



# **Manual para Miembros**

# Aquí encontrará la información que necesita

## Números de teléfono importantes:

<b>HealthSource RI</b>	1-855-840-4774
<b>Departamento de Servicios Humanos (DHS) de RI</b>	1-855-697-4347
<b>UnitedHealthcare Dental/Rite Smiles</b>	1-866-375-3257
<b>Autoridad de Tránsito Público de RI (RIPTA)</b>	1-401-784-9500, ext. 2012
<b>Agente de transporte MTM para casos que no son de emergencia</b>	1-855-330-9131 (TTY 711)
<b>Departamento de Salud de RI</b>	1-401-222-5960
<b>Línea de ayuda para el consumidor de RI sobre recursos, educación y asistencia en materia de seguros (RIREACH)</b>	1-855-747-3224
<b>Servicios legales de RI</b>	1-401-274-2652
<b>Línea directa de cumplimiento de Neighborhood Health Plan de Rhode Island</b>	1-888-579-1551
<b>Servicios para miembros de Neighborhood Health Plan de Rhode Island</b>	1-800-459-6019
De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.	

## Mi proveedor de atención primaria:

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

## Índice

Bienvenida .....	4
Cómo funciona la atención administrada .....	6
Servicios para miembros .....	7
• Tarjeta de identificación de miembro .....	7
• Informar cambios .....	8
• Apoyo para los miembros .....	8
Su proveedor de atención primaria (PCP) .....	9
• Cómo elegir a su PCP .....	9
• Cómo cambiar de PCP .....	9
Cómo recibir atención .....	10
• Chequeos anuales/servicios preventivos .....	10
• Atención especializada .....	10
• Atención de urgencia .....	10
• Servicios de emergencia .....	10
• Medicamentos de venta con receta .....	11
• Servicios de salud conductual .....	11
Programas especiales para mantenerse saludable .....	12
• Recompensas para los miembros .....	12
• Cómo obtener una segunda opinión .....	13
• Atención fuera de la red/fuera del área .....	13
• Autorizaciones previas .....	13
• Equipo de revisión médica de Neighborhood .....	14
• Transporte .....	14
Beneficios cubiertos .....	15
Beneficios de Medicaid de RI .....	19
Servicios fuera de la red .....	21
Servicios no cubiertos .....	21
Derechos y responsabilidades de los miembros .....	22
Quejas, reclamaciones y apelaciones .....	24
Compromiso de Neighborhood con la calidad .....	27
Otra información sobre el plan de salud .....	28
• Cómo cancelar la inscripción a Neighborhood .....	28
• CurrentCare® .....	28
• Fraudes, derroches y abusos .....	28
Prácticas de privacidad .....	30
Paridad .....	32
Definiciones .....	33
Asistencia en otros idiomas .....	36

Si realizamos algún cambio significativo en la información que se encuentra en este **Manual del Miembro**, se lo comunicaremos con una antelación mínima de 30 días. Se incluyen cambios en sus beneficios y en la forma de obtenerlos.

# ¡Bienvenido a Neighborhood!

Nos alegra que se haya inscrito en Neighborhood Health Plan de Rhode Island (Neighborhood).

Queremos asegurarnos de que tenga un buen comienzo como nuevo miembro. Este manual le servirá de guía para conocer todos los beneficios y servicios de atención médica que obtiene con Neighborhood.

Para obtener más información sobre su plan, las tarjetas de identificación, su salud y para conocernos mejor, vea nuestro video de bienvenida en [www.nhpri.org/welcome-to-neighborhood](http://www.nhpri.org/welcome-to-neighborhood). Cuando necesite ayuda, llame a nuestro equipo de Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.



# Cómo funciona la atención administrada

Muchas personas obtienen sus beneficios de atención médica a través de organizaciones de atención administrada (MCO) como Neighborhood. Las MCO brindan servicios de salud mediante médicos, hospitales y otros proveedores para satisfacer todas sus necesidades de atención médica. Esto significa que su atención médica, recetas, atención especializada y servicios de salud conductual están disponibles a través de Neighborhood.

La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Rhode Island (EOHHS) es la oficina gubernamental que supervisa el programa de Medicaid de Rhode Island. Neighborhood tiene un contrato con la EOHHS para brindar cobertura de atención médica a nuestros miembros. La red de proveedores de Neighborhood (médicos, especialistas, hospitales, laboratorios y otros centros de atención médica) trabajan juntos para mantenerlo saludable. Puede encontrar una lista de todos nuestros proveedores en el Directorio de Proveedores de Neighborhood. Visite nuestro sitio web [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor) o llame a Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)** para encontrar un proveedor cerca de usted.

Cuando se une a Neighborhood, deberá elegir un proveedor de atención primaria o PCP. Su PCP puede ayudarlo a controlar su salud. Pueden enseñarle maneras de mantenerse saludable, tratarlo cuando esté enfermo y ayudarlo a obtener atención especializada cuando la necesite. Si no se siente bien o tiene preguntas sobre su salud, llame a su PCP.

Si necesita hablar con su PCP, pero su consultorio está cerrado, deje siempre un mensaje con su número de teléfono para que pueda devolverle la llamada. Su PCP o cualquier otro proveedor le devolverá la llamada lo antes posible.

**Si es una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital para recibir ayuda.**

## Confidencialidad

Neighborhood entiende que su información de salud es privada y debe protegerse. Neighborhood nunca divulgará su información de salud sin su consentimiento. Todo el personal de Neighborhood recibió capacitación para saber cómo mantener segura su información. Solo la compartimos con quienes la necesitan, como los profesionales que lo atienden o cualquier persona con la que usted nos pidió hablar sobre su atención médica.

Si su hijo es miembro de Neighborhood, pero usted no, deberá completar un formulario de consentimiento y hacer que lo firme el jefe de familia en nombre de su hijo antes de que podamos hablar con usted sobre su atención médica. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood o visite [www.nhpri.org/members/your-rights-and-privacy](http://www.nhpri.org/members/your-rights-and-privacy) para obtener una copia de este formulario.

## Transición de la atención

Neighborhood quiere asegurarse de que siempre reciba la atención que necesita. Después de convertirse en miembro, puede seguir recibiendo atención de su proveedor actual durante un máximo de 180 días, aunque ese proveedor no pertenezca a nuestra red. Transcurrido ese tiempo, Neighborhood lo ayudará a obtener la misma atención de los proveedores que están en nuestra red.

También puede seguir recibiendo los medicamentos de venta con receta que cubría su plan de salud anterior hasta 90 días después de unirse a Neighborhood. Luego de los 90 días, es posible que su proveedor tenga que enviar una solicitud de autorización previa al Departamento de Farmacia de Neighborhood para que pueda seguir recibiendo estos medicamentos. Nuestro equipo de Farmacia revisará la solicitud y se asegurará de que reciba los medicamentos que necesita.

# Servicios para miembros

## Su tarjeta de identificación de miembro de Neighborhood

Aproximadamente 10 días después de unirse a Neighborhood, recibirá por correo una tarjeta de identificación de miembro. Revise la tarjeta para asegurarse de que toda la información es correcta. Si algo le parece incorrecto, llame de inmediato a Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.



También recibirá una tarjeta de Medicaid de Rhode Island (conocida como tarjeta Anchor) en otro sobre del estado de Rhode Island. Cada miembro de la familia que se inscriba obtendrá su propia tarjeta de identificación de miembro de Neighborhood y la tarjeta Anchor.



**Muestre siempre ambas tarjetas de identificación cuando vaya a lo de su proveedor, al hospital o a la farmacia.**

## Cómo actualizar su información de contacto

Para asegurarse de que siempre reciba avisos importantes de Neighborhood y del programa de Medicaid de RI, **es muy importante que Neighborhood siempre tenga registrada su dirección postal más actualizada**.

Póngase siempre en contacto con Neighborhood:

- Cuando cambie de nombre, dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico
- Si queda embarazada
- Si tiene otro seguro médico

**CONSEJO ÚTIL:** Coloque en el buzón el nombre completo de todas las personas que viven en su casa. La oficina de correos no entregará el correo si los apellidos del buzón no coinciden con los de su correspondencia.



## Cómo comunicarnos los cambios

Puede actualizar su dirección, número de teléfono y correo electrónico utilizando el Formulario de información de contacto de nuestro sitio web [www.nhpri.org/contact-information-update-form](http://www.nhpri.org/contact-information-update-form).

**Los miembros deben informar todos los cambios a HealthSource RI o al Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Rhode Island dentro de los 10 días posteriores al cambio.**

Para actualizar su cuenta de HealthSource RI:

- Visite [www.healthsourceri.com](http://www.healthsourceri.com)
- Llame al **1-855-840-4774**
- Visite el centro de atención sin cita previa de HealthSource RI en **401 Wampanoag Trail, East Providence, RI 02915**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Póngase siempre en contacto con HealthSource RI:

- Si se muda fuera del estado.
- Si se casa; si cambia de apellido.
- Si cambia el tamaño de su familia (nacimiento de un bebé o adopción de un niño, fallecimiento de un familiar inscrito, etc.).
- Si se produce algún cambio en sus ingresos.

Si usted, su hijo u otro familiar recibe la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o es elegible para Medicaid debido a una discapacidad, llame a **RI (DHS) at 1-855-697-4347** de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 04:00 p.m. También puede comunicarse con su oficina local del DHS para informar cambios.

## Renew Your Medicaid Eligibility

Medicaid de Rhode Island le enviará avisos por correo cuando llegue el momento de renovar su cobertura de Medicaid. Respóndalos de inmediato para no perder su cobertura de salud. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para renovar su cobertura de Medicaid, llame a **HealthSource RI al 1-855-840-4774 o a DHS al 1-855-697-4347**.

## ¡Estamos a su disposición!

Servicios para Miembros de Neighborhood pueden ayudarlo a lo siguiente:

- Comprender sus beneficios
- Obtener una tarjeta de identificación de miembro, si la pierde

- Encontrar un proveedor o una clínica de atención de urgencias
- Presentar una queja, reclamación o apelación

Puede llamar a Servicios para Miembros, de lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 06:00 p.m. al **1-800-459-6019 (TTY 711)**. Fuera del horario laboral, deje un mensaje y nos pondremos en contacto con usted en un plazo de 2 días hábiles.

También puede visitar el sitio web de Neighborhood en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) para ver los detalles del plan y otras herramientas útiles:

- Encontrar un proveedor o una farmacia
- Buscar un medicamento en la Lista de búsqueda de medicamentos de Medicaid
- Acceder al Portal para miembros farmacéuticos
- Obtener información sobre los beneficios
- Ver o descargar el Manual del Miembro

## Conocemos su idioma

Neighborhood ofrece servicios de interpretación y traducción para nuestros miembros que no hablan inglés. Cuando llame a Servicios para Miembros, podrá hablar con un miembro del equipo o un intérprete que conozca su idioma.

