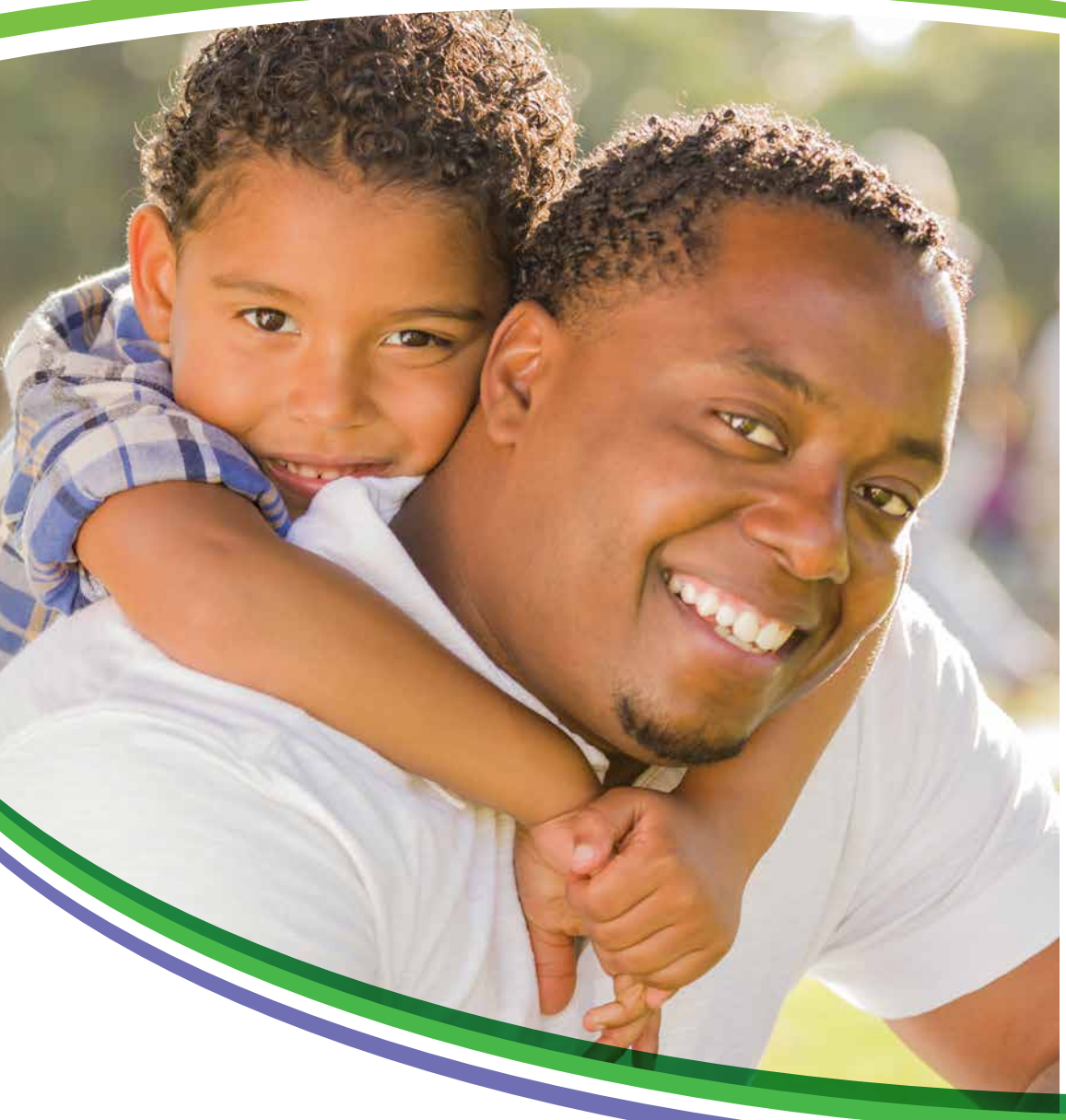
Neighborhood Health Plan OF RHODE ISLAND™

2023

ACCESS

TRUST



Manual para Miembros

Aquí encontrará la información que necesita

Números telefónicos importantes:

HealthSource RI 1-855-840-4774

Departamento de Servicios Humanos de Rhode Island 1-855-697-4347

UnitedHealthcare Dental/RIte Smiles 1-866-375-3257

Autoridad del Transporte Público de Rhode Island (RIPTA) ..... 1-401-784-9500, ext. 2012

Agente de transporte para casos no urgentes MTM ..... 1-855-330-9131 (TTY 711)

Departamento de Salud de RI 1-401-222-5960

Línea de ayuda al consumidor sobre recursos de seguro, educación y asistencia de Rhode Island (RIREACH) 1-855-747-3224

Servicios legales de RI 1-401-274-2652

Línea permanente de atención de cumplimiento de Neighborhood Health Plan de Rhode Island 1-888-579-1551

Neighborhood Health Plan de Rhode Island: Servicio de atención para los afiliados 1-800-459-6019
De lunes a viernes, de 8:00am a 6:00pm

Mi proveedor de atención primaria:

Nombre::_____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Approved #3255, 01/04/2023

Índice

Bienvenida 4

Cómo funciona la Atención médica administrada 6

Servicio de atención para los afiliados 7
- Tarjeta de identificación del afiliado 7
- Actualice su información 7
- Hablamos su idioma 8

Su Proveedor de atención primaria (PCP) 9
- Cómo elegir su PCP 9
- Cómo cambiar de PCP 9

Cómo obtener atención médica 10
- Controles anuales/Servicios preventivos 10
- Atención especializada 10
- Atención de urgencia 10
- Servicios de Emergencia 10
- Medicamentos Recetados 10
- Servicios de Salud del Comportamiento 11
- Cómo pedir una segunda opinión 13
- Atención fuera de la red o del área 13
- Autorizaciones Previas 13
- Equipo de Revisión Médica de Neighborhood 14
- Revisión de Tecnología Médica 14
- Servicios de transporte 14

Beneficios cubiertos 15
- Beneficios de Medicaid de RI 19

Servicios por fuera de la red de atención 21

Servicios No Cubiertos 21

Derechos y responsabilidades de los afiliados 22
- Responsabilidad de Informar Cambios 22

Quejas, reclamos y apelaciones 24

Compromiso con la Calidad de Neighborhood Health Plan of Rhode Island 27

Información adicional del Plan de Salud 28
- Cómo cancelar la inscripción a Neighborhood 28
- CurrentCare® 28
- Fraude, Despilfarro y Abuso 28

Prácticas de Privacidad 30
- Igualdad 32

Definiciones 33

No discriminamos 35

Si realizamos algún cambio significativo en la información que se encuentra en este Manual para Afiliados, le informaremos al menos 30 días antes de hacer el cambio. Esto incluye lo que serían cambios en sus beneficios y la manera como los obtiene.

¡Le damos la Bienvenida a Neighborhood!

Gracias por elegir nuestro Neighborhood Health Plan de Rhode Island (Neighborhood).

Este manual será su guía en la cobertura completa de servicios de atención médica que puede recibir. Queremos asegurarnos de que tenga un buen comienzo como nuevo afiliado.

Para conocernos mejor, aprender sobre su plan, tarjetas de identificación y su salud, mire nuestro video de bienvenida en **www.nhpri.org/welcome-to-neighborhood**. Si necesita comunicarse con nosotros, simplemente comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados al **1-800-459-6019 (TTY 711).**

Cómo funciona la atención médica administrada

El plan, nuestros proveedores y usted

Es posible que haya oído hablar sobre los cambios en la atención médica. Muchos consumidores obtienen sus beneficios de salud a través de la atención administrada que proporciona una sede central para su atención. Si usted recibía los servicios de salud del comportamiento utilizando su tarjeta de Medicaid, muchos de esos servicios ahora están disponibles a través de Neighborhood.

Neighborhood tiene un contrato con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Rhode Island (EOHHS, por sus siglas en inglés) para satisfacer las necesidades de atención médica de las personas con Medicaid. Así mismo, hemos elegido a un grupo de proveedores de atención médica para ayudarnos a satisfacer sus necesidades. Nuestra red de proveedores está conformada por estos médicos y especialistas, hospitales, laboratorios y otros centros de atención médica. La lista se encuentra en nuestro Directorio de proveedores. Si no tiene el Directorio de proveedores, comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood al **1-800-459-6019** para obtener una copia o visite nuestro sitio web en **www.nhpri.org**.

Uno de nuestros proveedores se hará cargo de usted a partir del momento en que se afilie a Neighborhood. Ese será su Proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) la mayor parte del tiempo. Si necesita realizarse una prueba, consultar a un especialista o ser hospitalizado, su PCP se encargará de ello. En caso de emergencia, llame al 911 y pida ayuda o diríjase directamente al hospital más cercano.

Si necesita hablar con su PCP después del horario laboral o los fines de semana, deje un mensaje con sus datos para que podamos contactarnos. Su PCP, o el proveedor que lo cubre, se comunicará con usted tan pronto como sea posible.

Confidencialidad

Respetamos su derecho a la privacidad. Neighborhood entiende la confianza que se necesita entre usted, su familia, sus médicos y otros proveedores de atención. Neighborhood nunca divulgará su información médica o de salud del comportamiento sin su consentimiento por escrito. Las únicas personas que tendrán su información médica serán Neighborhood, su Proveedor de atención primaria, otros proveedores que le brinden atención y cualquier persona a la que usted le haya solicitado hablar sobre su atención. Su PCP siempre le informará sobre las remisiones a otros proveedores. El personal de Servicio de atención para los afiliados ha sido capacitado para mantener su información privada.

Si su hijo es afiliado de Neighborhood y usted no, deberá completar un formulario de consentimiento firmado por el jefe de familia de su hijo antes de que podamos compartir con usted la información médica de su hijo. Comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados para obtener una copia del formulario de consentimiento.

Transición de la atención

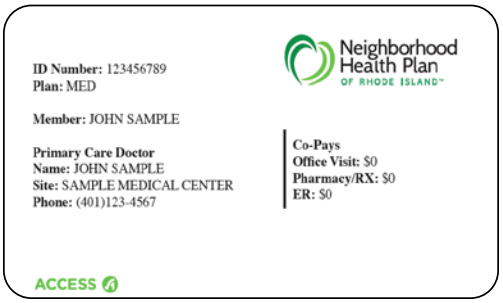
Neighborhood es responsable de asegurarse de que todos sus afiliados puedan seguir recibiendo la atención que necesitan. Usted puede seguir recibiendo atención de su proveedor durante 180 días después de haberse afiliado a Neighborhood. Puede consultar con ese proveedor incluso si el mismo no se encuentra en nuestra red. Después de ese tiempo, Neighborhood trabajará con usted para que lo remitan a los proveedores adecuados que se encuentren en la red.

Durante sus primeros 90 días con Neighborhood, puede continuar recibiendo medicamentos recetados que estaban cubiertos por su plan de salud anterior. Después de 90 días, es posible que su proveedor tenga que enviar una autorización previa al Departamento de Farmacia de Neighborhood para estos medicamentos. Nuestro equipo de farmacia revisará la solicitud y se asegurará de que reciba los medicamentos que necesita.

Servicio de atención para los afiliados

Tarjeta de identificación del afiliado

Usted recibirá la tarjeta de identificación del afiliado por correspondencia 10 días después de haberse afiliado a Neighborhood. Asegúrese de que la información en su tarjeta de identificación o en la tarjeta de identificación de su familiar sea correcta. Si la información es incorrecta, comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados al **1-800-459-6019**.



