



Neighborhood **INTEGRITY** for Duals (HMO D-SNP)
Resumo dos Benefícios para 2027

Neighborhood INTEGRITY for Duals, HMO D-SNP | Resumo dos Benefícios para 2027

Introdução

Este documento é um breve resumo dos benefícios e serviços cobertos pelo Neighborhood INTEGRITY for Duals. Inclui respostas a perguntas frequentes, informações de contacto importantes, uma visão geral dos benefícios e serviços oferecidos e informações sobre os seus direitos como membro do Neighborhood INTEGRITY for Duals. Os termos-chave e as suas definições aparecem por ordem alfabética no último capítulo do seu *Manual do Membro*.

Índice

A. Avisos legais	2
B. Perguntas mais frequentes (FAQ)	3
C. Lista de serviços cobertos	8
D. Benefícios cobertos fora do Neighborhood INTEGRITY for Duals	23
E. Serviços que o Neighborhood INTEGRITY for Duals, o Medicare e o Rhode Island Medicaid não cobrem	24
F. Os seus direitos como membro do plano	25
G. Como apresentar uma reclamação ou recorrer de um serviço recusado	27
H. O que fazer se suspeitar de fraude	29

A. Avisos legais



Este é um resumo dos serviços de saúde cobertos pelo Neighborhood INTEGRITY for Duals para 2027. Trata-se apenas de um resumo. Leia o *Manual do Membro* para obter a lista completa de benefícios. Para solicitar um Manual do Membro, contacte os Serviços para Membros através do número 1-844-812-6896 (TTY 711) das 8:00 a.m. às 8:00 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, pode contactar-nos das 8:00 a.m. às 8:00 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals

- ❖ O INTEGRITY for Duals (HMO D-SNP) do Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood) é um plano de saúde que tem contrato com o Medicare e o Rhode Island Medicaid Program. A inscrição no plano INTEGRITY for Duals do Neighborhood Health Plan of Rhode Island depende da renovação do contrato.
- ❖ Com o Neighborhood INTEGRITY for Duals, pode obter os seus serviços Medicare e Rhode Island Medicaid num único plano de saúde. Um gestor de cuidados do Neighborhood INTEGRITY for Duals ajudará a gerir as suas necessidades de cuidados de saúde.
- ❖ Esta não é uma lista completa. As informações sobre os benefícios são um breve resumo, não uma descrição completa dos benefícios. Para obter mais informações, contacte o plano ou leia o Manual do Membro.
- ❖ Para mais informações sobre o Medicare, pode ler o manual *Medicare & You*. Contém um resumo dos benefícios, direitos e proteções do Medicare, além de respostas às perguntas mais frequentes sobre o Medicare. Pode obtê-lo no website do Medicare (www.medicare.gov) ou ligando para o 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os utilizadores de TTY devem ligar para o número 1-877-486-2048.
- ❖ Pode obter o documento gratuitamente noutros formatos, tais como letras grandes, braille ou áudio. Ligue para os Serviços para Membros através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. Para mais informações, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.
- ❖ Pode obter este documento gratuitamente noutros formatos, tais como letras grandes, braille ou áudio. Ligue para os Serviços para Membros através do número 1-844-812-6896 (TTY 711) das 8:00 a.m. às 8:00 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, pode contactar-nos das 8:00 a.m. às 8:00 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

- ❖ Este documento está disponível gratuitamente em espanhol e português.
- ❖ Pode pedir para receber este documento e futuros materiais na sua língua preferida e/ou num formato alternativo telefonando para os Serviços para Membros. É o que se designa por “pedido permanente”. Os Serviços para Membros documentarão o seu pedido permanente no seu registo de membro para que possa receber materiais agora e no futuro na sua língua e/ou formato preferido. Pode alterar ou remover o seu pedido permanente em qualquer altura, ligando para os Serviços para Membros.

B. Perguntas mais frequentes (FAQ)

A tabela a seguir lista as perguntas mais frequentes.