Neighborhood también cuenta con intérpretes que pueden acompañarlo a sus citas con los proveedores. Si necesita un intérprete, llame a Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)** como mínimo **72 horas antes de su cita**. Si necesita un intérprete de lengua de señas, llame como mínimo 2 semanas antes de su cita.

Para encontrar un proveedor que hable su idioma, visite el Directorio de Proveedores de Neighborhood en línea en [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor).

## ¿Necesita los materiales impresos en otros formatos?

Neighborhood puede enviarle materiales importantes del plan de salud en otros formatos, como en letra grande, audio o Braille. Llame a Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)** para solicitar materiales en otros formatos.

# Su proveedor de atención primaria (PCP)

Su proveedor de atención primaria (PCP) es el profesional de atención médica que mejor lo conoce. Trabaja con usted para mantener su salud y la de su familia.

Un PCP puede hacer lo siguiente:

- Realizarle revisiones periódicas y pruebas de detección
- Coordinar pruebas
- Mantener su historia clínica
- Recomendar especialistas
- Recetar medicamentos
- Ayudarlo a obtener servicios de salud conductual
- Responder preguntas sobre su atención médica

Usted puede elegir cualquier tipo de PCP de la red de proveedores de Neighborhood, como:

- Un médico de familia o médico general
- Un médico de medicina interna (internista, no especialista)
- Un pediatra
- Un obstetra/ginecólogo (OB/GYN)
- Una enfermera practicante (NP)
- Un asistente médico (PA)

## Cómo elegir a su PCP

Si aún no tiene un PCP cuando se une a Neighborhood, puede elegir uno de nuestra red. Cada miembro de la familia puede tener uno propio.

En nuestro Directorio de Proveedores figuran todos los proveedores de atención primaria de nuestra red. También se indica dónde está el consultorio del proveedor, su número de teléfono, los idiomas que habla, el horario de atención que maneja, si acepta nuevos pacientes y si su consultorio es accesible para discapacitados.

Puede consultar el Directorio de Proveedores en línea en [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor) o llamar a Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)**. Un miembro del equipo de Servicios para Miembros puede ayudarlo a encontrar un PCP adecuado para usted.

**Llame a Servicios para Miembros al 1-800-459-6019 (TTY 711) para comunicarnos el nombre de su PCP. Si no elige un PCP, Neighborhood lo hará por usted.**

## Cómo cambiar de PCP

Permanecer con el mismo PCP a lo largo del tiempo le da a ese proveedor la oportunidad de conocerlo a usted y a sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si desea cambiar de PCP, puede hacerlo en cualquier momento.

Para eso, llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Si su PCP abandona la red de proveedores, Neighborhood le enviará una carta para informarle que debe elegir otro de nuestra red.

Es posible que pueda seguir visitando a su PCP durante algún tiempo después de que éste haya abandonado nuestra red. Esto se llama “continuidad de la atención”. Por ejemplo, si está embarazada o está recibiendo tratamiento por una enfermedad en curso, Neighborhood colaborará con su proveedor para asegurarse de que pueda seguir tratándose o para trasladar su atención a otro proveedor de forma segura.

Neighborhood también puede cambiar su PCP para asegurarse de que acuda al mejor proveedor para sus necesidades de atención médica.

Para obtener más información sobre cualquiera de los proveedores que lo atienden, como la facultad de medicina a la que asistieron, información sobre licencias, certificaciones especiales y más, visite el sitio web del Departamento de Salud de RI en [health.ri.gov/find/providers](http://health.ri.gov/find/providers).

# Cómo recibir atención

## Cómo programar una cita con su PCP

Llame al consultorio de su médico de atención primaria a fin de programar una cita para un chequeo o porque se siente enfermo.

## Chequeos anuales

Los chequeos anuales con su PCP son importantes para mantenerse saludable. En su cita, el PCP se asegurará de que se le realicen los exámenes o las pruebas y de que reciba las vacunas necesarias. Si tiene un problema de salud, es más fácil tratarlo cuando se detecta a tiempo. Hable con su PCP para saber qué es lo mejor para usted y su familia.

## Atención especializada

Es posible que en ocasiones su PCP necesite derivarlo a un especialista. Los especialistas son profesionales capacitados para trabajar en un campo concreto de la medicina. Algunos ejemplos de especialistas son los cardiólogos (médicos del corazón); los ginecólogos y obstetras (para la planificación familiar y las necesidades de salud de mujeres y embarazadas); los oftalmólogos (médicos de los ojos); los podólogos (médicos de los pies); los dermatólogos (médicos de la piel), etc.

No tiene por qué acudir al especialista que recomienda su PCP. Puede solicitar otro nombre o elegir uno de la red de proveedores de Neighborhood. Esto no cambiará su relación con el PCP. Tiene derecho a rechazar el tratamiento que le recomienda un especialista. Si eso sucede, comuníquese con su PCP para hablar sobre sus opciones.

## Atención de urgencia

Los centros de atención de urgencias están disponibles cuando necesita atención por un problema que no pone en peligro su vida, pero su PCP no está disponible. En estos centros, se puede tratar lo siguiente:

- Dolor de garganta
- Infección de oído
- Cortes o quemaduras leves
- Gripe
- Fiebre moderada
- Esguinces

Si usted o un miembro de su familia tiene un problema urgente, llame primero a su PCP. Él puede ayudarlo a obtener el tipo de atención adecuada. Puede indicarle que acuda a un centro de atención de urgencias o incluso a la sala de emergencias. **En caso de una emergencia, llame al 911 o vaya directamente al hospital más cercano.**

## Servicios de emergencia

Una emergencia es una enfermedad o lesión que pone en peligro la vida. Puede provocar dolor grave o perjudicar su salud si no recibe un tratamiento de inmediato. Algunos ejemplos de situaciones de emergencia incluyen:

- Enfermedad o traumatismo grave
- Fracturas óseas
- Hemorragias que no se detienen
- Ataque cardíaco
- Envenenamiento
- Cortes o quemaduras graves
- Emergencias de salud conductual, como una sobredosis de drogas o amenazas de hacerse daño a sí mismo o a otra persona.

Puede acudir a cualquier hospital para recibir atención de emergencia. Neighborhood cubre cualquier atención de emergencia que necesite en todo Estados Unidos y sus territorios. Este tipo de atención no requiere autorización previa. Llame a su PCP lo antes posible e infórmele sobre su consulta de emergencia. Él puede ayudarlo si necesita atención de seguimiento.

## Medicamentos de venta con receta

Sus medicamentos de venta con receta están cubiertos por Neighborhood a través de CVS Caremark. CVS Caremark es el administrador de beneficios de farmacia (PBM) de Neighborhood. Esto significa que Neighborhood y CVS trabajan juntos para garantizar que usted tenga acceso a los medicamentos que necesita.

Puede ir a casi cualquier farmacia de Rhode Island para que le surtan sus recetas. La farmacia debe estar inscrita en el programa de Medicaid de Rhode Island y formar parte de la red de

proveedores de Neighborhood. Para encontrar una farmacia, visite el Directorio de Proveedores en línea en [www.nhpri.org/find-a-doctor/](http://www.nhpri.org/find-a-doctor/) o llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Los medicamentos de especialidad se utilizan para tratar enfermedades crónicas complejas, como la artritis reumatoide o la esclerosis múltiple. Si toma un medicamento de especialidad, debe acudir a una farmacia de especialidades de nuestra red de farmacias. Estas farmacias le facilitan la recogida de su medicamento en un lugar cercano a su domicilio o se lo envían a su casa. Un farmacéutico especializado también puede responder a cualquier pregunta que pueda tener sobre su medicación.

Para encontrar una farmacia de especialidades, visite el Directorio de Proveedores en línea en [www.nhpri.org/find-a-doctor/](http://www.nhpri.org/find-a-doctor/) o llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Si el medicamento de especialidad que está tomando no está disponible en una de nuestras farmacias de especialidades, llame a Servicios para Miembros de Neighborhood.

La Lista de Medicamentos de Neighborhood es una lista de los medicamentos cubiertos por su plan Neighborhood. En esta lista, se indican qué medicamentos de venta con receta y de venta libre (OTC) pagará Neighborhood. La mayoría de los medicamentos están cubiertos para un suministro de 30 días y algunos medicamentos de mantenimiento están disponibles para un suministro de 90 días. Tenga en cuenta que nuestro Lista de Medicamentos está sujeta a cambios en cualquier momento.

Si un medicamento que toma no figura en la Lista de Medicamentos o está restringido, puede solicitar a su proveedor una autorización previa para ese medicamento. Neighborhood revisará la solicitud de autorización previa y se pondrá en contacto con su proveedor en un plazo de 24 horas para comunicarle su decisión.

**CONSEJO ÚTIL:** El hecho de que un medicamento figure en la Lista de Medicamentos de Neighborhood no significa que esté cubierto para usted. Neighborhood solo cubre los medicamentos o productos fabricados por empresas

que participan en el Programa de Reembolso de Medicamentos de Medicaid (MDRP).

Puede encontrar la Lista de Medicamentos de Neighborhood en nuestra página web, [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org). También puede obtener una copia impresa de la Lista de Medicamentos llamando a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

## Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT)

A medida que crecen, los bebés, los niños y los adolescentes deben consultar a su PCP con frecuencia. Es importante que se sometan a chequeos periódicos y reciban vacunas para que estén saludables mientras crecen. El programa Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) es un programa que garantiza que los niños reciban toda la atención que necesitan.

Los niños de hasta 21 años deben acudir periódicamente al PCP para controlar su salud física y mental. Estos chequeos pueden incluir lo siguiente:

- Un examen físico para comprobar su crecimiento y desarrollo
- Evaluaciones de salud conductual
- Vacunas apropiadas a la edad
- Pruebas de visión y audición
- Un examen odontológico
- Pruebas de laboratorio
- Educación en materia de salud

El PCP de su hijo le indicará la frecuencia con la que debe visitarlo.

## Servicios de salud conductual

Neighborhood cubre los servicios de salud conductual, como la salud mental y el tratamiento por consumo de sustancias. Para encontrar un proveedor de salud conductual, consulte el Directorio de Proveedores de Neighborhood o llame al **1-800-459-6019 (TTY 711)**. Su llamada es confidencial. Si no está seguro de qué tipo de ayuda o de qué tipo de proveedor necesita, un representante de Servicios para Miembros puede ayudarlo.

## Servicios dentales

Los servicios dentales para niños se brindan a través del Programa RIte Smiles. RIte Smiles es un plan dental para **los niños que nacieron después del 1 de mayo de 2000** y que son elegibles para recibir Medicaid de Rhode Island. Para encontrar un dentista visite [www.uhc.com/ritesmiles](http://www.uhc.com/ritesmiles) o llame a UnitedHealthcare Dental al **1-866-375-3257 (TTY 711)**.

Los demás miembros de Neighborhood deben utilizar su tarjeta Anchor cuando acudan a un proveedor dental de Medicaid.

## Disponibilidad de citas

En la siguiente tabla se indica el tiempo que debería tardar en recibir la atención que necesita.

