quadro seguinte.

Para mais informações sobre benefícios específicos, visite o nosso website em [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

Serviço/Benefício Coberto	Cobertura
Determinados métodos de planeamento familiar sujeitos a receita médica e não sujeitos a receita médica	Cobertos, incluindo: pílulas contraceptivas de emergência, contraceptivos orais e injetáveis específicos, adesivos contraceptivos, capuzes cervicais, diafragma e antibióticos específicos. Os produtos de planeamento familiar não sujeito a receita médica (OTC), incluindo espuma, preservativos, geleia ou creme espermicida e esponjas, estão cobertos mediante receita médica do seu prestador.
Serviços hospitalares em ambulatório e serviços relacionados com a cirurgia	Ligadura tubária (esterilização) e tratamento de complicações importantes (incluindo anestesia) decorrentes de um procedimento relacionado com o planeamento familiar.
Procedimentos em ambulatório (no consultório ou clínica) - visita ao consultório	Uma consulta ginecológica completa e consultas adicionais relacionadas com planeamento familiar, laqueação de trompas (esterilização), inserção e remoção de DIU e coloscopia.
Encaminhamento para clínicas gratuitas para outros serviços médicos	Encaminhamento para outros serviços, se necessário. Por exemplo, encaminhamento para a clínica de doenças sexualmente transmissíveis do Estado para tratamento, testes confidenciais de VIH e/ou locais de aconselhamento. Contacte o Departamento de Saúde de Rhode Island através do número <b>1-401-222-2320</b> para obter uma lista de clínicas e locais de aconselhamento que lhe podem prestar estes serviços.
Laboratório	Inclui testes de gravidez, exame anual de Papanicolau, testes de doenças sexualmente transmissíveis, testes de anemia, análise de urina com vareta e cultura de urina.

# Serviços Fora da Rede

Alguns serviços fora da rede são cobertos. Consulte o quadro abaixo.

Serviço/Benefício Coberto	Cobertura
Cuidados urgentes e de emergência	Coberto nos Estados Unidos e nos seus territórios. Não é necessária autorização prévia.
Serviços de planeamento familiar	Os membros podem consultar os prestadores do Neighborhood ou prestadores fora da rede para serviços de planeamento familiar. Não é necessário qualquer encaminhamento.
Todos os outros serviços	É necessária uma autorização prévia do Neighborhood. Contacte o seu prestador para que o pedido de autorização prévia nos seja enviado. Se não obtiver uma autorização prévia para serviços fora da rede, terá de pagar por esses serviços.

# Serviços Não Cobertos

Esta é apenas uma amostra, e não uma lista completa, dos serviços não cobertos. Se tiver alguma dúvida sobre um serviço e precisar de saber se está coberto, contacte os Serviços para Membros através do número **1-800-459-6019**.

- Procedimentos e medicamentos experimentais
- Quartos privados em hospitais, exceto se clinicamente necessário
- Cirurgia estética e medicamentos
- Serviços de tratamento da infertilidade
- Medicamentos, procedimentos cirúrgicos, imagiologia ou dispositivos para disfunção sexual ou erétil
- Medicamentos ou produtos cujo fabricante não participa no Medicaid Drug Rebate Program (MDRP) (Programa de Descontos em Medicamentos)

Para obter mais informações sobre o que o Neighborhood não cobre, visite a nossa “Política de Pagamento de Serviços Não Cobertos” no nosso website em [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

# Direitos e Responsabilidades dos Membros

## Como membro do Neighborhood, tem o direito de:

- Receber informações sobre o Neighborhood, os seus serviços e prestadores e os direitos e responsabilidades dos membros
- Ser tratado com respeito e com a devida consideração pela sua dignidade e privacidade.
- Receber informações sobre as opções e alternativas de tratamento disponíveis, apresentadas de uma forma adequada à sua capacidade de compreensão.
- Não ser objeto de qualquer forma de restrição ou isolamento utilizado como meio de coerção, disciplina, conveniência ou retaliação.
- Incluir a duração do internamento das mães e dos recém-nascidos após o parto
- À privacidade de todos os registos e comunicações, conforme exigido por lei. Os funcionários do Neighborhood seguem uma política de confidencialidade rigorosa relativamente a todas as informações dos membros.
- Um atendimento respeitoso e pessoal, independentemente da sua raça, nacionalidade, sexo, idade, orientação sexual, filiação religiosa ou condições pré-existentes
- Uma discussão aberta sobre serviços domiciliários e comunitários adequados ou opções de tratamento clinicamente necessárias para as suas condições, independentemente da cobertura de custos ou benefícios
- Obter uma segunda opinião médica sobre questões médicas e cirúrgicas
- Apresentar queixas ou recursos sobre o Neighborhood ou sobre os cuidados prestados pelos seus prestadores e/ou agências
- Fazer recomendações sobre as Políticas de Direitos e Responsabilidades dos Membros do Neighborhood
- Solicitar e receber uma cópia dos seus registos médicos e solicitar a sua alteração ou correção
- Receber serviços de cuidados de saúde.
- Exercer os seus direitos, e que o exercício desses direitos não afete negativamente a forma como o Neighborhood e os seus prestadores o tratam

## As suas responsabilidades:

- Comunicar ao Estado (HealthSource RI ou Departamento de Serviços Humanos), no prazo de 10 dias a contar da data da alteração, alterações como a morada, os rendimentos, a dimensão da família, etc
- Escolher um PCP e um local de cuidados primários. O seu PCP irá coordenar todos os seus cuidados médicos. Pode mudar de PCP em qualquer altura, ligando para os Serviços para Membros do Neighborhood.
- Que todos os seus cuidados médicos sejam prestados por, ou organizados por, um prestador da Rede do Neighborhood
- Ter consigo a sua identificação de membro do Neighborhood e o seu cartão do Rhode Island Medicaid
- Fornecer, na medida do possível, informações que o Neighborhood e os seus profissionais e prestadores precisam para cuidar de si
- Tratar os prestadores do Neighborhood, outros doentes e representantes do Neighborhood com respeito
- Saber mais sobre os seus problemas de saúde e ajudar a planejar o tratamento que o membro e o seu prestador acordam
- Seguir os planos e instruções de cuidados que acordou com os seus prestadores
- Falar com o seu PCP sobre todos os cuidados de especialidade. Se precisar de um especialista, o seu PCP trabalhará consigo para garantir que recebe cuidados de qualidade.
- Contactar primeiro o seu PCP para obter ajuda se tiver um problema de saúde urgente. Em caso de emergência com risco de vida, ligue de imediato para o **911** ou dirija-se ao serviço de urgência mais próximo.