Perguntas mais frequentes	Respostas
O que é um FIDE SNP?	FIDE SNP significa Fully Integrated Dual Eligible Special Needs Plan (Plano de Necessidades Especiais Duplamente Elegível Totalmente Integrado). É um tipo especializado de plano Medicare Advantage para indivíduos que se qualificam tanto para o Medicare quanto para o Rhode Island Medicaid. Para ser elegível para o Neighborhood INTEGRITY for Duals, deve residir na nossa área de serviço, ter o Medicare Part A e B, ser cidadão dos Estados Unidos ou estar legalmente presente nos Estados Unidos e estar atualmente inscrito no Rhode Island Medicaid. Com um FIDE SNP, o Neighborhood integrará e coordenará todos os benefícios cobertos pelo Medicare e pelo Rhode Island Medicaid num único plano.
Receberei os mesmos benefícios do Medicare e do Rhode Island Medicaid no Neighborhood INTEGRITY for Duals que recebo agora? (continuação na página seguinte)	Receberá a maioria dos seus benefícios cobertos pelo Medicare e pelo Rhode Island Medicaid diretamente do Neighborhood INTEGRITY for Duals. Trabalhará com uma equipa de prestadores que o ajudará a determinar quais os serviços que melhor respondam às suas necessidades. Isso significa que alguns dos serviços que recebe agora podem mudar com base nas suas necessidades e na avaliação do seu médico e da avaliação da equipa interdisciplinar de cuidados. Também pode obter outros benefícios fora do seu plano de saúde da mesma forma que faz agora, diretamente do Rhode Island Medicaid, serviços especializados em saúde mental e transtornos relacionados o abuso de substâncias ou serviços de centros regionais.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Perguntas mais frequentes	Respostas
Receberei os mesmos benefícios do Medicare e do Rhode Island Medicaid no Neighborhood INTEGRITY for Duals que recebo agora? (continuação da página anterior)	Ao inscrever-se no Neighborhood INTEGRITY for Duals, o membro e a sua equipa de cuidados interdisciplinares trabalharão em conjunto para desenvolver um Plano de Cuidados Individualizado para responder às suas necessidades de saúde e apoio, refletindo as suas preferências e objetivos pessoais. Se estiver a tomar algum medicamento do Medicare Part D que o Neighborhood INTEGRITY for Duals normalmente não cobre, pode obter um fornecimento temporário e nós ajudaremos na transição para outro medicamento ou na obtenção de uma exceção para que o Neighborhood INTEGRITY for Duals cubra o seu medicamento, se for clinicamente necessário. Para obter mais informações, ligue para os Serviços para Membros através do número indicado no final desta página.
Posso continuar a consultar os mesmos médicos que consulto agora? (continuação na página seguinte)	Isso é o que geralmente acontece. Se os seus prestadores (incluindo médicos, hospitais, terapeutas, farmácias e outros prestadores de cuidados de saúde) trabalham com o Neighborhood INTEGRITY for Duals e têm um contrato connosco, pode continuar a recorrer aos seus serviços. • Os prestadores que têm um acordo connosco fazem parte da “rede.” Os prestadores da rede participam no nosso plano. Isso significa que aceitam os membros do nosso plano e prestam os serviços cobertos pelo nosso plano. Deve utilizar os prestadores da rede Neighborhood INTEGRITY for Duals. Se utilizar prestadores ou farmácias que não fazem parte da nossa rede, o plano poderá não cobrir esses serviços ou medicamentos. • Se precisar de cuidados urgentes ou de emergência ou de serviços de diálise fora da área, pode recorrer a prestadores fora do plano Neighborhood INTEGRITY for Duals. • Se o Neighborhood INTEGRITY for Duals for novo para si, pode continuar a consultar os médicos que consulta atualmente por até 180 dias após a sua primeira inscrição ou até que o seu plano de cuidados seja concluído. Isso inclui consultar prestadores fora da rede.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Perguntas mais frequentes	Respostas
Posso continuar a consultar os mesmos médicos que consulto agora? (continuação da página anterior)	Para saber se os seus prestadores fazem parte da rede do plano, ligue para os Serviços para Membros através dos números indicados no final desta página ou consulte o <i>Diretório de Prestadores e Farmácias</i> do Neighborhood INTEGRITY for Duals no website do plano em www.nhpri.org/INTEGRITYDuals. Se o Neighborhood INTEGRITY for Duals for novo para si, trabalharemos consigo para desenvolver um Plano de Cuidados Individualizado para responder às suas necessidades.
O que é um gestor de cuidados do Neighborhood INTEGRITY for Duals?	Um gestor de cuidados do Neighborhood INTEGRITY for Duals é a pessoa principal com quem deve entrar em contacto. Essa pessoa ajuda a gerir todos os seus prestadores e serviços e garante que receba o que precisa.
O que são Serviços e Apoios de Longo Prazo (Long-term Services and Supports, LTSS)?	Os Serviços e Apoios de Longo Prazo (Long-term Services and Supports, LTSS) são uma ajuda para pessoas que precisam de assistência para realizar tarefas diárias, como tomar banho, ir à casa de banho, vestir-se, preparar comida e tomar medicamentos. A maioria destes serviços é prestada na sua casa ou na sua comunidade, mas também pode ser prestada num lar de idosos ou num hospital. O nosso plano cobre LTSS para membros que precisam e se qualificam para LTSS através do Rhode Island Medicaid. Poderá ter de pagar parte do custo dos LTSS. Isso é chamado de “participação nos custos”, e o valor que paga é determinado pelo Rhode Island Medicaid, não pelo Neighborhood INTEGRITY for Duals.
O que acontece se eu precisar de um serviço, mas ninguém na rede Neighborhood INTEGRITY for Duals puder fornecê-lo?	A maioria dos serviços será fornecida pelos nossos prestadores da rede. Se precisar de um serviço que não pode ser fornecido dentro da nossa rede, o Neighborhood INTEGRITY for Duals pagará o custo de um prestador fora da rede.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Perguntas mais frequentes	Respostas
Onde está disponível o Neighborhood INTEGRITY for Duals?	A área de serviço deste plano inclui: Condados de Bristol, Kent, Newport, Providence e Washington, em Rhode Island. Tem de residir numa destas áreas para aderir ao plano.
O que é autorização prévia?	Autorização prévia significa uma aprovação do Neighborhood INTEGRITY for Duals para procurar serviços fora da nossa rede ou para obter serviços que não são normalmente cobertos pela nossa rede antes de obter os serviços. O Neighborhood INTEGRITY for Duals pode não cobrir o serviço, procedimento, item ou medicamento se não obtiver autorização prévia. Se precisar de cuidados urgentes ou de emergência ou de serviços de diálise fora da área, não precisa obter autorização prévia primeiro. O Neighborhood INTEGRITY for Duals pode fornecer a si ou ao seu prestador uma lista de serviços ou procedimentos que exigem que obtenha autorização prévia do Neighborhood INTEGRITY for Duals antes da prestação do serviço. Consulte o Capítulo 3 do <i>Manual do Membro</i> para saber mais sobre autorização prévia. Consulte a Tabela de Benefícios no Capítulo 4 do Manual do Membro para saber quais são os serviços que exigem autorização prévia. Se tiver dúvidas sobre se é necessária autorização prévia para serviços, procedimentos, itens ou medicamentos específicos, ligue para os Serviços para Membros através dos números listados na parte inferior da página para obter ajuda.
Tenho de pagar uma quantia mensal (também chamada de prémio) ao abrigo do Neighborhood INTEGRITY for Duals?	Não. Como tem o Rhode Island Medicaid, não pagará quaisquer prémios mensais, incluindo o prémio do Medicare Part B, pela sua cobertura de saúde.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Perguntas mais frequentes	Respostas
Tenho de pagar uma franquia como membro do Neighborhood INTEGRITY for Duals?	Não. Não paga franquias no Neighborhood INTEGRITY for Duals.
Qual é o limite máximo de despesas incorridas que terei de pagar por serviços médicos como membro do Neighborhood INTEGRITY for Duals?	Não há coparticipação nos custos para serviços médicos no Neighborhood INTEGRITY for Duals, portanto, as suas despesas incorridas anuais serão de \$0.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

