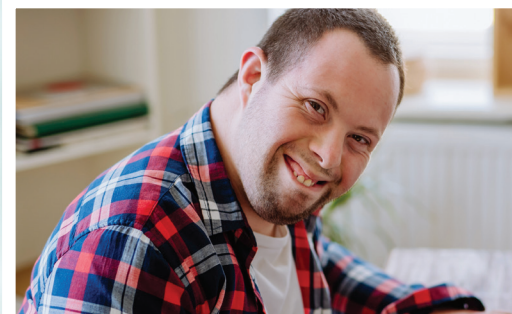




Neighborhood **INTEGRITY** for Duals (HMO D-SNP)
Resumen de Beneficios **2027**

Neighborhood INTEGRITY for Duals, HMO D- SNP| Resumen de beneficios 2027

Introducción

En este documento, encontrará un breve resumen de los beneficios y servicios que cubre Neighborhood INTEGRITY for Duals. Se incluyen respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios que se ofrecen, e información sobre los derechos como miembro de Neighborhood INTEGRITY for Duals. En el último capítulo del *Manual del Miembro*, encontrará los términos clave con sus definiciones, organizados en orden alfabético.

Tabla de contenido

A. Descargos de responsabilidad	2
B. Preguntas frecuentes	3
C. Lista de servicios cubiertos	8
D. Beneficios cubiertos fuera de Neighborhood INTEGRITY for Duals.....	23
E. Servicios que Neighborhood INTEGRITY for Duals, Medicare y Medicaid de Rhode Island no cubren.....	24
F. Sus derechos como miembro del plan	25
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado	27
H. Qué hacer si sospecha de fraude	29



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud que cubrirá Neighborhood INTEGRITY for Duals en 2027. Es solo un resumen. Lea el *Manual del Miembro* para ver la lista completa de beneficios. Para solicitar el Manual del Miembro, llame a Servicios para Miembros al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

- ❖ INTEGRITY for Duals (HMO D-SNP) de Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood) es un plan de salud que tiene contrato con Medicare y el programa Medicaid de Rhode Island. La inscripción en el plan INTEGRITY for Duals de Neighborhood Health Plan of Rhode Island depende de la renovación del contrato.
- ❖ En Neighborhood INTEGRITY for Duals puede recibir los servicios de Medicare y Rhode Island en un solo plan de salud. Un administrador de atención de Neighborhood INTEGRITY for Duals ayudará a gestionar sus necesidades de atención médica.
- ❖ Esta no es una lista completa. La información sobre beneficios es un breve resumen, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea el Manual del Miembro.
- ❖ Si desea obtener más información sobre Medicare, puede leer el manual *Medicare y usted*. Trae un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Para conseguirlo, visite el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas, los siete días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- ❖ También puede solicitarlo en otros formatos, como letra grande, braille o audio, de forma gratuita. Llame a Servicios para Miembros al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. Si desea más información, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.
- ❖ Puede recibir este documento en otros formatos, como letra grande, braille o audio, de forma gratuita. Llame a Servicios para Miembros al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo. Del 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

- ❖ Este documento está disponible sin costo en español y portugués.
- ❖ Si desea recibir este documento y futuros materiales en su idioma preferido o en un formato alternativo, comuníquese con Servicios para Miembros. Esta solicitud se denomina "solicitud permanente". Su preferencia quedará registrada en el expediente de miembro para que reciba siempre los materiales en el idioma o formato elegido. Puede modificar o cancelar la solicitud permanente en cualquier momento si llama a Servicios para Miembros.

