



# Manual para Membros

# Onde Encontrar as Informações que Pretende

## Números de Telefone Importantes:

HealthSource RI .....	1-855-840-4774
Departamento de Serviços Humanos de RI (DHS).....	1-855-697-4347
Plano Dentário da UnitedHealthcare/RIte Smiles.....	1-866-375-3257
Autoridade de Transportes Públicos de RI (RIPTA).....	1-401-784-9500, ext. 2012
Agente de Transporte Não Urgente MTM.....	1-855-330-9131 (TTY 711)
Departamento de Saúde de RI .....	1-401-222-5960
Linha de Assistência de Recursos de Seguro e Educação ao Consumidor de RI (RIREACH) .....	1-855-747-3224
Serviços Legais de RI.....	1-401-274-2652
Linha Direta de Conformidade do Neighborhood Health Plan of Rhode Island.....	1-888-579-1551
Serviços para Membros do Neighborhood Health Plan of Rhode Island.....	1-800-459-6019
Segunda-feira a Sexta-feira, das 8:00 a.m. - 6:00 p.m.	

## O Meu Prestador de Cuidados Primários:

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

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

Endereço: \_\_\_\_\_

# Índice

Bem-vindo .....	4
Como Funciona a Gestão de Cuidados.....	6
Serviços para Membros.....	7
• Cartão de Identificação do Membro .....	7
• Relatar Alterações .....	8
• Apoio a Membros .....	8
O Seu Prestador de Cuidados Primários (PCP).....	9
• Escolher o seu PCP.....	9
• Mudar o seu PCP .....	9
Obter Cuidados .....	10
• Exames Anuais/Serviços de Prevenção .....	10
• Cuidados Especializados.....	10
• Cuidados Urgentes .....	10
• Serviços de Emergência .....	10
• Medicamentos Prescritos .....	11
• Serviços de Saúde Comportamental .....	11
Programas Especiais Para o Manter Saudável.....	12
• Recompensas para Membros .....	12
• Obter Uma Segunda Opinião .....	13
• Cuidados Fora da Rede/Cuidados Fora da Área .....	13
• Autorizações Prévias.....	13
• Equipa de Revisão Médica do Neighborhood.....	14
• Transporte .....	14
Benefícios Cobertos .....	15
Benefícios do Medicaid de RI .....	19
Serviços Fora da Rede .....	21
Serviços Não Cobertos .....	21
Direitos e Responsabilidades do Membro.....	22
Queixas, Reclamações e Recursos .....	24
Compromisso de Qualidade do Neighborhood.....	27
Outras Informações do Plano de Saúde.....	28
• Como Cancelar a Inscrição no Neighborhood .....	28
• Programa CurrentCare®.....	28
• Fraude, Desperdício e Abuso.....	28
Práticas de Privacidade .....	30
Igualdade .....	32
Definições .....	33
Assistência Noutros Idiomas .....	36

**Se efetuarmos qualquer alteração significativa às informações contidas neste Manual do Membro, informá-lo-emos pelo menos 30 dias antes de efetuarmos a alteração. Incluem-se as alterações aos seus benefícios e à forma como os recebe.**

# Bem-vindo ao Neighborhood!

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

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

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



# Como Funciona a Gestão de Cuidados

Muitas pessoas recebem os seus benefícios de cuidados de saúde através de organizações de cuidados geridos (MCO) como o Neighborhood. Os MCO fornecem serviços de saúde de médicos, hospitais e outros prestadores para satisfazer todas as suas necessidades de cuidados de saúde. Isto significa que os seus cuidados médicos, prescrições, cuidados especializados e serviços de saúde comportamental estão todos disponíveis através do Neighborhood.

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

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

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

## Confidencialidade

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

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

## Transição de Cuidados

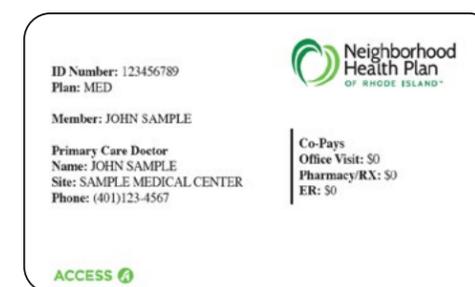
O Neighborhood quer certificar-se de que recebe sempre os cuidados de que necessita. Depois de se tornar membro, pode continuar a receber cuidados do seu prestador até 180 dias—mesmo que esse prestador não esteja na nossa rede. Após esse período, o Neighborhood ajudá-lo-á a obter os mesmos cuidados dos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

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

# Serviços para Membros

## Cartão de identificação de membro do Neighborhood

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



Receberá também um cartão Rhode Island Medicaid—também conhecido como cartão Anchor—num outro envelope do Estado de Rhode Island.

Cada membro da família inscrito receberá o seu próprio cartão de identificação de membro do Neighborhood e o cartão Anchor.



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

## Atualize as suas informações de contacto

Para garantir que o membro recebe sempre avisos importantes do Neighborhood e do Programa Medicaid de RI, **é muito importante que o Neighborhood tenha sempre o seu endereço de correspondência mais atualizado nos nossos arquivos.**

Contacte sempre o Neighborhood:

- Quando altera o seu nome, morada, número de telefone ou endereço de correio eletrónico.
- Se mudar de estado.
- Se se casar; se mudar de apelido.
- Se engravidar.
- Se a dimensão do seu agregado familiar se alterar (nascimento de um novo bebé ou adoção de uma criança, morte de um familiar inscrito, etc.).
- Se houver uma alteração dos seus rendimentos.
- Se tiver outro seguro de saúde

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



## Como Nos Informar Sobre Alterações

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

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

Para atualizar a sua conta HealthSource RI:

- Aceda a [www.healthsourceri.com](http://www.healthsourceri.com)
- Ligue para 1-855-840-4774
- Visite o centro de atendimento do HealthSource RI em 401 Wampanoag Trail, East Providence, RI 02915, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas.

Se o membro, o seu filho ou outro membro da família tiver rendimentos suplementares de segurança (SSI) ou for elegível para o Medicaid devido a uma deficiência, ligue para o Gabinete (DHS) RI através do número 1-855-697-4347, de segunda a sexta-feira, das 8:30-16:00. Também pode contactar o seu Gabinete DHS local para comunicar alterações.