**Contacte os Serviços para Membros do Neighborhood se tiver alguma dúvida sobre os seus direitos e responsabilidades.**

## Diretivas Antecipadas

Quando já não puder tomar decisões sobre cuidados de saúde por si própria, existem documentos que ajudarão a dar a conhecer os seus desejos. São os chamados testamentos em vida e procurações duradouras.

O testamento em vida é um conjunto de instruções. Indica o que deve acontecer se ficar gravemente doente e não conseguir comunicar.

Uma procuração duradoura permite que outra pessoa tome decisões sobre cuidados de saúde por si.

O membro escolhe quem será essa pessoa. Pode ser o seu cônjuge, um membro da família ou um amigo.

As diretivas antecipadas explicam o tratamento que deseja receber se ficar gravemente doente ou ferida. As diretivas antecipadas podem ser escritas ou faladas. Pergunte ao seu prestador de cuidados primários sobre estas opções. Também pode encontrar mais informações e formulários relacionados no website do Departamento de Saúde de Rhode Island, [www.health.ri.gov/lifestages/death/about/endoflifedecisions](http://www.health.ri.gov/lifestages/death/about/endoflifedecisions).



# Queixas, Reclamações e Recursos

O membro tem o direito de apresentar uma queixa, uma reclamação ou um recurso. Se não estiver satisfeita com os cuidados ou serviços que recebe, queremos saber, para podermos ajudar a resolver o problema.

## Pode outra pessoa apresentar uma queixa ou uma reclamação ou um recurso por mim?

Sim. O seu médico, outro prestador, um amigo, um familiar ou qualquer pessoa que deseje, pode apresentar o pedido por si. Primeiro, tem de nos informar por escrito que autoriza essa pessoa a trabalhar connosco. Os membros podem preencher um Formulário de Representante Autorizado que autoriza a pessoa a ajudar com a sua queixa, reclamação ou recurso. O Neighborhood deve receber o formulário preenchido antes de podermos falar com a pessoa que identificou. Guarde uma cópia do seu Formulário de Representante Autorizado. O formulário é válido por um ano a contar da data da sua assinatura, a menos que nos diga que já não pretende autorizar alguém a agir em seu nome. Para obter um Formulário de Representante Autorizado, contacte os Serviços para Membros.

## Qual é a diferença entre uma reclamação de um doente e uma queixa?

Uma queixa é feita devido a questões menores que podem ser resolvidas pelo pessoal do plano de saúde na altura em que o membro notifica o plano. Uma reclamação é uma queixa formal que exprime insatisfação relativamente a um assunto, incluindo, mas não se limitando a, qualidade dos cuidados, processo do plano de saúde ou se os seus direitos de associado não forem respeitados.

## Queixas

O membro ou o seu representante autorizado têm o direito de apresentar uma queixa em qualquer altura. Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood. Podemos responder às suas

perguntas ou preocupações sobre benefícios, serviços, acesso a consultas, faturas erradas que recebeu ou outras questões. Se possível, resolveremos o seu problema no momento da sua chamada. Se tal não for possível, solicitaremos mais informações e entraremos em contacto consigo no prazo de 30 dias de calendário após a apresentação da queixa. Em qualquer altura, podemos pedir-lhe mais informações.

O membro, ou o seu representante autorizado, também pode apresentar uma queixa por escrito.

Enviar as queixas por escrito para  
**Neighborhood Health Plan of Rhode Island**  
**Attn: Grievance and Appeals Unit**  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

## Reclamações

Uma reclamação é uma insatisfação sobre qualquer assunto que não seja um serviço não coberto. Exemplos de uma reclamação incluem:

- Não está satisfeita com a forma como respondemos à sua queixa
- Não concorda com o facto de pedirmos mais tempo para tomar uma decisão de autorização
- Tem dúvidas sobre a qualidade dos cuidados ou serviços prestados
- Considera que o prestador ou o seu funcionário foi mal-educado
- Considera que um prestador não respeitou os seus direitos de membro

Pode apresentar uma reclamação em qualquer altura. Responderemos à sua reclamação no prazo de 90 dias de calendário. Por vezes, precisamos de mais informações ou de tempo para decidir. Se precisarmos de mais tempo, entraremos em contacto consigo para o informar.

O membro ou o seu representante autorizado pode apresentar uma reclamação por escrito ou por telefone em qualquer altura. A apresentação de uma reclamação não afetará a sua cobertura de saúde.

## Recursos

Um recurso é um pedido para alterar uma decisão tomada pelo Neighborhood para cuidados médicos, serviços ou medicamentos que o membro ou o seu prestador acreditam que o membro deve receber. Também pode ser um pedido de serviços ou fornecimentos que não estão incluídos nos seus benefícios cobertos e que o membro ou o seu prestador consideram que deve receber. O membro ou um representante autorizado pode apresentar um recurso por escrito, pessoalmente ou ligando para os Serviços para Membros do Neighborhood. Os pedidos de avaliação de serviços que foram recusados por nós devem ser efetuados no prazo de 60 dias de calendário após a nossa decisão. Iremos analisar os cuidados ou serviços que foram recusados ou a decisão de cobertura que foi tomada.

Enviar os recursos por escrito para:  
**Neighborhood Health Plan of Rhode Island**  
**Attn: Grievance and Appeals Unit**  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

O pessoal qualificado do Neighborhood decide sobre os recursos que não dizem respeito a questões médicas. Os profissionais de saúde qualificados decidem sobre os recursos relativos a questões médicas. Dar-lhe-emos uma decisão sobre o seu recurso no prazo de 30 dias de calendário após a receção do mesmo.