B. Preguntas frecuentes

En la siguiente tabla, se enumeran las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un FIDE SNP?	FIDE SNP quiere decir plan de necesidades especiales para personas con doble elegibilidad totalmente integrado. Es un tipo especial del plan Medicare Advantage para individuos que califican tanto para Medicare como para Medicaid de Rhode Island. A fin de ser elegible para Neighborhood INTEGRITY for Duals, debe vivir en nuestra área de servicio, contar con la Parte A y la Parte B de Medicare, ser ciudadano de Estados Unidos o tener presencia legal en Estados Unidos y estar actualmente inscrito en Medicaid de Rhode Island. Con un FIDE SNP, Neighborhood integrará y coordinará todos los beneficios cubiertos de Medicare y Medicaid de Rhode Island en un solo plan.
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medicaid de Rhode Island en Neighborhood INTEGRITY for Duals que ahora? (continúa en la página siguiente)	Recibirá la mayoría de los beneficios cubiertos de Medicare y Medicaid de Rhode Island directamente de Neighborhood INTEGRITY for Duals. Trabaja junto a un equipo de proveedores que ayudarán a determinar qué servicios abordarán mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar en función de sus necesidades y de la evaluación del médico y el equipo de atención interdisciplinaria. Es posible que también reciba otros beneficios fuera del plan de salud de la misma manera que ahora, directamente de Medicaid de Rhode Island, servicios especializados de salud mental y trastorno por abuso de sustancias, o servicios de centros regionales.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medicaid de Rhode Island en Neighborhood INTEGRITY for Duals que ahora? (continúa de la página anterior)	Cuando se inscribe en Neighborhood INTEGRITY for Duals, usted y su equipo de atención interdisciplinaria trabajarán juntos para confeccionar un plan de atención individualizado a fin de abordar sus necesidades de salud y apoyo, en el que se reflejen sus metas y preferencias personales. Si toma algún medicamento de la Parte D de Medicare que Neighborhood INTEGRITY for Duals no suele cubrir, puede recibir un suministro temporal y lo ayudaremos a pasar a otro medicamento u obtener una excepción para que Neighborhood INTEGRITY for Duals cubra el medicamento en caso de que sea médicamente necesario. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al número que se indica al final de esta página.
¿Puedo utilizar los mismos médicos que utilizo ahora? (continúa en la página siguiente)	Por lo general, sí. Si los proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Neighborhood INTEGRITY for Duals y tienen contrato con nosotros, puede seguir atendiéndose con ellos. • Los proveedores con un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. Los proveedores que pertenecen a esta red participan en nuestro plan. Esto significa que aceptan y les prestan servicios a los miembros de nuestro plan. Debe utilizar los proveedores de la red de Neighborhood INTEGRITY for Duals. Si utiliza proveedores o farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague por estos servicios o medicamentos. • Si necesita atención urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera del plan de Neighborhood INTEGRITY for Duals. • Si Neighborhood INTEGRITY for Duals es nuevo para usted, puede continuar utilizando los médicos que utiliza ahora hasta 180 días después de su primera inscripción o hasta que se complete su plan de atención. Esto incluye atenderse con proveedores fuera de la red.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puedo utilizar los mismos médicos que utilizo ahora? (continúa de la página anterior)	Para saber si sus proveedores están en la red del plan, llame a Servicios para Miembros a los números que se indican al final de esta página o lea el <i>Directorio de Proveedores y Farmacias</i> de Neighborhood INTEGRITY for Duals en el sitio web del plan, www.nhpri.org/INTEGRITYDuals. Si Neighborhood INTEGRITY for Duals es nuevo para usted, trabajaremos juntos para confeccionar un plan de atención individualizado que aborde sus necesidades.