C. Lista de serviços cobertos

A tabela a seguir é uma visão geral rápida dos serviços de que pode precisar, dos custos e das regras sobre os benefícios.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de cuidados hospitalares	Internamento hospitalar	\$0	Exceto em caso de emergência, o seu prestador de cuidados de saúde deve informar o plano sobre a sua admissão hospitalar. Pode ser necessária autorização prévia.
	Serviços hospitalares ambulatoriais, incluindo observação	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Serviços de centro cirúrgico ambulatorial (Ambulatory surgical center, ASC)	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Cuidados médicos ou cirúrgicos	\$0	
Precisa de um médico (continuação na página seguinte)	Consultas para tratar uma lesão ou doença	\$0	
	Cuidados para evitar que adoença, como vacinas contra a gripe e exames para detetar cancro	\$0	
	Consultas de bem-estar, como exames físicos	\$0	
	“Boas-vindas ao Medicare” (consulta preventiva única)	\$0	



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de um médico (continuação)	Cuidados especializados	\$0	
Precisa de cuidados de emergência	Serviços de urgência	\$0	Os serviços de urgência são cobertos dentro e fora da rede sem autorização prévia.
	Cuidados urgentes	\$0	Os serviços de cuidados urgentes são cobertos dentro e fora da rede sem autorização prévia.
Precisa de exames médicos	Serviços de radiologia diagnóstica (por exemplo, raios-X ou outros serviços de imagem, como tomografias computadorizadas ou ressonâncias magnéticas)	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Exames laboratoriais e procedimentos diagnósticos, como análises ao sangue	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
Precisa de serviços auditivos	Exames auditivos	\$0	



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de cuidados dentários (continuação na página seguinte)	Check-ups dentários e cuidados preventivos	\$0	Os check-ups dentários e cuidados preventivos são cobertos com um máximo de \$1,250* por ano. O plano cobrirá serviços preventivos, incluindo: duas limpezas, um exame oral de rotina, um tratamento com flúor, dois tratamentos paliativos para dor por ano. Serviços adicionais incluem radiografias dentárias, obturações, reparações de dentaduras e rebaseamentos ou revestimentos, conforme necessário, anualmente. Podem aplicar-se outras limitações. *Limite máximo total para cuidados dentários (consultas de rotina, tratamentos preventivos e restauradores) Este benefício suplementar é adicional ao seu benefício dentário do Rhode Island Medicaid. Para obter mais informações sobre os benefícios dentários do Medicaid, aceda a: eohhs.ri.gov/Consumer/DentalServices/Adults.aspx