También recibirá una tarjeta de Medicaid de Rhode Island (ancla) en un envío separado por parte del estado de Rhode Island. Cada miembro de la familia que esté afiliado tendrá su propia tarjeta.

Muestre ambas tarjetas de identificación siempre que vaya al médico, al hospital, la farmacia u otro proveedor.

Actualice su información

Es muy importante que tengamos su dirección correcta para que reciba la correspondencia de Neighborhood y del Programa Medicaid de Rhode Island. Asegúrese de que en su buzón aparezca su nombre completo (y el apellido de otros afiliados de la familia si es diferente al suyo). La oficina postal no le entregará la correspondencia si los apellidos en el buzón no coinciden con el apellido en la carta o el sobre.

Es muy importante que nos comunique cuando haya algún cambio en cualquiera de estos datos:

- Nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico.
- Si se muda fuera del estado.
- Si cambia su estado civil; si cambia su apellido.
- Si queda embarazada.
- Cambios en el tamaño de la familia (la llegada de un bebé, la adopción de un niño o la muerte de un pariente afiliado, etc.).
- Cambios en los ingresos que podrían afectar la elegibilidad para Medicaid.
- Si tiene otro seguro de salud.

Deberá informar los cambios a HealthSource RI o al Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Rhode Island dentro de los 10 días a partir del cambio.

Cómo informarnos de los cambios

Comuníquese con HealthSource RI para informar cualquiera de estos cambios. Si tiene una cuenta en HealthSource RI, puede hacerlo en línea en **www.healthsourceri.com** o bien, llamando al **1-855-840-4774** para informar los cambios. También puede visitar el Centro de servicio de HealthSource RI en **401 Wampanoag Trail, East Providence, RI 02915.** de lunes a viernes, de 8:00am a 6:00pm.

Si usted, su hijo u otro pariente cuenta con el ingreso de seguro suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) u opta a Medicaid debido a una discapacidad, llame al Departamento de Servicios Humanos de RI al **1-855-697-4347**. También puede comunicarse con su oficina local de DHS para informar cualquier cambio. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30am a 4:00pm.

Renueve su elegibilidad para Medicaid

Medicaid de Rhode Island le enviará una notificación sobre la renovación de su elegibilidad. Si recibe esta notificación, responda de inmediato para que su cobertura de salud no sea interrumpida. Asegúrese de responder todas las notificaciones. Si tiene preguntas sobre alguna notificación, llame a HealthSource RI o al DHS.

Información del afiliado

Queremos que usted obtenga la información y los servicios que necesita de Neighborhood lo más fácil posible. Para obtener más información visite nuestro sitio web o llame al Servicio de atención para los afiliados. ¡Estamos aquí para usted!

Servicio de atención para los afiliados: 1-800-459-6019 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:00am a 6:00pm. Si llama fuera del horario de atención, deje un mensaje y le devolveremos la llamada en el lapso de dos días hábiles.

En el Servicio de atención para los afiliados podemos ayudarle:

- Comprender sus beneficios.
- Obtener una tarjeta de identificación del afiliado, en caso de haberla perdido.
- Buscar un proveedor o una clínica de atención urgente.
- Presentar una queja, un reclamo o una apelación

Sitio web: Visite **www.nhpri.org** para ver los detalles del plan y las herramientas útiles.

- Busque un proveedor o una farmacia.
- Busque un medicamento con la herramienta de búsqueda de formularios de Medicaid.
- Acceda al portal de farmacias para los afiliados.
- Obtenga detalles de los beneficios.
- Consulte o descargue un manual para afiliados.

Hablamos su idioma

Si habla un idioma que no sea inglés, podemos proporcionarle un intérprete o materiales impresos en su idioma. Si llama a Servicio de atención para los afiliados, podemos ponerlo en contacto con un representante que hable su idioma o con un intérprete. En caso de que necesite un intérprete para una cita médica o de salud del comportamiento, podemos conseguírselo. Comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados al **1-800-459-6019** al menos 72 horas antes de su cita. Si necesita un intérprete de lenguaje de señas, llame al menos 2 semanas antes de su cita.

El Directorio de proveedores de Neighborhood indica si un proveedor habla otros idiomas además del inglés. Para consultar el Directorio de proveedores, visite, visit **https://www.nhpri.org/find-a-doctor/**.

¿Necesita el material impreso en otros formatos?

De ser necesario, podemos facilitarle material en otros formatos, que incluyen, impresos, en letra grande, en audio o en Braille. Comuníquese con el Servicios para Miembros para los afiliados al **1-800-459-6019** para solicitar material en otros formatos.

Su Proveedor de atención primaria

Su Proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) es el profesional de atención médica que mejor lo conoce. Trabaja para que usted y su familia se mantengan saludables.

Usted tiene varias opciones.

Puede elegir su PCP de acuerdo con los siguientes tipos de proveedores:

- Médico de familia o médico general
- Médico de medicina interna (internista, no especialista)
- Pediatra
- Obstetra/Ginecólogo (OB/GYN)
- Enfermera/o Practicante (NP)
- Auxiliar Médico (PA)

Cómo elegir su Proveedor de atención primaria

Verifique si su proveedor pertenece a la red de Neighborhood. Si al momento de afiliarse a Neighborhood usted no tiene PCP, puede elegir uno de nuestra red. Cada miembro de su familia puede tener su propio PCP.

En nuestro *Directorio de proveedores* se enumeran todos los proveedores de atención primaria de nuestra red. También, se indica la dirección del consultorio, el número de teléfono, los idiomas que habla, el horario de atención, si acepta o no nuevos pacientes y si su oficina es accesible para discapacitados. Para consultar el directorio, visite nuestro sitio web en: **www.nhpri.org** o comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados para solicitar una copia o pedir ayuda en la elección de un PCP. También tenemos un *Directorio de proveedores* impreso disponible bajo solicitud, el cual enumera todos los proveedores de Neighborhood por especialidad y ubicación.

Cuando elija su PCP, llame e informe al Servicio de atención para los afiliados. Si no elige un PCP, Neighborhood le asignará uno.

Lo que su PCP puede hacer por usted:

- Hacerle chequeos y exámenes regulares
- Programarle pruebas de laboratorio
- Conservar sus registros médicos
- Recomendarle especialistas
- Recetarle medicamentos
- Ayudarlo a obtener servicios de salud del comportamiento
- Resolver sus dudas sobre su atención médica

Cómo cambiar su PCP

Puede cambiar su PCP o el de su hijo en cualquier momento, sin embargo, es de gran importancia quedarse con el mismo PCP. A medida que se conozcan y desarrollen confianza, usted puede resolver sus problemas de salud con su PCP. Si necesita cambiar de PCP, comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados al **1-800-459-6019**.

Si su PCP se va de la red de Neighborhood, le enviaremos una carta para informarle. Usted puede elegir otro PCP de nuestra red. Hay ocasiones en las que Neighborhood le permitirá continuar recibiendo atención con su PCP o especialista después de que se hayan ido de nuestra red. Esto se llama "atención continua". Si está embarazada o recibe tratamiento por una condición médica continua, podemos coordinar con su proveedor para que continúe con su tratamiento durante un tiempo determinado. Trabajaremos con usted y su proveedor para que la transición de sus cuidados de salud a otro proveedor sea segura y cómoda. Hay algunos casos basados en la utilización de PCP en los que Neighborhood puede cambiar su PCP para reflejar mejor el proveedor que está consultando.

Para obtener más información sobre su proveedor, incluida la facultad de medicina a la que asistió, información sobre licencias, certificaciones especiales y más, visite el sitio web del Departamento de Salud de Rhode Island en **http://health.ri.gov/find/providers/**.

Cómo obtener atención médica

Para programar una cita con su PCP

Llame a la oficina de su Proveedor de atención primaria para programar una cita.

Controles anuales

Usted no tiene que estar enfermo para consultar a su PCP (proveedor). Los controles anuales con su PCP son importantes para mantenerse saludable. Además, su PCP se asegurará de que usted reciba los exámenes, las pruebas y las vacunas que necesite. Si tiene un problema de salud es más fácil tratarlo cuando se detecta temprano. Hable con su PCP sobre lo que es adecuado para usted y su familia.

Atención especializada

Su proveedor (PCP) puede remitirlo a un especialista. Los especialistas son médicos con capacitación especial en un campo específico de la medicina. Entre los especialistas están incluidos: Cardiólogos; ginecoobstetras quienes atienden las necesidades de salud de la mujer, que incluyen la planificación familiar y el embarazo; oftalmólogos; podólogos; dermatólogos.

Usted no tiene que acudir al especialista que su PCP le sugiera. Le puede pedir a su PCP el nombre de otro especialista. Está en libertad de escoger cualquier proveedor de la red para la atención especializada. No acudir al especialista no afectará el tratamiento futuro por parte de su PCP. Usted tiene derecho a rechazar el tratamiento que le recomiende un especialista. Si eso sucede, comuníquese con su PCP para hablar sobre otras opciones.

Atención de Urgencia

Cuando su PCP no se encuentre disponible o cuando usted requiera atención después del horario laboral, los centros de atención de urgencia estarán abiertos cuando deba consultar a un proveedor para tratar una afección que no sea potencialmente mortal. Los problemas de salud comunes que pueden tratarse en un centro de atención de urgencia incluyen:

- Dolor de garganta
- Infección de oídos
- Cortes o quemaduras menores
- Gripe
- Fiebre baja
- Esguinces

Si usted o un miembro de su familia tiene un problema urgente, comuníquese primero con su PCP. Su PCP puede ayudarle a obtener la atención adecuada. Es posible que su PCP le indique que vaya a un centro de atención urgente (o a la sala de emergencias). En caso de emergencia, llame al 911 y pida ayuda o diríjase directamente al hospital más cercano.

Servicios de emergencia

Una emergencia es una enfermedad o lesión que pone en riesgo su vida. Puede ocasionar un dolor muy fuerte o un daño grave en su organismo o en su salud si no recibe tratamiento inmediatamente. Algunos ejemplos de emergencias son:

- Enfermedad grave o trauma
- Fractura de huesos
- Hemorragia que no se detiene
- Ataque al corazón
- Envenenamiento
- Cortes o quemaduras graves
- Emergencia de salud del comportamiento, como sobredosis de drogas o amenaza de daño autoinfligido o daño a terceros

Puede ir a cualquier hospital para recibir atención de emergencia. Neighborhood cubre cualquier atención de emergencia que necesite en Estados Unidos y sus territorios. Dentro de las 24 horas posteriores a su visita, debe llamar a su PCP e informarle sobre la misma. Es posible que necesite seguimiento.

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. La atención de emergencia no requiere autorización previa.

Medicamentos recetados

La cobertura de medicamentos recetados se proporciona a través de CVS Caremark. CVS Caremark es el administrador de beneficios de farmacia (PBM, por sus siglas en inglés) de Neighborhood, que trabaja en estrecha colaboración con Neighborhood para brindarle acceso a los medicamentos que necesita.

Puede ir a casi todas las farmacias de Rhode Island para que le administren sus medicamentos recetados.