¿Qué es un administrador de atención de Neighborhood INTEGRITY for Duals?	Un administrador de atención de Neighborhood INTEGRITY for Duals es la persona principal de contacto. Esta persona ayuda a administrar todos los proveedores y servicios y se asegura de que reciba lo que necesita.
¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)?	Los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) son la ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas, como bañarse, usar el baño, vestirse, preparar alimentos y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se prestan en el domicilio o en la comunidad, pero también pueden brindarse en un hogar de ancianos o en un hospital. Nuestro plan cubre LTSS para miembros que los necesiten y que califiquen para recibir LTSS a través de Medicaid de Rhode Island. Es posible que tenga que pagar parte del costo de los LTSS. Esto se denomina “costo compartido” y el monto que paga lo determina Medicaid de Rhode Island y no Neighborhood INTEGRITY for Duals.
¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie en la red de Neighborhood INTEGRITY for Duals puede prestarlo?	Los proveedores de nuestra red prestan la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no se puede prestar dentro de nuestra red, Neighborhood INTEGRITY for Duals pagará el costo de un proveedor fuera de la red.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Dónde se encuentra disponible Neighborhood INTEGRITY for Duals?	El área de servicio para este plan incluye los condados de Bristol, Kent, Newport, Providence y Washington, Rhode Island. Debe vivir en una de esas áreas para afiliarse al plan.
¿Qué es una autorización previa?	Una autorización previa significa una aprobación de Neighborhood INTEGRITY for Duals que permite solicitar servicios fuera de nuestra red u obtener servicios que nuestra red no cubre antes de recibir los servicios. Neighborhood INTEGRITY for Duals puede no cubrir el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene una autorización previa. Si necesita atención urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no es necesario obtener autorización previa. Neighborhood INTEGRITY for Duals puede facilitarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren la obtención de una autorización previa de Neighborhood INTEGRITY for Duals antes de que se preste el servicio. Consulte el Capítulo 3 del <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre las autorizaciones previas. Consulte la tabla de beneficios en el Capítulo 4 del Manual del Miembro para conocer qué servicios requieren autorización previa. Si tiene preguntas sobre si se requiere una autorización previa para determinados servicios, procedimientos, artículos o medicamentos, llame al Servicio para Miembros al número que se indica al final de esta página a fin de obtener ayuda.
¿Se paga un monto mensual (también llamado prima) en Neighborhood INTEGRITY for Duals?	No. Como tiene Medicaid de Rhode Island, no pagará ninguna prima mensual, incluida su prima de la Parte B de Medicare, para su cobertura de salud.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Se paga un deducible como miembro de Neighborhood INTEGRITY for Duals?	No. No paga deducibles en Neighborhood INTEGRITY for Duals.
¿Cuál es el monto máximo de bolsillo que pagaré por los servicios médicos como miembro de Neighborhood INTEGRITY for Duals?	En Neighborhood INTEGRITY for Duals no hay costos compartidos por los servicios médicos, por lo que sus gastos de bolsillo anuales serán de \$0.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