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de cuidados dentários (continuação)	Cuidados dentários restauradores e de emergência	\$0	Alguns serviços dentários restauradores e de emergência estão cobertos com um máximo de \$1,250* por ano. O plano cobrirá serviços dentários restauradores, incluindo: extrações, outras cirurgias orais de rotina, tratamento de canal em dentes permanentes e recimentação de coroas ou pontes. Podem aplicar-se outras limitações. *Limite máximo total para cuidados dentários (consultas de rotina, tratamentos preventivos e restauradores) Este benefício suplementar é adicional ao seu benefício dentário do Rhode Island Medicaid. Para obter mais informações sobre os benefícios dentários do Medicaid, aceda a: eohhs.ri.gov/Consumer/DentalServices/Adults.aspx



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de cuidados oftalmológicos	Exames oftalmológicos	\$0	Limitado a um exame oftalmológico de rotina a cada dois anos e coberto anualmente para membros com diabetes.
	Óculos ou lentes de contacto	\$0	Limitado a um par de óculos (armação e lentes) a cada dois anos. As lentes dos óculos são cobertas com maior frequência quando medicamente necessárias. Limitado a um par de lentes de contacto a cada dois anos, quando medicamente necessário. Pode ser necessária autorização prévia.
	Outros cuidados oftalmológicos	\$0	
Precisa de serviços de saúde comportamental	Serviços de saúde comportamental	\$0	Inclui cuidados especializados para serviços de saúde comportamental quando considerados clinicamente necessários por um profissional de saúde.
	Cuidados hospitalares e ambulatoriais e serviços comunitários para pessoas que necessitam de serviços de saúde mental	\$0	



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de serviços de tratamento para o consumo de substâncias	Serviços de tratamento para o abuso de substâncias	\$0	O Neighborhood INTEGRITY for Duals cobre serviços de tratamento e recuperação de abuso de substâncias, tanto para pacientes internados como ambulatoriais. Para obter mais informações, contacte os Serviços para Membros através do número 1-844-812-6896 (TTY 711).
Precisa de um lugar para morar com pessoas disponíveis para o(a) ajudar (continuação na página seguinte)	Cuidados de enfermagem especializados	\$0	Não é necessário internamento hospitalar prévia para admissão em Instalações de Enfermagem Especializada (Skilled Nursing Facility, SNF). Cobertura de até 100 dias por período de benefício pelo Medicare. Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid. Pode ser necessária autorização prévia.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de um lugar para morar com pessoas disponíveis para o(a) ajudar (continuação)	Cuidados em lares de idosos	\$0 Poderá ter de pagar parte do custo dos Serviços e Apoios de Longa Duração (Long-Term Services and Supports, LTSS). É o que se designa por “participação nos custos” e o valor que paga é determinado pelo Rhode Island Medicaid.	Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid.
	Vida assistida	\$0 Poderá ter de pagar parte do custo dos Serviços e Apoios de Longa Duração (Long-Term Services and Supports, LTSS). É o que se designa por “participação nos custos” e o valor que paga é determinado pelo Rhode Island Medicaid.	Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid.
Precisa de terapia após um AVC ou acidente	Terapia ocupacional, física ou da fala	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de ajuda para aceder a serviços de saúde	Serviços de ambulância	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Transporte médico de emergência	\$0	
Precisa de medicamentos para tratar a sua doença ou condição (continuação na página seguinte)	Medicamentos do Medicare Part B	\$0	Os medicamentos do Medicare Part B incluem medicamentos administrados pelo seu médico no consultório, alguns medicamentos orais contra o cancro e alguns medicamentos utilizados com determinados equipamentos médicos. Leia o <i>Manual do Membro</i> para obter mais informações sobre esses medicamentos. Pode ser necessária autorização prévia.
	Medicamentos do Medicare Part D		Pode haver limitações quanto aos tipos de medicamentos cobertos. Consulte a <i>Lista de Medicamentos Cobertos (Lista de Medicamentos)</i> do Neighborhood INTEGRITY for Duals para obter mais informações. Assim que o membro ou outra pessoa em seu nome pagar \$2,400, o membro atingirá a fase de cobertura catastrófica e pagará \$0 por todos os seus medicamentos do Medicare. Leia o <i>Manual do Membro</i> para obter mais informações sobre esta fase. Os fornecimentos para uso prolongado estão disponíveis em farmácias de retalho e através de farmácias de venda por correspondência, com a mesma partilha de custos que um fornecimento para uso mensal, para os Escalões 1, 2, 3 e 4. O Escalão 5 não oferece a opção de fornecimento prolongado.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de medicamentos para tratar a sua doença ou condição (continuação na página seguinte)	Escalão 1: Genérico preferencial	\$0 para um fornecimento de 30 dias	
	Escalão 2: Genérico	\$0 para um fornecimento de 30 dias	
	Escalão 3: Marca preferencial	Medicamentos genéricos: \$0, \$1.65 ou \$5.80 Medicamentos de marca: \$0, \$5.00 ou \$14.40 Os copagamentos para medicamentos podem variar de acordo com o nível do programa Extra Help que recebe e se o medicamento é genérico ou de marca. Entre em contacto com o plano para obter mais detalhes.	