## Renovar a sua elegibilidade para o Medicaid

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

## Estamos aqui para o ajudar!

Os Serviços para Membros do Neighborhood podem ajudá-lo a:

- Compreender os seus benefícios
- Obter um cartão de identificação de membro, se perdido
- Encontrar um fornecedor ou uma clínica de cuidados urgentes
- Apresentar uma queixa ou apresentar uma reclamação ou recurso

Pode contactar o Serviço para Membros de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00, através do número 1-800-459-6019 (TTY 711). Após o horário comercial, deixe uma mensagem e entraremos em contacto consigo no prazo de 2 dias úteis.

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

- Encontrar um fornecedor ou uma farmácia.
- Procurar um medicamento no Formulário de Pesquisa do Medicaid.
- Aceder ao Portal do Membro da Farmácia.
- Obter detalhes dos benefícios.
- Ver ou descarregar o Manual do Membro.

## Nós falamos o seu idioma

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

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

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

## Precisa de Material Impresso Noutros Formatos?

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

# O seu prestador de cuidados primários (PCP)

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

Um PCP pode:

- Prescrever-lhe exames de rotina e rastreio
- Organizar exames
- Guardar os seus registos médicos
- Recomendar especialistas
- Passar receitas médicas
- Ajudá-lo a obter serviços de saúde comportamental
- Responder a perguntas sobre os seus cuidados de saúde

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

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

## Escolher o seu PCP

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

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

Pode encontrar o Diretório de Prestadores, online em [www.nhpri.org/find-a-doctor](http://www.nhpri.org/find-a-doctor) ou contactar os Serviços para Membros através do número 1-800-459-6019 (TTY 711). Um membro da equipa dos Serviços para Membros pode ajudá-lo a encontrar um PCP adequado para si.

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

## Mudar o seu PCP

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

Para alterar o seu PCP, contacte os Serviços para Membros do Neighborhood através do número 1-800-459-6019 (TTY 711).

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

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

Também pode haver um momento em que o Neighborhood muda o seu PCP para garantir que está a ver o melhor prestador para as suas necessidades de cuidados de saúde.

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

# Obter Cuidados

## Marcar uma Consulta com o seu PCP

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

## Exames Anuais

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

## Cuidados Especializados

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

Não tem de consultar o especialista que o seu PCP escolher. Pode pedir o nome de outro especialista ou escolher um da rede de fornecedores do Neighborhood. Isto não altera a sua relação com o seu PCP. Tem o direito de recusar o tratamento recomendado por um especialista. Se isso acontecer, contacte o seu PCP para falar sobre as suas opções.

## Cuidados Urgentes

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

- Garganta inflamada
- Infecção de ouvido
- Pequenos cortes ou queimaduras

- Gripe
- Febre baixa
- Entorses

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

## Serviços de Emergência

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

- Doença grave ou trauma
- Ossos fraturados
- Hemorragia que não para
- Ataque cardíaco
- Envenenamento
- Cortes ou queimaduras severas
- Emergências de saúde comportamental, como uma overdose de drogas ou ameaças de danos a si próprio ou a outra pessoa

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

## Medicamentos Prescritos

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

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

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

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

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

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

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

**DICA ÚTIL:** Se um medicamento estiver listado no Formulário de Medicamentos do Neighborhood, isso não significa que este medicamento esteja coberto para si. O Neighborhood só cobre medicamentos ou produtos fabricados por empresas que participam no Medicaid Drug Rebate Program (MDRP).

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

## Tratamento Diagnóstico de Rastreo Periódico Precoce (EPSDT)

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

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

- Um exame físico para verificar o seu crescimento e desenvolvimento;
- Avaliações de saúde comportamental;
- Vacinação adequada à idade;
- Exames de visão e audição;
- Um exame dentário;
- Testes laboratoriais; e
- Educação saudável.

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

## Serviços de Saúde Comportamental

O Neighborhood cobre os serviços de saúde comportamental, como a saúde mental e o tratamento do consumo de substâncias. Para encontrar um prestador de saúde comportamental, consulte o Diretório de Prestadores do Neighborhood ou ligue para **1-401-443-5997 (TTY 711)**. Este número também se encontra no seu cartão de identificação de membro do Neighborhood. Os representantes dos Serviços para Membros estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, para o ajudar. A sua chamada é confidencial. Se não tiver a certeza do tipo de ajuda de que necessita ou do tipo de prestador, um representante dos Serviços para Membros pode ajudá-lo.

## Dentário

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

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

## Disponibilidade de Consultas

A tabela abaixo mostra quanto tempo deve levar para receber os cuidados que precisa.

Consulta	Acesso Normal
Contacto de Cuidados após horário de funcionamento	24 horas, 7 dias por semana
Cuidados de Emergência	Imediatamente ou encaminhado para uma unidade de emergência
Consulta de Cuidados Urgentes	Dentro de vinte e quatro (24) horas
Consulta de cuidados de rotina	Dentro de trinta (30) dias consecutivos
Exame físico	180 Dias consecutivos

Consulta EPSDT	Dentro de seis (6) semanas
Consulta de Novo Membro	Trinta (30) dias consecutivos
Serviços de Saúde Mental ou Uso de Substâncias Não Emergentes ou Não Urgentes	Dentro de dez (10) dias consecutivos

## Programas Especiais Para Mantê-lo Saudável

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

### Gestão de cuidados

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

### VANTAGENS para Membros

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

\*Aplicam-se restrições

### Cuidados Preventivos

O Neighborhood cobre:

- Exames de bem-estar
- Exames anuais de bem-estar
- Imunização para crianças, adolescentes e adultos
- Exames de rastreio de chumbo para crianças
- Outros exames de saúde

### Teste de Chumbo

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

### Imunizações

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

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

### O Programa de Gravidez Bright Start

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

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

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

### Outros Programas

Como membro, receberá o boletim informativo Neighborhood's Healthy You enviado para sua casa. Na newsletter Healthy You pode encontrar dicas saudáveis, receitas e muito mais! O Neighborhood também envia um boletim informativo especial, Be Well, Stay Well, aos

membros com doenças crónicas para os ajudar a gerir a sua saúde.

### Perguntas?

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

### Obter Uma Segunda Opinião

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

### Cuidados Fora da Rede/Cuidados Fora da Área

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

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

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

### Autorizações Prévias

Por vezes, o seu prestador tem de obter a nossa autorização antes de lhe prestar um determinado serviço ou medicação. Isto é chamado de autorização prévia ou aprovação prévia. O membro e o seu prestador precisam de trabalhar juntos para que os pedidos de autorização prévia sejam enviados ao Neighborhood. Se tiver dúvidas sobre o estado do seu pedido de autorização prévia, contacte diretamente o seu prestador. Se não obtiverem uma autorização prévia, o serviço ou medicamento não será coberto.

