



[MEMBER NAME  
STREET  
CITY, RI ZIP]

## Bienvenido al plan de salud Neighborhood Health Plan of Rhode Island.

Gracias por elegir nuestro plan Neighborhood TRUST / Rhody Health Partners (RHP) para adultos con discapacidades. El plan de salud Rhody Health Partners también cubre a adultos sin hijos dependientes. Este plan se denomina Neighborhood TRUST/ Rhody Health Partners Expansion (EXP). Este manual del afiliado incluye los beneficios y servicios de ambos planes.

Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood) es una organización local, sin fines de lucro 501(c)(3) dirigida por una junta de directores. Nuestra entidad fue fundada en 1993 por 13 centros de salud comunitarios. Durante más de 20 años hemos ayudado a las familias de Rhode Island a obtener servicios de salud de alta calidad. Ofrecemos seguro de salud accesible a las personas que califican para los programas de salud de Medicaid.

Neighborhood cuenta con una gran red de proveedores. Cubrimos cuidados de salud preventivos y necesarios desde el punto de vista médico, controles y muchos medicamentos. Nuestro personal tiene el compromiso de mejorar su salud. Sabemos que los trámites de cobertura de salud pueden ser complejos y estamos aquí para ayudarle a entender el sistema. Le explicaremos sus beneficios y le ayudaremos a obtener la atención que necesita.

Queremos que usted esté bien. Estamos contentos de trabajar con usted y asegurarnos de que entienda lo que necesita para estar bien. Nuestro equipo del servicio de atención a los afiliados está disponible para responder todas las preguntas que tenga. Llámenos al **1-800-459-6019 (TDD/TTY 711)**. También puede visitar nuestro sitio web en **[www.nhpri.org](http://www.nhpri.org)**.

# Índice

¡Bienvenido! .....	2	Vacunación.....	14
Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood .....	2	<b>Cuidados preventivos y bienestar</b> .....	<b>15</b>
Mi guía de salud de Neighborhood.....	2	Recordatorios de cumpleaños .....	15
Tarjeta de identificación del afiliado .....	3	Quit for Life (Dejar de fumar) .....	15
<b>Su proveedor de atención primaria (PCP) .....</b>	<b>4</b>	<b>Sus beneficios</b> .....	<b>16</b>
Elección de un PCP .....	4	Beneficios cubiertos por Neighborhood .....	16
Cómo cambiar su PCP .....	4	Beneficios cubiertos por Rhode Island Medicaid .....	22
Continuación de los cuidados y tratamiento .....	5	Servicios no cubiertos.....	23
<b>Cómo obtener atención .....</b>	<b>6</b>	Cómo les pagamos a nuestros proveedores.....	23
Servicios de interpretación y asistencia con el idioma.....	6	<b>Quejas, reclamos y apelaciones</b> .....	<b>24</b>
Servicios de transporte.....	6	Quejas .....	24
Para hacer una cita con su PCP .....	7	Reclamos .....	24
Atención de especialistas y remisiones .....	7	Apelaciones.....	24
Autorización previa .....	8	<b>Nuestro compromiso con la calidad</b> .....	<b>26</b>
Segunda opinión.....	8	Su opinión importa.....	26
Servicios de salud del comportamiento .....	8	Fraude y abuso .....	27
Urgencias .....	9	<b>Derechos y responsabilidades de los afiliados</b> .....	<b>28</b>
Servicios de emergencia.....	9	Sus derechos .....	28
Servicios hospitalarios .....	9	Sus responsabilidades .....	28
Línea de asesoramiento de enfermería.....	9	Base de datos Rhode Island All-Payer Claims.....	29
Medicamentos recetados.....	10	CurrentCare® .....	29
Medicamentos de venta libre .....	11	Planifique sus cuidados de salud.....	29
Atención fuera del área de cobertura y fuera de la red.....	11	<b>Prácticas de privacidad</b> .....	<b>30</b>
Nuestro Equipo de revisión médica .....	12	<b>Cancelación de la inscripción y desafiliación</b> .....	<b>33</b>
Revisión de tecnología médica .....	12	<b>Avisos de no discriminación y asistencia con el idioma</b> ...	<b>34</b>
<b>Programas y servicios</b> .....	<b>13</b>		
Administración de caso .....	13		
Atención integral de enfermedades .....	13		
Farmacia de cabecera (Pharmacy Home).....	13		
Comunidades de cuidados de salud .....	14		
Programa Bright Start .....	14		