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de medicamentos para tratar a sua doença ou condição (continuação na página seguinte)	Escalão 4: Medicamentos não preferenciais	Medicamentos genéricos: \$0, \$1.65 ou \$5.80 Medicamentos de marca: \$0, \$5.00 ou \$14.40 Os copagamentos para medicamentos podem variar de acordo com o nível do programa Extra Help que recebe e se o medicamento é genérico ou de marca. Entre em contacto com o plano para obter mais detalhes.	
	Escalão 5: Medicamentos de especialidade	Medicamentos genéricos: \$0, \$1.65 ou \$5.80 Medicamentos de marca: \$0, \$5.00 ou \$14.40 Os copagamentos para medicamentos podem variar de acordo com o nível do programa Extra Help que recebe e se o medicamento é genérico ou de marca. Entre em contacto com o plano para obter mais detalhes.	



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de medicamentos para tratar a sua doença ou condição (continuação)	Medicamentos sem receita médica (over-the-counter, OTC)	\$0	Pode haver limitações quanto aos tipos de medicamentos cobertos. Consulte a <i>Lista de Medicamentos Cobertos (Lista de Medicamentos)</i> do Neighborhood INTEGRITY for Duals para obter mais informações. É necessária uma receita médica.
Precisa de ajuda para melhorar ou tem necessidades especiais de saúde	Serviços de reabilitação	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Equipamento médico para cuidados domiciliares	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Serviços de diálise	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
Precisa de cuidados com os pés	Serviços de podologia	\$0	
	Serviços de ortopedia	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
Precisa de equipamento médico durável (durable medical equipment, DME) Nota: Esta não é uma lista completa dos DME. Para obter uma lista completa, contacte os Serviços para Membros ou consulte o Capítulo 4 do <i>Manual do Membro</i> .	Cadeiras de rodas, muletas e andadores	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Produtos para incontinência	\$0	Limitado a 192 por mês (fraldas, forros, fraldas-calças ou combinação) e 150 por mês (almofadas descartáveis). É necessária autorização prévia para quantidades adicionais com justificação de necessidade médica.
	Nebulizadores	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Equipamentos e produtos para oxigénio	\$0	



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de ajuda para viver em casa (continuação na página seguinte)	Serviços de saúde ao domicílio	\$0	Pode ser necessária autorização prévia. Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid.
	Serviços domésticos, como limpeza ou tarefas domésticas.	\$0 Poderá ter de pagar parte do custo dos Serviços e Apoios de Longa Duração (Long-Term Services and Supports, LTSS). É o que se designa por “participação nos custos” e o valor que paga é determinado pelo Rhode Island Medicaid.	Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid. O seu gestor de cuidados pode ajudá-lo a coordenar os seus benefícios e serviços, incluindo assistência na candidatura aos LTSS. Pode ser necessária autorização prévia.
	Cuidados de saúde diurnos para adultos - Versão básica	\$0	Os serviços podem incluir atividades sociais e recreativas, bem como cuidados de enfermagem ou tratamento de feridas. Pode ser necessária autorização prévia. Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de ajuda para viver em casa (continuação na página seguinte)	Cuidados de saúde diurnos para adultos - Versão alargada	\$0	Os serviços podem incluir cuidados de enfermagem, nutrição, terapia, cuidados pessoais, cuidados especializados e apoio à família no centro de dia para adultos. Pode ser necessária autorização prévia. Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid.
	Serviços de reabilitação diurna	\$0	Pode ser necessária autorização prévia. Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid.
	Serviços para o(a) ajudar a viver por conta própria (serviços de cuidados de saúde domiciliares ou serviços de assistência pessoal)	\$0	Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid. Pode ser necessária autorização prévia.
	Refeições entregues em sua casa	\$0	Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid. A cobertura inclui uma refeição por dia, até cinco dias por semana. Aplicam-se os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Precisa de ajuda para viver em casa (continuação)	Refeições entregues em casa após internamento hospitalar ou cirurgia	\$0	A cobertura inclui refeições saudáveis entregues ao domicílio, adaptadas às suas necessidades alimentares específicas, após a alta hospitalar ou uma cirurgia. Este benefício cobre um máximo de 28 refeições, até duas vezes por ano.
	Alterações na sua casa, tais como rampas e acesso para cadeiras de rodas	\$0	Podem ser aplicáveis os requisitos de elegibilidade do Rhode Island Medicaid. Pode ser necessária autorização prévia.
Qualifica-se para benefícios suplementares especiais para doentes crónicos (special supplemental benefits for the chronically ill, SSBCI)	Subsídio mensal para alimentos e produtos agrícolas	\$0	Subsídio mensal de \$125, não renovável, para alimentos saudáveis.
	Serviços de apoio ao domicílio	\$0	Até 120 horas por ano para assistência com atividades instrumentais da vida diária. Nem todos os membros se qualificam. Para ter direito a este benefício, deve ser diagnosticado com uma das doenças crónicas listadas no Capítulo 4 do Manual do Membro e cumprir determinados critérios. Ligue para os Serviços para Membros para obter mais informações.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necessidade ou preocupação com a saúde	Serviços de que pode precisar	Os seus custos para prestadores da rede	Limitações, exceções e informações sobre benefícios (regras sobre benefícios)
Serviços adicionais	Serviços de quiropraxia	\$0	Manipulação manual da coluna vertebral para corrigir subluxações. Pode ser necessária autorização prévia.
	Produtos e serviços para diabetes	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Inscrição no ginásio	\$0	Os benefícios de fitness incluem uma inscrição num clube de saúde em locais YMCA elegíveis e um monitor de atividade física.
	Benefício sem receita médica (over-the-counter, OTC)	\$0	Subsídio mensal de \$28, não renovável, para a compra de produtos de venda livre. Visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals/andmore para obter mais informações.
	Serviços de próteses	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Radioterapia	\$0	Pode ser necessária autorização prévia.
	Serviços para ajudar a gerir a sua doença	\$0	