## Equipa de Revisão Médica do Neighborhood

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

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

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

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

Respondemos a solicitações urgentes de serviços programados dentro de 72 horas.

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

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

## Revisão de Tecnologia Médica

O Neighborhood analisa novas tecnologias médicas, testes e tratamentos que podem ajudar a cuidar dos nossos membros. O nosso diretor médico e uma equipa dos nossos funcionários e médicos tomam decisões sobre a utilização de novas tecnologias e tratamentos e sobre a cobertura dos mesmos. O doente, ou alguém que atue em seu nome, pode pedir que seja utilizada uma tecnologia nova ou já existente para o seu

tratamento. O Neighborhood analisará o seu pedido e informá-lo-á da nossa decisão no prazo de 90 dias. Solicitações de análises mais rápidas estão disponíveis para emergências médicas. Se desejar obter mais informações sobre como analisamos a nova tecnologia médica, ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número **1-800-459-6019 (TTY 711)**.

## Transporte Médico Não Urgente

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

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

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

**Fornecedor de transporte médico não urgente**  
O transporte não urgente é um serviço abrangido pelo Neighborhood. Para obter transporte, ligue para o MTM através do número **1-855-330-9131 (TTY 711)**, 24 horas por dia/7 dias por semana.

Para boletos de autocarro, comuníquese com MTM. Para bilhetes de autocarro, contactar a MTM sete (7) dias úteis antes da sua marcação.

Podem ser disponibilizadas carrinhas ou táxis para os membros que reúnam as condições necessárias. Contacte a MTM 48 horas antes da sua marcação. Por exemplo:

- Ligue à segunda-feira para transporte à quarta-feira
- Ligue à terça-feira para transporte à quinta-feira
- Ligue à quarta-feira para transporte à sexta-feira, sábado ou domingo
- Ligue à quinta-feira para transporte à segunda-feira
- Ligue à sexta-feira para transporte à terça-feira

### Reembolso de Milhas

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

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

# Benefícios Cobertos

Com o seu cartão de identificação do Neighborhood, pode beneficiar das prestações indicadas no quadro seguinte. Não tem de pagar por nenhum destes serviços, a não ser que um prestador lhe diga que um serviço não está coberto pelo Neighborhood e, mesmo assim, receba esse serviço. Existem alguns serviços que não são cobertos.

O prestador não deve efetuar uma faturação equilibrada por um serviço coberto. Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood se receber uma fatura.

## Descrição dos Benefícios do Neighborhood.

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

Serviço/Benefício coberto	Cobertura
Assistência ao aborto na gravidez	Coberta quando prestado por um prestador da rede.
Serviços diurnos para adultos	Abrangido para idosos frágeis e outros adultos que necessitam de supervisão e serviços de saúde durante o dia, quando clinicamente necessário. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Exames anuais de bem-estar e exames preventivos, imunizações	Coberto quando fornecido por prestadores de cuidados primários (PCP) na rede MCO.
Serviços de Saúde Comportamental	Inclui serviços comunitários de aconselhamento e tratamento no domínio da saúde mental e da utilização de substâncias. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de saúde comportamental, intensivos	Coberto conforme necessário. O tratamento da Saúde Comportamental e da Perturbação do Uso de Substâncias inclui, mas não se limita ao seguinte: tratamento comunitário de estupefacientes, metadona, desintoxicação, intervenção em serviços de emergência, observação/estabilização de crise, serviços de internamento agudos, tratamento residencial agudo, programas hospitalares parciais, residências de reabilitação psiquiátrica de saúde mental (MHPRR), programas diurnos, programas de tratamento ambulatorio intensivo, tratamento comunitário assertivo (ACT), casas de saúde integradas (IHH), serviços de centros de saúde mental comunitários, serviços de tratamento ao domicílio (HBTS), análise comportamental aplicada (ABA), serviços e apoios de assistência pessoal (PASS) e descanso. O tratamento residencial não inclui hospedagem e alimentação. Os serviços também incluem dias administrativamente necessários ordenados pelo Departamento de Crianças, Jovens e Famílias. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.

Serviço/Benefício coberto	Cobertura
Serviços de saúde mental e uso de substâncias ordenados pelo Tribunal	Os serviços são prestados no âmbito do plano; inclui serviços de gestão de cuidados transitórios após o fim dos serviços ordenados pelo tribunal.
Serviços Doula	Os serviços estão cobertos durante o período pré-natal, durante o parto e até 12 meses após o parto.
Equipamento Médico Durável	Abrangido quando encomendado por um prestador da rede. Inclui aparelhos cirúrgicos, dispositivos protéticos, dispositivos ortopédicos, tecnologia de assistência e outros artigos médicos. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de Tratamento Diagnóstico de Rastreo Periódico Precoce (EPSDT)	Serviços de rastreio, diagnóstico e tratamento para crianças e jovens adultos até aos 21 anos de idade. Inclui as visitas iniciais e de acompanhamento. Inclui rastreios periódicos, conforme clinicamente indicado.
Serviços de Emergência	Os serviços de emergência são cobertos dentro e fora do estado para situações de emergência. Não é necessária autorização prévia para atendimento de emergência.
Transporte de Emergência	Coberto se for clinicamente necessário.
Cuidados com a visão	Inclui tratamento clinicamente necessário para doenças e lesões oculares. Para adultos: Exames oftalmológicos de rotina e um par de armações são cobertos uma vez a cada 24 meses; as lentes são cobertas quando clinicamente necessárias. Para membros com diabetes, os exames oftalmológicos são realizados uma vez a cada 12 meses. Para crianças menores de 21: exames oftalmológicos e óculos são cobertos conforme necessário.
Serviços de planeamento familiar	Inclui material de planeamento familiar de venda livre (OTC), incluindo espuma, preservativos, geleia ou creme espermicida e esponjas. Estão cobertos os rastreios de infeções sexualmente transmissíveis (IST) e do VIH. Pode dirigir-se a qualquer prestador, incluindo prestadores não pertencentes à rede, para obter estes serviços.
Cuidados com os pés	Coberto. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Tratamento de Disforia de Género	Coberto. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Aulas de educação Individual/Grupo	São abrangidas as seguintes aulas de grupo: educação para o parto, parentalidade, cessação do tabagismo, diabetes, asma, nutrição, consultor de lactação, etc.