C. Lista de servicios cubiertos

En la siguiente tabla se ofrece un resumen rápido de los servicios que podría necesitar, los costos asociados y las normas relacionadas con los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Internación hospitalaria	\$0	Excepto en caso de emergencia, el proveedor de atención médica debe informar al plan sobre el ingreso hospitalario. Es posible que se requiera autorización previa.
	Servicios hospitalarios ambulatorios, con observación incluida	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Servicios de centro quirúrgico ambulatorio (ASC)	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Atención de médico o cirujano	\$0	
Quiere un médico (continúa en la página siguiente)	Visitas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Atención preventiva, como vacunas antigripales y exámenes de detección de cáncer	\$0	
	Visitas de bienestar, como un examen físico	\$0	
	“Bienvenido a Medicare” (visita preventiva por única vez)	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Quiere un médico (continuación)	Atención especializada	\$0	
Necesita atención de emergencia	Servicios de sala de emergencias	\$0	Los servicios de la sala de emergencias están cubiertos dentro de la red y fuera de ella sin autorización previa.
	Atención urgente	\$0	Los servicios de atención urgente están cubiertos dentro de la red y fuera de ella sin autorización previa.
Necesita exámenes médicos	Servicios de radiología diagnóstica (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imagen, como tomografías computarizadas o resonancias magnéticas)	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Análisis de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre.	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
Necesita servicios de audición	Exámenes de audición	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita atención dental (continúa en la página siguiente)	Chequeos dentales y atención preventiva	\$0	Los chequeos dentales y la atención preventiva están cubiertos con un máximo de \$1,250* por año. El plan cubrirá los servicios preventivos, que incluyen dos limpiezas, un examen oral de rutina, un tratamiento con flúor y dos tratamientos paliativos para el dolor por año. Los servicios adicionales incluyen radiografías dentales, empastes, reparaciones de dentaduras y rebases o recubrimientos según se necesite, una vez al año. Se pueden aplicar otras limitaciones. *Máximo total para servicios dentales (chequeos, atención preventiva y restauradora) Este beneficio suplementario se suma al beneficio dental de Medicaid de Rhode Island. Para obtener más información sobre los beneficios dentales de Medicaid, visite: eohhs.ri.gov/Consumer/DentalServices/Adults.aspx.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita atención dental (continuación)	Atención dental restauradora y de emergencia	\$0	Algunos servicios dentales restauradores y de emergencia están cubiertos con un máximo de \$1,250* por año. El plan cubrirá servicios dentales restauradores como los siguientes: extracciones, otras cirugías orales de rutina, tratamiento de conducto en dientes permanentes y recementado de coronas y puentes. Se pueden aplicar otras limitaciones. *Máximo total para servicios dentales (chequeos, atención preventiva y restauradora) Este beneficio suplementario se suma al beneficio dental de Medicaid de Rhode Island. Para obtener más información sobre los beneficios dentales de Medicaid, visite: eohhs.ri.gov/Consumer/DentalServices/Adults.aspx.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita atención oftalmológica	Exámenes de la vista	\$0	Límite de un examen de la vista de rutina cada dos años y con cobertura anual para miembros con diabetes.
	Lentes o lentes de contacto	\$0	Limitado a un par de lentes (armazón y cristales) cada dos años. Los cristales de los lentes se cubren con mayor frecuencia cuando son médicamente necesarios. Límite de un par de lentes de contacto cada dos años cuando es médicamente necesario. Es posible que se requiera autorización previa.
	Otros servicios de cuidado de la vista	\$0	
Necesita servicios de salud conductual	Servicios de salud conductual	\$0	Incluye la atención especializada para servicios de salud conductual cuando un profesional de atención médica la considere médicamente necesaria.
	Atención para pacientes internados y ambulatorios y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental.	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita servicios de tratamiento por abuso de sustancias	Servicios de tratamiento por abuso de sustancias	\$0	Neighborhood INTEGRITY for Duals cubre servicios de tratamiento y recuperación por abuso de sustancias para pacientes tanto internados como ambulatorios. Para obtener más información, contáctese con Servicios para Miembros al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711).
Necesita un lugar donde vivir con personas a su disposición (continúa en la página siguiente)	Atención de enfermería especializada	\$0	No se requiere internación hospitalaria antes del ingreso a un centro de enfermería especializada (SNF). Cubiertos hasta 100 días por período de beneficio con Medicare. Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island. Es posible que se requiera autorización previa.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita un lugar donde vivir con personas a su disposición (continuación)	Atención en residencia de ancianos	\$0 Es posible que tenga que pagar parte del costo de los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS). Esto se llama “costo compartido” y el monto que usted paga lo determina Medicaid de Rhode Island.	Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island.
	Vivienda asistida	\$0 Es posible que tenga que pagar parte del costo de los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS). Esto se llama “costo compartido” y el monto que usted paga lo determina Medicaid de Rhode Island.	Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island.
Necesita terapia después de un accidente cerebrovascular o un accidente	Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita ayuda para ir a los servicios de salud	Servicios de ambulancia	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Transporte médico de emergencia	\$0	
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Medicamentos de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B indicados por su médico en el consultorio, algunos medicamentos orales para el cáncer y algunos medicamentos utilizados con determinado equipo médico. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. Es posible que se requiera autorización previa.
	Medicamentos de la Parte D de Medicare		Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (lista de medicamentos)</i> de Neighborhood INTEGRITY for Duals para obtener más información. Una vez que usted u otras personas en su nombre paguen \$2,400, habrá alcanzado la fase de cobertura catastrófica y pagará \$0 por todos los medicamentos de Medicare. Lea el <i>Manual del Miembro</i> para obtener más información sobre esta fase. Los suministros para varios días están disponibles en farmacias minoristas y a través de la farmacia por correo con el mismo copago que un suministro de un mes, para los Niveles 1, 2, 3 y 4. El Nivel 5 no ofrece una opción de suministros para varios días.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Nivel 1: genéricos preferidos	\$0 de copago para un suministro de 30 días	
	Nivel 2: genéricos	\$0 de copago para un suministro de 30 días	
	Nivel 3: marca preferida	Medicamentos genéricos: \$0, \$1.65 o \$5.80 Medicamentos de marca: \$0, \$5.00 o \$14.40 Los copagos de medicamentos pueden variar según el nivel de ayuda adicional que reciba y si el medicamento es genérico o de marca. Contáctese con el plan para conocer más detalles.	