Para formar parte de nuestra red, las farmacias deben estar inscritas en el programa Medicaid de Rhode Island. Para buscar una farmacia de nuestra red consulte nuestro directorio de proveedores en www.nhpri.org o llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood al **1-800-459-6019.**

Si toma un medicamento especializado, debe acudir a una farmacia especializada de nuestra Red de Farmacias Especializadas. Los medicamentos especializados suelen utilizarse para tratar enfermedades crónicas complejas, como la artritis reumatoide o la esclerosis múltiple. Las farmacias especializadas le ofrecen formas sencillas de obtener sus medicamentos, como recogerlos en un lugar cercano o recibirlos en su domicilio. También tendrá acceso a farmacéuticos especializados que podrán ayudarle y responder a cualquier pregunta que pueda tener sobre su medicamento. Para buscar una farmacia especializada de nuestra red consulte nuestro directorio de proveedores en www.nhpri.org o llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood al 1-800-459-6019. Si el medicamento especializado que está tomando no está disponible en una de nuestras farmacias especializadas, llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood.

El vademecum es una lista de los medicamentos que cubre su plan de Neighborhood. Le indica qué medicamentos recetados, incluidos los de venta libre, pagaremos cuando su proveedor se los prescriba. No garantiza la cobertura y está sujeto a cambios. Si un medicamento que usted toma no figura en el vademecum, o está restringido de alguna manera, se puede solicitar una autorización previa para ese medicamento. Neighborhood revisará la solicitud para determinar si es médicamente necesario para usted. Su proveedor puede enviarnos una solicitud y le responderemos en el lapso de 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud. La mayoría de los medicamentos están cubiertos para un suministro de 30 días. Algunos medicamentos de mantenimiento están disponibles para un suministro extendido de 90 días. El vademecum de Neighborhood se encuentra en nuestro sitio web en **www.nhpri.org**. También puede obtener una copia a través del Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood al **1-800-459-6019.** De acuerdo con las normas y reglamentos del Programa Medicaid de Rhode Island, Neighborhood solo cubre los medicamentos o productos cuyos fabricantes participan en el Programa de reembolso de medicamentos de Medicaid (MDRP, por sus siglas en inglés).

Exámenes Periódicos de Detección Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)

A medida que crecen, los bebés, niños y jóvenes deben ver a su PCP con frecuencia. Es importante que reciban todos los servicios preventivos sugeridos y el tratamiento médico necesario para que estén sanos a medida que crecen. Los exámenes periódicos de detección temprana, diagnóstico y tratamiento (EPSDT, por sus siglas en inglés) consisten en un programa destinado a que los niños reciban toda la atención que necesitan.

Los menores deben recibir controles regulares de salud física y mental, crecimiento, desarrollo y estado nutricional hasta la edad de 21 años. El control de un niño sano incluye:

Una historia completa de salud y crecimiento, que comprende:

- Evaluaciones tanto del desarrollo de la salud física como del comportamiento;
- Examen físico;
- Vacunas propias para su edad;
- Exámenes de visión y audición;
- Examen dental;
- Pruebas de laboratorio, incluidas las evaluaciones del nivel de plomo en la sangre a ciertas edades; y
- La educación en la salud.

El PCP de su hijo le dirá con qué frecuencia deberá traer a su hijo para una visita.

Servicios de salud del comportamiento

Los servicios de salud del comportamiento abarcan salud mental y tratamiento de problemas por consumo de sustancias. Para encontrar a un proveedor de salud del comportamiento, llame al **1-401-443-5997 (TTY 711)**. Este número también figura en su tarjeta de identificación de Neighborhood. Estamos a su disposición las 24 horas del día, los siete días de la semana para ayudarlo. Su llamada es confidencial. Consulte el Directorio de proveedores

para obtener una lista de proveedores de salud del comportamiento. Si no está seguro del tipo de ayuda que necesita o del tipo de proveedor, nuestro representante de Servicio de atención para los afiliados puede ayudarlo.

Si Neighborhood no cubre los servicios de asesoramiento o de remisión debido a objeciones morales o religiosas, se lo haremos saber. También le informaremos cómo la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS, por sus siglas en inglés) le puede brindar información sobre cómo obtener estos servicios.

Dental

Los servicios dentales para niños se brindan a través de RIte Smiles. RIte Smiles es un plan de servicios dentales para niños que califican para RI Medicaid nacidos después del 1.º de mayo de 2000. Para encontrar a un dentista que participe en el programa UnitedHealthcare Dental/RIte Smiles, visite su sitio web (**https://www.uhc.com/ritesmiles**) o comuníquese con UnitedHealthcare Dental al **1-866-375-3257 (TTY 711)**. Todos los demás afiliados deben usar su tarjeta de Medicaid de Rhode Island (la tarjeta del ancla) cuando visiten un proveedor de Medicaid Dental.

Disponibilidad de citas

La siguiente tabla muestra cuánto tiempo tarda en recibir la atención que necesita.

Citas	Estándar de acceso
Teléfono para después del horario de atención	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Cuidados de emergencia	Inmediatamente o referido a un centro de emergencia
Cita de atención urgente	Dentro de veinticuatro (24) horas
Cita de cuidado de rutina	Dentro de treinta (30) días calendario
Examen físico	180 días calendario
Cita del programa de Exámenes periódicos de detección temprana, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)	Dentro de 6 semanas
Cita de afiliado nuevo	Treinta (30) días calendario
Servicios no urgentes de salud mental o de uso de sustancias	Dentro de diez (10) días calendario

Programas especiales para mantenerse saludable

Si tiene una condición de salud durante mucho tiempo, como diabetes o enfermedad cardíaca, puede beneficiarse de nuestros programas de administración del cuidado. Nuestro personal puede ayudarlo a comprender sus opciones, cómo mantenerse saludable y llevar una mejor calidad de vida. Llame al Servicio de atención para los afiliados para ser referido a nuestro Departamento de Administración Médica al **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

Neighborhood tiene muchos beneficios y programas para ayudarle a mantener su salud y la salud de su familia.

RECOMPENSAS para afiliados

Deseamos que se encuentre bien de salud y como afiliado de Neighborhood, usted puede ser elegible para recibir beneficios y gratificaciones especiales para una vida saludable. Nuestras ofertas incluyen tarjetas de regalo y mucho más. Visite nuestro sitio web en **www.nhpri.org/rewards** para obtener información sobre el programa.*

*Se aplican restricciones

Cuidado preventivo

Neighborhood cubre:

- Controles de bienestar
- Exámenes de bienestar anuales
- Vacunas (inmunizaciones) para niños, adolescentes y adultos.
- Pruebas de detección precoz de plomo para niños
- Otros exámenes médicos

Exámenes de detección de intoxicación con plomo

Es importante la detección precoz de intoxicación con plomo en los niños por lo menos una vez antes de cumplir los dos años de vida. Enviamos una tarjeta a los padres de los niños que cumplen su primer año de vida para recordarles que deben llevarlos para que se les realice el control correspondiente. Usted puede calificar para las RECOMPENSAS de Neighborhood por hacerle a su hijo una prueba de detección de intoxicación con plomo.

Vacunas

Las vacunas son un elemento importante para mantener la salud. Neighborhood cubre las vacunas de inmunización para los niños, adolescentes y adultos que viven en Rhode Island. Algunas vacunas están disponibles en las farmacias de Rhode Island. Los niños deben recibir ciertas vacunas antes de empezar la escuela. Pregunte al pediatra de su hijo por las vacunas. Pregunte a su proveedor si usted está al día con todas las dosis que debe recibir. Su hijo puede calificar para las RECOMPENSAS de Neighborhood por recibir ciertas vacunas.

Programa para mujeres embarazadas: Bright Start

Neighborhood cubre las clases de nutrición, parto y crianza para nuestras afiliadas. También tenemos un programa especial para que las afiliadas que están embarazadas tengan un embarazo saludable. El programa Bright Start le brinda apoyo y educación durante su embarazo. Ofrecemos:

- Un programa de bienestar personalizado que se llama LunaYou, donde usted define, establece y trabaja para lograr sus propias metas de salud.
- Recompensas por acudir a su control prenatal y posparto.
- Apoyo y educación a través de nuestra guía para embarazadas de Bright Start.

Visite nuestro sitio web en **www.nhpri.org/your-health** para obtener más información.

Otros programas

Todos los afiliados de Neighborhood reciben nuestro boletín Healthy You, con información sobre servicios preventivos y de bienestar. Como parte de nuestros programas clínicos, también enviamos nuestro boletín Be Well, Stay Well a los afiliados con afecciones crónicas para controlar su salud.

Comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood si tiene preguntas sobre cualquiera de nuestros programas.

Cómo pedir una segunda opinión

Cuando desea ver a otro proveedor para pedir su opinión o recomendación para su problema o inquietud de salud, está solicitando una segunda opinión. Puede obtener una segunda opinión de un proveedor de la red para cualquiera de sus beneficios cubiertos. Usted es libre de elegir. No es necesario que obtenga una segunda opinión. Una segunda opinión de un proveedor fuera de la red se hará disponible con una autorización previa.

Atención fuera de la red o del área

SA veces, es posible que necesite la atención de un proveedor que no está en nuestra red. Este recibe el nombre de "proveedor fuera de la red". Aparte de los servicios de emergencia, la atención de urgencia y los servicios de planificación familiar, Neighborhood debe aprobar primero todos los beneficios, la atención y los servicios cubiertos, incluidos los medicamentos, que se proporcionan fuera de la red o área.

Para ver a un proveedor fuera de la red necesitará la autorización previa de Neighborhood antes de hacer una cita. Su proveedor debe enviar el pedido para su revisión. Llame al Servicio de atención para los afiliados para más información y si el servicio será cubierto en su totalidad. Es posible que tenga que pagar por esos servicios.

Autorizaciones previas

A veces, su proveedor debe obtener nuestro permiso antes de brindarle un determinado servicio. Esto se llama autorización o aprobación previa. Esto es responsabilidad del proveedor. Si no se obtiene la autorización previa, usted no podrá obtener el servicio.

Equipo de revisión médica de Neighborhood

Neighborhood cuenta con un equipo de enfermería y personal clínico que revisa las solicitudes de hospitalización y otros tratamientos. Este proceso se denomina gestión de la utilización (UM). Nuestras decisiones de UM se basan en lo que es indicado para nuestros afiliados y lo que está cubierto. Queremos estar seguros de que reciba la mejor atención de salud posible.

Neighborhood no entrega dinero ni ninguna otra forma de gratificación por las decisiones de UM que resulten en la denegación de servicios, menor prestación de servicios o menor nivel de atención. Si tiene alguna pregunta con respecto a cómo tomamos las decisiones de cobertura, llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood.

Algunos de los servicios de cuidados de salud que usted o su proveedor soliciten requerirán autorización previa. Su proveedor enviará la solicitud a nuestro equipo de UM antes de que reciba el servicio. Nuestro enfermero o médico recabarán información de sus proveedores con la mayor rapidez posible para determinar si los servicios son necesarios desde el punto de vista médico. Necesario desde el punto de vista médico significa que los servicios solicitados se necesitan para la prevención, diagnóstico, cura o tratamiento de una enfermedad.

El equipo de Administración Médica de Neighborhood tomará una decisión de cobertura dentro del tiempo permitido por las regulaciones de nuestro contrato. Si se necesita más información para ayudarnos a tomar una decisión de cobertura, el proceso tomará más tiempo y se le notificará.

Resolvemos pedidos urgentes de servicios programados en el plazo de 72 horas.

Llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood si usted:

- Quiere saber cuál es el estado de un pedido de autorización
- Tiene alguna pregunta sobre nuestro proceso de UM
- Tiene alguna pregunta sobre los servicios que han sido autorizados o rechazados

Revisión de tecnología médica

Neighborhood revisa las novedades relacionadas con tecnología, pruebas y tratamientos médicos que puedan ayudar a nuestros afiliados. Nuestro director médico y un equipo de nuestro personal y médicos toman decisiones con respecto al uso de nuevas tecnologías y tratamientos y la conveniencia de cubrirlos. Usted o alguna persona que actúe en su representación, como un familiar o un miembro del personal de Neighborhood, pueden solicitar que se considere la prestación de una tecnología nueva o existente. Cuando se recibe un pedido, se investiga y se analiza en el plazo de 90 días calendario. También existe la posibilidad de pedidos de revisiones más rápidos en casos de emergencias médicas. Si desea obtener más información con respecto a cómo revisamos la nueva tecnología médica, llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood.

Transporte médico en casos no urgentes

El transporte puede estar disponible para citas médicas, dentales u otras relacionadas con la salud. Si la familia, los amigos o los vecinos no pueden llevarlo a las citas, tiene varias opciones.

Autoridad de Transporte Público de Rhode Island (RIPTA)

RIPTA tiene servicios de autobuses de ruta fija para la mayoría de las comunidades en Rhode Island. Las rutas están disponibles en línea en **www.ripta.com** o llamando al Servicio de Atención al Cliente de RIPTA al **1-401-781-9400**. RIPTA también ofrece servicios flexibles y el Programa de Discapacitados de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

Agente de transporte para caso no urgentes

El transporte para casos no urgentes es un beneficio cubierto en Medicaid de Rhode Island. El proveedor contratado para estos servicios es MTM, Inc. Comuníquese al 1-855-330-9131 (TTY 711), de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 6:00 p. m., para programar consultas médicas, dentales u otras citas relacionadas con la salud. Los boletos de autobús para las citas deben solicitarse siete (7) días hábiles antes de la cita.

El transporte en camioneta o taxi a las citas médicas puede estar disponible para los afiliados que califican. Solicite los servicios 48 horas antes de su cita. Por ejemplo

- Llame el lunes para usar el servicio el miércoles.
- Llame el martes para usar el servicio el jueves.
- Llame el miércoles para usar el servicio el viernes, sábado o domingo.
- Llame el jueves para usar el servicio el lunes.
- Llame el viernes para usar el servicio el martes.

Reembolso de millas

Si reúne los requisitos para el transporte y usted o alguien más puede conducir, puede obtener dinero para gasolina. Hay varias reglas y requisitos.

Póngase en contacto con MTM para obtener más información. El Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood también pueden ayudarlo a organizar o coordinar el transporte si lo necesita.

Beneficios cubiertos

Usted opta a recibir los beneficios enumerados en la siguiente tabla con su tarjeta de identificación de Neighborhood. Usted no tiene costo compartido alguno. Si un proveedor le dice que Neighborhood no cubre un determinado servicio y aún así lo recibe, usted tendrá que pagarlo. Hay algunos servicios que no están cubiertos.

Su proveedor no debe facturarle por un servicio que está cubierto. Llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood si usted recibe una factura

Descripción de los beneficios de Neighborhood.

Si tiene preguntas acerca de un servicio en particular y le gustaría saber si está cubierto o no, llame al Servicio de atención para los afiliados al 1-800-459-6019.

Servicio/beneficio cubierto	Cobertura
Atención médica diurna para adultos	Cubierto para personas frágiles de la tercera edad y otros adultos que necesiten supervisión y servicios de salud diurnos cuando sea médicamente necesario. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Controles anuales de bienestar y exámenes preventivos, vacunas.	Se cubren cuando son proporcionados por los proveedores de atención primaria (PCP) en la red de la Organización de Cuidados Administrados o MCO.
Servicios de salud del comportamiento	Incluye servicios comunitarios de orientación y tratamiento para la salud mental y el uso de sustancias. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Servicios de Salud del Comportamiento, intensivos.	Cubiertas según resulte necesario. El tratamiento de salud del comportamiento y trastorno por uso de sustancias incluye, entre otros, los siguientes: tratamiento comunitario con estupefacientes, metadona, desintoxicación, intervención en servicios de emergencia, observación/estabilización de crisis, servicios hospitalarios agudos, tratamiento residencial agudo, programas hospitalarios parciales, centros de rehabilitación psiquiátrica de salud mental (MHPRR, por sus siglas en inglés), programas diurnos, programas de tratamiento ambulatorio intensivo, tratamiento comunitario asertivo (ACT, por sus siglas en inglés), hogares de salud integrados (IHH, por sus siglas en inglés), servicios de centros comunitarios de salud mental, servicios de tratamiento en el hogar (HBTS, por sus siglas en inglés), análisis de comportamiento aplicado (ABA, por sus siglas en inglés), Servicios de asistencia personal y apoyo (PASS, por sus siglas en inglés) y de relevo. El tratamiento residencial no incluye alojamiento ni comida. Los servicios también incluyen días administrativos necesarios ordenados por el Departamento de Niños, Jóvenes y Familias. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Servicios de salud mental y uso de sustancias ordenados por tribunal judicial	Los servicios se proporcionan en el plan; incluye servicios de gestión de atención de transición después de que finalicen los servicios ordenados por el tribunal judicial.

Servicio/beneficio cubierto	Cobertura
Servicios de Doula	Los servicios están cubiertos durante el período prenatal, durante el parto y hasta 12 meses después del parto.
Equipo médico duradero	Se cubre cuando lo solicita un proveedor de la red. Incluye aparatos quirúrgicos, prótesis, aparatos ortopédicos, tecnología de asistencia y otros suministros médicos. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Servicios del programa de Exámenes periódicos de detección temprana, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)	Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento para niños y adultos jóvenes hasta los 21 años. Incluye las visitas iniciales y de seguimiento. Incluye exámenes inter-periódicos según lo indicado desde el punto de vista médico.
Servicios de salas de emergencia	Los servicios de la sala de emergencia están cubiertos tanto dentro como fuera del estado para situaciones de emergencia. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.
Transporte de emergencia	Cubiertos cuando son necesarios desde el punto de vista médico.
Cuidado visual	Incluye tratamiento médicamente necesario para enfermedades y lesiones en los ojos. Para adultos: Los exámenes de visión de rutina y un par de anteojos se cubren una vez cada 24 meses; se puede requerir autorización previa. Para los afiliados con diabetes, los exámenes de la vista están cubiertos una vez cada 12 meses. Para menores de 21 años: los exámenes de la vista y los anteojos están cubiertos según sea necesario.
Servicios de planificación familiar	Incluye insumos de venta libre para planificación familiar, entre otros, espumas, condones, gel o crema espermicida y esponja anticonceptiva. Están cubiertos los exámenes de detección precoz para enfermedades de transmisión sexual (STI, por sus siglas en inglés) y VIH. Puede consultar a cualquier proveedor, incluso proveedores que no pertenecen a la red, para obtener estos servicios.
Cuidado de los pies	Cubiertos. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Tratamiento de la Disforia de género	Cubiertos. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Clases grupales/educación individual	Se cubren las siguientes clases grupales: educación sobre el parto, crianza de los hijos, dejar de fumar, diabetes, asma, nutrición, orientación sobre lactancia, etc.
Audífonos	Cubiertos. Un par de audífonos cada tres años.

Servicio/beneficio cubierto	Cobertura
Servicios de atención domiciliaria	Los servicios cubiertos proporcionados en virtud de un plan de atención domiciliaria autorizado por un médico, incluida la atención a tiempo completo, parcial o intermitente por parte de una enfermera con licencia o un asistente de atención médica domiciliaria (asistente de enfermería certificado) para la atención del paciente que incluye, según lo autorice un médico, la terapia física, terapia ocupacional, terapia respiratoria y terapia del habla. Los servicios de atención domiciliaria incluyen servicios de laboratorio y servicios de enfermería privada para un paciente cuya condición médica requiere más cuidados de enfermería que los cuidados de enfermería de visita intermitente. Los servicios de atención domiciliaria incluyen servicios de atención personal, como ayudar al afiliado con su higiene personal, vestirse, alimentarse, trasladarse y sus necesidades ambulatorias. Los servicios de atención domiciliaria también incluyen servicios domésticos que son incidentales a las necesidades de salud del afiliado, como hacer la cama, limpiar el área de vivienda, como el dormitorio y el baño, lavar la ropa y hacer las compras. Los servicios de asistencia domiciliaria solo están cubiertos cuando el afiliado también necesita servicios de cuidado personal. Los servicios de atención domiciliaria no incluyen cuidados de apoyo, cuidado de alivio ni atención diurna. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Servicios de atención domiciliaria	Los servicios de atención domiciliaria son los cuidados de apoyo que se proporcionan en el hogar. La atención puede ser brindada por profesionales de la salud con licencia que brindan tratamiento médico o por cuidadores profesionales que brindan asistencia diaria para garantizar que se cumplan las actividades de la vida diaria (ADL, por sus siglas en inglés). Para los pacientes que se están recuperando de una cirugía o enfermedad, la atención domiciliaria puede incluir terapias de rehabilitación. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Servicios de infusión a domicilio	Puede recibir medicamentos inyectables y de infusión en la comodidad de su hogar a través de un proveedor de infusión a domicilio dentro de la red. Puede que el paciente tenga que estar estable con la terapia antes de la administración en el hogar. Se requiere autorización previa para los servicios de infusión a domicilio. Coordine con su proveedor para enviarnos la solicitud.
Servicios de cuidados paliativos	e cubre cuando lo solicita un proveedor de la red. Los servicios están limitados a aquellos servicios cubiertos por Medicare. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Atención hospitalaria, hospitalización	Cubiertos cuando son necesarios desde el punto de vista médico. Incluye los servicios cubiertos por Medicaid prestados en un entorno hospitalario para pacientes hospitalizados. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.

Servicio/beneficio cubierto	Cobertura
Atención hospitalaria ambulatoria.	Cubiertos cuando son necesarios desde el punto de vista médico. Incluye los servicios cubiertos por Medicaid prestados en un entorno hospitalario ambulatorio. Incluye fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla, terapia del lenguaje, terapia auditiva, terapia respiratoria y otros servicios cubiertos por Medicaid que se brindan en un entorno hospitalario externo. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Medicamentos inyectables o de infusión	Puede que sea necesario que un proveedor de atención médica administre ciertos medicamentos recetados, como los inyectables o de infusión. Neighborhood enumera los medicamentos de infusión e inyectables cubiertos en línea a través de la lista de beneficios de farmacia médica HCPCS que permite la búsqueda. Quizás se requiera autorización previa con algunos medicamentos inyectables y de infusión, los cuales están cubiertos cuando son médicamente necesarios. Además, Neighborhood exige que ciertas infusiones y medicamentos inyectables se administren en lugares específicos cuando sea clínicamente apropiado (en el hogar, en el consultorio médico o en la sala de infusión).
Pruebas de laboratorio, servicios de diagnóstico, servicios de radiología.	Se cubre cuando lo ordena un médico o un proveedor de la MCO. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Programa de exámenes de detección de intoxicación con plomo	Cubertura: incluye la evaluación domiciliaria y el manejo de casos no médicos. Los servicios son proporcionados por el Departamento de Salud del estado o centros de detección de intoxicación con plomo para niños intoxicados con plomo y no de Neighborhood.
Medicamentos sin receta (OTC, por sus siglas en inglés)	Se cubren cuando su médico o proveedor de la MCO prescribe para uno de los medicamentos OTC enumerados en nuestro formulario. También se los denomina medicamentos de "venta libre". Incluye suministros de planificación familiar y suministros para dejar de consumir nicotina.
Atención en centros residenciales, atención en un centro de enfermería especializada	Cobertura para los afiliados de Rhody Health Partners y Rhody Health Expansion durante 30 días consecutivos. Se cubre toda la atención especializada y de custodia. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Servicios de nutrición	Se cubren Nutricionistas Dietéticos Registrados (RDN) para ciertas afecciones médicas. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Atención prenatal y posparto	Cubertura por el médico o proveedor de la MCO.
Medicamentos recetados	Se cubre cuando lo ordena un médico o un proveedor de la MCO. Debe usar primero medicamentos genéricos. Hay un número limitado de medicamentos de marca disponibles; la mayoría requiere autorización previa. Algunos medicamentos genéricos también requieren autorización previa. El vademecum de Neighborhood se encuentra en nuestro sitio web en www.nhpri.org. Los medicamentos especializados solo están disponibles cuando se surten en una Farmacia especializada de la red de Neighborhood (pueden aplicarse algunas excepciones). Para buscar una farmacia especializada de nuestra red consulte nuestro directorio de proveedores en www.nhpri.org o llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood al 1-800-459-6019.