# Bienvenido al plan de salud Neighborhood Health Plan of Rhode Island

## Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood

Nuestro equipo del Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood) está disponible para responder sus preguntas de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6 p.m. Llámenos si necesita información sobre su plan Neighborhood TRUST / Rhody Health Partners or Rhody Health Partners Expansion (EXP) al **1-800-459-6019 (TDD/TTY 711)**. Fuera del horario de atención también puede dejarnos un mensaje y nosotros le devolveremos la llamada rápidamente.

Nosotros podemos ayudarle con:

- Preguntas sobre sus beneficios y cobertura
- Elección o cambio del proveedor de atención primaria (PCP)
- Facturas médicas que usted recibió
- Disponer o cancelar transporte para concurrir a una cita
- Programar los servicios de un intérprete para que lo acompañe a una cita
- Actualizar su dirección y número telefónico
- Informar cambios en su estado civil o composición familiar
- Disponer el envío por correo de materiales para los afiliados en inglés u otro idioma
- Presentar una queja o apelación
- Informar un posible fraude o abuso
- Información sobre los antecedentes de Neighborhood, nuestras operaciones y nuestra organización

### Otro seguro

Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si usted tiene otro seguro.

## Mi guía de salud de Neighborhood

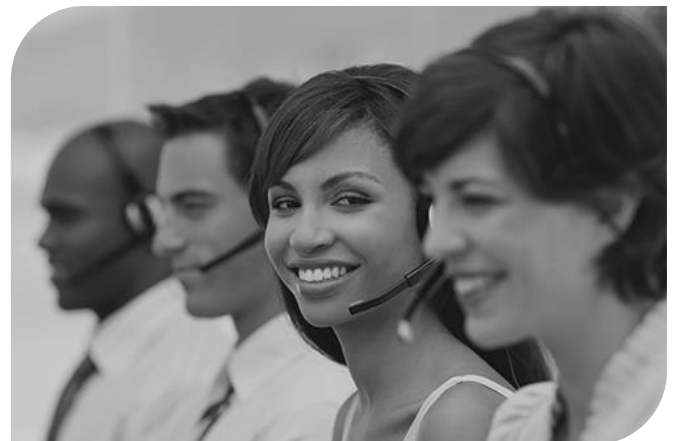
Neighborhood tiene una herramienta en línea para ayudar a administrar sus cuidados de salud. Con esta herramienta usted puede:

- Responder preguntas sobre su salud.
- Obtener un resumen de sus riesgos de salud.
- Obtener acceso a los recursos, educación y herramientas de autogestión.
- Aprender a reducir sus riesgos de salud.

Un administrador de caso de Neighborhood puede llamar y ofrecerle ayuda para administrar sus cuidados de salud. Para comenzar, visite

**[www.nhpri.org/CurrentMembers/YourHealth](http://www.nhpri.org/CurrentMembers/YourHealth)**.

Esta herramienta está al alcance de todos los afiliados de Neighborhood de 18 años de edad o más, y está disponible en inglés y en español. Necesitará su número de identificación de Neighborhood para registrarse.