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continúa en la página siguiente)	Nivel 4: medicamentos no preferidos	Medicamentos genéricos: \$0, \$1.65 o \$5.80 Medicamentos de marca: \$0, \$5.00 o \$14.40 Los copagos de medicamentos pueden variar según el nivel de ayuda adicional que reciba y si el medicamento es genérico o de marca. Contáctese con el plan para conocer más detalles.	
	Nivel 5: medicamentos de especialidad	Medicamentos genéricos: \$0, \$1.65 o \$5.80 Medicamentos de marca: \$0, \$5.00 o \$14.40 Los copagos de medicamentos pueden variar según el nivel de ayuda adicional que reciba y si el medicamento es genérico o de marca. Contáctese con el plan para conocer más detalles.	



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección (continuación)	Medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (lista de medicamentos)</i> de Neighborhood INTEGRITY for Duals para obtener más información. Se requiere la receta del proveedor.
Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades de salud especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Equipo médico para atención domiciliaria	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Servicios de diálisis	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
Necesita atención podológica	Servicios de podología	\$0	
	Servicios de ortesis	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
Necesita equipo médico duradero (DME) Nota: Esta no es una lista completa de los DME cubiertos. Para obtener una lista completa, contáctese con Servicios para Miembros o consulte el Capítulo 4 del <i>Manual del Miembro</i> .	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Productos para la incontinencia	\$0	Límite de 192 por mes (pañales, protectores, pantalones entrenadores o una combinación) y 150 por mes (pañales desechables para colocar debajo). Se requiere autorización previa para cantidades adicionales con justificación de necesidad médica.
	Nebulizadores	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su casa (continúa en la página siguiente)	Servicios de salud a domicilio	\$0	Es posible que se requiera autorización previa. Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island.
	Servicios a domicilio, como limpieza o trabajo doméstico.	\$0 Es posible que tenga que pagar parte del costo de los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS). Esto se llama “costo compartido” y el monto que usted paga lo determina Medicaid de Rhode Island.	Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island. El administrador de atención puede ayudarlo a coordinar los beneficios y los servicios, incluso ayudarlo a solicitar LTSS. Es posible que se requiera autorización previa.
	Centro de salud diurno para adultos: básico	\$0	Los servicios pueden incluir actividades sociales y recreativas, así como atención de enfermería o de heridas. Es posible que se requiera autorización previa. Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su casa (continúa en la página siguiente)	Centro de salud diurno para adultos: mejorado	\$0	Estos servicios pueden incluir enfermería, nutrición, terapias, cuidado personal, atención especializada y servicios de apoyo para las familias en un centro de atención diurna para adultos. Es posible que se requiera autorización previa. Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island.
	Servicios de habilitación diurna	\$0	Es posible que se requiera autorización previa. Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island.
	Servicios que lo ayuden a vivir por su cuenta (servicios de atención médica a domicilio o servicios de asistente de cuidado personal)	\$0	Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island. Es posible que se requiera autorización previa.
	Comidas entregadas en su domicilio	\$0	Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island. La cobertura incluye una comida disponible por día, hasta cinco días por semana. Se aplican los requisitos de elegibilidad de Rhode Island.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su casa (continuación)	Comidas entregadas en el domicilio después de una hospitalización o cirugía como paciente internado	\$0	La cobertura incluye comidas sanas adaptadas a sus necesidades alimentarias específicas y entregadas en el domicilio después de recibir el alta de una hospitalización o cirugía como paciente internado. Este beneficio cubre un máximo de 28 comidas hasta dos veces por año.