## Tem o direito de:

- Pedir e obter cópias de todos os documentos relacionados com o seu recurso. Acrescentar informações sobre o recurso ao seu processo, por escrito ou pessoalmente.
- Para continuar a ter serviços cobertos pelo Medicaid enquanto o seu recurso está a ser analisado. Para que estes serviços cobertos pelo Medicaid continuem a ser prestados, deve telefonar-nos ou informar-nos no prazo de 10 dias de calendário após a recusa. Se o seu recurso for recusado, poderá ter de pagar o custo de quaisquer benefícios continuados que tenha recebido. Se o seu recurso for aprovado e não tiver solicitado a continuação dos seus serviços enquanto o recurso estava a ser processado, autorizaremos ou forneceremos serviços no prazo de 72 horas.
- A um recurso rápido (urgente) se o seu prestador de considerar que um atraso nos seus

cuidados ou tratamento pode constituir um risco para a sua vida ou causar-lhe dores graves. O membro ou o seu prestador deve contactar os Serviços para Membros do Neighborhood para solicitar um recurso rápido.

## Recursos urgentes (rápidos)

Pode pedir-nos um recurso urgente, ou “rápido”, se esperar até 30 dias por uma decisão causar dores intensas ou puder pôr a sua vida em risco sem cuidados médicos imediatos. Quando o seu prestador sentir que um atraso nos seus cuidados ou tratamento pode ser uma emergência médica, o membro ou o seu prestador devem ligar para os Serviços para Membros do Neighborhood para solicitar um recurso rápido. Responderemos ao seu recurso rápido no prazo de 72 horas após a sua receção. Se forem necessárias mais informações, contactá-la-emos no prazo de 2 dias de calendário para o informar de que precisamos de mais tempo para analisar o seu recurso. Podemos prolongar o nosso período de análise até 14 dias de calendário. Se o utilizador não concordar com a nossa decisão de prolongar o prazo, pode apresentar-nos uma reclamação.

Se recusarmos o seu pedido de recurso rápido, decidiremos sobre o seu recurso no prazo de 30 dias de calendário após a receção do mesmo.

## Recursos Externos

Depois de concluir o processo de recurso junto do seu plano, e se ainda não estiver satisfeita com o resultado, pode solicitar que uma Organização de Avaliação Independente (Independent Review Organization,IRO) avalie o seu recurso para serviços médicos. Os pedidos de recurso externo devem ser recebidos no prazo de quatro (4) meses a contar da data da decisão do recurso. Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood para obter ajuda ou para obter instruções por escrito sobre como apresentar um recurso externo.

## Audiência Pública

Se não estiver satisfeita com o resultado da decisão de recurso da MCO, também pode solicitar uma Audiência Pública. O seu pedido deve ser efetuado no prazo de cento e vinte (120) dias de calendário a partir da data da sua decisão de recurso. A Audiência Pública é facilitada pelo Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos

(EOHHS). Tem o direito a que os serviços cobertos pelo Medicaid continuem a ser prestados enquanto estiver a passar por uma Audiência Pública. Se o recurso à Audiência Pública for recusado, poderá ser responsável pelo custo de quaisquer benefícios continuados que tenha recebido. Para solicitar uma Audiência Pública, contacte o Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos (EOHHS):

- Ligue para **1-401-462-2132 (TTY 1-401-462-3363)**, depois de ter concluído o processo de recurso interno do Neighborhood
- Envie o seu pedido por fax para **1-401-462-0458**
- Envie o seu pedido por e-mail para: **OHHS.AppealsOffice@ohhs.ri.gov**
- Envie o seu pedido por correio para: **EOHHS Appeals Office, Virks Building 3 West Road Cranston, RI 02920**

## Queixas sobre o Processo de Recurso

Pode apresentar uma queixa em qualquer altura durante o processo de recurso junto do Gabinete do Comissário para o Seguro de Saúde (Health Insurance Commissioner, OHIC) através da linha de apoio ao consumidor:

### Linha de Apoio ao Consumidor de Recursos, Educação e Assistência em Matéria de Seguros de Rhode Island (RIREACH)

300 Jefferson Blvd, Suite 300

Warwick, RI 02888

Telefone: **1-855-747-3224**

Website: **www.rireach.org**

E-mail: **rireach@ripin.org**

Para obter ajuda com a sua queixa, reclamação ou recurso, pode também contactar os Serviços Jurídicos de Rhode Island (RI Legal Services) através do número **1-401-274-2652**.



# Compromisso de Qualidade do Neighborhood Health Plan de Rhode Island

Queremos garantir que tem acesso a cuidados de saúde de elevada qualidade. O nosso Quality Improvement Program (Programa de Melhoria da Qualidade) acompanha aspectos importantes dos seus cuidados. Verificamos a qualidade dos cuidados e serviços que recebe. Estamos sempre a trabalhar para melhorar a qualidade. Enviamos aos nossos membros e prestadores lembretes sobre testes de chumbo e vacinas que previnem doenças como a poliomielite, papeira, sarampo e varicela.

Queremos garantir que tem:

- Fácil acesso a cuidados de saúde médicos e comportamentais de qualidade
- Programas de saúde preventiva que satisfaçam as suas necessidades
- Ajuda com quaisquer condições crónicas ou doenças que tenha
- Apoio quando mais precisa, por exemplo, após visitas ao hospital ou quando está doente
- Elevada satisfação com os seus prestadores e com o plano de saúde

Uma das formas de medirmos o nosso desempenho é através das medidas HEDIS®. HEDIS é a sigla de Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de Dados e Informações sobre a Eficácia dos Cuidados de Saúde). Os dados do HEDIS ajudam-nos a acompanhar coisas como a frequência com que os nossos membros consultam o seu prestador de cuidados primários, tomam os seus medicamentos para a asma ou fazem rastreios de saúde importantes.

Também queremos ter a certeza de que está satisfeita com os serviços que recebe do seu prestador e de nós. Para tal, analisamos os resultados do inquérito CAHPS®. CAHPS é a sigla de Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Avaliação dos Consumidores sobre os Prestadores e Sistemas de Cuidados de Saúde). Este inquérito faz perguntas para saber se está satisfeita com os cuidados que recebe. Se receber um inquérito aos membros pelo correio, é importante que o preencha e o devolva, porque a sua opinião é importante.

O Neighborhood analisa os resultados do HEDIS e do CAHPS. Depois, partilhamos as nossas conclusões com os nossos prestadores. Trabalhamos com eles para garantir que os cuidados e serviços que eles lhe prestam e os serviços que nós lhe prestamos contribuem de forma positiva para os seus cuidados de saúde.

Aceda ao nosso website em [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) se quiser saber mais sobre este programa. Contacte os Serviços para Membros do Neighborhood para solicitar cópias impressas destas informações.