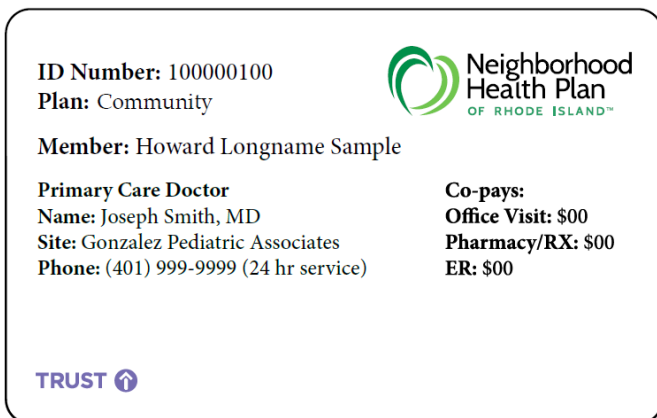


# Bienvenido al plan de salud Neighborhood Health Plan of Rhode Island (continuación)

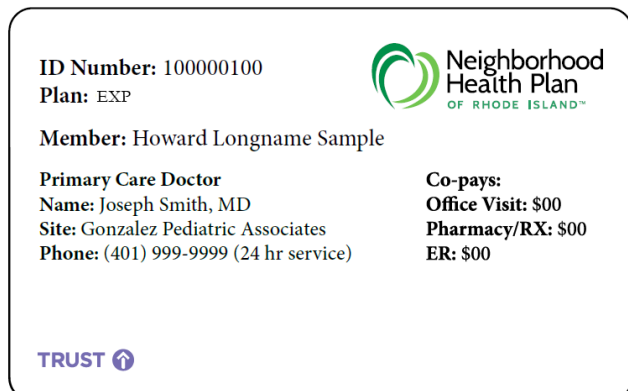
## Tarjeta de identificación del afiliado

Cuando usted se inscriba en Neighborhood, recibirá la tarjeta de identificación del afiliado por correo. Le llegará dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha en que Neighborhood recibió aviso de su afiliación. Muestre esta tarjeta cuando consulte al proveedor y cuando retire medicamentos en la farmacia. Su tarjeta de identificación le permite saber a los proveedores y a la farmacia que usted está afiliado a Neighborhood.

Su tarjeta de identificación de afiliado al plan Neighborhood TRUST / Rhody Health Partners (RHO) se ve así:



Su tarjeta de identificación de afiliado al plan Neighborhood TRUST / Rhody Health Partners Expansion se ve así:



Cuando usted recibe su tarjeta de identificación de afiliado al plan Neighborhood, verifique si tiene el nombre y el número de teléfono del proveedor de atención primaria (PCP) que usted eligió. Podemos asignarlo automáticamente a un PCP si usted no eligió uno después de afiliarse. Llame a Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si la información de la tarjeta no es correcta. También puede llamarnos si necesita reemplazar su tarjeta de identificación. No permita que nadie utilice su tarjeta de identificación. Está prohibido el uso de la tarjeta por cualquier otra persona.

El Estado de Rhode Island le enviará por correo su tarjeta de Rhode Island Medicaid. Esta tarjeta tiene la imagen de un ancla blanca. Se debe ver así:



Consulte la página 22 para ver una lista de servicios cubiertos por Rhode Island Medicaid.

Lleve con usted en todo momento ambas tarjetas: la de identificación de afiliado a Neighborhood y la de Rhode Island Medicaid.

# Su proveedor de atención primaria (PCP)

Su proveedor de atención primaria se denomina PCP. Su PCP es el proveedor que lo conoce mejor. Trabajarán con usted para que usted se mantenga sano.

Un PCP puede ser:

- Un médico de familia, que brinda cuidados preventivos para niños y adultos y se ocupa del tratamiento de enfermedades
- Un médico de medicina interna, que diagnostica y realiza la atención integral del paciente. Atiende adultos.
- Una enfermera con práctica médica (enfermera matriculada con práctica especializada), que brinda cuidados preventivos para niños y adultos y se ocupa del tratamiento de las enfermedades
- Un obstetra-ginecólogo, que atiende mujeres en general y embarazadas

Algunos afiliados pueden tener un especialista como PCP.