Cita previa	Acceso estándar
Teléfono de atención fuera del horario laboral	Las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días a la semana
Atención de emergencia	Inmediatamente o derivado a un centro de emergencias
Cita de atención de urgencia	Dentro de las veinticuatro (24) horas
Cita para atención de rutina	Dentro de los treinta (30) días calendario
Exploración física	180 días calendario
Cita para EPSDT	Dentro de las 6 semanas
Cita con un miembro nuevo	Treinta (30) días calendario
Servicios de salud mental o por consumo de sustancias que no son de emergencia o urgencia	Dentro de los diez (10) días calendario

## Programas especiales para mantenerse saludable

Queremos que se encuentre bien. Neighborhood tiene muchos beneficios y programas para que usted y su familia gocen de buena salud.

### Gestión de la atención

Si padece una enfermedad desde hace tiempo, como diabetes o una cardiopatía, puede beneficiarse de nuestros programas de gestión de la atención. El equipo de gestión de la atención de Neighborhood puede ayudarlo a comprender cómo mantenerse saludable y tener una mejor calidad de vida. Llame a Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)** para ser derivado a nuestro Departamento de Gestión Médica.

### RECOMPENSAS para miembros

Como miembro de Neighborhood, puede ser elegible para obtener beneficios y recompensas especiales por tomar decisiones saludables.\* Las RECOMPENSAS incluyen tarjetas regalo de Walmart y mucho más. Para obtener más información sobre este programa, visite nuestro sitio web [www.nhpri.org/rewards](http://www.nhpri.org/rewards).

\*Se aplican restricciones

### Atención preventiva

Neighborhood cubre lo siguiente:

- Exámenes de bienestar
- Exámenes anuales de bienestar
- Vacunas para niños, adolescentes y adultos
- Pruebas de detección de plomo en niños
- Otros exámenes de salud

### Detección de plomo

Es importante que todos los niños sean sometidos a pruebas de detección de intoxicación por plomo al menos una vez antes de cumplir dos años. Neighborhood le enviará una postal a los padres de los niños que cumplan 1 año para recordarles que deben someter a sus hijos a las pruebas de detección. Puede ser elegible para recibir RECOMPENSAS de Neighborhood si realiza una prueba de detección de plomo en su hijo.

## Inmunización

Neighborhood cubre las inmunizaciones, también llamadas vacunas o inyecciones, para niños, adolescentes y adultos que viven en Rhode Island. Ponerse las vacunas que recomienda su proveedor es una manera fácil de mantenerse saludable. Pregúntele a su PCP si está al día con todas sus vacunas. Algunas las puede obtener en el consultorio de su proveedor o en su farmacia local.

Los niños deben recibir determinadas vacunas antes de poder ir a la escuela. Pregúntele a su pediatra cuáles son las que necesitan. Su hijo puede ser elegible para recibir RECOMPENSAS de Neighborhood por ponerse ciertas vacunas.

### Programa Bright Start para embarazadas

Neighborhood cubre las clases de nutrición, parto y crianza para nuestros miembros. También, contamos con un programa especial para las miembros embarazadas que les ayudará a tener un embarazo saludable. El programa Bright Start brinda apoyo e información para ayudar a las miembros a tener un embarazo saludable. Como parte del programa Bright Start, puede obtener:

- La guía Bright Start Guide con consejos útiles e información de ayuda.
- Recompensas por acudir a las revisiones prenatales y postparto.

Para obtener más información sobre Bright Start, visite nuestro sitio web [www.nhpri.org/your-health](http://www.nhpri.org/your-health).

### Otros programas

Como miembro, recibirá en su domicilio el boletín Healthy You de Neighborhood. En el boletín Healthy You encontrará información para aprender a mantenerse saludable durante todo el año. Neighborhood también ofrece un boletín especial en línea, Be Well, Stay Well, para miembros con enfermedades crónicas a fin de ayudarlos a controlar su salud. Visite [www.nhpri.org/members/member-newsletters](http://www.nhpri.org/members/member-newsletters) para ver Be Well, Stay Well.

### ¿Tiene alguna duda?

Si tiene alguna pregunta sobre cualquiera de los programas de salud de Neighborhood, llame a Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

## Cómo obtener una segunda opinión

Una segunda opinión es cuando usted desea ver a otro proveedor para que le brinde su opinión sobre el problema de salud que padece. Puede obtener una segunda opinión de un proveedor de la red para cualquiera de sus beneficios cubiertos. Pero no es un requisito para recibir tratamiento. Eso es su decisión. Para obtener una segunda opinión de un proveedor fuera de la red, deberá contar con una autorización previa.

### Atención fuera de la red/fuera del área

A veces es posible que necesite atención de un proveedor que no está en nuestra red. A este proveedor se lo conoce como "proveedor fuera de la red". Todos los beneficios y servicios cubiertos, incluidos los medicamentos, proporcionados fuera de la red/fuera del área deben ser aprobados primero por Neighborhood, excepto:

- Servicios de emergencia
- Atención de urgencia
- Servicios de planificación familiar

Antes de programar una cita con un proveedor fuera de la red, debe obtener la autorización previa de Neighborhood. Llame a Servicios para Miembros para saber cómo obtener una autorización previa y si se cubrirá en su totalidad. Es posible que tenga que pagar por esos servicios.

### Autorizaciones previas

A veces, su proveedor necesita el permiso de Neighborhood antes de brindarle un determinado servicio o medicamento. Esto se denomina autorización previa o aprobación previa. Usted y su proveedor deben trabajar juntos para enviar las solicitudes de autorización previa a Neighborhood. Si tiene alguna pregunta sobre el estado de su solicitud de autorización previa, póngase directamente en contacto con su proveedor. Si su proveedor no obtiene la autorización previa, no se cubrirá el servicio o el medicamento.

### Equipo de revisión médica de Neighborhood

Neighborhood cuenta con un equipo de enfermeras y personal clínico que revisan las solicitudes de admisiones hospitalarias y otros tratamientos. Esto se denomina gestión de la utilización (UM). Nuestras decisiones de UM se basan en lo que es seguro y apropiado para nuestros miembros y lo que está cubierto. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención médica posible.

Neighborhood no le da dinero ni otras recompensas a nadie por decisiones de UM que resulten en denegación de servicios, menos servicios o menos atención. Si tiene alguna pregunta sobre cómo tomamos las decisiones de cobertura, llame a Servicios para Miembros de Neighborhood.

Algunos de los servicios de atención médica que usted o su proveedor soliciten necesitarán autorización previa. Su proveedor enviará la solicitud a nuestro equipo de UM antes de que usted reciba el servicio. Lo antes posible, una enfermera o un médico de Neighborhood recopilará información de sus proveedores para decidir si los servicios son médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios solicitados son necesarios para la prevención, el diagnóstico, la curación o el tratamiento de su enfermedad.

El equipo de Neighborhood tomará una decisión sobre la cobertura en el plazo permitido por las regulaciones de nuestro contrato. Si necesitamos más información para tomar una decisión sobre la cobertura, tardaremos más tiempo, pero se lo notificaremos.

Respondemos a solicitudes urgentes de servicios programados dentro de las 72 horas.

Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TTY 711)** en los siguientes casos:

- Si quiere saber el estado de una solicitud de autorización
- Si tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso de UM
- Si tiene alguna pregunta sobre servicios que han sido autorizados o denegados

## Revisión de la tecnología médica

Neighborhood revisa las nuevas tecnologías médicas, las pruebas y los tratamientos que podrían ayudar a brindar una mejor atención a nuestros miembros. Nuestro director médico y un equipo de nuestro personal y médicos toman decisiones sobre cómo utilizar las nuevas tecnologías y tratamientos y si cubrirllos o no. Usted, o alguien que actúe en su nombre, puede solicitar que se utilice una tecnología nueva o existente para su tratamiento. Neighborhood revisará su solicitud y le informará si está cubierta dentro de los 90 días. Las solicitudes de revisiones más rápidas están disponibles para

emergencias médicas. Si desea obtener más información sobre cómo revisamos la nueva tecnología médica, llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

## Transporte médico para casos que no son de emergencia

Si necesita ayuda para llegar o volver de su cita médica, dental u otra cita de salud, puede estar disponible el siguiente transporte:

### Autoridad de Tránsito Público de Rhode Island (RIPTA)

RIPTA tiene servicios de autobús de ruta fija a la mayoría de las comunidades de Rhode Island. Las rutas están disponibles en línea en [www.ripta.com](http://www.ripta.com) o llamando al servicio de atención al cliente de RIPTA al **1-401-781-9400**. RIPTA también ofrece servicios flexibles y el programa para personas con discapacidad de la ADA.

### Proveedor de transporte médico para casos que no son de emergencia

El transporte para casos que no son de emergencia es un servicio cubierto por Neighborhood.

**Para solicitar transporte**, llame a MTM al **1-855-330-9131 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**Para los boletos de autobús**, póngase en contacto con MTM siete (7) días hábiles antes de su cita. Los miembros que reúnan los requisitos necesarios podrán viajar en **camionetas o taxis**. Llame a MTM 48 horas antes de su cita. Por ejemplo:

- Llame el lunes si debe viajar el miércoles
- Llame el martes si debe viajar el jueves
- Llame el miércoles si debe viajar el viernes, sábado o domingo.
- Llame el jueves si debe viajar el lunes
- Llame el viernes si debe viajar el martes

## Reembolso por kilometraje

Si tiene derecho a transporte, pero puede ir por sus propios medios u otra persona puede llevarlo a la cita, es posible que le den dinero para los gastos en gasolina. Existen varias normas y requisitos.

Llame a MTM al **1-855-330-9131 (TTY 711)** o a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TTY 711)** para que lo ayuden con sus necesidades de transporte.

## Beneficios cubiertos

Con su tarjeta de identificación de Neighborhood es elegible para recibir los beneficios que figuran en la siguiente tabla. No tiene que pagar por ninguno de estos servicios a menos que reciba un servicio que un proveedor le diga que no está cubierto por Neighborhood. Algunos servicios no están cubiertos.

Su proveedor no debe facturarle por un servicio cubierto. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood si recibe una factura.