	Cambios en el hogar, como rampas y acceso para silla de ruedas	\$0	Se pueden aplicar los requisitos de elegibilidad de Medicaid de Rhode Island. Es posible que se requiera autorización previa.
Califica para recibir beneficios suplementarios especiales para personas con enfermedades crónicas (SSBCI)	Asignación mensual para alimentos y productos frescos	\$0	\$125 mensuales no acumulables para alimentos saludables.
	Servicios de apoyo domiciliario	\$0	Hasta 120 horas anuales de ayuda con las actividades instrumentales de la vida diaria. No todos los miembros califican. A fin de ser elegible para recibir el beneficio, debe tener un diagnóstico de una de las afecciones crónicas mencionadas en el Capítulo 4 del Manual del Miembro y cumplir determinados criterios. Llame a Servicios para Miembros si desea obtener más información.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Los costos por proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre beneficios)
Servicios adicionales	Servicios quiroprácticos	\$0	Manipulación manual de la columna vertebral para corregir subluxaciones. Es posible que se requiera autorización previa.
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Membresía de gimnasio	\$0	Los beneficios de acondicionamiento físico incluyen una membresía a un club de salud en las sedes elegibles de la YMCA y un dispositivo de seguimiento de actividad física.
	Beneficio de medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	\$28 mensuales no acumulables para la compra de artículos de venta libre. Visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals/andmore para obtener más información.
	Servicios protésicos	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Radioterapia	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Servicios que lo ayudan a controlar la enfermedad	\$0	

El resumen de los beneficios anterior se proporciona con fines informativos únicamente y no representa una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre los beneficios, puede leer el *Manual del Miembro* de Neighborhood INTEGRITY for Duals. Si no tiene un *Manual del Miembro*, llame a Servicios para Miembros de Neighborhood INTEGRITY for Duals al número que se indica al final de esta página para conseguir uno. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios para Miembros o visitar www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

D. Beneficios cubiertos fuera de Neighborhood INTEGRITY for Duals

Hay algunos servicios que puede recibir que no están cubiertos por Neighborhood INTEGRITY for Duals, pero que están cubiertos por Medicare, Medicaid de Rhode Island o una agencia del condado o estatal. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros al número que se indica al final de esta página para obtener información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medicaid de Rhode Island o una agencia estatal	Sus gastos
Atención dental de rutina, como limpiezas y empastes Llame a Servicios para Miembros si no está seguro de si los servicios dentales que necesita están cubiertos.	\$0
Servicios residenciales para miembros con discapacidades intelectuales y del desarrollo.	\$0
Transporte médico no urgente.	\$0
Determinados servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de Neighborhood INTEGRITY for Duals	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Gestión de casos focalizada	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

E. Servicios que Neighborhood INTEGRITY for Duals, Medicare y Medicaid de Rhode Island no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros a los números que se indican al final de esta página para conocer otros servicios excluidos.

Servicios que Neighborhood INTEGRITY for Duals, Medicare y Medicaid de Rhode Island no cubren

La cirugía estética u otros procedimientos estéticos no están cubiertos a menos que el servicio implique atención de reafirmación de género, reconstrucción mamaria tras una mastectomía y situaciones en las que un problema estético afecte al funcionamiento normal o al bienestar emocional.