Su PCP quiere que usted se mantenga sano. Asegúrese de conversar sobre sus problemas de salud, sus consultas realizadas a otros proveedores, sus visitas a las clínicas de atención de urgencias (demanda espontánea) o salas de emergencia. Puede llamar al consultorio de su proveedor las 24 horas del día, los siete días de la semana. Alguien lo atenderá para ayudarle a recibir la atención que necesita. Si nadie puede atender la llamada, habrá un servicio de contestador o un contestador automático. Recibirá instrucciones para saber qué hacer en una emergencia, cómo comunicarse con su PCP o ser remitido a otro proveedor que pueda atenderlo.

Su PCP:

- Le ayudará cuando tenga un problema médico
- Le realizará los controles de rutina y le aplicará sus vacunas
- Coordinará la atención con un especialista
- Le dará las órdenes para los medicamentos recetados y los exámenes de salud
- Le dará consejos y responderá preguntas sobre su salud

## Elección de un PCP

Cuando se afilia a Neighborhood, deberá elegir un proveedor de atención primaria de nuestra red. Elija un proveedor que tenga consultorio cerca de su casa o que se lo recomiende algún amigo.

Nuestro directorio de proveedores incluye a todos los proveedores de atención primaria de nuestra red. También incluye la dirección del consultorio, el número de teléfono, el idioma o idiomas que habla, el horario de atención y si acepta o no nuevos pacientes. Para ver el directorio, visite nuestro sitio web en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).

También puede solicitar una copia impresa llamando al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood. Después de elegir un PCP, llámenos para informarnos su decisión.

Si usted ya se estaba atendiendo con un PCP cuando se incorporó a Neighborhood, verifique si su proveedor está en nuestra red. Si no está, llámenos y le ayudaremos a encontrar uno que pertenezca a la red.

Si no elige un PCP, Neighborhood le asignará uno. Su nombre y número de teléfono aparecerán en su tarjeta de identificación de afiliado. El PCP estará ubicado cerca de su domicilio y hablará el idioma que habla usted.

## Cómo cambiar su PCP

En cualquier momento puede cambiar el PCP que eligió. Busque en nuestro directorio para elegir un PCP o podemos ayudarlo a elegir uno adecuado a sus necesidades. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para cambiar su PCP. Una vez que tenga un nuevo PCP, llame a la oficina del proveedor para hacer su primera cita inmediatamente.

Si su PCP se va de la red de Neighborhood, le enviaremos una carta para informarle. Puede elegir otro PCP de nuestra red o le asignaremos uno que atienda cerca de su casa. Comuníquese con el Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si necesita ayuda para elegir un nuevo proveedor de atención primaria.

# Su proveedor de atención primaria (PCP)

## (Continuación)

### Continuación de los cuidados y tratamiento

Si usted tenía anteriormente otro plan de salud, Neighborhood respetará las autorizaciones anteriores que usted tenía para tratamientos médicos o de salud del comportamiento. A partir de la fecha de su inscripción, cubriremos los servicios que estaba recibiendo previamente durante seis meses más o durante el período cubierto por la autorización anterior (el período que resulte más largo). Para EXP, es necesario que usted haya tenido la cobertura de estos servicios durante los últimos 90 días calendario antes de dejar su cobertura anterior. También respetaremos las autorizaciones previas de medicamentos durante los 60 días posteriores a su fecha de afiliación. También podrá continuar el tratamiento con cualquier proveedor que no pertenezca a la red durante los seis meses posteriores a su fecha de afiliación. Coordinaremos con su plan anterior de seguro de salud para garantizarle una transición sin inconvenientes y sin interrupciones en el tratamiento. Trabajaremos con usted para elegir un proveedor en nuestra red con experiencia mayor o similar para el tratamiento de sus necesidades.

A veces los proveedores dejan la red por que se mudan, se jubilan o porque quieren dejar la red. Hay veces que Neighborhood le permitirá continuar atendiéndose con su PCP o especialista después de que éste ha dejado nuestra red. Esta opción se denomina continuación de tratamiento. Su relación con el proveedor es importante. Si usted está embarazada o está en tratamiento por una enfermedad en curso, podemos coordinar con su proveedor para que continúe con su tratamiento durante un determinado período. Trabajaremos con usted y su proveedor para que la transición de sus cuidados de salud a otro proveedor sea segura y cómoda. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si su proveedor deja nuestra red y usted necesita continuar atendiéndose con ese proveedor durante un tiempo.