Servicio/beneficio cubierto	Cobertura
Servicios preventivos	Se cubre cuando lo ordena un médico o un proveedor de la MCO. Es posible que se requiera autorización previa. Los servicios incluyen servicios de ayuda para los quehaceres domésticos, modificaciones ambientales menores, terapia física y servicios del cuidado personal.
Servicios del proveedor	Incluye los servicios de médicos de atención primaria, especialistas, obstetras, ginecólogos y otros proveedores de la red.
Servicios de rehabilitación	Terapia física, ocupacional, del habla y del lenguaje brindada en centros de rehabilitación ambulatorios con licencia y ordenada por un médico de la MCO. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Servicios clínicos escolares	Se cubren si son necesarios desde el punto de vista médico en todos los sitios designados.
Servicios para afiliados con VIH/SIDA o en alto riesgo de VIH	Servicios de administración de casos médicos y no médicos. Asesoramiento sobre beneficios, derechos y actividades de referencia para ayudar a los afiliados a obtener acceso a programas públicos y privados.
Servicios de otros practicantes	Se incluyen los servicios de profesionales certificados o autorizados por el estado de Rhode Island, es decir, enfermero/as practicantes, asistentes médicos, trabajadores sociales, nutricionistas dietistas registrados, psicólogos y parteras.
Educación especial	Los servicios cubiertos para niños con necesidades especiales o retrasos en el desarrollo según lo establecido en el Plan de Educación Individual (IEP, por sus siglas en inglés) del niño están cubiertos pero no son proporcionados por Neighborhood.
Terapias	Cubiertos cuando son necesarios desde el punto de vista médico. Incluye fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje, terapia auditiva, terapia respiratoria. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Servicios de trasplante	Cubiertos cuando los ordena un médico del plan de salud. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.

Beneficios de RI Medicaid

Servicio/beneficio cubierto	Cobertura
Servicios dentales	Incluye controles dentales de rutina y tratamiento para adultos y niños. Los niños nacidos antes del 1.° de mayo de 2000 reciben beneficios dentales a través de UnitedHealthcare Dental y el programa RIte Smiles. Los servicios dentales de emergencia están cubiertos en el plan por Neighborhood. Para niños mayores y adultos, los servicios dentales se proporcionan utilizando la tarjeta de Medicaid (la tarjeta del ancla).

Servicio/beneficio cubierto	Cobertura
Transporte médico no urgente	Incluye cobertura para boletos de autobús, camioneta o transporte en taxi a citas médicas, dentales u otros proveedores de atención médica contratados por Medicaid si no hay otro medio de transporte disponible. Deben ser programados con anticipación.

Beneficios de planificación familiar extendid

Este beneficio es para mujeres que:

- Califican para RIte Care.
- Estuvieron embarazadas y están ahora a sesenta días después del parto o a sesenta días después de la pérdida del embarazo.
- Podrían perder la elegibilidad para Medicaid.

Las mujeres elegibles pueden recibir hasta veinticuatro (24) meses de los beneficios de planificación familiar que se indican en la siguiente tabla.

Para obtener más información sobre determinados beneficios, visite nuestro sitio web en www.nhpri.org.

Servicio/beneficio cubierto	Cobertura
Ciertos métodos de planificación familiar con y sin receta médica	Están cubiertos, incluidos estos medicamentos: píldoras anticonceptivas de emergencia, anticonceptivos orales e inyectables específicos, parches anticonceptivos, capuchones cervicales, diafragmas y antibióticos específicos. Los suministros de planificación familiar de venta libre, que incluyen espuma, condones, gel o crema y esponjas espermicida, están cubiertos con una receta de su proveedor.
Servicios hospitalarios ambulatorios y Servicios relacionados con la cirugía	Ligadura de trompas (esterilización). Tratamiento de complicaciones mayores (incluida la anestesia) que surjan de un procedimiento de planificación familiar.
Procedimientos ambulatorios (en el consultorio o clínica) - visita al consultorio	One comprehensive GYN visit and additional family-planning related office visits, Tubal ligation (sterilization), IUD insertion and removal, Colposcopy
Para las remisiones a clínicas gratuitas para otros servicios médicos, comuníquese con el Departamento de Salud de Rhode Island al 1-401-222-2320 donde obtendrá la lista de clínicas y centros de asesoría que pueden brindarle estos servicios.	Referencias para otros servicios, según sea necesario. Por ejemplo, referencias al estado: Clínica de enfermedades de transmisión sexual para el tratamiento confidencial de Pruebas de VIH y sitios de asesoramiento
Laboratorio	Incluye pruebas de embarazo, frotis anual de Papanicolaou, pruebas de enfermedades de transmisión sexual, pruebas de anemia, análisis de orina con tira reactiva y cultivo de orina.

Servicios fuera de la red

Algunos servicios fuera de la red están cubiertos. Revise la tabla, a continuación.

Servicio/beneficio cubierto	Coverage
Atención urgente y de emergencia	Se cubre en los Estados Unidos y sus territorios. No se necesita autorización previa.
Servicios de planificación familiar	Los afiliados pueden consultar a los proveedores de Neighborhood o proveedores fuera de la red para servicios de planificación familiar. No hace falta remisión.
Otros servicios	Se requiere autorización previa de Neighborhood. Coordine con su proveedor para que nos envíe una solicitud de autorización previa. Si no obtiene autorización previa para servicios fuera de la red, deberá pagar por esos servicios.

Servicios no cubiertos

Esta es una lista enunciativa y no exhaustiva de los servicios no cubiertos. Si tiene alguna pregunta acerca de algún servicio y quiere saber si está cubierto, llame al Servicio de atención para los afiliados al **1-800-459-6019**

- Procedimientos experimentales y medicamentos.
- Aborto, salvo que sea necesario para preservar la vida de la madre o en caso de violación o incesto
- Habitaciones privadas en hospitales, a menos que sean necesarias desde el punto de vista médico.
- Cirugía estética y medicamentos.
- Servicios de tratamiento de la infertilidad.
- Medicamentos, procedimientos quirúrgicos, diagnóstico por imágenes o dispositivos para la disfunción sexual o eréctil.
- Medicamentos o productos cuyo fabricante no participa en el Programa de reembolso de medicamentos de Medicaid (MDRP, por sus siglas en inglés).

Para obtener más información sobre lo que Neighborhood no cubre, consulte nuestra "Política de pago para los servicios no cubiertos" en nuestro sitio web: **www.nhpri.org.**

Derechos y responsabilidades de los afiliados

Como afiliado de Neighborhood, tiene DERECHO a:

- Recibir información sobre Neighborhood, sus servicios, proveedores, derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Ser tratado con respeto y dignidad y derecho a la intimidad.
- Participar con sus proveedores en la toma de decisiones sobre su atención médica, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir materiales destinados a los afiliados que se puedan entender con facilidad, y en formatos que tengan en cuenta las necesidades especiales de los afiliados.
- Incluir la duración de la estadía después del parto para la madre y el recién nacido.
- La privacidad de todos los registros y comunicaciones según lo exige la legislación vigente. (Los empleados de Neighborhood cumplen una estricta política de confidencialidad con respecto a la información de sus afiliados.)
- Recibir atención respetuosa y personal, independientemente de cuestiones de raza, origen nacional, sexo, identidad de género, edad, orientación sexual, afiliación religiosa o enfermedades preexistentes.
- Tener una conversación abierta sobre los servicios domiciliarios y en la comunidad que resulten adecuados, y las opciones de tratamiento necesarias desde el punto de vista médico para sus enfermedades, independientemente del costo o la cobertura del beneficio.
- Recibir una segunda opinión para las inquietudes médicas o quirúrgicas.
- Para expresar quejas o apelaciones sobre Neighborhood o la atención brindada por sus proveedores y/o agencias.
- Realizar recomendaciones sobre políticas referidas a derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Rechazar tratamientos y, en ese caso, esta decisión no afectará sus futuros tratamientos.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles.
- Estar libre de cualquier forma de coerción, disciplina o represalia.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica y solicitar que se incluyan correcciones o modificaciones.
- Recibir servicios de cuidados de salud.
- Ejercer sus derechos y que el ejercicio de esos derechos no afecte negativamente la forma en que lo tratan Neighborhood y sus proveedores..

Usted tiene la RESPONSABILIDAD de:

- Reportar cambios como, dirección, ingresos, tamaño de la familia, etc. al Estado (Healthsource RI o el Departamento de Servicios Humanos) dentro de los 10 días posteriores al cambio.
- Elegir un PCP y un centro de atención primaria. Su PCP coordinará la totalidad de los servicios de atención de su salud. En cualquier momento puede cambiar el PCP que eligió llamando al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood.
- Tener todos sus servicios de atención de salud brindados o coordinados por un proveedor de la red de Neighborhood.
- Llevar con usted sus tarjetas de identificación de afiliado a Neighborhood y de Rhode Island Medicaid.
- En la medida de lo posible, suministrar la información que Neighborhood y sus prestadores de servicios y proveedores necesitan para atenderlo.
- Tratar con respeto a los proveedores de Neighborhood, a otros pacientes y a los representantes de Neighborhood.
- Conocer sus problemas de salud y ayudar a planificar los tratamientos acordados entre usted y su proveedor.

- Cumplir los planes e instrucciones acordados con sus proveedores relacionados con sus cuidados de salud.
- Hablar con su PCP sobre todos los tratamientos con especialistas. Si necesita un especialista, su PCP trabajará con usted para asegurarse de que reciba atención de calidad.
- Primero pedir ayuda a su PCP si tiene una situación de urgencia médica. Si tiene una emergencia que pone en riesgo su vida, llame al 911 inmediatamente o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

Llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood si tiene alguna pregunta sobre sus derechos y responsabilidades.

Directivas avanzadas

Cuando usted ya no puede tomar decisiones de salud por sí mismo, hay documentos que le ayudarán para que se sepa cuál es su voluntad. Estos se llaman testamentos en vida y poder notarial permanente.

Un testamento en vida es un conjunto de instrucciones. Dice qué debería suceder si usted se enferma gravemente y no puede comunicarse.