HEDIS® é uma marca registada do Comité Nacional para a Garantia da Qualidade (National Committee for Quality Assurance, NCQA).

CAHPS® é uma marca registada da Agência para a Investigação e Qualidade dos Cuidados de Saúde (Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ).

# Outras Informações do Plano de Saúde

## Como Cancelar a Inscrição do Neighborhood

Pode alterar o seu plano de saúde durante o período anual de inscrição aberta do estado ou no prazo de 90 dias de calendário após a adesão ao Neighborhood. Se desejar cancelar a sua inscrição noutra altura, pode fazê-lo por qualquer um dos seguintes motivos: má qualidade dos cuidados, má continuidade dos cuidados (por exemplo, falta de acesso ao seu PCP ou aos serviços de especialidade necessários), discriminação, falta de acesso a transporte, mudança para fora do estado ou por outros motivos válidos. Visite [www.eohhs.ri.gov](http://www.eohhs.ri.gov) para obter um formulário de Pedido de Mudança de Plano de Saúde. O Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos de Rhode Island (EOHHS) decidirá se pode mudar de plano.

## Coordenação de Benefícios (COB)

Se membro ou qualquer membro da sua família tiver outro plano de saúde, esse plano é o seu seguro principal. O Neighborhood é o seu plano de saúde secundário. Contacte os Serviços para Membros se tiver outro seguro ou se essa cobertura tiver terminado

## CurrentCare®

Quanto mais informações os seus prestadores tiverem sobre o seu historial clínico, melhor poderão tratar de si. Pode consultar mais do que um prestador. Pode ter visitado um hospital, um consultório de um prestador ou uma clínica comunitária. Cada um destes prestadores pode fazer um melhor trabalho se tiver acesso a todos os seus registos médicos num único local.

A CurrentCare® é uma base de dados que lhes pode fornecer esses registo. É a rede de saúde eletrónica de Rhode Island. Se se inscrever, dá autorização aos seus prestadores para verem as suas informações de saúde na base de dados. Isto mantém todos os seus prestadores informados e permite-lhes coordenar facilmente os seus cuidados de saúde. Se quiser inscrever-se na CurrentCare®, ligue para [1-888-858-4815](tel:1-888-858-4815). A adesão é gratuita.

## Base de Dados de Pedidos de Reembolso de Todos os Contribuintes de Rhode Island

O Neighborhood é obrigado por lei a comunicar dados sobre a utilização e os custos dos cuidados de saúde dos seus membros. Esta informação será introduzida na Base de Dados de Pedidos de Reembolso de Todos os Contribuintes de Rhode Island. Será utilizada pelos decisores políticos para tomar melhores decisões em matéria de cuidados de saúde. A escolha é sua:

1. Se quiser que os dados da sua família constem dos registo, não tem de fazer nada.
2. Se quiser que os seus dados não sejam incluídos, vá a [www.rapcd-optout.com](http://www.rapcd-optout.com). Se não conseguir aceder à Internet, contacte o Apoio ao Consumidor de Seguros de Saúde de Rhode Island através do número [1-855-747-3224](tel:1-855-747-3224).

Se tiver uma pergunta ou quiser saber mais, envie um e-mail para [riapcd@ohic.ri.gov](mailto:riapcd@ohic.ri.gov).

## Fraude, Desperdício e Abuso

Se suspeitar ou souber que está a ocorrer fraude, desperdício ou abuso, comunique-o imediatamente. A fraude ocorre quando um membro ou prestador faz algo que não é honesto para que ele próprio ou outra pessoa obtenha resultados positivos ou algum tipo de benefício ou incentivo. O desperdício ocorre quando há uma utilização excessiva de serviços ou outras práticas que, direta ou indiretamente, resultam em custos desnecessários para o sistema de saúde. O abuso ocorre quando não são seguidas práticas comerciais e médicas adequadas, o que resulta num custo desnecessário para o Medicaid Program (Programa Medicaid). A denúncia de fraude, desperdício e abuso não afetará a forma como será tratado pelo Neighborhood. Tem a possibilidade de manter o anonimato quando faz a denúncia. Forneça o máximo de informações possível, o que ajudará as pessoas que estão a investigar a denúncia.

Alguns exemplos de fraude, desperdício ou abuso são:

- Partilhar, emprestar, alterar ou vender um plano de saúde ou um cartão de identificação Rhode Island Medicaid para que outra pessoa possa obter serviços de cuidados de saúde
- Utilizar o plano de saúde de outra pessoa ou o cartão de identificação Rhode Island Medicaid para obter serviços de cuidados de saúde
- Utilizar o bloco de receitas de um prestador para alterar ou falsificar a receita de um prestador para receber medicamentos
- Receber benefícios em Rhode Island e noutra estado
- Mentir sobre quanto dinheiro ganha ou onde vive para ter direito a benefícios
- Vender ou dar a terceiros receitas médicas que lhe foram receitadas
- Prestadores de serviços ou hospitais que faturam ao membro ou ao seu plano de saúde serviços que nunca foram prestados

Existem muitas formas de comunicar fraudes, desperdícios e abusos. Pode:

- Ligar para os Serviços para Membros do Neighborhood ou escrever uma carta ao Neighborhood
- Ligar para a Linha Direta de Conformidade Neighborhood através do número [1-888-579-1551](tel:1-888-579-1551)
- Contactar o RI Gabinete de Integridade dos Programas através do número [1-401-462-6503](tel:1-401-462-6503)
- Ligar para a linha direta de Fraudes do Departamento de Serviços Humanos do RI para denúncias sobre CCAP, SNAP, RI Works e GPA: [1-401-415-8300](tel:1-401-415-8300)
- Contactar o Departamento do Procurador-Geral de Rhode Island para obter relatórios sobre fraude Medicaid, abuso ou negligência de doentes ou desvio de medicamentos através do número [1-401-222-2556](tel:1-401-222-2556) ou [1-401-274-4400 ext. 2269](tel:1-401-274-4400 ext. 2269)



# Aviso de Práticas de Privacidade

Com efeitos a partir de 9/19/2013, em conformidade com a Portabilidade e Responsabilidade dos Seguros de Saúde

(HIPAA) Regras de Privacidade Omnibus ESTE AVISO INFORMA-A SOBRE A FORMA COMO AS SUAS INFORMAÇÕES MÉDICAS PODEM SER UTILIZADAS E PARTILHADAS. DIZ-LHE TAMBÉM COMO PODE TER ACESSO A ESTAS INFORMAÇÕES. LEIA-O COM ATENÇÃO.

O Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood) usa e partilha informações de saúde protegidas (PHI) para o seu tratamento, para pagar os cuidados de saúde e para gerir a nossa atividade. Também podemos utilizar e partilhar as suas informações por outros motivos, conforme permitido e exigido por lei.

As PHI incluem informações de saúde, como registos médicos, que contêm o seu nome, o seu número de membro ou outras informações que a podem identificar. As formas de PHI incluem informações verbais, escritas ou eletrónicas. O Neighborhood não usará ou divulgará informações sobre a raça, etnia, idioma, orientação sexual e identidade de género de um indivíduo, exceto conforme permitido ou exigido pela Regra de Privacidade da HIPAA e pela lei estadual aplicável. O Neighborhood não negará serviços, cobertura e/ou benefícios com base na sua raça, etnia, idioma, orientação sexual ou identidade de género.

## Porque é que o Neighborhood utiliza ou partilha as suas PHI?

- Para o seu **tratamento**. Por exemplo, as informações podem ser partilhadas com os seus médicos para decidir o que é melhor para si.
- Para **pagar os seus cuidados**. Por exemplo, as informações sobre o seu benefício podem ser partilhadas com um médico para que os pedidos de reembolso possam ser pagos.
- Para **operações** de cuidados de saúde. Por exemplo, o Neighborhood pode contactá-la sobre programas de saúde que o podem ajudar.

O Neighborhood partilha as suas PHI conforme necessário com associados comerciais. Os associados comerciais concordam em proteger as suas PHI verbais, escritas ou eletrónicas. Não estão

autorizados a utilizar as suas PHI para além do previsto no nosso contrato com eles.

O Neighborhood pode usar as suas PHI para o lembrar das consultas. O Neighborhood também pode fornecer-lhe informações sobre outros tratamentos ou benefícios e serviços relacionados com a saúde.

## Quando é que o Neighborhood pode usar ou partilhar as suas PHI sem a sua aprovação por escrito?

O Neighborhood tem permissão ou é obrigado por lei a partilhar as suas PHI de maneiras que ajudem o bem público. Em alguns casos, existem muitos requisitos que o Neighborhood deve cumprir antes de podermos partilhar as suas PHI. Para mais informações, consulte: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).

## Exemplos de quando o Neighborhood pode utilizar ou partilhar as suas PHI:

- **Quando exigido por lei.**
- **Para atividades de saúde pública.** Isto pode ser para evitar surtos de doenças.
- **Em casos de abuso, negligéncia ou violência doméstica.** O Neighborhood só pode partilhar com entidades que estejam autorizadas por lei a obter estas informações.
- **Para atividades de supervisão da saúde.** Pode tratar-se de auditorias ou de investigações de fraude e abuso.
- **Para processos judiciais e administrativos.** Por exemplo, para responder a uma ordem judicial ou a uma intimação.
- **Para efeitos de aplicação da lei.** Por exemplo, para ajudar a encontrar uma pessoa desaparecida ou denunciar um crime, sujeito a quaisquer limitações estabelecidas nas Normas de Privacidade de Informações de Saúde Individualmente Identificáveis (Regra de Privacidade).

• **Para dar informações sobre os falecidos.** As PHI podem ser partilhadas com os médicos legistas. Pode ser para identificar uma pessoa falecida, descobrir a causa da morte, ou conforme permitido por lei. As suas também podem ser partilhadas com agências funerárias.

- **Para a dádiva de órgãos, olhos ou tecidos.** Por exemplo, com uma agência de recolha de órgãos para ajudar num transplante de órgãos.
- **Para investigação.** Por exemplo, para estudar uma doença, conforme permitido por lei.
- **Para a saúde e a segurança.** Por exemplo, para evitar o perigo para a saúde ou segurança pública numa emergência.
- **Para funções governamentais.** Por exemplo, para uso militar ou de veteranos, segurança nacional ou serviços de proteção.
- **Para indemnização de trabalhadores.** Por exemplo, para cumprir a legislação relativa à indemnização dos trabalhadores.
- **Para estabelecimentos prisionais.** Para pessoas sob custódia: (1) para prestar cuidados de saúde, (2) para proteger a sua saúde e a saúde de outros, e (3) para a segurança da instituição.

As leis federais e estatais podem limitar a utilização e a partilha de PHI, incluindo informações altamente privadas sobre si. Isto pode incluir leis federais sobre:

1. VIH/SIDA;
2. Saúde mental;
3. Testes genéticos;
4. Consumo de álcool e de drogas;
5. Informações sobre infecções sexualmente transmissíveis e saúde reprodutiva; e
6. Abuso ou negligéncia de crianças ou adultos, incluindo agressão sexual.

Se forem aplicadas leis mais rigorosas, o Neighborhood cumprirá os requisitos da lei mais rigorosa. Para mais informações, consulte:

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

## Quando é que o Neighborhood precisa da sua aprovação para partilhar as suas PHI?

O Neighborhood deve ter a sua aprovação para:

- Utilizar e partilhar **notas de psicoterapia**.
- Utilizar e partilhar PHI por **razões de marketing**.
- **Vender as suas PHI**.

Exceto conforme indicado neste aviso, o Neighborhood usa e partilha as suas PHI apenas com a sua aprovação por escrito. O membro pode cancelar a sua aprovação em qualquer altura, exceto se já tivermos dado seguimento à mesma. Terá de nos escrever para cancelar a sua aprovação.

## Quais são os seus direitos em matéria de informações de saúde?

Tem o direito de:

### Pedir limites sobre como o Neighborhood utiliza e partilha as suas PHI.

Pode pedir que as suas PHI não sejam utilizadas ou partilhadas para fins de tratamento, pagamento e operações. Também pode pedir ao Neighborhood para não partilhar as suas PHI com familiares, amigos ou outras pessoas envolvidas nos seus cuidados. O Neighborhood tentará satisfazer o seu pedido, mas não é obrigado a fazê-lo.

### Pedir para que as suas PHI sejam comunicadas em privado.

Pode pedir para ser contactado de uma forma específica (por exemplo, por telemóvel) ou num local diferente. O Neighborhood seguirá os pedidos razoáveis quando a partilha das suas PHI puder colocá-la em perigo.