Serviço/Benefício coberto	Cobertura
Aparelhos Auditivos	Coberto. Um par de aparelhos auditivos a cada três anos.
Serviços de Assistência Domiciliar	Serviços cobertos fornecidos ao abrigo de um plano de cuidados ao domicílio autorizado por um médico, incluindo cuidados a tempo inteiro, a tempo parcial ou intermitentes prestados por um enfermeiro licenciado ou por um auxiliar de saúde ao domicílio (assistente de enfermagem certificado) para cuidados ao doente e incluindo, conforme autorizado por um médico, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia respiratória e terapia da fala. Os serviços de cuidados ao domicílio incluem serviços de laboratório e cuidados de enfermagem privados para um doente cujo estado de saúde exija cuidados de enfermagem mais qualificados do que os cuidados de enfermagem intermitentes. Os serviços de cuidados ao domicílio incluem serviços de cuidados pessoais, tais como ajudar o membro com a higiene pessoal, vestir-se, alimentar-se, transferir-se e necessidades ambulatoriais. Os serviços de cuidados ao domicílio também incluem os serviços de cuidados domésticos que são incidentais às necessidades de saúde do membro, tais como fazer a cama do membro, limpar a área de estar do membro, como o quarto e a casa de banho, e lavar a roupa e fazer as compras do membro. Os serviços de apoio domiciliário só estão cobertos quando o membro também necessita de serviços de cuidados pessoais. Os serviços de assistência domiciliar não incluem cuidados de repouso, assistência humanitária ou cuidados de centro de dia. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de saúde ao domicílio	Os cuidados de saúde ao domicílio são cuidados de apoio prestados no domicílio. Os cuidados podem ser prestados por profissionais de saúde licenciados que asseguram o tratamento médico necessário ou por prestadores de cuidados profissionais que prestam assistência diária para garantir a realização das atividades da vida diária (ADL). Para os doentes que estão a recuperar de uma cirurgia ou de uma doença, os cuidados ao domicílio podem incluir terapias de reabilitação. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Serviços de Perfusão ao Domicílio	Pode receber medicamentos injetáveis e de perfusão administrados pelo prestador no conforto da sua própria casa através de um prestador de perfusão ao domicílio pertencente à rede. Alguns medicamentos para perfusão podem exigir que o doente esteja estável com a terapêutica antes da administração no domicílio. Os serviços de perfusão domiciliária requerem autorização prévia. Contacte o seu fornecedor para nos apresentar um pedido.
Serviços de Cuidados Paliativos	Abrangido quando encomendado por um prestador da rede. Os serviços são limitados aos serviços cobertos pelo Medicare. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Assistência hospitalar, internamento	Coberto se for clinicamente necessário. Inclui serviços cobertos pelo Medicaid, entregues em internamentos de ambiente hospitalar. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.

Serviço/Benefício coberto	Cobertura
Assistência hospitalar, ambulatório	Coberto se for clinicamente necessário. Inclui serviços cobertos pelo Medicaid prestados em ambiente hospitalar ambulatório. Inclui fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala, terapia da linguagem, terapia auditiva, terapia respiratória e outros serviços cobertos pelo Medicaid prestados em ambiente hospitalar ambulatório. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Medicamentos injetáveis ou para perfusão	Alguns medicamentos sujeitos a receita médica podem exigir a administração por um prestador de cuidados de saúde, como os medicamentos injetáveis ou para perfusão. O Neighborhood lista online os medicamentos injetáveis e de perfusão abrangidos através da Lista Pesquisável de HCPCS de Benefícios Médicos e Farmacêuticos. Alguns medicamentos injetáveis e para perfusão podem requerer autorização prévia e são abrangidos quando clinicamente necessários. Além disso, o Neighborhood exige que certos medicamentos de perfusão e injetáveis sejam administrados em locais específicos quando clinicamente apropriado (por exemplo, em casa através de perfusão doméstica, consultório médico ou sala de perfusão).
Testes de laboratório, serviços de diagnóstico, serviços de radiologia	Coberto quando ordenado por um médico/prestador do MCO. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.
Programa Chumbo	Inclui avaliação ao domicílio e gestão de casos não médicos. Os serviços são prestados pelo Departamento de Saúde do Estado ou por centros de chumbo para crianças envenenadas por chumbo e não pelo Neighborhood.
Medicamentos sem receita médica (OTC)	Coberto quando o seu médico/prestador do MCO passa uma receita para um dos OTC listados no nosso formulário. Também designados por medicamentos "de venda livre". Inclui material de planeamento familiar e material para deixar de fumar.
Cuidados de saúde ao domicílio, cuidados de enfermagem qualificados	Coberto para membros da Rhody Health Partners e da Rhody Health Expansion durante 30 dias consecutivos.
Todos os cuidados especializados e de custódia estão cobertos. Contacte o seu prestador para saber se é necessária uma autorização prévia.	Se cubren Nutricionistas Dietéticos Registrados (RDN) para certas afecciones médicas. Coordine con su proveedor para ver si se necesita una autorización previa.
Cuidados de pré e pós-parto	Coberto pelo médico/prestador do MCO.
Medicamentos prescritos	Coberto quando ordenado por um médico/prestador do MCO. Deve usar medicamentos genéricos primeiro. Existe um número limitado de medicamentos de marca disponíveis; a maioria requer autorização prévia. Alguns medicamentos genéricos também requerem autorização prévia. O Formulário de Medicamentos do Neighborhood Pode ser encontrado na nossa página em <a href="http://www.nhpri.org">www.nhpri.org</a> . Os medicamentos de especialidade só estão disponíveis quando preenchidos numa Farmácia de Especialidade do Neighborhood dentro da rede (podem aplicar-se algumas exceções). Para encontrar uma Farmácia Especializada na nossa rede limitada, procure no nosso diretório de prestadores em <a href="http://www.nhpri.org">www.nhpri.org</a> ou ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood através do número <b>1-800-459-6019 (TTY 711)</b> .

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

## Benefícios do Medicaid de RI

Serviço/Benefício coberto	Cobertura
Serviços Dentários	Inclui exames dentários de rotina e tratamento para adultos e crianças. As crianças nascidas antes de 1 de maio de 2000 recebem benefícios dentários através da UnitedHealthcare Dental e do programa Rlte Smiles. Os serviços dentários de emergência são cobertos de acordo com o plano do Neighborhood. Para as crianças mais velhas e os adultos, os serviços dentários são prestados utilizando o cartão Medicaid (anchor).
Transporte médico não urgente	Inclui cobertura para bilhetes de autocarro, carrinha ou táxi para consultas médicas, dentárias ou de outros prestadores de cuidados de saúde contratados pela Medicaid, se não houver outro transporte disponível. Deve ser agendado com antecedência.