El poder notarial le permite a otra persona tomar decisiones de atención médica por usted. Usted elige quién será esa persona. Puede ser su cónyuge, un familiar o un amigo.

Las instrucciones anticipadas explican el tratamiento que desea si se enferma o se lesiona gravemente. Este documento puede ser escrito o tener forma oral. Pida información a su proveedor de atención primaria sobre estas opciones. También encontrará más información y formularios conexos en el sitio web del Departamento de Salud de Rhode Island, **www.health.ri.gov/lifestages/death/about/endoflifedecisions/**

Quejas, reclamos y apelaciones

Usted tiene derecho a presentar queja, un reclamo o una apelación Si no está satisfecho con la atención o los servicios que recibe, queremos saberlo para poder ayudarlo a solucionar el problema.

¿Puede alguien más quejarse o presentar un reclamo o apelación por mí?

Sí. Su médico, otro proveedor, amigo, miembro de la familia o cualquier persona que desee, pueden solicitarlo por usted. Primero debe informarnos por escrito que usted permite que esa persona trabaje con nosotros. Los afiliados pueden completar un formulario de Representante Autorizado que le otorga permiso a la persona para ayudarlo con su queja, reclamo o apelación. Neighborhood tiene la obligación de obtener el formulario completo antes de que podamos hablar con la persona que usted ha identificado. Conserve una copia de su formulario de Representante autorizado. El formulario es válido por un año a partir de la fecha en que lo firme, a menos que nos indique que ya no desea permitir que alguien actúe en su nombre. Para obtener un formulario de Representante autorizado, llame a Servicio de atención para los afiliados.

¿Cuál es la diferencia entre un reclamo y una queja del paciente?

Se presenta una queja debido a problemas menores que el personal del plan de salud puede resolver en el momento en que el afiliado notifica al plan. El reclamo es una queja formal que expresa insatisfacción sobre un asunto que incluye la calidad de la atención, el proceso del plan de salud o si no se respetan sus derechos como afiliado.

Quejas

Usted o su representante autorizado tienen derecho a presentar una queja en cualquier momento. Por favor llame a Servicios de atención para los afiliados. de Neighborhood. Podemos responder sus preguntas o inquietudes sobre los beneficios, los servicios, el acceso a citas, las facturas incorrectas que recibe u otros problemas. Si es posible, resolveremos el problema en el momento de su llamada. Si eso no es posible, le pediremos más información y le responderemos dentro de los 30 días calendario posteriores a la presentación de su queja. En cualquier momento podemos pedirle más información.

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

Envíe las quejas escritas a:

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

Reclamos

Un reclamo es una insatisfacción con respecto a cualquier asunto que no sea un servicio que no está cubierto. Los ejemplos de un reclamo incluyen:

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

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

Usted o su representante autorizado pueden presentar un reclamo por escrito o por teléfono en cualquier momento. La presentación de un reclamo no afectará su cobertura de salud.

Apelaciones

AUna apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Neighborhood para la atención médica, servicios o medicamentos que usted o su proveedor creen que debería recibir. También podría ser una solicitud de servicios o suministros que no están incluidos en sus beneficios cubiertos que usted o su proveedor creen que debería recibir. Usted o un representante autorizado pueden presentar una apelación por escrito, en persona o llamando al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood. Las solicitudes para revisar servicios

que le fueron denegados por nosotros deben hacerse dentro de los 60 días calendario posteriores a nuestra decisión de denegar un servicio o suministro. Revisaremos la atención o los servicios denegados o la decisión tomada con respecto a la cobertura.

Envíe las apelaciones formuladas por escrito a:

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

El personal calificado de Neighborhood decide sobre las apelaciones que no son sobre problemas médicos. Los profesionales calificados de atención de la salud deciden con respecto a temas médicos. Tomaremos una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario de haberla recibido.

Usted tiene derecho a:

- Solicitar y obtener copias de todos los documentos relacionados con su apelación. Incorporar al archivo información sobre la apelación en forma escrita o en persona.
- Continuar recibiendo servicios cubiertos por Medicaid mientras se revisa su apelación. Para que estos servicios cubiertos por Medicaid continúen, debe llamar o informarnos dentro de los 10 días calendario posteriores a la denegación. Si su apelación es rechazada, es posible que deba pagar el costo de los beneficios continuos que recibió. Si su apelación es aprobada y no solicitó que sus servicios continuaran mientras se decidía su apelación, autorizaremos o proporcionaremos los servicios dentro de las 72 horas.
- Obtener una apelación rápida (acelerada) si su proveedor considera que un retraso en su atención o tratamiento podría ser un riesgo para su vida o causarle un dolor severo. Usted o su proveedor deben llamar al Servicio de atención para los afiliado de Neighborhood para solicitar una apelación rápida..

Apelaciones urgentes (aceleradas)

Puede solicitarnos una apelación urgente o “rápida” si esperar hasta 30 días para una decisión podría

causarle un dolor severo o podría ser un riesgo para su vida sin atención médica inmediata. Cuando su proveedor considere que una demora en su atención o tratamiento podría dar lugar a una emergencia médica, usted o su proveedor deben llamar al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood para solicitar una apelación acelerada. Responderemos a su apelación rápida dentro de las 72 horas posteriores a su recepción. Si se necesita más información, nos comunicaremos con usted dentro de los 2 días calendario para informarle que necesitamos más tiempo para revisar su apelación. Podemos extender nuestro tiempo de revisión hasta 14 días calendario. Si no está de acuerdo con nuestra decisión de tomarnos más tiempo, puede presentar un **RECLAMO** con nosotros.

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

Apelaciones externas

Después de completar el proceso de apelación con su plan y si aún no está satisfecho con el resultado, puede solicitar que un Organismo de Revisión Independiente (IRO, por sus siglas en inglés) revise su apelación por servicios médicos. Las solicitudes de apelaciones externas deben recibirse dentro de los cuatro (4) meses posteriores a la fecha de su decisión de apelación. Llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood para obtener ayuda o instrucciones por escrito sobre cómo presentar una apelación externa.

Audiencias imparciales

Si está insatisfecho con el resultado de la decisión de apelación de la MCO, también puede solicitar una audiencia imparcial ante el Estado. Debe hacer su solicitud dentro de los ciento veinte (120) días calendario, contados a partir de la fecha de su decisión de apelación. La Audiencia imparcial ante el estado es facilitada por la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Tiene derecho a que los servicios cubiertos por Medicaid continúen mientras se encuentra en una Audiencia imparcial ante el estado. Si se rechaza la apelación de la Audiencia imparcial ante el estado, usted puede ser responsable del costo de los beneficios continuos que recibió. Para solicitar una audiencia imparcial ante el Estado, comuníquese con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS):

- Llame al **1-401-462-2132 (TTY 1-401-462-3363)**, después de que haya finalizado el proceso de apelación interna de Neighborhood, o
- FEnvíe su solicitud por Fax al **1-401-462-0458**, o
- Por correo electrónico a: **OHHS.AppealsOffice@ohhs.ri.gov**, o
- Por correo postal a: **EOHHS Appeals Office, Virks Building, 3 West Road, Cranston, RI 02920**.

Quejas sobre el proceso de apelación

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

Línea de ayuda al consumidor sobre Recursos del Seguro, Educación y Asistencia de Rhode Island (RIREACH, por sus siglas en inglés)
300 Jefferson Blvd, Suite 300
Warwick, RI 02888
Teléfono: **1-855-747-3224**
Sitio web: **www.rireach.org**
Correo electrónico: **rireach@ripin.org**

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

Compromiso con la calidad de Neighborhood Health Plan de Rhode Island

Queremos estar seguros de que tenga acceso a cuidados de salud de alta calidad. Nuestro programa de Mejoramiento de la calidad verifica importantes aspectos de la atención de su salud. Verificamos la calidad de la atención y los servicios de salud que recibe. Estamos trabajando permanentemente para mejorar la calidad. Enviamos a nuestros afiliados y proveedores recordatorios sobre las pruebas de intoxicación por plomo y vacunación para prevenir enfermedades como la poliomielitis, las paperas, el sarampión y la varicela.

Queremos estar seguros de que tenga:

- Acceso fácil a cuidados de calidad de salud física y del comportamiento
- Programas de cuidados preventivos que satisfagan sus necesidades
- Ayuda con las enfermedades crónicas que tenga
- Asistencia cuando más la necesita, por ejemplo, después de visitas al hospital o cuando esté enfermo
- Alta satisfacción con sus proveedores y con el plan de salud

Una de las formas de medir nuestro desempeño es a través de las mediciones de HEDIS®. HEDIS significa Conjunto de Información y Datos de Eficiencia en Atención de la Salud. Los datos de HEDIS nos ayudan a controlar aspectos como la frecuencia con la que nuestros afiliados consultan a su proveedor de atención primaria, toman su medicación para el asma o se realizan los importantes controles de detección precoz.

También nos queremos asegurar de que esté satisfecho con los servicios que recibe de su proveedor y de nosotros. Para eso, analizamos los resultados de la encuesta CAHPS®. CAHPS significa Proveedores y sistemas de salud - Evaluación del consumidor. La encuesta incluye preguntas para ver su nivel de satisfacción con la atención que recibe. Si recibe una encuesta por correo, es importante que la complete y nos la envíe porque su opinión cuenta.

Neighborhood observa los resultados de HEDIS y de CAHPS. Después compartimos los resultados con nuestros proveedores. Trabajamos con ellos para asegurarnos de que la atención y servicios que le brindan y los servicios que nosotros le brindamos aporten a su salud de manera positiva.

Visite nuestro sitio web en www.nhpri.org si desea obtener más información sobre este programa. Llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood para solicitar copias impresas de esta información.

HEDIS® es marca registrada de la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés).

CAHPS® es una marca registrada de la Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención Médica (AHRQ, por sus siglas en inglés).

Información adicional del plan de salud

Derecho a cancelar la inscripción a Neighborhood

Puede cambiar su plan de salud durante el período anual de afiliación abierta que rige en el estado o dentro del plazo de 90 días calendario a partir de su afiliación a Neighborhood. Si desea cancelar su inscripción en cualquier otro momento, puede hacerlo por alguna de las siguientes razones: mala calidad de la atención, mala continuidad de la atención (por ejemplo, no tienen acceso a su PCP o a los servicios de especialistas necesarios), discriminación, falta de acceso al transporte, mudanza a otro estado o por otras razones importantes. Visite **www.eohhs.ri.gov** para obtener el Formulario de solicitud del cambio de planes de salud. La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Rhode Island (EOHHS) decidirá si puede cambiar de plan.

Coordinación de beneficios (COB, por sus siglas en inglés)

Si usted o algún miembro de su familia tiene otro plan de salud, ese plan es su seguro primario. Neighborhood sería el plan de salud de cobertura secundaria. Llame al Servicio de atención para los afiliados si tiene otro seguro o si esa cobertura ha finalizado.

CurrentCare®

Cuanta más información tengan sus proveedores sobre su historia clínica, mejor podrán atenderlo. Usted puede consultar a más de un proveedor. Puede haber realizado consultas en un hospital, consultorio del proveedor o en clínicas de la comunidad. Cada uno de estos proveedores podrá atenderlo mejor si tienen acceso a todos sus registros médicos conservados en un solo lugar. CurrentCare® es una base de datos que les puede facilitar estos registros. Es la red de salud de Rhode Island, llevada en forma electrónica. Si usted se inscribe, da su autorización para que sus proveedores puedan ver su información de salud en la base de datos. De esta forma, todos sus proveedores están informados y pueden coordinar fácilmente su atención de salud. Si desea inscribirse en CurrentCare®, llame al **1-888-858-4815**. La inscripción no tiene costo.