### Descripción de los beneficios de Neighborhood

Si tiene alguna pregunta sobre un servicio específico y desea saber si está cubierto o no, llame a Servicios para Miembros al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Servicio o beneficio cubierto	Cobertura
Atención al aborto en el embarazo	Cubierto cuando lo proporciona un proveedor dentro de la red.
Centro de día para adultos	Cubierto para personas mayores y adultos delicados que necesitan supervisión y servicios de salud durante el día cuando sea médica necesaria. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Chequeos anuales de bienestar, exámenes preventivos y vacunas	Cubiertos cuando los proporcionan proveedores de atención primaria (PCP) de la red de la MCO.
Servicios de salud conductual	Incluye servicios comunitarios de asesoramiento y tratamiento de salud mental y por consumo de sustancias. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Servicios de salud conductual (intensivos)	El tratamiento de salud conductual y de trastornos por consumo de sustancias incluye, entre otros, lo siguiente: tratamiento de narcóticos en la comunidad, metadona, desintoxicación, intervención de servicios de emergencia, estabilización de crisis/observación, servicios para pacientes hospitalizados agudos, tratamiento residencial agudo, programas hospitalarios parciales, residencias de rehabilitación psiquiátrica de salud mental (MHPRR), programas diurnos, programas intensivos de tratamiento ambulatorio, tratamiento comunitario asertivo (ACT), hogares de salud integrados (IHH), servicios de centros de salud mental comunitarios, servicios de tratamiento a domicilio (HBTS), análisis conductual aplicado (ABA), servicios y apoyos de asistencia personal (PASS) y servicios de relevo. El tratamiento residencial no incluye alojamiento ni comida. Los servicios también incluyen los días administrativamente necesarios ordenados por el Departamento de Infancia, Juventud y Familia. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Servicios quiroprácticos	Los servicios se limitan a doce (12) consultas anuales que incluyen tratamiento. Los servicios quiroprácticos médica necesarios que superen el límite anual de doce (12) consultas, están sujetos a requisitos de autorización previa.

Servicio o beneficio cubierto	Cobertura
Servicios de salud mental y consumo de sustancias por orden judicial	Los servicios se proporcionan según el plan. Los servicios incluyen servicios de gestión de atención transicional después de que finalizan los servicios ordenados por la corte.
Servicios de doula	Los servicios están cubiertos durante el periodo prenatal, el parto y hasta 12 meses después del parto.
Equipo médico duradero	Cubierto cuando lo solicita un proveedor de la red. Incluye aparatos quirúrgicos, prótesis, aparatos ortopédicos, tecnología de asistencia y otros suministros médicos. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT)	Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento para niños y adultos jóvenes de hasta 21 años. Incluye las consultas iniciales y de seguimiento. Incluye exámenes entre períodos según indicación médica.
Servicios de sala de emergencias	Los servicios de sala de emergencias están cubiertos tanto dentro como fuera del estado para situaciones de emergencia. No se necesita autorización previa para la atención de emergencia.
Transporte de emergencia	Cubierto según necesidad médica.
Atención oftalmológica	Incluye el tratamiento médicaamente necesario para enfermedades y lesiones en los ojos. Para los adultos, se cubren exámenes de la vista de rutina y un par de marcos una vez cada 24 meses. Los cristales están cubiertos según sea médicaamente necesario. Para los miembros con diabetes, los exámenes de la vista están cubiertos una vez cada 12 meses. Para los niños menores de 21 años, los exámenes de la vista y los anteojos están cubiertos según sea necesario.
Servicios de planificación familiar	Incluye suministros de planificación familiar de venta libre (OTC), como espuma, preservativos, gel o crema espermicida y esponjas. Pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) y de VIH están cubiertas. Puede acudir a cualquier proveedor, incluidos los proveedores fuera de la red, para obtener estos servicios.
Cuidado de los pies	Cubierto. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Tratamiento de la disforia de género	Cubierto. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Clases de educación grupales o individuales	Se cubren las siguientes clases grupales: educación sobre parto, crianza de los hijos, abandono del tabaquismo, diabetes, asma, nutrición, asesor de lactancia, etc.
Audífonos	Cubiertos. Un par de audífonos cada tres años.

Servicio o beneficio cubierto	Cobertura
Servicios de atención a domicilio	Los servicios cubiertos proporcionados bajo un plan de atención domiciliaria, autorizado por un médico, incluyen atención a tiempo completo, parcial o intermitente por parte de una enfermera autorizada o un asistente de salud a domicilio (auxiliar de enfermería certificado) para la atención del paciente. Además, según lo autorizado por un médico, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia respiratoria y logopedia. Los servicios de atención domiciliaria incluyen servicios de laboratorio y enfermería privada para un paciente cuyo estado de salud requiera una atención más especializada que la atención de enfermería a domicilio intermitente. Los servicios de atención a domicilio incluyen servicios de cuidado personal, como ayudarlo con su higiene personal, ayudarlo a vestirse, alimentarse y trasladarse, y asistirlo en otras necesidades ambulatorias. Los servicios de atención a domicilio también incluyen los servicios domésticos relacionados con las necesidades sanitarias del miembro, como tenderle la cama, limpiar su vivienda (dormitorio, cuarto de baño, etc.), lavarle la ropa y hacer sus compras. Los servicios de atención a domicilio solo están cubiertos cuando el miembro también necesita servicios de atención personal. Los servicios de atención a domicilio no incluyen atención de relevo, cuidados paliativos o atención diaria. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Servicios de salud a domicilio	La atención de salud a domicilio es una atención de apoyo proporcionada en el hogar. La atención puede ser brindada por profesionales de la salud autorizados que atienden necesidades de tratamiento médico o por cuidadores profesionales que brindan asistencia diaria para garantizar que se realicen las actividades de la vida cotidiana (ADL). Para los pacientes que se recuperan de una operación o enfermedad, la atención a domicilio puede incluir terapias de rehabilitación. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Servicios de perfusión a domicilio	Puede recibir perfusiones y medicamentos inyectables específicos administrados por un proveedor en la comodidad de su propio hogar a través de un proveedor de perfusiones a domicilio de la red. Algunos medicamentos de perfusión pueden requerir que el paciente esté estable durante la terapia antes de su administración en el hogar. Los servicios de perfusión a domicilio requieren autorización previa. Trabaje con su proveedor para enviarnos una solicitud.
Servicios de cuidados paliativos	Cubiertos cuando los solicita un proveedor de la red. Los servicios se limitan a aquellos que cubre Medicare. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Atención hospitalaria (hospitalización)	Cubierta según necesidad médica. Incluye servicios cubiertos por Medicaid prestados en un entorno hospitalario para pacientes internados. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.
Atención hospitalaria (ambulatoria)	Cubierta según necesidad médica. Incluye servicios cubiertos por Medicaid prestados en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios. Incluye fisioterapia, terapia ocupacional, logopedia, terapia del lenguaje, terapia auditiva, terapia respiratoria y otros servicios cubiertos por Medicaid prestados en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.

Servicio o beneficio cubierto	Cobertura
Medicamentos inyectables o de perfusión	<p>Algunos medicamentos de venta con receta pueden requerir la administración por parte de un proveedor de atención médica, como los medicamentos inyectables o de perfusión. A través del listado de beneficios médico-farmacéuticos con función de búsqueda del HCPCS, Neighborhood detalla en línea los medicamentos inyectables y de perfusión cubiertos. Algunos medicamentos inyectables o de perfusión pueden requerir autorización previa. Además, estarán cubiertos cuando sea médica mente necesario. Neighborhood exige que determinados medicamentos inyectables o de perfusión se administren en lugares específicos cuando sea clínicamente apropiado (es decir, en el hogar mediante perfusión a domicilio, en la consulta del médico o en una sala de perfusión).</p>
Pruebas de laboratorio, servicios de diagnóstico, servicios de radiología	<p>Cubiertos cuando lo solicita un médico o proveedor de la MCO. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.</p>
Programa para detectar plomo	<p>Incluye evaluación a domicilio y gestión de casos no médicos. Los servicios son proporcionados por el Departamento de Salud del estado o los centros especializados para niños intoxicados con plomo.</p>
Comida a domicilio para madres primerizas	<p>Servicio gratuito de entrega de comidas brindado a las madres que acaban de dar a luz en el hospital. Las mamás reciben 28 comidas saludables en total directamente en su hogar. Limitado a una vez cada 365 días.</p>
Medicamentos sin receta (OTC)	<p>Cubiertos cuando su médico o proveedor de la MCO le receta uno de los medicamentos OTC que figuran en nuestra lista de medicamentos cubiertos. También se los conoce como medicamentos "de venta libre". Incluye suministros de planificación familiar y para dejar de fumar.</p>
Atención en residencias de ancianos y centros de enfermería especializada	<p>Cubierta para miembros de Rhody Health Partners y Rhody Health Expansion durante 30 días consecutivos. Está cubierta toda atención especializada y de custodia. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.</p>
Servicios de nutrición	<p>Cubiertos por nutricionistas-dietistas registrados (RDN) autorizados para ciertas afecciones médicas. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.</p>
Atención prenatal y posparto	<p>Cubierta por médicos o proveedores de la MCO.</p>
Medicamentos de venta con receta	<p>Cubiertos cuando lo solicita un médico o proveedor de la MCO. Primero debe usar medicamentos genéricos. Hay un número limitado de medicamentos de marca disponibles; la mayoría requieren autorización previa. Algunos medicamentos genéricos también requieren autorización previa. Puede consultar la Lista de Medicamentos de Neighborhood en nuestro sitio web <a href="http://www.nhpri.org">www.nhpri.org</a>. Los medicamentos de especialidad solo están disponibles cuando se adquieren en una farmacia de especialidades de Neighborhood dentro de la red (con algunas excepciones). Para encontrar una farmacia de especialidades en nuestra red, consulte nuestro directorio de proveedores en <a href="http://www.nhpri.org">www.nhpri.org</a> o llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al 1-800-459-6019 (TTY 711).</p>

Servicio o beneficio cubierto	Cobertura
Servicios preventivos	<p>Cubiertos cuando lo solicita un médico o proveedor de la MCO. Puede ser necesaria una autorización previa. Los servicios incluyen servicios de ayuda a domicilio, modificaciones ambientales menores, fisioterapia y servicios de atención personal.</p>
Servicios de proveedores	<p>Incluye los servicios de médicos de atención primaria, especialistas, obstetras/ginecólogos (OB/GYN) y otros proveedores de la red.</p>
Servicios de rehabilitación	<p>Se proporciona fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del discurso y el habla en centros de rehabilitación ambulatoria autorizados. Debe ser ordenado por un médico de la MCO. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.</p>
Servicios clínicos en las escuelas	<p>Cubiertos si son médica mente necesarios en todos los sitios designados.</p>
Servicios para miembros con VIH/SIDA o con alto riesgo de contraer VIH	<p>Servicios de gestión de casos médicos y no médicos. Actividades de asesoramiento y derivación en materia de beneficios o derechos para ayudar a los miembros a acceder a programas públicos y privados.</p>
Servicios de otros profesionales	<p>Incluye los servicios de profesionales certificados o autorizados por el estado de Rhode Island (es decir, enfermeros profesionales, asistentes médicos, trabajadores sociales, dietistas nutricionales registrados, psicólogos y enfermeras parteras).</p>
Educación especial	<p>Los servicios cubiertos para niños con necesidades especiales o retrasos en el desarrollo, tal y como se establece en el Plan de Educación Individualizado (IEP) del niño, están cubiertos, pero no son prestados por Neighborhood.</p>
Terapias	<p>Cubiertas según necesidad médica. Incluye fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del discurso y el habla, terapia auditiva y terapia respiratoria. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.</p>
Servicios de trasplantes	<p>Cubiertos cuando los solicita un proveedor de la red. Consulte con su proveedor para saber si necesita una autorización previa.</p>

## Beneficios de Medicaid de RI

Servicio o beneficio cubierto	Cobertura
Servicios odontológicos	<p>Incluye revisiones y tratamientos dentales rutinarios para adultos y niños. Los niños nacidos después del 1 de mayo de 2000 reciben beneficios dentales a través de UnitedHealthcare Dental y el programa Rite Smiles. Los servicios odontológicos de urgencia están cubiertos por Neighborhood. Para los niños mayores y los adultos, los servicios dentales se proporcionan utilizando la tarjeta Medicaid (Anchor).</p>
Transporte médico para casos que no son de emergencia	<p>Incluye cobertura para boletos de autobús, camionetas o taxis a citas médicas, dentales u otras citas con proveedores de atención médica contratados por Medicaid si no hay otro medio de transporte disponible. Debe programarse con antelación.</p>

# Beneficios de planificación familiar ampliada

## Este beneficio es para mujeres que:

- Califican para RIte Care
- Estuvieron embarazadas y ahora se encuentran en los doce meses posteriores al parto o doce meses posteriores a la pérdida del embarazo.
- Están sujetas a perder la elegibilidad para Medicaid.