Los procedimientos, artículos y medicamentos experimentales no están cubiertos a menos que el procedimiento, artículo o medicamento esté cubierto por Medicaid o forme parte de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, o por el plan.

Los artículos personales en la sala de un centro no están cubiertos, incluidos artículos como teléfono o televisión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Neighborhood INTEGRITY for Duals, tiene determinados derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser sancionado. También puede hacer uso de estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información, lea el *Manual del Miembro*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

Tiene derecho al respeto, la imparcialidad y la dignidad. Esto incluye el derecho a lo siguiente:

- Recibir servicios cubiertos sin tener en cuenta la afección médica, el estado de salud, la recepción de servicios de salud, el historial de reclamaciones, el historial médico, la discapacidad (incluida la discapacidad mental), el estado civil, la edad, el sexo, la orientación sexual, el origen nacional, la raza, el color, la religión, el credo o la asistencia pública
- Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) sin costo
- Estar libre de cualquier forma de contención física o aislamiento

Tiene derecho a obtener información sobre la atención médica. Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre lo siguiente:

- Descripción de los servicios que cubrimos
- Cómo recibir los servicios
- Cuánto le costarán los servicios
- Nombre de los proveedores de atención médica y del administrador de atención

Tiene derecho a tomar decisiones sobre la atención, incluso a rechazar un tratamiento. Esto incluye el derecho a lo siguiente:

- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año
- Utilizar un proveedor de atención médica de mujeres sin una derivación
- Recibir los servicios y medicamentos cubiertos de forma rápida
- Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente de cuánto cuestan o si están cubiertos
- Rechazar un tratamiento, aunque el proveedor de atención médica lo desaconseje



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

- Dejar de tomar un medicamento, aunque el proveedor de atención médica lo desaconseje
- Pedir una segunda opinión. Neighborhood INTEGRITY for Duals pagará el costo de la consulta para obtener una segunda opinión.
- Dar a conocer sus deseos en cuanto a la atención médica en una instrucción anticipada

Tiene derecho a un acceso oportuno a la atención sin ningún tipo de barreras de comunicación ni acceso físico. Esto incluye el derecho a lo siguiente:

- Recibir una atención médica oportuna
- Entrar y salir del consultorio del proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades
- Contar con la ayuda de intérpretes para comunicarse con sus proveedores de atención médica y su plan de salud

Tiene derecho a buscar atención urgente o de emergencia cuando la necesite. Esto quiere decir que tiene el derecho a lo siguiente:

- Recibir servicios de emergencia sin autorización previa en una emergencia
- Utilizar un proveedor de atención urgente o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario

Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad. Esto incluye el derecho a lo siguiente:

- Solicitar y obtener una copia de sus expedientes médicos de manera que pueda entenderlos y pedir que modifiquen o corrijan sus registros si es necesario
- Mantener la privacidad de la información médica personal
- Tener privacidad durante el tratamiento

Tiene derecho a presentar quejas sobre su atención o servicios cubiertos. Esto incluye el derecho a lo siguiente:

- Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores
- Presentar una queja ante Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 y 711 para usuarios de TTY.
- Apelar determinadas decisiones tomadas por Neighborhood INTEGRITY for Duals o nuestros proveedores
- Solicitar una audiencia estatal
- Recibir una razón detallada de por qué se denegaron los servicios



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual del Miembro*. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios para Miembros de Neighborhood INTEGRITY for Duals al número que se indica al final de esta página.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado

Si tiene una queja o cree que Neighborhood INTEGRITY for Duals debería cubrir algo que hemos denegado, llame a Servicios para Miembros al número que se indica al final de esta página. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre las quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** del *Manual del Miembro*. También puede llamar a Servicios para Miembros de Neighborhood INTEGRITY for Duals al número que se indica al final de esta página.