Base de datos de reclamaciones de todos los pagadores de Rhode Island

Neighborhood está obligado legalmente a informar sobre el uso y los costos de los servicios de salud de sus afiliados. Esta información se ingresa en la Base de datos Rhode Island All-Payer Claims. Será utilizada por las personas encargadas de redactar las políticas para tomar mejores decisiones sobre cuidados de salud. Usted tiene la opción de:

1. Si quiere que los datos de su familia ingresen en los registros, no tiene que hacer nada.
2. Si desea eliminar sus datos, entre en www.riapcd-optout.com. Si no puede ingresar en línea, llame a la Línea de Ayuda al Consumidor del Seguro de Salud de Rhode Island al **1-855-747-3224**. Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información, envíe un correo electrónico a **riapcd@ohic.ri.gov**.

Fraude, malgasto y abuso

Si sospecha o sabe que se está cometiendo **fraude**, malgasto o abuso, infórmelo de inmediato. El fraude se produce cuando un afiliado o proveedor hace algo deshonesto para que el mismo afiliado o proveedor u otra persona experimente resultados positivos o algún tipo de beneficio o incentivo. El **malgasto** se produce cuando hay utilización excesiva de los servicios u otras prácticas que, directa o indirectamente, ocasionan costos innecesarios para el sistema de atención médica. El **abuso** ocurre cuando no se siguen las prácticas comerciales y médicas adecuadas, y el resultado es un costo innecesario para el programa de Medicaid. El reporte de fraude, malgasto y abuso no afectará la forma en que será tratado por Neighborhood. Tiene la opción de permanecer en el anonimato cuando realice el informe. Proporcione tanta información como le sea posible; esto ayudará a los investigadores del informe.

Algunos ejemplos de fraude, malgasto o abuso son:

- Compartir, prestar, cambiar o vender un plan de salud o una tarjeta de identificación de Medicaid de Rhode Island para que otra persona pueda obtener servicios de atención médica.
- Usar el plan de salud o la tarjeta de identificación de otra persona de Rhode Island para recibir servicios de atención médica.

- Usar el talonario de prescripciones de un proveedor para alterar o falsificar una prescripción de un proveedor para recibir medicamentos.
- Recibir beneficios en Rhode Island y en otro estado.
- Mentir sobre sus ingresos o sobre su lugar de residencia para reunir los requisitos y ser elegible para recibir beneficios.
- Vender o entregar medicamentos que se le recetaron a usted.
- Proveedores u hospitales que le facturan a usted o a su plan de salud por servicios que nunca se brindaron.

Hay muchas formas de reportar fraude, malgasto y abuso:

Llame a Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood o escriba una carta a Neighborhood;

Llame a la línea permanente de atención de cumplimiento de Neighborhood al **1-888-579-1551**;

Comuníquese con la Oficina del Programa de Integridad de RI al **1-401-462-6503**;

Línea de atención permanente para presentar reportes de fraude del Departamento de Servicios Humanos de RI para presentar informes sobre asistencia para la CCAP, SNAP de RI Works y GPA al **1-401-415-8300**;

Fiscalía General de RI para presentar reportes de fraude a Medicaid, abuso de pacientes o negligencia o desvío de medicamentos al **1-401-222-2556** o **1-401-274-4400 ext. 2269**.

Aviso De Prácticas De Privacidad

Vigente a partir del 19 de septiembre de 2013, de conformidad con las Reglas de Privacidad Omnibus de la **HIPAA ESTE AVISO LE INFORMA CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y COMPARTIR SU INFORMACIÓN MÉDICA. TAMBIÉN LE INFORMA CÓMO ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE**.

Neighborhood Health Plan de Rhode Island (Neighborhood) utiliza y comparte información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para su tratamiento, para pagar la atención y para administrar nuestro negocio. También podemos usar y compartir su información por otras razones, en la medida autorizada y exigida por la legislación vigente.

La PHI consta de información de salud como registros médicos con su nombre, su número de afiliado u otra información que lo identifique. Los tipos de PHI comprenden información verbal, escrita o electrónica.

¿Por qué Neighborhood utiliza o comparte su PHI?

- Para su tratamiento. Por ejemplo, la información se puede compartir con sus médicos para decidir qué es lo mejor para usted.
- Para pagar sus cuidados de salud. Por ejemplo, podemos compartir información sobre sus beneficios con un proveedor para que se puedan pagar los reclamos.
- Para operaciones de cuidado de salud. Por ejemplo, podemos contactarlo para informarle sobre los programas de salud que pueden ayudarlo.

Neighborhood comparte su PHI con los socios comerciales en la medida en que sea necesaria. Los socios comerciales aceptan proteger la PHI de forma verbal, escrita o electrónica. No están autorizados a utilizarla según lo especificado en nuestro contrato con ellos. Neighborhood puede usar su PHI para enviarle recordatorio de sus citas. También le enviamos información sobre otros tratamientos o beneficios y servicios de salud.

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

Neighborhood tiene autorización u obligación legal para compartir su PHI por el bien público. En algunos casos, hay muchos requisitos que Neighborhood debe cumplir antes de poder compartir su PHI. Para obtener más información, consulte: **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html**.

Podemos usar o compartir su PHI de la siguiente forma:

- **Cuando lo exija la ley.**
- **Para actividades de salud pública.** Esto podría ocurrir para prevenir brotes epidémicos.
- **En casos de abuso, negligencia o violencia doméstica.** Neighborhood solo puede compartir esta información con entidades que están autorizadas legalmente a recibir esta información.
- **Para actividades de supervisión de salud.** Por ejemplo, para auditorías o investigaciones sobre fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales y administrativos.** Para responder a sentencias o citaciones judiciales.
- **Para fines del cumplimiento de la ley.** Para ayudar a ubicar a una persona desaparecida o informar un delito.
- **Para dar información sobre fallecidos.** La PHI puede ser compartida con los médicos forenses. Por ejemplo, para identificar a una persona fallecida, averiguar la causa de muerte o en conformidad con la legislación. La PHI puede compartirse con los proveedores de servicios fúnebres.
- **Para la donación de órganos, ojos o tejido.** Para ayudar a una entidad encargada de la obtención de órganos para trasplantes.
- **Para investigaciones.** Para estudiar una enfermedad, en la medida permitida por la ley.
- **Por razones de higiene y seguridad.** Para prevenir peligros para la salud o la seguridad pública en una emergencia.
- **Para funciones del gobierno.** Por ejemplo, para uso militar o de veteranos, seguridad nacional o servicios de protección.

- **Para compensación laboral.** Para cumplir con la legislación de compensación laboral.
- **Para instituciones correccionales.** Para personas que están bajo custodia: (1) para brindar atención médica, (2) para proteger su salud y la salud de los demás, y (3) para la seguridad de la institución.

La legislación federal y estatal puede limitar el uso y la divulgación de la PHI, que incluye información muy confidencial sobre usted. Esto puede incluir legislación federal sobre:

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

Si corresponde la aplicación de leyes más estrictas, Neighborhood cumplirá con la normativa de la legislación más estricta. Para obtener más información, consulte: **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html**.

¿Cuándo necesita Neighborhood su aprobación para compartir su PHI?

Neighborhood debe tener su autorización para:

- Usar y compartir notas tomadas en sesiones de psicoterapia.
- Usar y compartir la PHI para fines comerciales.
- Vender su PHI.

Salvo lo especificado en este aviso, Neighborhood usa y comparte su PHI solamente con su autorización escrita. Usted puede cancelar su autorización en cualquier momento, a menos que ya hayamos actuado al respecto. Deberá escribirnos para que cancelemos su autorización.

¿Cuáles son sus derechos de la información de la salud?

Usted tiene derecho a:

Solicitud del límite del uso y la divulgación que Neighborhood hace de su PHI.

Usted puede pedir que su PHI no se use ni se comparta con fines de tratamiento, pagos y operaciones. También puede solicitar que Neighborhood no comparta su PHI con familiares, amigos u otras personas que intervengan en su atención. Trataremos de respetar su solicitud, pero no estamos obligados a hacerlo.

Solicitar que su PHI se comunique en forma privada.

Pedir que se le contacte a través de un medio específico (por ejemplo, por teléfono celular) o en otro lugar. Neighborhood cumplirá los pedidos razonables cuando la divulgación de su PHI pueda ponerlo en riesgo.

Revisar y copiar su PHI.

Usted tiene derecho a revisar y obtener una copia de su PHI. En algunos casos, podremos rechazar el pedido.

***Importante:** Neighborhood no tiene copias completas de sus historias clínicas. Comuníquese con su médico de atención primaria para solicitar una copia de sus historias clínicas.*

Hacer cambios en su PHI

Si cree que su información de salud es incorrecta o está incompleta, puede solicitar cambiarla. Debe solicitarlo por escrito y especificar las razones de la modificación. Estos cambios solo se incluirán en sus registros de afiliado a Neighborhood. Si rechazamos su pedido, puede presentar una carta en la que exprese su desacuerdo con nuestra posición.

Solicitar un informe en el que se indique cuándo se ha compartido su PHI

Puede solicitar una lista de las veces que Neighborhood ha compartido su PHI durante los últimos seis años anteriores a la fecha de su pedido. La lista incluirá información sobre con quién y por qué compartimos la información. La lista no incluirá la PHI que se ha compartido:

- Con fines de tratamiento, pago u operaciones de atención de la salud.
- Con usted sobre su propia PHI.
- Por motivos autorizados o exigidos legalmente.
- Con su aprobación.
- A personas que participan en su atención.
- En interés de la seguridad nacional.
- A institutos correccionales o funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que tienen la custodia de una persona recluida.
- Como parte de un conjunto limitado de datos.
- Antes del 14 de abril de 2003.

Pedir a Neighborhood una copia impresa de este aviso en cualquier momento.
Siempre puede solicitar una copia impresa de este aviso. También puede obtener una copia en nuestro sitio web, **www.nhpri.org**.

Recibir notificación en caso de que ocurra una violación relacionada con su PHI.
Neighborhood le notificará todo acceso o divulgación no autorizada relacionada con su PHI.

Presentar una queja si considera que se han violado sus derechos a la privacidad.
No está obligado a renunciar a sus derechos de privacidad para presentar una queja y sus beneficios no cambiarán.

Para presentar una queja, comuníquese con el Funcionario de Privacidad de Neighborhood al **(401) 427-6799** o escriba a:

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

También puede presentar una queja ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, por correo electrónico, por el portal, por fax o escribiendo a:

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201
1-877-696-6775
www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints

Neighborhood no tomará represalias contra usted por presentar una queja.

¿Cuáles son los deberes de Neighborhood?

Neighborhood protege su PHI verbal, escrita y electrónica de todo uso o divulgación ilegal. Estamos obligados legalmente a:

- Mantener la confidencialidad de su información de salud.
- Darle aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de confidencialidad relacionadas con la PHI.
- Notificarle en caso de que ocurra una violación relacionada con su PHI.
- Cumplir con los términos de este aviso.