Son elegibles y pueden recibir hasta veinticuatro (24) meses de los beneficios de planificación familiar que se detallan en la siguiente tabla.

Para obtener más información sobre beneficios específicos, visite nuestro sitio web en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

Servicio o beneficio cubierto	Cobertura
Ciertos métodos de planificación familiar con y sin receta	Cubiertos: píldoras anticonceptivas de emergencia, anticonceptivos orales e inyectables específicos, parches anticonceptivos, capuchones cervicales, diafragmas y antibióticos específicos. Los suministros de planificación familiar de venta libre (OTC), como espuma, preservativos, gel o crema espermicida y esponjas, están cubiertos con una receta de su proveedor.
Servicios hospitalarios ambulatorios y servicios relacionados con la cirugía	Ligadura de trompas (esterilización) y tratamiento de las principales complicaciones (incluida la anestesia) derivadas de un procedimiento relacionado con la planificación familiar.
Procedimientos ambulatorios (en el consultorio o la clínica): visita al consultorio	Una consulta ginecológica completa y consultas adicionales relacionadas con la planificación familiar, ligadura de trompas (esterilización), inserción y extracción del DIU y colposcopia.
Derivaciones a clínicas gratuitas para otros servicios médicos	Derivaciones a otros servicios según sea necesario. Por ejemplo, derivaciones a la clínica estatal de enfermedades de transmisión sexual para recibir tratamiento, pruebas de VIH confidenciales o centros de asesoramiento. Comuníquese con el Departamento de Salud de Rhode Island al <b>1-401-222-2320</b> para obtener una lista de las clínicas y los lugares de asesoramiento que pueden brindarle estos servicios.
Laboratorio	Incluye pruebas de embarazo, prueba de Papanicolaou anual, pruebas de enfermedades de transmisión sexual, pruebas de anemia, análisis de orina con tira reactiva y cultivo de orina.

# Servicios fuera de la red

Algunos servicios fuera de la red están cubiertos. Consulte la tabla que figura a continuación.

Servicio o beneficio cubierto	Cobertura
Atención de urgencia y emergencia	Cubierta en Estados Unidos y sus territorios. No se necesita autorización previa.
Servicios de planificación familiar	Los miembros pueden consultar a los proveedores de Neighborhood o a proveedores fuera de la red para recibir servicios de planificación familiar. No se necesita referencia.
Todos los demás servicios	Requieren autorización previa de Neighborhood. Trabaje con su proveedor para que nos envíe la solicitud de autorización previa. Si no obtiene autorización previa para los servicios fuera de la red, tendrá que pagarlos.

# Servicios no cubiertos

Esta es solo una muestra, no la lista completa, de los servicios no cubiertos. Si tiene alguna pregunta sobre un servicio y necesita saber si está cubierto, llame a Servicios para miembros al **1-800-459-6019**.

- Medicamentos y procedimientos experimentales
- Habitaciones privadas en hospitales, a menos que sean médicaamente necesarias
- Cirugía estética y medicamentos
- Servicios de tratamiento para la infertilidad
- Medicamentos, procedimientos quirúrgicos, diagnóstico por imagen o dispositivos para la disfunción sexual o eréctil.
- Medicamentos o productos de fabricantes que no participan en el Programa de Reembolso de Medicamentos de Medicaid (MDRP)

Para obtener más información sobre lo que Neighborhood no cubre, visite nuestra “Política de pago de servicios no cubiertos” en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

# Derechos y responsabilidades de los miembros

## Como miembro de Neighborhood, tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir información sobre Neighborhood, sus servicios y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Ser tratado con respeto y con la debida consideración a su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de forma adecuada a su capacidad de comprensión.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Incluir la duración de la estadía después del parto para las madres y los recién nacidos
- Tener privacidad de todos los registros y comunicaciones, tal como exige la ley. Los empleados de Neighborhood siguen una estricta política de confidencialidad con respecto a toda la información de los miembros.
- Recibir una atención respetuosa y personalizada, sin distinción de raza, nacionalidad de origen, sexo, edad, orientación sexual, religión o enfermedades preexistentes.
- Tener una discusión abierta sobre los servicios domiciliarios y comunitarios apropiados o las opciones de tratamiento médica necesarias para sus afecciones, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- Obtener una segunda opinión médica sobre cuestiones médicas y quirúrgicas
- Expresar quejas o apelaciones sobre Neighborhood o la atención brindada por sus proveedores o agencias
- Hacer recomendaciones sobre las políticas de derechos y responsabilidades de los miembros de Neighborhood
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica, y pedir que se modifique o corrija
- Recibir servicios de atención de la salud
- Ejercer sus derechos, y que el ejercicio de los mismos no afecte negativamente a la forma en que Neighborhood y sus proveedores lo tratan.

## Es responsable de lo siguiente:

- Comunicar al Estado (HealthSource RI o el Departamento de Servicios Humanos) los cambios que se produzcan, tales como la dirección, los ingresos, el número de miembros de la familia, etc., en un plazo de 10 días a partir del cambio.
- Elegir un PCP y un sitio de atención primaria. El PCP se encargará de coordinar toda su atención médica. Puede cambiarlo en cualquier momento llamando a Servicios para Miembros de Neighborhood.
- Que toda su atención médica sea proporcionada o coordinada por un proveedor de la red Neighborhood
- Llevar consigo su identificación de miembro de Neighborhood y su tarjeta de Medicaid de Rhode Island
- Proporcionar, en la medida de lo posible, la información que Neighborhood y sus profesionales y proveedores necesitan para atenderlo
- Tratar a los proveedores y representantes de Neighborhood y a los demás pacientes con respeto.
- Conocer sus problemas de salud y ayudar a planificar el tratamiento que usted y su proveedor acuerden
- Seguir los planes e instrucciones de atención que haya acordado con sus proveedores
- Hablar con su PCP sobre toda la atención especializada. Si necesita un especialista, su PCP trabajará con usted para asegurarse de que reciba atención de calidad.
- Llamar primero a su PCP para obtener ayuda si tiene un problema médico urgente. Si una emergencia pone en peligro la vida, llame al **911** de inmediato o vaya a la sala de emergencias más cercana.

**Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood si tiene alguna pregunta sobre sus derechos o responsabilidades.**

## Directivas anticipadas

Cuando ya no pueda tomar decisiones sobre su atención médica por sí mismo, existen documentos que lo ayudarán a dar a conocer sus deseos. Son los llamados testamentos vitales y poderes notariales duraderos.

Un testamento vital es un conjunto de instrucciones. Expresa lo que se debe hacer si usted se enferma gravemente y no puede comunicarse.

El poder notarial duradero permite que otra persona tome decisiones sobre su atención médica.

Usted elige quién será esa persona. Puede ser su cónyuge, un familiar o un amigo.

Las directivas anticipadas explican el tratamiento que desea recibir si se enferma o lesioná grave- mente. Pueden ser escritas o verbales. Pregúntele a su proveedor de atención primaria acerca de estas opciones. También puede encontrar más información y formularios relacionados en el sitio web del Departamento de Salud de Rhode Island, [www.health.ri.gov/lifestages/death/about/endoflifedecisions](http://www.health.ri.gov/lifestages/death/about/endoflifedecisions).



# Quejas, reclamaciones y apelaciones

Tiene derecho a presentar una queja, reclamación o apelación. Si no está satisfecho con la atención o los servicios que recibe, queremos saberlo para ayudarlo a solucionar el problema.

## ¿Puede otra persona presentar una queja, reclamación o apelación por mí?

Sí. Su médico, otro proveedor, un amigo, un familiar o cualquier persona que usted desee puede presentar la solicitud en su nombre. Primero debe comunicarnos por escrito que autoriza a esa persona a trabajar con nosotros. Los miembros pueden completar un formulario de *representante autorizado* para otorgarle permiso a fin de ayudarlo con su queja, reclamación o apelación. Neighborhood debe recibir el formulario completo antes de que podamos hablar con la persona que usted indicó. Conserve una copia de su formulario de representante autorizado. El formulario es válido durante un año a partir de la fecha en que se firma, a menos que nos comunique que ya no desea permitir que alguien actúe en su nombre. Para obtener un formulario de representante autorizado, llame a Servicios para Miembros.

## ¿Cuál es la diferencia entre una queja y una reclamación de un paciente?

La queja se debe a problemas menores que pueden ser resueltos por el personal del plan de salud cuando el miembro lo notifica al plan. Una reclamación es una queja formal en la que se expresa la insatisfacción por un asunto que incluye, entre otros, la calidad de la atención, el proceso del plan de salud o si no se respetan sus derechos como miembro.

### Quejas

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar una queja en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood. Podemos responder a sus

preguntas o dudas sobre beneficios, servicios, acceso a citas, facturas erróneas que recibe u otras cuestiones. Si es posible, resolveremos su problema en el momento que llame. Si eso no es posible, solicitaremos más información y nos comunicaremos con usted dentro de los 30 días calendario posteriores a la presentación de su queja. Podemos pedirle más información en cualquier momento.

Usted, o su representante autorizado, también pueden presentar una queja por escrito.

Envíe sus quejas por escrito a:

**Neighborhood Health Plan of Rhode Island**  
**Attn: Unidad de reclamaciones y apelaciones**  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

### Reclamaciones

Una reclamación es una insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea un servicio no cubierto. Algunos ejemplos de una reclamación incluyen:

- No está satisfecho con la forma en que respondimos a su queja
- No está de acuerdo con que pidamos más tiempo para tomar una decisión sobre la autorización
- Le preocupa la calidad de la atención o de los servicios prestados
- Siente que un proveedor o su empleado fue grosero
- Cree que un proveedor no respetó sus derechos como miembro

Puede presentar una reclamación en cualquier momento. Responderemos a su reclamación dentro de los 90 días calendario. A veces necesitamos más información o tiempo para decidir. Si necesitamos más tiempo, nos pondremos en contacto con usted para informarle.