- Puede enviar por correo su reclamo por escrito a:

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

- Puede enviar por fax sus reclamos por escrito al: 1-401-709-7005

- Puede enviar por correo sus apelaciones por escrito a:

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

- Puede enviar por fax sus apelaciones por escrito al: 1-401-709-7005



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

- Puede enviar por correo sus apelaciones por escrito a Delta Dental a:

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

- Puede enviar por fax sus apelaciones por escrito a Delta Dental of Rhode Island a: 1-401-752-6040

- Puede enviar por correo sus apelaciones de la Parte D (medicamentos recetados) por escrito a:

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

- Puede enviar por fax sus apelaciones de la Parte D (medicamentos recetados) por escrito a: 1-855-633-7673

- Para solicitar un reintegro por un medicamento recetado de la Parte D que pagó de su bolsillo, envíe por correo o fax una copia de la receta y la documentación relacionada a:

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

- Puede enviar por fax su solicitud de reintegro por un medicamento recetado de la Parte D a: 1-855-230-5549



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales y las organizaciones de la atención médica que prestan servicios son honestos. Lamentablemente, es posible que algunos no lo sean.

Si cree que un médico, hospital o farmacia está haciendo algo incorrecto, contáctenos.

- Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood INTEGRITY for Duals al número que se indica al final de esta página.
- O bien, llame a la Oficina de Integridad del Programa de Medicaid de Rhode Island al 1-401-462-6503. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.
- O bien, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de manera gratuita.
- O bien, llame al Departamento del Fiscal General de Rhode Island para denuncias de fraude de Medicaid de Rhode Island, abuso o negligencia de pacientes o desvío de medicamentos al 1-401-274-4400, extensión 2269.
- O bien, llame a la línea directa de fraude del Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Rhode Island para denuncias sobre CCAP, SNAP, RI Works y GPA al 1-401-415-8300.
- O bien, llame a la línea directa de cumplimiento de Neighborhood al 1-888-579-1551.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información**, visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Notificación de disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios 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 Sprachassistenzen 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.

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。



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

ការយកចិត្តទុកដាក់: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយភាសាភាគតិចត្រូវបានផ្តល់ជូនដល់អ្នក។ ក៏មានការផ្តល់ការគាំទ្រ និងសេវាកម្មជំនួយសមស្របដោយភាគតិចត្រូវបានផ្តល់ព័ត៌មានជាទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើបានផងដែរ។ 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.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.

Si tiene preguntas generales o sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de ID del miembro, llame a Servicios para Miembros de Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711).

Las llamadas a este número son gratuitas. El horario es de 8:00 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). Servicios para Miembros también ofrece servicios gratuitos de interpretación de idioma para personas que no hablan inglés.

Si tiene alguna pregunta sobre su salud, llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones del PCP para recibir atención cuando el consultorio está cerrado.

Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la **línea de asesoramiento de enfermería de Neighborhood**. El personal de enfermería escuchará su problema y le dirá cómo recibir atención. (*Por ejemplo:* que vaya a una clínica, a atención urgente o a la sala de emergencias). El número de la línea de asesoramiento de enfermería es 1-844-617-0563 (usuarios de TTY: 711). Las llamadas a este número son gratuitas, las 24 horas del día, los siete días de la semana. La línea de asesoramiento de enfermería también ofrece servicios gratuitos de interpretación de idioma para personas que no hablan inglés.

Si necesita atención inmediata de salud conductual, llame a la línea de crisis de salud conductual: 1-844-617-0563 (usuarios de TTY: 711)

Las llamadas a este número son gratuitas, las 24 horas del día, los siete días de la semana. La línea de crisis de salud conductual también ofrece servicios gratuitos de interpretación de idioma para personas que no hablan inglés.



Si tiene alguna pregunta, llame a Neighborhood INTEGRITY for Duals al 1-844-812-6896 (usuarios de TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. Desde el 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes (puede dejar un mensaje de voz los sábados, domingos y días festivos federales). La llamada es gratuita. **Si desea más información,** visite www.nhpri.org/INTEGRITYDuals.