### Rever e copiar as suas PHI.

Tem o direito de rever e obter uma cópia das suas PHI. Em certos casos, podemos recusar o pedido. Importante: O Neighborhood não dispõe de cópias completas dos seus registos médicos. Contacte o seu médico de cuidados primários para solicitar uma cópia do seu processo clínico.

### Efetuar alterações às suas PHI.

Se achar que as suas informações de saúde estão erradas ou incompletas, pode pedir para as alterar. O pedido deve ser efetuado por escrito e deve ser justificado. Estas alterações só serão efetuadas nos seus registos de membro do Neighborhood. Se recusarmos o seu pedido, pode apresentar uma carta a discordar de nós.

### Pedir um registo de quando as suas PHI foram partilhadas.

Pode solicitar uma lista das vezes em que o Neighborhood partilhou as suas PHI durante os seis (6) anos anteriores à data do seu pedido. A lista incluirá as pessoas com quem a partilhamos e porquê. A lista não incluirá as PHI que tenham sido partilhadas:

- Para tratamento, pagamento ou operações relacionadas com os seus cuidados de saúde.
- Com o membro sobre as suas próprias PHI.
- Por razões permitidas ou exigidas por lei.
- Com a sua aprovação.
- Às pessoas envolvidas nos seus cuidados.
- Por razões de segurança nacional.
- Aos estabelecimentos prisionais ou aos funcionários responsáveis pela aplicação da lei que tenham a custódia de um recluso.
- Como parte de um conjunto de dados limitado.
- Antes de 14 de abril de 2003.

## Solicite uma cópia em papel deste aviso ao Neighborhood.

Pode sempre solicitar uma cópia em papel deste aviso. Também pode obter uma cópia no nosso website, [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

## Ser notificado quando houver uma violação das suas PHI.

O Neighborhood irá notificá-lo de qualquer acesso não autorizado ou partilha das suas PHI.

## Apresentar uma queixa se considerar que os seus direitos de privacidade foram violados.

Não é obrigado a renunciar aos seus direitos de privacidade para apresentar uma queixa e os seus benefícios não serão alterados.

Para apresentar uma queixa, ligue para **(888) 579-1551** ou escreva para Neighborhood's Privacy Official em:

**Neighborhood Health Plan of Rhode Island  
Attn: Compliance & Privacy Officer  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917**

Estão disponíveis instruções para apresentar uma queixa junto do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos, Gabinete dos Direitos Civis (OCR) em:

<https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>.

Para apresentar uma queixa:

1. Utilize o Portal OCR: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles <https://ocrportal.hhs.gov>

2. E-mail: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

3. Correio:  
**Centralized Case Management Operations  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 509F HHH Bldg.  
Washington, D.C. 20201**

**O Neighborhood não irá retaliar contra si por ter apresentado uma queixa.**

## Quais são os deveres do Neighborhood?

O Neighborhood protege as suas PHI orais, escritas e eletrónicas contra a utilização ou partilha ilegal. O Neighborhood é obrigado por lei a:

- Manter as suas informações de saúde privadas.
- Fornecer-lhe um aviso sobre os nossos deveres legais e práticas de privacidade sobre as PHI.

- Notificá-la quando houver uma violação das suas PHI.
- Respeitar as condições do presente aviso.

Não só todos os médicos e prestadores da nossa rede sabem que as suas informações são privadas e confidenciais, como também os funcionários do Neighborhood sabem disso. Utilizamos programas de formação e políticas e procedimentos apoiados pela supervisão da gestão para garantir que os funcionários conhecem os procedimentos que têm de seguir para que as suas informações — quer em formato oral, escrito ou eletrónico — estejam seguras e protegidas.

O Neighborhood tem o direito de alterar os termos deste aviso. O Neighborhood também pode tornar os novos termos efetivos para todas as PHI que são mantidas. Este aviso está disponível no nosso website [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) e o utilizador pode solicitar uma cópia em qualquer altura.

## Informações de contacto

Se tiver alguma dúvida sobre as nossas práticas de privacidade ou se desejar obter mais informações, entre em contacto com o Departamento de Serviços para Membros do Neighborhood através do telefone:

- **Planos Medicaid: 1-800-459-6019 (TTY 711)**
- **Neighborhood INTEGRITY (Medicare-Medicaid Plan): 1-844-812-6896 (TTY 711)**
- **Planos Comerciais: 1-855-321-9244 (TTY 711)**

Se suspeitar de uma violação deste Aviso de Práticas de Privacidade, ligue para a Linha Direta de Conformidade do Neighborhood (Compliance Hotline) através do número **1-888-579-1551**.

## Paridade

Os serviços de saúde mental e de tratamento do consumo de substâncias são considerados benefícios essenciais de saúde. O Neighborhood garante que os requisitos financeiros (como copagamentos e franquias) e as limitações de tratamento (como limites de visitas) que se aplicam aos benefícios de saúde mental ou de tratamento do consumo de substâncias não são mais rigorosos do que os limites que os planos de seguro colocam nos benefícios médicos ou cirúrgicos. Se acha que a sua capacidade de obter serviços de saúde comportamental é diferente de obter serviços médicos, ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood e diga-lhes que tem uma queixa de paridade.

# Definições

**Autorização Prévia:** É necessária a aprovação do plano de saúde antes de receber cuidados.

**Clinicamente Necessário:** Cuidados diretos, serviços ou materiais que sejam necessários para o diagnóstico ou tratamento da sua condição médica, saúde comportamental ou prevenção do agravamento da sua condição. Devem respeitar as normas de boas práticas médicas e não são para sua conveniência ou do seu médico.

### Cobertura de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica:

Seguro de saúde ou plano que ajuda a pagar os medicamentos sujeitos a receita médica e os medicamentos.

**Condição Médica de Emergência:** Uma doença, lesão, sintoma ou condição tão grave que uma pessoa leiga procuraria cuidados imediatamente para evitar danos graves.

**Coordenação de Benefícios (COB):** Se tiver outro plano de saúde, esse plano é o seu seguro principal. O Neighborhood é o seu plano de saúde secundário. Contacte os Serviços para Membros se tiver outro seguro ou se essa cobertura tiver terminado.

**Copagamento:** pagamento efetuado por um membro para serviços de saúde, para além do pagamento efetuado por uma seguradora.