Usted o su representante autorizado pueden presentar una reclamación por escrito o por teléfono en cualquier momento. Presentar una reclamación no afectará su cobertura de salud.

### Apelaciones

Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Neighborhood sobre atención médica, servicios o medicamentos que usted o su proveedor consideran que debe recibir. También puede ser una solicitud de servicios o suministros que no están incluidos en sus beneficios cubiertos y que usted o su proveedor consideran que debe recibir. Usted o un representante autorizado puede presentar una apelación por escrito, en persona o llamando a Servicios para Miembros de Neighborhood. Las solicitudes de revisión de servicios negados se deben realizar dentro de los 60 días calendario siguientes a nuestra decisión. Revisaremos la atención o los servicios que se negaron o la decisión de cobertura que se adoptó.

Envíe sus apelaciones por escrito a:

**Neighborhood Health Plan of Rhode Island**  
**Attn: Unidad de reclamaciones y apelaciones**  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

El personal calificado de Neighborhood decide sobre apelaciones que no tienen que ver con cuestiones médicas. Los profesionales de la salud calificados deciden sobre apelaciones relacionadas a cuestiones médicas. Le comunicaremos la decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de su recepción.

### Tiene derecho a lo siguiente:

- Solicitar y obtener copias de todos los documentos relacionados con su apelación. Puede agregar información sobre la apelación a su expediente por escrito o en persona.
- Seguir recibiendo los servicios cubiertos por Medicaid mientras se revisa su apelación. Para que estos servicios cubiertos por Medicaid continúen, debe llamarnos o informarnos dentro de los 10 días calendario posteriores a la denegación. Si se rechaza su apelación, es posible que tenga que pagar el costo de cualquier beneficio continuo que haya recibido. Si se aprueba su apelación, pero usted no solicitó la continuación de los servicios mientras se tramitaba, autorizaremos o prestaremos los servicios dentro de las 72 horas.
- A una apelación rápida (acelerada) si su proveedor considera que una demora en su atención

o tratamiento podría representar un riesgo para su vida o causarle un dolor intenso. Usted o su proveedor deben llamar a Servicios para Miembros de Neighborhood para solicitar una apelación rápida.

### Apelaciones urgentes (rápidas)

Puede solicitarnos una apelación urgente o "rápida" si esperar hasta 30 días para que se tome una decisión podría causarle un dolor intenso o poner en peligro su vida por no recibir atención médica inmediata. Si su proveedor considera que una demora en su atención o tratamiento puede dar lugar a una emergencia médica, él o usted deberán llamar a los Servicios para Miembros de Neighborhood para solicitar una apelación rápida. Responderemos dentro de las 72 horas de recibirla. Si se requiere más información, nos comunicaremos dentro de 2 días calendario para informarle que necesitamos tiempo extra para revisar su apelación. Podemos ampliar el plazo de revisión hasta por 14 días calendario. Si no está de acuerdo, puede presentarnos una *reclamación*.

Si denegamos su solicitud de apelación rápida, decidiremos sobre su apelación dentro de los 30 días calendario posteriores a su recepción.

### Apelaciones externas

Si una vez completado el proceso de apelación con su plan, sigue sin estar satisfecho con el resultado, puede solicitar que una organización de revisión independiente (IRO) revise su apelación de servicios médicos. Las solicitudes de apelaciones externas deben recibirse dentro de los cuatro (4) meses a partir de la fecha de la decisión de su apelación. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood para obtener ayuda o instrucciones escritas sobre cómo presentar una apelación externa.

### Audiencia estatal imparcial

Si no está satisfecho con el resultado de la decisión de apelación de la MCO, puede solicitar una audiencia estatal imparcial. Su solicitud debe presentarse dentro de ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha de la decisión de su apelación. La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Rhode Island (EOHHS) facilita la

audiencia estatal imparcial. Tiene derecho a seguir recibiendo los servicios cubiertos por Medicaid mientras se celebra la audiencia imparcial estatal. Si se rechaza la apelación a la audiencia imparcial estatal, es posible que tenga que pagar el costo de los beneficios continuos que haya recibido. Para solicitar una audiencia estatal imparcial, comuníquese con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Puede hacerlo:

- Por teléfono al **1-401-462-2132** (**TTY 1-401-462-3363**), una vez finalizado el proceso interno de apelación de Neighborhood.
- Por fax al **1-401-462-0458**
- Por correo electrónico a: **OHHS.AppealsOffice@ohhs.ri.gov**
- Por correo postal a: **EOHHS Appeals Office, Virks Building 3 West Road Cranston, RI 02920**

## Quejas sobre el procedimiento de apelación

Puede presentar una queja en cualquier momento durante el proceso de apelación ante la Oficina del Comisionado de Seguros de Salud (OHIC) a través de la línea de ayuda al consumidor:

### Línea de ayuda para el consumidor de RI sobre recursos, educación y asistencia en materia de seguros (RIREACH)

300 Jefferson Blvd, Suite 300  
Warwick, RI 02888

Teléfono: **1-855-747-3224**

Sitio web: [www.rireach.org](http://www.rireach.org)

Correo electrónico: [rireach@ripin.org](mailto:rireach@ripin.org)

Para obtener ayuda con su queja, reclamación o apelación también puede llamar a Servicios Legales de RI al **1-401-274-2652**.

# Compromiso con la calidad de Neighborhood Health Plan de Rhode Island

Queremos asegurarnos de que tenga acceso a una atención médica de alta calidad. Nuestro Programa de Mejora de la Calidad hace un seguimiento de los aspectos importantes de su atención. Controlamos la calidad de la atención y los servicios que recibe. Siempre trabajamos para mejorar la calidad. Enviamos a nuestros miembros y proveedores recordatorios sobre las pruebas de detección de plomo y las vacunas que previenen enfermedades como la poliomielitis, las paperas, el sarampión y la varicela.

Queremos asegurarnos de que tenga:

- Fácil acceso a una atención médica y de la salud conductual de calidad
- Programas de salud preventiva que se ajusten a sus necesidades
- Ayuda con cualquier enfermedad o afección crónica que padezca
- Apoyo cuando más lo necesite, por ejemplo, después de las visitas al hospital o cuando esté enfermo
- Alto grado de satisfacción con sus proveedores y el plan de salud

Una de las formas en que controlamos lo bien que lo estamos haciendo es a través de las medidas HEDIS®. HEDIS son las siglas en inglés para Conjunto de Datos e Información sobre la Eficacia del Cuidado de la Salud. Los datos de HEDIS nos ayudan a hacer un seguimiento de aspectos como la frecuencia con la que nuestros miembros visitan a su proveedor de atención primaria, toman

sus medicamentos para el asma o se realizan exámenes de salud importantes.

También queremos asegurarnos de que esté satisfecho con los servicios que recibe de nosotros y de su proveedor. Para ello, analizamos los resultados de la encuesta CAHPS®. CAHPS son las siglas en inglés para Evaluación del Consumidor sobre Proveedores y Sistemas de Cuidado de la Salud. En esta encuesta se le hacen preguntas para conocer su grado de satisfacción con la atención que recibe. Nos interesa su opinión, por lo que, si recibe una encuesta para miembros por correo, no olvide llenarla y enviárnosla.

Neighborhood analiza los resultados de HEDIS y CAHPS. Luego, compartimos los resultados con nuestros proveedores. Trabajamos con ellos para asegurarnos de que la atención y los servicios que le brindan y los que le brindamos contribuyan a su atención médica de manera positiva.

Visite nuestro sitio web, [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org), si desea obtener más información sobre este programa. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood para solicitar copias impresas de esta información.

HEDIS® es una marca registrada del Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA).

CAHPS® es una marca registrada de la Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud (AHRQ).



# Otra información sobre el plan de salud

## Cómo cancelar la inscripción a Neighborhood

Puede cambiar de plan de salud durante el periodo anual de inscripción abierta del estado o dentro de los 90 días calendario posteriores a unirse a Neighborhood. Si desea cancelar su inscripción, puede hacerlo en cualquier momento por los siguientes motivos: mala calidad de la atención, mala continuidad de la atención (como la falta de acceso a su PCP o a los servicios especiales necesarios), discriminación, falta de acceso al transporte, traslado fuera del estado o por otros motivos justificados. Visite [www.eohhs.ri.gov](http://www.eohhs.ri.gov) para obtener un formulario de solicitud de cambio de plan de salud. La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Rhode Island (EOHHS) decidirá si puede cambiar de plan.

## Coordinación de beneficios (COB)

Si usted o algún miembro de su familia tiene otro plan de salud, ese plan es su seguro principal. Neighborhood sería su plan de salud secundario. Llame a Servicios para Miembros si tiene otro seguro o si esa cobertura ha finalizado

## CurrentCare®

Cuanta más información tengan sus proveedores sobre sus antecedentes médicos, mejor podrán atenderlo. Puede consultar a más de un proveedor. Es posible que haya visitado un hospital, un consultorio médico o una clínica comunitaria. Cada uno de estos proveedores puede atenderlo mejor si tiene acceso a todas sus historias clínicas en un solo lugar.

CurrentCare® es una base de datos que puede proporcionarles esos registros. Es la red de salud electrónica de Rhode Island. Si se inscribe, da permiso a sus proveedores para que puedan ver su información de salud en la base de datos. Esto mantiene a todos sus proveedores informados y les permite coordinar fácilmente su atención médica. Si desea inscribirse en CurrentCare®, llame al **1-888-858-4815**. La inscripción es gratuita.

## Base de datos de reclamaciones de todos los contribuyentes de Rhode Island

Neighborhood está obligado por ley a brindar datos sobre el uso y los costos de la atención médica de sus miembros. Esta información se incluirá en la base de datos de reclamaciones de todos los contribuyentes de Rhode Island. Los responsables políticos lo utilizarán para tomar mejores decisiones en materia de atención médica. Puede hacer lo siguiente:

1. Si quiere que los datos de su familia figuren en los registros, no tiene que hacer nada.
2. Si desea que no se incluyan sus datos, diríjase a [www.riapcd-optout.com](http://www.riapcd-optout.com). Si no puede conectarse en línea, llame al Servicio de Atención al Consumidor de Seguros médicos de Rhode Island al **1-855-747-3224**.

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información, envíe un correo electrónico a [riapcd@ohic.ri.gov](mailto:riapcd@ohic.ri.gov).

## Fraudes, derroches y abusos

Si sospecha o sabe que se está produciendo un fraude, derroche o abuso, notifíquelo inmediatamente. El fraude se produce cuando un miembro o proveedor hace algo que no es honesto para que él mismo u otra persona obtengan resultados positivos o algún tipo de beneficio o incentivo. El derroche se produce cuando hay una sobreutilización de servicios u otras prácticas que, directa o indirectamente, generan costos innecesarios para el sistema de salud. El abuso se produce cuando no se siguen las prácticas empresariales o médicas adecuadas, y el resultado es un costo innecesario para el programa de Medicaid. La denuncia de fraudes, derroches y abusos no afectará al trato que recibe de Neighborhood. Tiene la opción de permanecer en el anonimato cuando haga la denuncia. Facilite toda la información posible; esto ayudará a quienes investigan la denuncia.