# Cómo obtener atención

## Servicios de interpretación y asistencia con el idioma

Muchos miembros del Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood hablan más de un idioma. Si no hablamos su idioma cuando usted llama, tenemos servicios de interpretación disponibles que realizarán la traducción para asegurarnos de poder responder a todas sus preguntas.

Para contar con los servicios de interpretación en su próxima consulta programada, llame a la oficina del proveedor o al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood con por lo menos 48 o 72 horas de anticipación. Si necesita el servicio de intérpretes de idioma de señas, debe solicitarlo con dos semanas de anticipación. Cuanto antes nos avise mayores posibilidades tendremos de poder satisfacer su pedido.

Muchos de los proveedores de nuestra red hablan más de un idioma. Para saber qué idioma habla el proveedor, consulte el directorio de proveedores. Puede buscar el directorio en línea en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) o llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood.

### Cancelación de los servicios de interpretación

Si se cancela su cita médica y usted había coordinado la prestación de servicios de interpretación, llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood. Debe informarnos para poder cancelar el servicio y, si es necesario, reprogramarlo.

## Servicios de transporte

### Transporte en autobús

El transporte en autobús es un beneficio disponible a través de Rhode Island Medicaid para los afiliados al plan Neighborhood TRUST / Rhody Health Partners (RHP).

Los afiliados al plan Rhody Health Partners Expansion (EXP) pueden obtener pasajes de autobús a través de LogistiCare para concurrir a sus citas médicas que no revisten emergencia.

Llame a LogistiCare al **1-855-330-9131 (TDD/TTY 1-866-288-3133)** para solicitar pasajes de autobús.

Cuando llame a LogistiCare para solicitar un pasaje de autobús, es importante que:

- Llame siete días hábiles antes de la cita
- Verifique que en los archivos figure la dirección correcta

Indique a LogistiCare la fecha y hora de la cita médica y también el nombre del proveedor. Los pasajes de autobús se enviarán por correo.

### Otras opciones

Rhode Island Medicaid cubre los servicios de transporte que no revisten emergencia. El proveedor de estos servicios es LogistiCare. Está disponible de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m. llamando al **1-855-330-9131 (TDD/TTY 1-866-288-3133)**.

Puede coordinar el servicio de transporte llamando directamente a LogistiCare. Puede coordinar también el servicio de transporte llamando directamente al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si usted ya está incluido en el sistema de LogistiCare.

Los pedidos de servicio de transporte deben programarse por lo menos con dos días hábiles de anticipación a la cita médica. Los dos días incluyen el día de la llamada pero no el día de la cita. Por ejemplo, llame el lunes para solicitar transporte para el miércoles.

Llame a LogistiCare al **1-855-330-9132** si:

- Se cancela su cita médica
- El conductor llega más de 15 minutos tarde o no vino a buscarlo
- El conductor conduce de manera peligrosa, fuma, le falta el respeto o le pide dinero.
- El aire acondicionado o la calefacción no funcionan.
- Usted no tiene asiento en el vehículo o no tiene cinturón de seguridad.
- Tardó mucho en llegar a su cita o en volver a su casa
- Usted tuvo un accidente cuando viajaba en el vehículo

# Cómo obtener atención (continuación)

## Para hacer una cita con su PCP

El nombre y el número de teléfono de su PCP aparecen en la parte de adelante de su tarjeta de identificación de afiliado de Neighborhood. Puede llamar a este número para hacer una cita con su proveedor. Indique a la persona que atiende el teléfono que desea hacer una cita. Si usted está haciendo una cita porque está enfermo, informe esa situación a la persona que lo atiende.

Anote la fecha y hora de la cita. Si necesita un intérprete, informe esa situación a la persona que lo atiende. La oficina del proveedor arreglará con Neighborhood para contar con los servicios de interpretación. Si necesita el servicio de transporte, llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood por lo menos dos días hábiles antes de la cita.