No solo los médicos y proveedores de nuestra red saben que su información es privada y confidencial; también lo saben los empleados de Neighborhood. Utilizamos programas, políticas y prácticas de capacitación supervisados por la gerencia con el objeto de que los empleados conozcan los procedimientos que deben cumplir para que su información, ya esté en formato oral, escrito o electrónico, se mantenga segura y protegida.

Neighborhood tiene derecho a modificar los términos de este aviso. También podemos imponer nuevas condiciones para toda la PHI que se conserva. Este aviso está disponible en nuestro sitio web **www.nhpri.org** y puede solicitar una copia en cualquier momento.

Información de contacto

Comuníquese con Neighborhood si tiene alguna pregunta sobre este aviso o si desea obtener más información:

Planes de Medicaid: **1-800-459-6019 (TTY 711)**

Neighborhood INTEGRITY (plan Medicare-Medicaid): **1-844-812-6896 (TTY 711)**

Planes comerciales: **1-855-321-9244 (TTY 711)**

Igualdad

Salud del comportamiento y trastornos por uso de sustancias Neighborhood garantiza que los requisitos financieros (como los copagos y los deducibles) y las limitaciones de tratamiento (como los límites de visitas) que se aplican a los beneficios de salud mental o trastorno por uso de sustancias no son más estrictos que los límites que los planes de seguro establecen sobre los beneficios médicos o quirúrgicos. Si piensa que su capacidad para obtener servicios de salud del comportamiento es diferente a los servicios médicos, comuníquese con el Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood e informe que tiene una queja de igualdad o paridad.

Definiciones

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

Atención de salud domiciliaria: Atención de enfermería especializada y servicios de asistencia médica domiciliaria, terapia física, terapia ocupacional, terapia del habla y lenguaje, servicios sociales médicos, equipo médico duradero (como sillas de ruedas, camas de hospital, oxígeno y andadores), suministros médicos y otros servicios proporcionados en la casa.

Atención de urgencia: Atención que recibe por una enfermedad o lesión repentina que necesita atención médica de inmediato, pero que no pone en peligro su vida. Su médico de atención primaria generalmente proporciona atención de urgencia.

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

Cobertura de medicamentos recetados: Seguro de salud o plan que ayuda a pagar medicina recetada y medicamentos.

Condiciones médicas de emergencia: Una enfermedad, lesión, síntoma o afección tan grave que una persona común buscaría atención de inmediato para evitar daños graves.

Coordinación de Beneficios (COB): Si tiene otro plan de salud, ese plan le brinda la cobertura primaria. Neighborhood sería el plan de salud de cobertura secundaria. Llame al Servicio de atención para los afiliados de Neighborhood si usted tiene otro seguro de salud o esa cobertura terminó.

Copago: un pago realizado por un miembro para los servicios de salud además del efectuado por una aseguradora.

Cuidados de enfermería especializada: Un nivel de atención que incluye servicios que solo pueden ser realizados de manera segura y correcta por personal de enfermería con licencia (ya sea una enfermera registrada o una enfermera con licencia).

EPSDT: Detección, Diagnóstico, Tratamiento Temprano y Periódico

Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés): Los artículos comprados o alquilados, como camas de hospital, equipos de oxígeno, equipos de sillas para elevación, sillas de ruedas y otros equipos necesarios desde el punto de vista médico, ordenados por un proveedor de atención médica para ser utilizados en el hogar de un paciente.

Especialista: Un médico que trata solo ciertas partes del cuerpo, ciertos problemas de salud o ciertos grupos de edad. Por ejemplo, algunos médicos solo tratan problemas del corazón.

La red: Un grupo de médicos, hospitales, farmacias y otros expertos en atención médica contratados por un plan de salud para cuidar de sus afiliados.

Medicamentos recetados: Drogas y medicamentos que, por ley, requieren una receta médica.

Médico o proveedor de servicios primarios: Un médico (MD o DO), un/a enfermero/a practicante, un asistente médico que está capacitado para brindarle atención básica. Su proveedor de atención primaria (PCP) es la persona que usted consulta primero para la mayoría de los problemas de salud. Esta persona se asegura de que usted reciba el cuidado que necesita para mantenerse sano.

Necesario desde el punto de vista médico: Atención directa, servicios o suministros que son necesarios para el diagnóstico o tratamiento de su afección médica, salud del comportamiento o prevención de empeoramiento de su afección. Deben cumplir con los estándares de buena práctica médica y no son para su conveniencia ni para usted ni para su médico.

Plan: Entidad de atención administrada que gestiona la prestación de servicios de salud.

Prima: Monto pagado por el seguro de salud cada mes.

Proveedores no participantes: Un proveedor de atención médica o proveedor que no tenga contrato con su plan de salud.

Proveedores participantes: Un proveedor de atención médica o proveedor que tenga un contrato con el Plan y acuerde aceptar afiliados del plan de salud. También conocido como proveedor dentro de la red.

Queja: una inquietud sobre beneficios, servicios, acceso a citas, facturas incorrectas que recibe u otros problemas. Si es posible, resolveremos el problema en el momento de su llamada.

Reclamo: Una queja sobre la forma en que su plan de salud está brindando atención o insatisfacción por algo que no sea un servicio que no está cubierto. Los ejemplos de reclamo incluyen: insatisfacción con la forma en que su plan de salud respondió a su queja; su plan de salud solicita más tiempo para tomar una decisión de autorización; le preocupa la calidad de la atención o los servicios que recibió; siente que un proveedor o su empleado fue grosero, o siente que un proveedor no respetó sus derechos como afiliado. Un reclamo no es la manera de tratar una queja sobre una decisión de tratamiento o un servicio que no está cubierto (consulte la Apelación).

Remisión: solicitud de su PCP a su plan de salud para la aprobación de una cita o tratamiento por un especialista.

Seguro de salud :Un contrato que requiere que su asegurador de salud pague parte o todos sus costos de atención médica a cambio de una prima.

Servicios de emergencia: Una emergencia es una enfermedad o una lesión que pone en riesgo su vida. Puede ocasionar un dolor muy fuerte o un daño grave en su organismo o en su salud si no recibe tratamiento inmediatamente.

Servicios de salas de emergencia: Atención prestada por una emergencia médica cuando cree que su salud está en peligro.

Servicios médicos: Servicios proporcionados por un individuo con licencia bajo la ley estatal para practicar medicina u osteopatía.

Servicios no cubiertos: Artículos o servicios que Neighborhood no cubre.

Servicios y dispositivos de habilitación: Los servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades necesarias para la vida diaria. Los ejemplos incluyen la terapia para un niño que no camina ni habla a la edad esperada. Estos servicios pueden incluir terapia física y ocupacional, terapia del habla y otros servicios para personas con discapacidades en una variedad de entornos para pacientes hospitalizados y/o ambulatorios.

Servicios y dispositivos de rehabilitación: Tratamiento que recibe por parte de su PCP para ayudarle a recuperarse de una enfermedad, accidente u operación importante. Estos servicios son brindados por enfermeras y terapeutas físicos, ocupacionales y del habla. Los ejemplos incluyen trabajar con un fisioterapeuta para ayudarlo a caminar y con un terapeuta ocupacional para ayudarlo a vestirse.

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

No discriminamos

Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood) no discrimina ni trata de manera distinta a personas por motivo de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

En Neighborhood Health Plan of Rhode Island también brindamos servicios de asistencia lingüística gratuitos para poder comunicarnos eficazmente con todos los miembros. Ofrecemos servicios de interpretación y traducción cualificados a miembros cuyo idioma primario no es el inglés, y proporcionamos información en formatos alternativos como letra grande o audio, además de interpretación cualificada de lengua de señas americana. Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de Neighborhood:

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

Si cree que Neighborhood Health Plan of Rhode Island no ha cumplido con proporcionarle estos servicios o le ha discriminado de alguna manera por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja en persona o por teléfono, correo postal, fax o correo electrónico:

Por teléfono: Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood a los números de arriba.

Por correo postal o en persona:
Neighborhood Health Plan of Rhode Island
Attn: Grievance and Appeals Coordinator
910 Douglas Pike
Smithfield, RI 02917

Fax: 1-401-709-7005

Correo electrónico: GAUMailbox@nhpri.org

Si necesita ayuda para presentar una queja, Servicios para Miembros de Neighborhood le puede ayudar.

Hay tres formas de presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.:

En línea: https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html

Por teléfono: 1-800-368-1019 (los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-537-7697)

Por escrito:

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

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Neighborhood Member Services.

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingü.stica. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood.

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para os Serviços aos Membros de Neighborhood.

Chinese: 注意： 如果您说中文，我们可免费为您提供语言协助服务。请致电Neighborhood会员服务部。

French Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis gratis asistans nan lang ki disponib pou w. Rele nan Sèvis Manm Neighborhood.

Khmer: សូមយកចិត្តទុកដាក់ៈ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ បសវាកមជំនួយខ្នន្ធកភាសានឹងមានសប្ម៉ារអ្នកបជាយឥត្ថគិត្ថ្ល។ សូមបៅ ទូរសព្ទ្ទបៅ កាន់ប្ីសវាកមសែ្ម៉ារសមាជិកររស់ Neighborhood។

French: ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez les services aux membres de Neighborhood.

Italian: ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Telefonare ai servizi per i membri di Neighborhood.

Lao: ໂປດຊາບ: ຖ້າທ່ານເວ ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫ ຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ Neighborhood Member Services.

Arabic :
تنبيه†اهام†إذا†كنت†تتحدث†اللغة†العربية،†فإن†خدمات†المساعدة†اللغوية†متاحة†لك†مجا ًنا Æ†اتصل†بقسم†خدمات†أل
عضاء (Neighborhood Member Services).

Russian: ВНИМАНИЕ! Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните в отдел обслуживания участников Neighborhood.

Vietnamese: CHÚ †: Nếu bạn nói Tiếng Việt, dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoàn toàn miễn phí luôn sẵn sàng phục vụ. Vui lòng gọi đến Dịch vụ thành viên Neighborhood.

Kru: DÈ ĐƐ NÌÀ KƐ DYÉĐÉ GBO: Ɔ jǔ ké m̀ dyi Ɓàsɔ́ɔ̀-wùɖù-po-nyɔ̀ jǔ ní, nìí, à ɓéɖé gbo-kpá-kpá ɓó wuɖu-dù kà kò ɖò po-nyɔ̀ ɓě bìì nɔ̄ à gbo pídyi. Đa Neighborhood Member Services.

Ibo: NRỤBAMA: Ọ bụrụ na ị na asụ Igbo, ọrụ enyemaka asụsụ, na akwụghị ụgwọ, dịịrị gị ịnweta. Kpọọ Ọrụ Onye Otu Agbataobi (Neighborhood Member Services).

Yoruba: ÌPÀKÍYÈSÍ: Tí o bá ń sọ èdè Yorùbá, ìpèsè aṣèrànwọ́ èdè wà nílè fún ọ lọ́fẹ̀ẹ́. Pé Aago Àwọn ìpèsè fún Ọmọ ẹgbẹ́ Àdúgbò (Neighborhood Member Services).

Polish: UWAGA: jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnych usług pomocy językowej. Zadzwoń pod numer Usług dla Członków Neighborhood (Neighborhood Member Services).

Korean: 주의:한국어를사용하시는경우,언어지원서비스가무료로제공됩니다.Neighborhood 가입자서비스부로전화해주십시오.

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Serbisyo sa Miyembro ng Pamayanan (Neighborhood Member Services).

Neighborhood
Health Plan
OF RHODE ISLAND™