# Benefícios de Planejamento Familiar Alargados

Este benefício é para mulheres que:

- Qualificados para RItE Care
- Estiveram grávidas e estão agora doze meses após o parto ou doze meses após a perda da gravidez
- Estão sujeitas à perda de elegibilidade para o Medicaid

As mulheres elegíveis podem receber até vinte e quatro (24) meses das prestações de planejamento familiar indicadas no quadro seguinte.

Para mais informações sobre benefícios específicos, visite a nossa página em [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

Serviço/Benefício coberto	Cobertura
Certos Métodos de Planejamento Familiar Com e Sem Prescrição	Cobertos, incluindo os seguintes medicamentos: pílulas contraceptivas de emergência, contraceptivos orais e injetáveis específicos, adesivos contraceptivos, capuzes cervicais, diafragmas e antibióticos específicos. Os produtos de planejamento familiar de venda livre (OTC), incluindo espuma, preservativos, geleia ou creme espermicida e esponjas, estão cobertos mediante receita médica do seu prestador.
Serviços Hospitalares Ambulatórios e Serviços relacionados com Cirurgia	Laqueação de trompas (esterilização). Tratamento de complicações graves (incluindo anestesia) decorrentes de um procedimento relacionado com o planejamento familiar.
Procedimentos ambulatórios (no consultório ou clínica) – Visita ao Consultório	Una consulta integral al ginecólogo y consultas adicionales de planificación familiar, ligadura de trompas (esterilización), inserción y extracción del DIU, colposcopia.
Encaminhamento para clínicas gratuitas para outros serviços médicos	Encaminhamento para outros serviços, conforme necessário. Por exemplo, encaminhamento para a clínica de doenças sexualmente transmissíveis do Estado para tratamento, testes de VIH confidenciais e/ou locais de aconselhamento.
Laboratório	Inclui testes de gravidez, exame anual de Papanicolau, testes de doenças sexualmente transmissíveis, testes de anemia, análise de urina com vareta e cultura de urina

# Serviços Fora da Rede

Alguns serviços fora da rede são cobertos. Consulte a tabela abaixo.

Serviço/benefício coberto	Cobertura
Cuidados Urgentes e Emergentes	Coberto nos Estados Unidos e nos seus territórios. Não é necessária autorização prévia.
Serviços de planejamento familiar	Os membros podem consultar os prestadores do Neighborhood ou prestadores fora da rede para serviços de planejamento familiar. Não é necessário qualquer encaminhamento.
Todos os Outros Serviços	Exige autorização prévia do Neighborhood. Trabalhe com o seu prestador para que o pedido de autorização prévia nos seja enviado. Se não obtiver uma autorização prévia para serviços fora da rede, terá de pagar por esses serviços.

# Serviços Não Cobertos

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

- Procedimentos experimentais e medicamentos
- Quartos privados em hospitais, a menos que seja clinicamente necessário
- Cirurgia plástica e medicamentos
- Serviços de tratamento de infertilidade
- Medicamentos, procedimentos cirúrgicos, imagiologia ou dispositivos para disfunção sexual ou erétil
- Medicamentos ou produtos cujo fabricante não participa no Programa de Descontos de Medicamentos do Medicaid (MDRP)

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

# Direitos e Responsabilidades do Membro

## Como membro do Neighborhood, Tem o DIREITO de:

- Receber informações sobre o Neighborhood, os seus serviços, prestadores e direitos e responsabilidades dos membros.
- A ser tratado com respeito, dignidade e direito à privacidade.
- A participar com os seus prestadores na tomada de decisões sobre os seus cuidados de saúde, incluindo o direito de recusar tratamento.
- A receber os materiais dos membros de uma forma que possa ser facilmente compreendida, incluindo formatos que tenham em consideração os membros com necessidades especiais.
- A incluir a duração da estadia após o parto para mães e recém-nascidos.
- À privacidade de todos os registos e comunicações, conforme exigido por lei. (Os funcionários do Neighborhood seguem uma política de confidencialidade rigorosa relativamente a todas as informações dos membros).
- A uma atenção respeitosa e pessoal, independentemente da sua raça, nacionalidade, género, identidade de género, idade, orientação sexual, filiação religiosa ou condições pré-existentes.
- A uma discussão aberta sobre serviços domiciliários e comunitários adequados ou opções de tratamento clinicamente necessárias para as suas condições, independentemente do custo ou da cobertura dos benefícios.
- A obter uma segunda opinião médica sobre preocupações médicas e cirúrgicas.
- A expressar reclamações ou recursos sobre o Neighborhood ou os cuidados prestados pelos seus prestadores e/ou agências.
- A fazer recomendações sobre as políticas de Direitos e Responsabilidades dos Membros do Neighborhood.
- A recusar o tratamento e, se o fizer, isso não afetará o seu tratamento futuro.
- A receber informações sobre as opções e

alternativas de tratamento disponíveis.

- A estar livre de qualquer forma de coação, disciplina ou retaliação.
- A pedir e receber uma cópia dos seus registos médicos e solicitar a sua alteração ou correção.
- A beneficiar de cuidados de saúde.
- Para exercer os seus direitos, e que o exercício desses direitos não afete negativamente a forma como o Neighborhood e os seus prestadores o tratam.

## O membro tem a RESPONSABILIDADE:

- De comunicar ao Estado (Healthsource RI ou Departamento de Serviços Humanos), no prazo de 10 dias a contar da data da alteração, alterações como a morada, os rendimentos, a dimensão da família, etc.
- De escolher um PCP e um local de cuidados primários. O seu PCP irá coordenar todos os seus cuidados médicos. Pode alterar o seu PCP em qualquer altura, ligando para os Serviços para Membros do Neighborhood.
- A ter todos os seus cuidados médicos prestados por, ou organizados por, um prestador na rede do Neighborhood.
- A levar consigo a sua identificação de membro do Neighborhood e o seu cartão do Rhode Island Medicaid.
- A fornecer, na medida do possível, informações que o Neighborhood e os seus profissionais e prestadores precisam para cuidar de si.
- A tratar os prestadores do Neighborhood, outros doentes e representantes do Neighborhood com respeito.
- Para saber mais sobre os seus problemas de saúde e ajudar a planear o tratamento acordado por si e pelo seu prestador.
- A seguir os planos e instruções de cuidados que acordou com os seus prestadores.
- A falar com o seu PCP sobre todos os cuidados de especialidade. Se precisar de um especialista, o seu PCP trabalhará consigo para garantir que recebe cuidados de qualidade.

- A ligar primeiro para o seu PCP se tiver uma condição médica urgente. Em caso de emergência com risco de vida, ligue de imediato para o 112 ou dirija-se ao serviço de urgência mais próximo.