**Cuidados de Enfermagem Qualificada:** Um nível de cuidados que inclui serviços que só podem ser executados de forma segura e correta por um enfermeiro licenciado (seja um enfermeiro registrado ou um enfermeiro prático licenciado).

**Cuidados de Saúde ao Domicílio:** Cuidados de enfermagem especializados e serviços de auxiliares de saúde ao domicílio, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala e da linguagem, serviços sociais médicos, equipamento médico duradouro (como cadeiras de rodas, camas de hospital, oxigénio e andarilhos), material médico e outros serviços prestados no domicílio.

**Cuidados de Urgência:** Cuidados prestados numa emergência médica quando o membro considera que a sua saúde está em perigo.

**Cuidados Urgentes:** Cuidados que recebe por uma doença súbita ou ferimento que necessita de cuidados médicos imediatos, mas que não põe a vida em risco. O seu médico de cuidados primários geralmente presta cuidados urgentes.

**Encaminhamento:** pedido do seu PCP ao seu plano de saúde para aprovação de uma consulta e/ou tratamento por um especialista

**EPSDT:** Rastreio, Periódico Precoce e Tratamento de Diagnóstico (EPSDT)

**Equipamento Médico Duradouro (DME):** Compra ou aluguer de artigos como camas hospitalares, equipamento de oxigénio, equipamento de elevação de assento, cadeiras de rodas e outro equipamento clinicamente necessário encomendado por um prestador de cuidados de saúde para ser utilizado no domicílio de um doente.

**Especialidade:** Médico que trata apenas de determinadas partes do corpo, de determinados problemas de saúde ou de determinados grupos etários. Por exemplo, alguns médicos tratam apenas problemas cardíacos.

**Medicamentos Sujeitos a Receita Médica:** Drogas e medicamentos que, por lei, necessitam de receita médica.

**Médico/Prestador de Cuidados Primários:** Um médico (MD ou DO), enfermeiro, médico assistente com formação para lhe prestar cuidados básicos. O seu prestador de cuidados primários (primary care provider, PCP) é a pessoa que consulta em primeiro lugar para a maioria dos problemas de saúde. Ele ou ela garante que recebe os cuidados de que necessita para se manter saudável.

**Organização de Cuidados Geridos (Managed Care Organization, MCO):** um plano de saúde que trabalha com o Estado para lhe fornecer serviços de saúde médicos e comportamentais.

**Plano:** Entidade de cuidados geridos que gere a prestação de serviços de cuidados de saúde.

**Prémio:** O montante pago mensalmente pelo seguro de doença.

**Prestador Não Participante:** Um prestador de cuidados de saúde ou fornecedor que não tenha contrato com o seu plano de saúde.

**Prestador Participante:** Um prestador ou fornecedor que tenha contrato com o Plano e que concorde em aceitar membros do plano de saúde. Também conhecido como prestador da rede ou da rede.

**Queixa:** uma preocupação sobre benefícios, serviços, acesso a consultas, faturas erradas que recebe ou outras questões. Se possível, resolveremos o seu problema no momento da sua chamada.

**Reclamação:** Uma queixa sobre a forma como o seu plano de saúde está a prestar cuidados ou insatisfação sobre algo que não seja um serviço não coberto. Exemplos de uma queixa incluem: insatisfação com a forma como o seu plano de saúde respondeu à sua queixa; o seu plano de saúde pede mais tempo para tomar uma decisão sobre uma autorização; tem preocupações sobre a qualidade dos cuidados ou serviços que recebeu; sente que um prestador, ou o seu funcionário, foi rude, ou sente que um prestador não respeitou os seus direitos de membro. Uma reclamação não é a forma de lidar com uma reclamação sobre uma decisão de tratamento ou um serviço que não está coberto (ver Recurso).

**Recurso:** Um recurso é um tipo especial de queixa que apresenta se não concordar com a decisão de recusar um pedido de serviços de cuidados de saúde. Também pode apresentar um recurso se não concordar com uma decisão de interromper ou reduzir os serviços que está a receber. Por exemplo, pode pedir um recurso se o Neighborhood não pagar por um item ou serviço que acha que deveria poder obter. Existe um processo específico que temos de utilizar quando solicita um recurso.

**Rede:** Um grupo de médicos, hospitais, farmácias e outros especialistas em cuidados de saúde contratados por um plano de saúde para cuidar dos seus membros.

**Seguro de Viagem:** Um contrato que exige que a sua seguradora de saúde pague alguns ou todos os seus custos de cuidados de saúde em troca de um prémio.

**Serviços de Emergência:** Uma emergência é uma doença ou lesão potencialmente mortal. Pode causar dores ou lesões graves se não receber tratamento imediato.

**Serviços e Dispositivos de Habilitação:** Serviços de cuidados de saúde que o ajudam a manter, aprender ou melhorar as capacidades necessárias para a vida quotidiana. Exemplos incluem a terapia para uma criança que não anda ou não fala na idade esperada. Estes serviços podem incluir terapia física e ocupacional, terapia da fala e outros serviços para pessoas com deficiências numa variedade de ambientes de internamento e/ou ambulatório.

**Serviços e Dispositivos de Reabilitação:** Serviços encomendados pelo seu PCP para o ajudar a recuperar de uma doença ou lesão. Estes serviços são prestados por enfermeiros e terapeutas físicos, ocupacionais e da fala. Alguns exemplos incluem a colaboração com um fisioterapeuta para o ajudar a andar e com um terapeuta ocupacional para o ajudar a vestir-se.

**Serviços excluídos:** Materiais ou serviços que o Neighborhood não cobre.

**Serviços Médicos:** Serviços prestados por um indivíduo licenciado ao abrigo da legislação estatal para exercer medicina ou osteopatia.

**Serviços Não Cobertos:** Materiais ou serviços que o Neighborhood não cobre.

**Transporte Médico de Emergência:** Também conhecidos como serviços de ambulância ou serviços paramédicos, são serviços de emergência que tratam doenças e lesões que requerem uma resposta médica urgente e transporte para unidades de cuidados intensivos.

# Aviso de Não Discriminação

O Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood) não discrimina nem trata as pessoas de forma diferente devido à raça, cor, nacionalidade (incluindo pessoas que não falam inglês como língua principal), idade, deficiência, religião ou sexo (como orientação sexual, estereótipos sexuais, identidade de género, gravidez ou condições relacionadas).