Algunos ejemplos de fraude, derroche o abuso son los siguientes:

- Compartir, prestar, cambiar o vender un plan de salud o una tarjeta de identificación de Medicaid de Rhode Island para que otra persona pueda obtener servicios de atención médica
- Utilizar el plan de salud de otra persona o la tarjeta de identificación de Medicaid de Rhode Island para obtener servicios de atención médica
- Usar el talonario de recetas de un proveedor para alterar o falsificar sus recetas a fin de recibir medicamentos
- Recibir beneficios tanto en Rhode Island como en otro estado
- Mentir sobre cuánto dinero gana o dónde vive para ser elegible para recibir beneficios
- Vender o entregar a otras personas recetas que le hayan prescrito a usted
- Proveedores u hospitales que le facturen a usted o a su plan de salud servicios que nunca se brindaron

Hay muchas formas de denunciar fraudes, derroches y abusos. Puede hacer lo siguiente:

- Llamar a Servicios para Miembros de Neighborhood o escribirle una carta a Neighborhood
- Llamar a la línea directa de cumplimiento de Neighborhood al **1-888-579-1551**
- Comunicarse con la Oficina de Integridad del Programa de RI al **1-401-462-6503**
- Llame a la línea directa de fraude del Departamento de Servicios Humanos de RI para informes sobre CCAP, SNAP, RI Works y GPA al **1-401-415-8300**
- Llame al Departamento del Fiscal General de RI para informes sobre fraude de Medicaid, maltrato o abandono de pacientes o desvío de medicamentos al **1-401-222-2556** o al **1-401-274-4400 ext. 2269**



# Aviso de prácticas de privacidad

En vigor desde el 09/19/2013, en cumplimiento con la Regla Ómnibus de Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico

## (HIPAA) ESTE AVISO LE INFORMA CÓMO SE PUEDE USAR Y COMPARTIR SU INFORMACIÓN MÉDICA. TAMBIÉN LE INDICA CÓMO ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. LEA DETENIDAMENTE.

Neighborhood Health Plan de Rhode Island (Neighborhood) utiliza y comparte información médica protegida (PHI) para su tratamiento, para pagar la atención y para administrar nuestra empresa. También podemos usar y compartir su información por otros motivos, según lo permita y exija la ley.

La PHI incluye información de salud, como historias clínicas que contengan su nombre, su número de miembro u otra información que pueda identificarlo. Las formas de PHI incluyen información verbal, escrita o electrónica. Neighborhood no utilizará ni divulgará información sobre la raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género de un individuo, excepto según lo permita o requiera la Regla de Privacidad de HIPAA y la ley estatal aplicable. Neighborhood no negará servicios, cobertura ni beneficios por motivos de raza, etnia, idioma, orientación sexual o identidad de género.

## ¿Por qué Neighborhood usa o comparte su PHI?

- Para su **tratamiento**. Por ejemplo, la información puede compartirse con sus médicos para decidir qué es lo mejor para usted.
- Para **pagar su atención médica**. Por ejemplo, la información sobre sus beneficios puede compartirse con un médico para que puedan pagarse las reclamaciones.
- Para **operaciones** de atención médica. Por ejemplo, Neighborhood puede ponerse en contacto con usted para informarle sobre programas de salud que podrían ayudarlo.
- Neighborhood comparte su PHI con socios comerciales según sea necesario. Los socios comerciales se comprometen a proteger su PHI verbal, escrita o electrónica. No se les permite utilizar su PHI, salvo lo estipulado en nuestro contrato con ellos.
- Neighborhood puede utilizar su PHI para recordarle sus citas. Neighborhood también puede brindarle información sobre otros tratamientos o beneficios y servicios relacionados con la salud.

## ¿Cuándo puede Neighborhood utilizar o compartir su PHI sin su autorización por escrito?

La ley permite o exige que Neighborhood comparta su PHI de forma que ayude al bien público. En algunos casos, existen muchos requisitos que Neighborhood debe cumplir antes de que podamos compartir su PHI. Para obtener más información, consulte: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).

## Ejemplos de cuándo Neighborhood puede usar o compartir su PHI:

- **Cuando lo exige la ley.**
- **Para actividades de salud pública.** Esto puede ser para prevenir brotes de enfermedades.
- **En casos de abuso, negligencia o violencia doméstica.** Neighborhood solo puede compartir esta información con entidades que estén autorizadas por ley a obtenerla.
- **Para actividades de supervisión de la salud.** Puede tratarse de auditorías o investigaciones de fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales y administrativos.** Por ejemplo, para responder a una orden judicial o a una citación.
- **Para la aplicación de la ley.** Por ejemplo, para ayudar a encontrar a una persona desaparecida o denunciar un delito, con sujeción a las limitaciones establecidas en las Normas de privacidad de la información médica personal identificable (Regla de confidencialidad).
- **Para dar información sobre personas fallecidas.** La PHI se puede compartir con médicos forenses. Ya sea, para identificar a una persona fallecida, averiguar la causa de la muerte o según lo permitido por la ley. Su PHI también puede ser compartida con directores de funerarias.
- **Para donación de órganos, ojos o tejidos.** Por ejemplo, con un banco de órganos para ayudar en un trasplante de órganos.

- **Para investigación.** Por ejemplo, para estudiar una enfermedad, según lo permita la ley.
- **Por salud y seguridad.** Por ejemplo, para prevenir un peligro para la salud o la seguridad públicas en caso de emergencia.
- **Para funciones gubernamentales.** Por ejemplo, para uso militar o de veteranos, seguridad nacional o servicios de protección.
- **Para indemnización por accidentes laborales.** Como obedecer las leyes de indemnización de los trabajadores por accidentes en el trabajo.
- **A instituciones penitenciarias.** Para las personas detenidas, con el fin de: (1) brindar atención médica, (2) proteger su salud y la de los demás, y (3) seguridad de la institución.

Las leyes federales y estatales pueden limitar el uso y la divulgación de la PHI, incluida la información sumamente privada sobre usted. Esto puede incluir leyes federales sobre:

1. VIH o SIDA;
2. Salud mental;
3. Pruebas genéticas;
4. Consumo de alcohol y drogas;
5. Información sobre infecciones de transmisión sexual y salud reproductiva;
6. Abuso o negligencia contra menores o adultos, incluida la agresión sexual.

Si se aplican leyes más estrictas, Neighborhood cumplirá con sus requisitos. Para obtener más información, consulte: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

## ¿Cuándo necesita Neighborhood su aprobación para compartir su PHI?

Neighborhood debe contar con su aprobación para hacer lo siguiente:

- Utilizar y compartir **notas de psicoterapia**.
- Utilizar y compartir la **PHI por motivos de marketing**.
- **Vender su PHI.**

Salvo lo establecido en este aviso, Neighborhood usa y comparte su PHI solo con su aprobación por escrito. Puede cancelar su aprobación en cualquier momento, a menos que ya hayamos actuado en consecuencia. Deberá escribirnos para cancelar su aprobación.

## ¿Cuáles son sus derechos en materia de información de salud?

Tiene derecho a lo siguiente:

### Pedir que se limite la forma en que Neighborhood utiliza y comparte su PHI.

Puede solicitar que su PHI no se utilice ni comparta para fines de tratamiento, pago y operaciones. También puede solicitarle a Neighborhood que no comparta su PHI con familiares, amigos u otras personas involucradas en su atención. Neighborhood intentará atender su petición, pero no está obligado a hacerlo.

### Solicitar que su PHI se comunique en privado.

Puede pedir que lo contacten de una manera específica (por ejemplo, por teléfono celular) o en una ubicación diferente. Neighborhood atenderá las solicitudes razonables cuando compartir su PHI pueda ponerlo en peligro.

### Revisar y copiar su PHI.

Tiene derecho a revisar y obtener una copia de su PHI. En determinados casos, podemos denegar la solicitud. Importante: Neighborhood no dispone de copias completas de sus historias clínicas. Póngase en contacto con su médico de atención primaria para solicitar una copia de su historia clínica.

### Realizar cambios en su PHI.

Si cree que su información de salud es incorrecta o está incompleta, puede pedir que la modifiquen. Debe solicitarlo por escrito y justificar el cambio. Estos cambios solo se realizarán en los registros de los miembros de Neighborhood. Si denegamos su solicitud, puede presentar una carta manifestando su desacuerdo con nosotros.

### Solicitar un registro de cuándo se ha compartido su PHI.

Puede solicitar una lista de las veces que Neighborhood ha compartido su PHI durante los seis (6) años anteriores a la fecha de su solicitud. La lista incluirá con quién la compartimos y por qué. Pero no incluirá la PHI que se haya compartido:

- Para tratamiento, pago u operaciones de atención médica.
- Con usted sobre su propia PHI.
- Por motivos permitidos o exigidos por la ley.
- Con su aprobación.
- Con personas involucradas en su atención.
- En beneficio de la seguridad nacional.
- A instituciones penitenciarias o funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que tengan la custodia de un recluso.
- Como parte de un conjunto limitado de datos.
- Antes del 14 de abril de 2003.

## Solicitar una copia impresa de este aviso a Neighborhood.

Siempre puede solicitar una copia impresa de este aviso. También puede obtener una copia en nuestro sitio web, [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

## Recibir una notificación cuando se produzca una violación de su PHI.

Neighborhood le notificará cualquier acceso o uso compartido no autorizado de su PHI.

## Presentar una queja si cree que se han vulnerado sus derechos de privacidad.

No está obligado a renunciar a sus derechos de privacidad para presentar una queja y sus beneficios no cambiarán.

Para presentar una queja, llame al **(888) 579-1551** o escriba al funcionario de privacidad de Neighborhood a:

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

Las instrucciones para presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos están disponibles en:

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

Para presentar una queja, puede hacer lo siguiente:

1. Utilizar el portal de la OCR:  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles  
<https://ocrportal.hhs.gov>
2. Correo electrónico: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)
3. Correo postal:  
**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**

**Neighborhood no tomará represalias contra usted por presentar una queja.**

## ¿Cuáles son las obligaciones de Neighborhood?

Neighborhood protege su PHI verbal, escrita y electrónica contra el uso o el intercambio ilegal. Neighborhood está obligado por ley a lo siguiente:

- Mantener privada su información de salud.
- Informarle de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad sobre la PHI.

- Notificarle cuando se haya producido una violación de su PHI.
- Seguir los términos de este aviso.

Además de los médicos y proveedores de nuestra red, todos los empleados de Neighborhood saben que su información es privada y confidencial. Utilizamos programas de capacitación, políticas y procedimientos respaldados por la supervisión de la administración para asegurarnos de que los empleados conozcan los procedimientos que deben seguir a fin de que su información, ya sea en formato verbal, escrito o electrónico, esté segura y protegida.