O resumo dos benefícios acima é fornecido apenas para fins informativos e não é uma lista completa dos benefícios. Para obter uma lista completa e mais informações sobre os seus benefícios, pode ler o *Manual do Membro* do Neighborhood INTEGRITY for Duals. Se não tiver um *Manual do Membro*, ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número indicado no final desta página para obter um. Se tiver dúvidas, também pode ligar para os Serviços para Membros ou visitar www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

D. Benefícios cobertos fora do Neighborhood INTEGRITY for Duals

Existem alguns serviços que pode obter que não são cobertos pelo Neighborhood INTEGRITY for Duals, mas que são cobertos pelo Medicare, Rhode Island Medicaid ou por uma agência estadual ou municipal. Esta não é uma lista completa. Ligue para os Serviços para Membros através do número indicado no final desta página para saber mais sobre esses serviços.

Outros serviços cobertos pelo Medicare, Rhode Island Medicaid ou uma agência estadual	Os seus custos
Cuidados dentários de rotina, como limpezas e obturações Ligue para os Serviços para Membros se não tiver a certeza se os serviços dentários de que necessita estão cobertos.	\$0
Serviços residenciais para membros com deficiências intelectuais e de desenvolvimento.	\$0
Transporte médico não urgente.	\$0
Certos serviços de cuidados paliativos cobertos fora do Neighborhood INTEGRITY for Duals	\$0
Reabilitação psicossocial	\$0
Gestão de casos específicos	\$0



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

E. Serviços que o Neighborhood INTEGRITY for Duals, o Medicare e o Rhode Island Medicaid não cobrem

Esta não é uma lista completa. Ligue para os Serviços para Membros através dos números indicados no final desta página para saber mais sobre outros serviços excluídos.

Serviços que o Neighborhood INTEGRITY for Duals, o Medicare e o Rhode Island Medicaid não cobrem

Cirurgias estéticas ou outros procedimentos cosméticos não são cobertos, a menos que o serviço envolva cuidados de afirmação de gênero, reconstrução mamária após mastectomia e situações em que um problema estético afete o funcionamento normal ou o bem-estar emocional.

Procedimentos, itens e medicamentos experimentais não são cobertos, a menos que o procedimento, item ou medicamento seja coberto pelo Medicaid ou por um estudo de investigação clínica aprovado pelo Medicare, ou pelo plano.

Itens pessoais no seu quarto numa instituição não são cobertos, incluindo itens como telefone ou televisão.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

F. Os seus direitos como membro do plano

Como membro do Neighborhood INTEGRITY for Duals, tem certos direitos. Pode exercer esses direitos sem ser penalizado(a). Também pode usar esses direitos sem perder os seus serviços de saúde. Iremos informá-lo(a) sobre os seus direitos pelo menos uma vez por ano. Para obter mais informações sobre os seus direitos, leia o *Manual do Membro*. Os seus direitos incluem, entre outros, os seguintes:

Tem direito ao respeito, à justiça e à dignidade. Isso inclui o direito de:

- Obter serviços cobertos sem se preocupar com condição médica, estado de saúde, recebimento de serviços de saúde, histórico de reclamações, histórico médico, deficiência (incluindo deficiência mental), estado civil, idade, sexo, orientação sexual, nacionalidade, raça, cor, religião, crença ou assistência pública
- Obter informações noutros idiomas e formatos (por exemplo, letras grandes, braille ou áudio) gratuitamente
- Não ser objeto de qualquer forma de restrição física ou isolamento

Tem o direito de obter informações sobre os seus cuidados de saúde. Isso inclui informações sobre o tratamento e as suas opções de tratamento. Essas informações devem estar num idioma e formato que possa compreender. Isso inclui o direito de obter informações sobre:

- Descrição dos serviços que cobrimos
- Como obter os serviços
- Quanto custarão os serviços
- Nomes dos prestadores de cuidados de saúde e do gestor de cuidados

Tem o direito de tomar decisões sobre os seus cuidados, incluindo recusar tratamento. Isso inclui o direito de:

- Escolher um médico de cuidados primários (primary care provider, PCP) e mudar de PCP a qualquer momento durante o ano
- Recorrer a um prestador de cuidados de saúde para mulheres sem necessidade de encaminhamento
- Obter rapidamente os seus serviços e medicamentos cobertos
- Informar-se sobre todas as opções de tratamento, independentemente do custo ou da cobertura
- Recusar o tratamento, mesmo que o seu prestador de cuidados de saúde desaconselhe



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

- Parar de tomar medicamentos, mesmo que o seu prestador de cuidados de saúde desaconselhe
- Pedir uma segunda opinião. O Neighborhood INTEGRITY for Duals pagará o custo da sua consulta para obter uma segunda opinião.
- Deixar claras as suas preferências em relação aos cuidados de saúde numa diretiva antecipada

Tem o direito de aceder atempadamente a cuidados de saúde sem quaisquer barreiras de comunicação ou acesso físico. Isso inclui o direito de:

- Obter cuidados médicos atempados
- Entrar e sair do consultório de um profissional de saúde. Isto significa acesso sem barreiras para pessoas com deficiência, de acordo com a Lei dos Americanos com Deficiência
- Ter intérpretes para ajudar na comunicação com os seus prestadores de cuidados de saúde e o seu plano de saúde

Tem o direito de procurar atendimento de emergência e urgência quando precisar. Isso significa que tem o direito de:

- Obter serviços de emergência sem autorização prévia em caso de emergência
- Recorrer a um prestador de cuidados urgentes ou de emergência fora da rede, quando necessário

Tem direito à confidencialidade e à privacidade. Isso inclui o direito de:

- Solicitar e obter uma cópia dos seus registos médicos de uma forma que possa compreender e solicitar que os seus registos sejam alterados ou corrigidos
- Manter a privacidade das suas informações pessoais de saúde
- Ter privacidade durante o tratamento

Tem o direito de apresentar reclamações sobre os serviços ou cuidados cobertos. Isso inclui o direito de:

- Apresentar uma reclamação ou queixa contra nós ou os nossos prestadores
- Apresentar uma reclamação ao Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 e 711 para utilizadores de TTY.
- Recorrer de determinadas decisões tomadas pelo Neighborhood INTEGRITY for Duals ou pelos nossos prestadores
- Solicitar uma audiência estadual
- Obter uma explicação detalhada sobre o motivo pelo qual os serviços foram recusados



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Para obter mais informações sobre os seus direitos, leia o *Manual do Membro*. Se tiver alguma dúvida, pode ligar para os Serviços para Membros do Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número indicado no final desta página.

G. Como apresentar uma reclamação ou recorrer de um serviço recusado

Se tiver uma reclamação ou achar que o Neighborhood INTEGRITY for Duals deveria cobrir algo que recusámos, ligue para os Serviços para Membros através do número indicado no final desta página. Poderá recorrer da nossa decisão.

Para questões relacionadas com reclamações e recursos, leia o **Capítulo 9** do *Manual do Membro*. Também pode ligar para os Serviços para Membros do Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número indicado no final desta página.

- Pode enviar as suas reclamações por escrito para:

Neighborhood Health Plan of Rhode Island
Attn: Grievance & Appeals
910 Douglas Pike
Smithfield, RI 02917

- Pode enviar as suas reclamações por escrito por fax para: 1-401-709-7005
- Pode enviar os seus recursos por escrito para:

Neighborhood Health Plan of Rhode Island
Attn: Grievances & Appeals
910 Douglas Pike
Smithfield, RI 02917

- Pode enviar os seus recursos por fax para: 1-401-709-7005



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

- Pode enviar os seus recursos por escrito à Delta Dental para o seguinte endereço:

Delta Dental of Rhode Island
Appeals
10 Charles Street
Providence, RI 02904

- Pode enviar por fax os seus recursos por escrito à Delta Dental de Rhode Island para: 1-401-752-6040
- Pode enviar os seus recursos por escrito relativos ao Part D (medicamentos sujeitos a receita médica) para:

CVS Caremark Part D Appeals and Exceptions
PO BOX 52000 MC109
Phoenix, AZ 85072-2000

- Pode enviar os seus recursos por escrito relativos ao Part D (medicamentos sujeitos a receita médica) por fax para: 1-855-633-7673
- Para solicitar o reembolso de um medicamento sujeito a receita médica do Part D com o qual teve despesas incorridas, envie por correio ou fax uma cópia do seu recibo e da documentação relacionada com a receita médica para:

CVS Caremark Part D Appeals and Exceptions
PO BOX 52066
Phoenix, AZ 85072-2066

- Pode enviar por fax o seu pedido de reembolso de medicamentos sujeitos a receita médica do Part D para: 1-855-230-5549



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

H. O que fazer se suspeitar de fraude

A maioria dos profissionais e organizações de saúde que prestam serviços são honestos. Infelizmente, pode haver alguns que não sejam.