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

## Diretivas Antecipadas

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

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

Uma procuração permanente permite que outra pessoa tome decisões sobre cuidados de saúde por si. O membro escolhe quem será essa pessoa. Pode ser o seu cônjuge, um membro da família ou um amigo.

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



# Queixas, Reclamações e Recursos

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

## Alguém pode apresentar uma reclamação, uma queixa ou um recurso por mim?

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

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

Uma reclamação é feita devido a questões menores que podem ser resolvidas pela equipa do plano de saúde, no momento em que o membro notifica o plano. Uma queixa é uma reclamação formal que exprime insatisfação relativamente a um assunto, incluindo, entre outros, a qualidade dos cuidados de saúde, o processo do plano de saúde ou se os seus direitos de membro não forem respeitados.

## Reclamações

O membro ou o seu representante autorizado têm o direito de apresentar uma queixa em qualquer altura. Contacte os Serviços para Membros do Neighborhood. Podemos abordar as suas questões ou preocupações sobre benefícios, serviços, acesso a consultas, faturas erradas que recebe ou outras

questões. Se possível, resolveremos o seu problema no momento da sua chamada. Se isso não for possível, solicitaremos mais informações e entraremos em contacto até 30 dias consecutivos após a apresentação da reclamação. A qualquer momento, podemos solicitar mais informações.

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

Envie reclamações por escrito para:

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

## Queixas

Uma queixa é uma insatisfação sobre qualquer assunto que não seja a não cobertura de um serviço. Exemplos de uma queixa incluem:

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

Pode registar uma queixa a qualquer momento. Responderemos à sua queixa dentro de 90 dias consecutivos. Às vezes, precisamos de mais informações ou tempo para decidir. Se precisarmos de mais tempo, entraremos em contacto para informá-lo.

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

## Recursos

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

Enviar os recursos por escrito para:

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

A equipa qualificada do Neighborhood decide sobre os recursos que não dizem respeito a questões médicas. Profissionais de saúde qualificados decidem sobre recursos sobre questões médicas. Tomaremos uma decisão sobre o seu recurso no prazo de 30 dias de calendário após a receção do mesmo.

## Tem o direito de:

- Solicitar e obter cópias de todos os documentos relacionados com o seu recurso. Pode adicionar informações sobre o recurso ao seu processo por escrito ou pessoalmente.
- Para continuar a ter serviços abrangidos pelo Medicaid enquanto o seu recurso está a ser analisado. Para que estes serviços abrangidos pelo Medicaid continuem a ser prestados, deve telefonar-nos ou informar-nos no prazo de 10 dias de calendário após o indeferimento. Se o seu recurso for recusado, poderá ter de pagar o custo de quaisquer prestações continuadas que tenha recebido. Se o seu recurso for aprovado

e não tiver solicitado a continuação dos seus serviços enquanto o seu recurso estava a ser decidido, autorizaremos ou forneceremos serviços no prazo de 72 horas.

- A um recurso rápido (expedito) se o seu prestador considerar que um atraso nos seus cuidados ou tratamento pode constituir um risco para a sua vida ou causar-lhe dores graves. O membro ou o seu prestador deve contactar os Serviços aos Membros do Neighborhood para solicitar um recurso rápido.

## Recursos Urgentes (Rápidos)

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

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

## Recursos Externos

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

## Audiência Justa do Estado

Se não estiver satisfeito com o resultado da decisão de recurso do MCO, também pode solicitar uma Audiência Justa do Estado. O seu pedido deve ser efetuado no prazo de cento e vinte (120) dias de calendário a partir da data da sua decisão de recurso. A Audiência Justa do Estado é facilitada pelo Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos (EOHHS). Tem o direito a que os serviços cobertos pelo Medicaid continuem a ser prestados enquanto estiver a passar por uma Audiência Justa do Estado. Se o recurso à Audiência Justa do Estado for recusado, poderá ser responsável pelo custo de quaisquer benefícios continuados que tenha recebido.

Para solicitar uma Audiência Justa do Estado, contacte o Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos (EOHHS):

- Ligue para **1-401-462-2132 (TTY 711) 1-401-462-3363**, depois de ter concluído o processo de recurso interno do Neighborhood, ou
- Envie por fax o seu pedido para **1-401-462-0458**, ou
- Envie por e-mail o seu pedido para: **OHHS.AppealsOffice@ohhs.ri.gov**, ou
- Envie por correio o seu pedido para: **EOHHS Appeals Office, Virks Building, 3 West Road, Cranston, RI 02920.**

## Reclamações sobre o Processo de Recurso

Pode apresentar uma queixa em qualquer altura durante o processo de recurso junto do Gabinete do Comissário dos Seguros de Saúde (OHIC) através da linha de apoio ao consumidor:

Linha de Assistência de Recursos de Seguro e Educação Ao Consumidor de RI (RIREACH)

**300 Jefferson Blvd, Suite 300**

**Warwick, RI 02888**

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

Página Web: **www.rireach.org**

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

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

# Compromisso de Qualidade do Neighborhood Health Plan of Rhode Island

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

Queremos garantir que tem:

- Fácil acesso a cuidados médicos e comportamentais de qualidade
- Programas preventivos de saúde que correspondam às suas necessidades
- Ajuda com qualquer condição ou doença crónica que tenha
- Apoio quando mais precisa, por exemplo, após visitas ao hospital ou quando está doente
- Elevada satisfação com os seus prestadores e com o plano de saúde

Uma das maneiras pelas quais medimos o desempenho das nossas ações é através das medidas HEDIS®. HEDIS significa Conjunto de Dados e Informações sobre Eficácia em Cuidados de Saúde. Os dados do HEDIS ajudam-nos a acompanhar coisas como a frequência com que os nossos membros consultam o seu prestador, tomam os seus medicamentos para a asma ou fazem rastreios de saúde importantes.

Também queremos ter a certeza de que está satisfeito com os serviços que recebe do seu prestador e de nós. Para fazer isso, analisamos os resultados do questionário CAHPS®.

CAHPS é a sigla para Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Avaliação do Consumidor dos Prestadores e Sistemas de Cuidados de Saúde). Este inquérito faz perguntas para saber se está satisfeito com os cuidados que recebe. Se receber um inquérito aos membros pelo correio, é importante que o preencha e o envie para nós, porque a sua opinião conta.

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

Vá à nossa página em **www.nhpri.org** se quiser saber mais sobre este programa. Contacte os Serviços para Membros do Neighborhood para solicitar cópias impressas destas informações.

HEDIS® é uma marca registada do Comité Nacional de Garantia de Qualidade (NCQA).