Neighborhood tiene derecho a modificar los términos de este aviso. También puede hacer que los nuevos términos entren en vigor para toda la PHI que se conserva. Este aviso está disponible en nuestro sitio web [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org). Puede solicitar una copia en cualquier momento.

## Información de contacto

Si tiene alguna pregunta sobre nuestras prácticas de privacidad o desea obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Neighborhood llamando a:

- Planes de Medicaid: **1-800-459-6019 (TTY 711)**
- Neighborhood INTEGRITY (plan Medicare-Medicaid): **1-844-812-6896 (TTY 711)**
- Planes comerciales: **1-855-321-9244 (TTY 711)**

Si sospecha que se produjo una violación de este Aviso de prácticas de confidencialidad, llame a la línea directa de cumplimiento de Neighborhood al **1-888-579-1551**.

## Paridad

Los servicios de salud conductual y de trastornos por consumo de sustancias se consideran beneficios de salud esenciales. Neighborhood garantiza que los requisitos financieros (como copagos y deducibles) y las limitaciones de tratamiento (como límites en las consultas) que se aplican a los beneficios de salud mental o trastornos por consumo de sustancias no sean más estrictos que los límites que los planes de seguros imponen a los beneficios médicos o quirúrgicos. Si piensa que su capacidad para obtener servicios de salud conductual es diferente a su capacidad para obtener servicios médicos, llame a los Servicios para Miembros de Neighborhood y dígales que tiene una queja de paridad.

# Definiciones

**Apelación:** una apelación es un tipo especial de queja que usted presenta si no está de acuerdo con la decisión de denegar una solicitud de servicios de atención médica. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de suspender o reducir los servicios que está recibiendo. Por ejemplo, puede solicitar una apelación si Neighborhood no paga un artículo o servicio que usted cree que debería recibir. Existe un proceso específico que debemos seguir cuando usted solicita una apelación.

**Atención de enfermería especializada:** un nivel de atención que incluye servicios que solo pueden ser realizados de forma segura y correcta por una enfermera autorizada (ya sea una enfermera registrada o una enfermera práctica autorizada).

**Atención de salud a domicilio:** servicios de atención de enfermería especializada y asistencia sanitaria a domicilio, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del discurso y el habla, servicios sociales médicos, equipos médicos duraderos (como sillas de ruedas, camas de hospital, oxígeno y andadores), suministros médicos y otros servicios prestados a domicilio.

**Atención en sala de emergencias:** atención brindada ante una emergencia médica cuando cree que su salud está en peligro.

**Atención de urgencia:** atención que se recibe por una enfermedad o lesión repentina que requiere atención médica inmediata pero que no pone en peligro la vida. Por lo general, su médico de atención primaria lo atiende en caso de urgencia.

**Autorización previa:** es necesaria la aprobación del plan de salud antes de recibir atención.

**Cobertura de medicamentos de venta con receta:** seguro de salud o plan que ayuda a pagar los medicamentos y fármacos recetados.

**Condición médica de emergencia:** enfermedad, lesión, síntoma o afección tan grave que cualquier persona razonable buscaría atención médica inmediata para evitar daños graves.

**Copago:** pago que realiza el miembro por servicios de salud, además del que efectúa la aseguradora.

**Coordinación de beneficios (COB):** si tiene otro plan de salud, ese plan es su seguro principal. Neighborhood sería su plan de salud secundario. Llame a Servicios para Miembros si tiene otro seguro o si esa cobertura ha finalizado.

**Derivación:** solicitud de su PCP a su plan de salud para la aprobación de una cita o tratamiento con un especialista.

**Dispositivos y servicios de habilitación:** servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades necesarias para la vida diaria. Por ejemplo, la terapia para un niño que no camina o no habla a la edad esperada. Estos servicios pueden incluir fisioterapia, terapia ocupacional, logopedia y otros servicios para personas con discapacidad en diversos entornos hospitalarios o ambulatorios.

**Dispositivos y servicios de rehabilitación:** servicios ordenados por su PCP para ayudarlo a recuperarse de una enfermedad o lesión. Estos servicios son brindados por enfermeras y fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y del habla. Por ejemplo, trabajar con un fisioterapeuta para ayudarlo a caminar y con un terapeuta ocupacional para ayudarlo a vestirse.

**EPSDT:** detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos

**Equipo médico duradero (DME):** artículos comprados o alquilados, como camas de hospital, equipos de oxígeno, equipos de elevación de asientos, sillas de ruedas y otros equipos médica-mente necesarios ordenados por un proveedor de atención médica para ser utilizados en el domicilio del paciente.

**Especialista:** médico que solo trata determinadas partes del cuerpo, determinados problemas de salud o determinados grupos de edad. Por ejemplo, algunos médicos solo tratan problemas cardíacos.

**Médicamente necesario:** atención directa, servicios o suministros que se necesitan para el diagnóstico o tratamiento de su afección médica, salud conductual o prevención del empeoramiento de su afección. Deben cumplir las normas de la buena práctica médica y no son para su conveniencia ni la de su médico.

**Medicamentos de venta con receta:** medicamentos y fármacos que por ley requieren una receta médica.

**Organización de atención administrada (MCO):** un plan de salud que trabaja con el estado para proporcionarle servicios médicos y de salud conductual.

**Plan:** entidad de atención administrada que gestiona la prestación de servicios de atención médica.

**Prima:** el importe que se paga cada mes por el seguro médico.

**Proveedor participante:** un proveedor de atención médica que tiene un contrato con el Plan y acepta miembros al plan de salud. También conocido como proveedor de la red o dentro de la red.

**Proveedor no participante:** un proveedor de atención médica que no tiene contrato con su plan de salud.

**Proveedor o médico de atención primaria:** un médico (MD o DO), enfermero especializado o asistente médico capacitado para prestarle cuidados básicos. Su proveedor de atención primaria (PCP) es la persona a la que acude en primer lugar para la mayoría de los problemas de salud. Él se asegura de que usted reciba la atención que necesita para mantenerse saludable.

**Queja:** una preocupación sobre beneficios, servicios, acceso a citas, facturas erróneas que recibe u otras cuestiones. Si es posible, resolveremos su problema en el momento que llame.

**Reclamación:** una queja sobre la forma en que su plan de salud le brinda atención o insatisfacción por cualquier cosa que no sea un servicio no cubierto. Algunos ejemplos de reclamación son: no está satisfecho con la forma en que su plan de salud respondió a su queja; su plan de salud le pide más tiempo para tomar una decisión sobre la autorización; le preocupa la calidad de la atención

o de los servicios que recibió; cree que un proveedor, o su empleado, fueron groseros, o cree que un proveedor no respetó sus derechos como miembro. Una reclamación no es el modo de tramitar una queja sobre una decisión de tratamiento o un servicio no cubierto (ver Apelación).

**Red:** un grupo de médicos, hospitales, farmacias y otros expertos en atención médica contratados por un plan de salud para cuidar de sus miembros.

**Seguro de salud:** un contrato que requiere que su aseguradora de salud pague una parte o la totalidad de sus costos de atención médica a cambio de una prima.

**Servicios de emergencia:** una emergencia es una enfermedad o lesión potencialmente mortal. Puede causar dolor grave o perjudicar su salud si no recibe tratamiento de inmediato.

**Servicios excluidos:** artículos o servicios que Neighborhood no cubre.

**Servicios no cubiertos:** artículos o servicios que Neighborhood no cubre.

**Servicios médicos:** servicios proporcionados por una persona autorizada por la ley estatal para ejercer la medicina o la osteopatía.

**Transporte médico de emergencia:** también conocidos como servicios de ambulancia o servicios paramédicos, son servicios de emergencia que tratan enfermedades y lesiones que requieren una respuesta médica urgente y transporte a un centro de cuidados intensivos.

# Aviso de no discriminación

Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood) no discrimina o trata a nadie de manera diferente por su raza, color, origen nacional (incluyendo personas que no hablan inglés como lengua materna), edad, discapacidad, religión o sexo (tal como orientación sexual, estereotipos sexuales, identidad de género, embarazo o condiciones relacionadas).

## ¡Estamos aquí para usted!

Neighborhood ofrece asistencia GRATIS como:

- ayudas y servicios para personas con discapacidad;
- intérpretes cualificados, servicios de traducción e intérpretes de lengua de señas;
- información en letra grande, braille, formato electrónico y audio.

Si necesita alguno de esos servicios, llame al número telefónico de Servicios para Miembros en el reverso de su tarjeta de identificación de Neighborhood. Si no es miembro de Neighborhood, puede llamarnos al **1-800-963-1001 (TTY 711)**.

## Quejas de discriminación

Usted puede presentar una queja si cree que Neighborhood no ha cumplido con estos servicios o ha discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Puede presentar la queja en persona o por teléfono, carta, fax o correo electrónico. ¿Necesita ayuda? Llame al Coordinador de Derechos Civiles de Neighborhood al siguiente número:

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

**Por carta o en persona:**

Neighborhood Health Plan of Rhode Island  
Attn: Civil Rights Coordinator  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

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

**Correo e.:** [OCRCoordinator@nhpri.org](mailto:OCRCoordinator@nhpri.org)

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

**Además, puede presentar la queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.:**

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

**Por carta:**

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

**En línea:** <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.

**نبیه:** إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستكون خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. توفر أيضاً المساعدات والخدمات المساعدة المناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات بديلة لأصحاب الإعاقات مجاناً. اتصل على ١٠٠-٨-٣٦٩-١٠٠ (هاتف الصم وضعاف السمع ١١٧) أو تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك.

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.

ધ્યાન દેં: યदિ આપ હિંદી બોલતે હોય, તો આપને લિએ નિઃશુલ્ક ભાષા સહાયતા સેવાએ ઉપલબ્ધ હોય છે। સુલભ પ્રારૂપોમાં જાનકારી પ્રદાન કરને કે લિએ ઉપયુક્ત સહાયક સહાયતા ઔર સેવાએ મી નિઃશુલ્ક ઉપલબ્ધ હોય। 1-800-963-1001 (TTY 711) પર કોલ કરેં યા અપને પ્રદાતા સે બાત કરેં।

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。

ការយកចិត្តទូរសព្ទ: ប្រសិនបើអ្នកនឹងយាយភាសាអ៊ូរ សេវាដំឡើយភាសាតែតគិតផ្ទៃមានផ្លូវលំដ្ឋានជាមុន។ ក៏មានការផ្លូវការតំបន់ទូរសព្ទដែលអាចបង្កើតឡើងនៅក្នុងការផ្លូវលំដ្ឋានដែលមានប្រព័ន្ធដែលដោយសារក្នុងការផ្លូវលំដ្ឋាន។ សូមបញ្ជាក់ថ្មីថ្មីថាបានផ្លូវលំដ្ឋានដែល 1-800-963-1001 (TTY 711) ប្រព័ន្ធដែលមានប្រព័ន្ធដែលបានផ្តល់សេវាបែបនេះ។

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 serbisyong lengguwahe. Ang mga naaangkop na dagdag na mga pantulong at serbisyong 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™