## Estamos aqui para si

O Neighborhood oferece assistência GRATUITA, como:

- ajudas e serviços para pessoas com deficiência
- intérpretes qualificados, serviços de tradução e intérpretes de linguagem gestual
- informações escritas em letras grandes, braille, formato eletrónico e áudio

Se precisar de algum destes serviços, ligue para o número de telefone dos Serviços para Membros, que se encontra no verso do seu cartão de identificação Neighborhood. Se não for membro do Neighborhood, ligue para **1-800-963-1001 (TTY 711)**.

## Reclamações por discriminação

Se considerar que o Neighborhood não prestou esses serviços ou discriminou com base na raça, cor, nacionalidade, idade, deficiência ou sexo, pode apresentar uma reclamação, também conhecida como queixa. Pode apresentar uma reclamação pessoalmente, por telefone, correio, fax ou e-mail. Precisa de ajuda? Ligue para o Coordenador de Direitos Civis do Neighborhood através do número de telefone abaixo.

**Telefone:** 1-401-427-7646 (TTY 711)

**Por correio ou pessoalmente:**

**Neighborhood Health Plan of Rhode Island**

**Attn: Civil Rights Coordinator**

**910 Douglas Pike**

**Smithfield, RI 02917**

**Fax:** 1-401-709-7005

**E-mail:** [OCRCordinator@nhpri.org](mailto:OCRCordinator@nhpri.org)

**Online:** <https://www.nhpri.org/non-discrimination-language-assistance>

**Também pode apresentar uma reclamação junto do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos:**

**Telefone:** 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)

**Por correio:**

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

**Online:** <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

**ATTENTION:** If you speak English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-800-963-1001 (TTY 711) or speak to your provider.

آن اجم کل ٰ�٤٣ تا ٠٩٦٣-٨٠٠١ یل ع لصت ا. آن اجم تاقاعٰل ا ب احصٰل ٧١١ عمسٰل ا فاعض و مصلٰا فتاهه ١- ٠٩٦٣-٨٠٠١ یل ع لصت ا. آن اجم کل ٰ٧٤٣ تا ٠٩٦٣-٨٠٠١ یل ع لصت ا. آن اجم کل ٰ٧٤٣ تا ٠٩٦٣-٨٠٠١ یل ع لصت ا.

注意: 若您使用粵語, 我們將為您提供免費的語言協助服務。此外, 我們也提供適當的輔助設備與服務, 為您提供免費且易於閱讀的資訊。致電 1-800-963-1001 (TTY 711) 或與您的供應商商討。

请注意：如果您说普通话，我们可以为您提供免费的语言援助服务。还会以通俗易懂的形式，免费提供相应的辅助性帮助和服务。请致电 1-800-963-1001 (TTY 711) 或直接联系您的供应商。

À NOTER : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et des services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-800-963-1001 (ATS 711) ou parlez à votre fournisseur.

**ATANSYON:** Si ou pale Kreyòl Ayisyen, sèvis asistans lang gratis disponib pou ou. Èd ak sèvis oksilyè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòma aksesib yo disponib tou gratis. Rele 1-800-963-1001 (TTY 711) oswa pale ak founisè w la.

**ACHTUNG:** Wenn Sie Deutsch sprechen, können Sie kostenlose Sprachassistenzdienste nutzen. Geeignete unterstützende Hilfen und Services, die Informationen in barrierefreien Formaten bereitstellen, sind ebenfalls kostenfrei. Rufen Sie 1-800-963-1001 (TTY 711) an oder kontaktieren Sie Ihren Anbieter.

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए नःशुल्क माषा सहायता सेवाएँ उपलब्ध हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायता और सेवाएँ भी नःशुल्क उपलब्ध हैं। 1-800-963-1001 (TTY 711) पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।

ATTENZIONE: Se parlate italiano, avete a disposizione dei servizi di assistenza linguistica gratuiti. Sempre gratuitamente, sono disponibili anche supporti e servizi ausiliari appropriati per fornirvi informazioni in formati accessibili. Potete chiamare il numero 1-800-963-1001 (TTY 711) o parlare con il vostro fornitore.

注意:日本語を話せる場合には、無料の言語サービスをご利用いただけます。利用できる形式で情報を提供するための適切な補助器具・サービスも無料でご利用いただけます。1-800-963-1001(テキスト電話(TTY)711)にお電話でお問い合わせになるか、提供者にご相談ください。

참조: 한국어를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이해 가능한 형식으로 정보를 제공하기 위한 적절한 보조 도구 및 서비스도 무료 이용하실 수 있습니다. 1-800-963-1001(TTY 711)로 전화하시거나 서비스 제공업체에 문의하세요.

**UWAGA:** Jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnych usług językowych. Dostępne są również bezpłatne pomoce i usługi, które zapewniają informacje w zrozumiałym formacie. Zadzwoń pod numer 1-800-963-1001 (TTY 711) lub skonsultuj się ze swoim świadczeniodawcą.

**ATENÇÃO:** Se fala português, tem à sua disposição serviços de assistência linguística gratuitos. Estão também disponíveis, a título gratuito, ajudas e serviços auxiliares adequados para fornecer informações em formatos acessíveis. Ligue para 1-800-963-1001 (TDD 711) ou fale com o seu prestador

**ВНИМАНИЕ!** Если вы говорите по-русски, то вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Также бесплатно предоставляются соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах. Позвоните по телефону 1-800-963-1001 (телефон 711) или обратитесь к своему поставщику услуг.

**ATENCIÓN:** Si habla español, se ofrecen servicios gratuitos de asistencia con el idioma. También se ofrecen ayudas y servicios auxiliares apropiados para brindar información en formatos accesibles sin cargo alguno. Llame al 1-800-963-1001 (TTY 711) o consulte con su proveedor.

PANSININ: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng tulong serbisyo sa lengguwahe. Ang mga naaangkop na dagdag na mga pantulong at serbisyo upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na forma ay magagamit din nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-963-1001 (TTY 711) o makipag-usap sa iyong tagapagbigay.

**CHÚ Ý:** Nếu quý vị nói Tiếng Việt, có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Các biện pháp hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ phù hợp để cung cấp thông tin ở định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Hãy gọi số 1-800-963-1001 (TTY 711) hoặc nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.



**Neighborhood  
Health Plan**  
**OF RHODE ISLAND™**