CAHPS® é uma marca registada da Agência de Pesquisa e Qualidade de Saúde (AHRQ).



# Outras Informações do Plano de Saúde

## Como cancelar a inscrição no Neighborhood

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

## Coordenação de Benefícios (COB)

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

## Programa CurrentCare®

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

O Programa CurrentCare® é um banco de dados que pode fornecer esses registos. É a rede eletrónica de saúde de Rhode Island. Ao inscrever-se, está a autorizar os seus prestadores a verem as suas informações de saúde na base de dados. Desta forma, todos

os seus prestadores estão informados e podem coordenar facilmente os seus cuidados de saúde. Se deseja inscrever-se no CurrentCare, ligue para o **1-888-858-4815**. Não há custo para aderir.

## Base de Dados Para Todos os Pagamentos de Queixas de Rhode Island

O Neighborhood é obrigado por lei a comunicar dados sobre a utilização e os custos dos cuidados de saúde dos seus membros. Estas informações serão colocadas na Base de Dados Para Todos os Pagamentos de Pedidos/Reclamações de Rhode Island. Será usado pelos autores da política para tomar melhores decisões de cuidados de saúde. Pode escolher entre:

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

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

## Fraude, Desperdício e Abuso

Se suspeitar ou souber que está a ocorrer fraude, desperdício ou abuso, comunique-o imediatamente. A fraude ocorre quando um membro ou prestador faz algo que não é honesto para que ele próprio ou outra pessoa obtenha resultados positivos ou algum tipo de benefício ou incentivo. O desperdício acontece quando há uma utilização em demasia de serviços ou outras práticas que, direta ou indiretamente, resultam em custos desnecessários ao sistema de saúde. O abuso ocorre quando não são seguidas práticas comerciais e médicas adequadas, o que resulta num custo desnecessário para o programa

Medicaid. A denúncia de fraude, desperdício e abuso não afetará a forma como será tratado pelo Neighborhood. Tem a opção de permanecer anónimo ao fazer a denúncia. Forneça o máximo de informações possível, o que ajudará as pessoas que estão a investigar o relatório.

Alguns exemplos de fraude, desperdício ou abuso são:

- Partilhar, emprestar, alterar ou vender um plano de saúde ou o cartão de identificação Rhode Island Medicaid para que outra pessoa possa obter serviços de cuidados de saúde.
- Utilizar o plano de saúde de outra pessoa ou o cartão de identificação do Rhode Island Medicaid para obter serviços de cuidados de saúde.
- Utilizar o bloco de receitas de um fornecedor para alterar ou falsificar a receita de um prestador para receber medicamentos.
- Receber benefícios em Rhode Island e noutro estado.
- Mentir sobre quanto dinheiro ganha ou onde vive para ter direito a benefícios.
- Vender ou dar prescrições a outras pessoas que prescritas a si.
- Prestadores ou hospitais que faturam ao utente ou ao seu plano de saúde serviços que nunca foram prestados.

Existem várias maneiras de denunciar fraude, desperdício e abuso:

Ligue para os Serviços para Membros do Neighborhood ou escreva uma carta ao Neighborhood;

Ligue para a Linha Direta de Conformidade do Neighborhood através do número **1-888-579-1551**;

Contacte o Escritório do Programa Integrity de RI através do número **1-401-462-6503**;

Ligue para a linha direta de fraudes do Departamento de Serviços Humanos do RI para denúncias sobre CCAP, SNAP, RI Works e GPA: **1-401-415-8300**;

Ligue para o Departamento do Procurador-Geral do RI para obter informações sobre fraude no Medicaid, abuso ou negligência de doentes ou desvio de medicamentos, através do número **1-401-222-2556** ou **1-401-274-4400 ext. 2269**.



# AVISO DE PRÁTICAS DE PRIVACIDADE

Em vigor desde 19/09/2013 em conformidade com as Regras de Privacidade Omnibus do HIPAA

ESTE AVISO INFORMA COMO AS SUAS INFORMAÇÕES MÉDICAS PODEM SER USADAS E PARTILHADAS.

TAMBÉM INDICA COMO TER ACESSO A ESTA INFORMAÇÃO. POR FAVOR, LEIA CUIDADOSAMENTE.

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

As PHI incluem informações de saúde, como registos médicos, que contêm o seu nome, o seu número de membro ou outras informações que o podem identificar. Os tipos de PHI incluem informações verbais, escritas ou eletrónicas.

## Por que o Neighborhood usa ou partilha a sua PHI?

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

O Neighborhood partilha a sua PHI conforme necessário com os parceiros de negócio. Os parceiros de negócios concordam em proteger a sua PHI verbal, escrita ou eletrónica. Não estão autorizados a utilizar as suas PHI para além do previsto no nosso contrato com eles. O Neighborhood pode usar o seu PHI para lembrá-lo de consultas. O Neighborhood também pode fornecer-lhe informações sobre outros tratamentos ou benefícios e serviços relacionados com a saúde.

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

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

## Exemplos de quando o Neighborhood pode usar ou partilhar a sua PHI:

- **Quando exigido por lei.**
- **Para atividades de saúde pública.** Isto pode ser para prevenir surtos de doenças.
- **Em casos de abuso, negligência ou violência doméstica.** O Neighborhood só pode partilhar com entidades que estejam autorizadas por lei a obter estas informações.
- **Para atividades de supervisão de saúde.** Isto pode ser para auditorias ou investigações de fraude e abuso.
- **Para processos judiciais e administrativos.** Tal como responder a uma ordem judicial ou uma intimação.
- **Para fins de aplicação da lei.** Como ajudar a encontrar uma pessoa desaparecida ou denunciar um crime.
- **Para dar informações sobre os falecidos.** As PHI podem ser partilhadas com médicos legistas. Pode ser para identificar uma pessoa falecida, descobrir a causa da morte, ou conforme permitido por lei. A sua PHI também pode ser partilhada com as agências funerárias.
- **Para doação de órgãos, olhos ou tecidos.** Por exemplo, com uma agência de recolha de órgãos para ajudar num transplante de órgãos.
- **Para pesquisa.** Como estudar uma doença, conforme permitido por lei.
- **Para saúde ou segurança.** De modo a evitar riscos à saúde pública ou segurança em caso de emergência.

- **Para funções governamentais.** Por exemplo, para uso militar ou de veteranos, segurança nacional ou serviços de proteção.
- **Para compensação dos trabalhadores.** Como obedecer às leis de compensação dos trabalhadores.
- **Para instituições correcionais.** Para pessoas detidas: (1) para prestar cuidados de saúde, (2) para proteger a sua saúde e a saúde de terceiros, e (3) para a segurança da instituição.