Se achar que um médico, hospital ou outra farmácia está a fazer algo errado, entre em contacto connosco.

- Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número indicado no final desta página.
- Ou ligue para o Rhode Island Medicaid Office of Program Integrity (Gabinete de Integridade dos Programas) através do número 1-401-462-6503. Os utilizadores de TTY podem ligar para o número 711.
- Ou ligue para o Medicare pelo número 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Os utilizadores de TTY podem ligar para o número 1-877-486-2048. Pode ligar gratuitamente para estes números.
- Ou ligue para o Departamento do Procurador-Geral de Rhode Island para denúncias sobre fraudes ao Rhode Island Medicaid, abuso ou negligência de pacientes ou desvio de medicamentos através do número 1-401-274-4400, extensão 2269.
- Ou ligue para a linha direta de fraudes do Departamento de Serviços Humanos (Department of Human Services, DHS) de Rhode Island para denúncias sobre CCAP, SNAP, RI Works e GPA pelo número 1-401-415-8300.
- Ou ligue para a linha direta de conformidade do Neighborhood, pelo número 1-888-579-1551.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Aviso de Disponibilidade de Serviços de Assistência Linguística e de Ajudas e Serviços Auxiliares

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.

اتصل على تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات المساعدة المناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات بديلة لأصحاب الإعاقات مجانًا. إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستكون خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجانًا. تنبيه: 1-800-963-1001 (هاتف الصم وضعاف السمع 711) 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 Sprachassistentendienste nutzen. Geeignete unterstützende Hilfen und Services, die Informationen in barrierefreien Formaten bereitstellen, sind ebenfalls kostenfrei. Rufen Sie 1-800-963-1001 (TTY 711) an oder kontaktieren Sie Ihren Anbieter.

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

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



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

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。

ការយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយភាសាភាគតិចត្រូវមានផ្តល់ជូនដល់អ្នក។ ក៏មានការផ្តល់ការគាំទ្រ និងសេវាកម្មជំនួយសមស្របដោយភាគតិចត្រូវផ្តល់ឱ្យអ្នកមានជម្រើសដែលអាចចូលប្រើបានផងដែរ។ សូមហៅទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-963-1001 (TTY 711) ឬពិគ្រោះយោបល់ជាមួយអ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

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 (телетайп 711) или обратитесь к своему поставщику услуг.

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

PANSININ: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng tulong serbisyo sa lengguwahe. Ang mga naaangkop na dagdag na mga pantulong at serbisyo upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na porma 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.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Se tiver dúvidas gerais ou perguntas sobre o nosso plano, serviços, área de serviço, faturação ou cartões de identificação de membro, ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711)

As chamadas para este número são gratuitas. O horário de funcionamento é das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). Os Serviços para Membros também dispõem de serviços de intérpretes linguísticos gratuitos para quem não fala inglês.

Se tiver dúvidas sobre a sua saúde, contacte o seu médico de cuidados primários (primary care provider, PCP). Siga as instruções do seu PCP para obter assistência médica quando o consultório estiver fechado.

Se o consultório do seu PCP estiver fechado, também pode ligar para a **Linha de Aconselhamento de Enfermagem da Neighborhood**. Uma enfermeira irá ouvir o seu problema e indicar-lhe como obter assistência médica. (*Por exemplo:* dirija-se a um centro de atendimento de conveniência, a um serviço de atendimento de urgência ou ao serviço de urgências). O número da Linha de Aconselhamento de Enfermagem é 1-844-617-0563 (TTY 711). As chamadas para este número são gratuitas, 24 horas por dia, sete dias por semana. A Linha de Aconselhamento de Enfermagem também disponibiliza serviços gratuitos de interpretação para quem não fala inglês.

Se precisar de cuidados de saúde comportamental imediatos, ligue para a Linha de Emergência de Saúde Comportamental: 1-844-617-0563 (TTY 711)

As chamadas para este número são gratuitas, 24 horas por dia, sete dias por semana. A Linha de Apoio a Crises de Saúde Comportamental também disponibiliza serviços gratuitos de interpretação para quem não fala inglês.



Se tiver alguma dúvida, ligue para o Neighborhood INTEGRITY for Duals através do número 1-844-812-6896 (TTY 711), das 8 a.m. às 8 p.m., sete dias por semana, de 1 de outubro a 31 de março. De 1 de abril a 30 de setembro, das 8 a.m. às 8 p.m., de segunda a sexta-feira (pode deixar uma mensagem de voz aos sábados, domingos e feriados federais). A chamada é gratuita. **Para mais informações,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.