As leis Federais e Estatais podem limitar o uso e a partilha de PHI, incluindo informações altamente privadas sobre si. Isto pode incluir leis federais sobre:

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

Se leis mais rigorosas forem aplicadas, o Neighborhood cumprirá os requisitos da lei mais rigorosa. Para mais informações, consulte [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

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

O Neighborhood deve ter a sua aprovação para:

- Usar e partilhar notas de Psicoterapia.
- Usar e partilhar PHI por razões de marketing.
- Vender a sua PHI.

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

## Quais são os seus direitos de informação sobre saúde?

Tem o direito de:

## Peça limites sobre como o Neighborhood usa e partilha a sua PHI.

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

## Peça para ter a sua PHI comunicada em privado.

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

## Reveja e copie a sua PHI.

Tem o direito de rever e obter uma cópia da sua PHI. Em certos casos, podemos negar a solicitação. **Importante:** O Neighborhood não possui cópias completas dos seus registos médicos. Contacte o seu prestador de cuidados primários para solicitar uma cópia do seu processo clínico.

## Faça alterações à sua PHI.

Se achar que as suas informações de saúde estão erradas ou incompletas, pode pedir para as alterar. Deve fazê-lo por escrito e justificar a alteração. Estas alterações seriam feitas apenas nos registos de membro do Neighborhood. Se recusarmos o seu pedido, pode apresentar uma carta a discordar de nós.

## Peça um registo de quando a sua PHI foi partilhada.

Pode solicitar uma lista das vezes em que o Neighborhood partilhou a sua PHI durante os seis anos anteriores à data do seu pedido. A lista incluirá as pessoas com quem a partilhámos e porquê. A lista não incluirá a PHI que foi partilhada:

- Para operações de tratamento, pagamento ou cuidados de saúde.
- Consigo sobre a sua própria PHI.
- Por razões permitidas ou exigidas por lei.
- Com a sua aprovação.
- Pessoas envolvidas nos seus cuidados.
- No interesse da segurança nacional.
- Aos estabelecimentos prisionais ou aos funcionários responsáveis pela aplicação da lei que tenham a custódia de um recluso.
- Como parte de um conjunto de dados limitado.
- Antes de 14 de abril de 2003.

### Peça ao Neighborhood uma cópia impressa deste aviso.

Pode sempre solicitar uma cópia em papel deste aviso. Também pode obter uma cópia na nossa página, [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

### Seja notificado quando houver uma violação da sua PHI.

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

### Faça uma reclamação se acredita que os seus direitos de privacidade foram violados.

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

Para apresentar uma reclamação, contacte o Oficial de Privacidade do Neighborhood através do número **1-401-459-6162** ou escreva para:

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

Também pode apresentar uma queixa ao Secretário do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos, Gabinete dos Direitos Civis, por correio eletrónico, no seu portal, por fax ou por escrito para:

**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](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints)**

O Neighborhood não irá retaliar por apresentar uma queixa.

### Quais são os deveres do Neighborhood?

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

- Manter as suas informações de saúde privadas.
- Notificá-lo dos nossos deveres legais e práticas de privacidade sobre as PHI.
- Notificá-lo quando houver uma violação da sua PHI.
- Seguir os termos deste aviso.

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

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

### Informações de Contacto

Se tiver alguma dúvida sobre este aviso ou quiser obter mais informações, contacte o Neighborhood:

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

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

Planos Comerciais: **1-855-321-9244 (TTY 711)**

### Igualdade

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

## Definições

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

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

### Cobertura de Medicamentos Prescritos:

Seguro de saúde ou plano que ajuda a pagar por medicamentos e medicamentos prescritos.

**Condição Médica de Emergência:** Uma doença, lesão, sintoma ou condição tão grave que um leigo procuraria atendimento imediatamente para evitar danos graves.

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

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

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

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

**Cuidados na sala de emergência:** Cuidados prestados em caso de emergência médica, quando o membro considera que a sua saúde está em perigo.

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

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

**EPSDT:** Tratamento Diagnóstico de Rastreamento Periódico Precoce

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

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

**Medicamentos Prescritos:** Medicamentos e fármacos que, por lei, exigem receita médica.

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

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

**Plano:** Entidade de gestão de cuidados que administra a prestação de serviços de saúde.

**Prémio:** O valor pago pelo seguro de saúde todos os meses.

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

**Prestador participante:** Um prestador de cuidados de saúde ou prestador que tem um contrato com o Plano e concorda em aceitar membros do plano de saúde. Também conhecido como prestador da rede ou da rede.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Serviços Excluídos:** Itens ou serviços que o Neighborhood não cobre.

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

**Serviços não cobertos:** Itens ou serviços que o Neighborhood não cobre.

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

# Nós não discriminamos

O Plano de Saúde do Neighborhood de Rhode Island (Neighborhood) não discrimina ou trata as pessoas de forma diferente com base em raça, cor, nacionalidade, idade, deficiência ou sexo.

O Neighborhood também oferece serviços gratuitos de assistência linguística para que possamos comunicarmo-nos de forma eficaz com todos os membros. Oferecemos intérpretes qualificados e serviços de tradução para membros que o idioma principal não é o Inglês, além de fornecer informações em formatos como letras grandes ou áudio e intérpretes de linguagem gestual americanos qualificados. Se precisar destes serviços, entre em contacto com os Serviços dos Membros do Neighborhood:

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

Se acredita que o Plano de Saúde do Neighborhood de Rhode Island falhou ao fornecer esses serviços ou discriminou de outra forma com base em raça, cor, nacionalidade, idade, deficiência ou sexo, pode registar uma reclamação pessoalmente ou por telefone, correio, fax ou e-mail indicados abaixo:

**Telefone:** Entre em contacto com os Serviços dos Membros do Neighborhood através dos números indicados acima.

**Por correio ou pessoalmente:**  
Neighborhood Health Plan of Rhode Island  
Attn: Grievance and Appeals Coordinator  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

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

**Email:** GAUMailbox@nhpri.org

Se precisar de ajuda para apresentar uma queixa, os Serviços dos Membros do Neighborhood estão disponíveis para o ajudar.

Existem três maneiras de registar uma reclamação no Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA, Escritório de Direitos Civis:

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

**Por telefone:** Ligue para o número 1-800-368-1019. Os utilizadores TTY podem ligar para 1-800-537-7697.

**Por escrito:** Envie as informações sobre a sua reclamação para:

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





# Neighborhood Health Plan

OF RHODE ISLAND™