Si necesita modificar o cancelar la cita, llame a la oficina de su proveedor e informe esa situación. Su proveedor apreciará su llamada. De ese modo, podrá atender a otro paciente en su lugar y reprogramar su cita. Si tiene programado el servicio de interpretación, debe llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para informarnos el cambio. Cancelaremos ese servicio. Si tiene algún viaje coordinado a través de LogistiCare, también debe llamarlos para cancelar. Si tiene viajes coordinados a través de Neighborhood, debe llamarnos a nosotros para cancelar.

### Libertad de elección

Las afiliadas mujeres tienen la libertad de elegir un proveedor de dentro o fuera de la red para consultas sobre planificación familiar (consultas, insumos y medicamentos), orientación o consultas sobre control de la natalidad sin necesidad de obtener una remisión.

## Atención de especialistas y remisiones

Un especialista es un proveedor que atiende problemas relacionados con ciertas partes del organismo. Se ha especializado con capacitación y educación sobre esas

partes del cuerpo o sobre determinadas enfermedades. Su proveedor de atención primaria es responsable de sus cuidados de rutina y sus controles anuales. El PCP lo referirá a un especialista cuando usted lo necesite. Entre los ejemplos de especialistas podemos mencionar:

- Endocrinólogo: Trata enfermedades como diabetes y problemas de tiroides
- OB-GYN, obstetras, ginecólogos y enfermeras parteras con certificación: Se ocupan de la salud de la mujer y planificación familiar
- Oftalmólogo: Trata problemas de la vista y, si es necesario, realiza operaciones
- Optometrista: Realiza exámenes de rutina de la vista y trata problemas de la visión
- Podiatra: Trata problemas de los pies

Su PCP puede decidir que usted consulte con un especialista. Lo guiará recomendándole un especialista que diagnostique y trate su problema de salud. Su PCP se ocupará de informar al personal del consultorio del especialista que usted llamará para programar una cita.

No es obligatorio que usted realice la consulta con el especialista que le recomienda su proveedor. Puede pedirle a su PCP que le dé el nombre de otro especialista. Rechazar la consulta con el especialista no afectará sus futuros tratamientos. También puede rechazar el tratamiento que le recomienda el especialista.

Si usted rechaza un tratamiento médico o una remisión, comuníquese con su PCP para analizar otras opciones, o llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para obtener nombres de otros proveedores.

A veces, puede ser necesario que usted consulte a un especialista que no está en la red de Neighborhood. El especialista o su PCP deben obtener la autorización de Neighborhood antes de que usted reciba estos servicios. Si usted recibe servicios de un proveedor que no está en nuestra red y no tiene la autorización previa de Neighborhood, es posible que tenga que pagar el costo de esos servicios.

Una autoremisión es cuando usted hace una cita con un especialista sin hablar primero con su PCP. Si usted hace una cita con un especialista sin hablar primero con su PCP, elija un proveedor de la red de Neighborhood. Asegúrese de informar a su PCP sobre esta consulta.



## Autorización previa

A veces usted necesita autorización de Neighborhood antes de recibir atención. Este trámite se denomina autorización previa. Se necesita autorización previa si el proveedor no es de la red. También se necesita para algunos servicios como hospitalización, servicios de atención domiciliaria, salud del comportamiento, problemas por uso de sustancias y algunos medicamentos. Es responsabilidad de su proveedor obtener nuestra autorización previa cuando se necesite. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.

### Qué debe hacer en una emergencia

Si tiene una emergencia, llame al 911 y pida ayuda o diríjase directamente a la sala de emergencias del hospital más cercano. No es necesario que el hospital integre la red de Neighborhood. No se requiere autorización previa para recibir servicios de emergencia. Llame a su PCP al día siguiente para informarle sobre su visita a la sala de emergencias. Después de haber sido atendido en la sala de emergencias, es posible que deba permanecer en el hospital para continuar su tratamiento. Eso se denomina servicios de pos estabilización. Estos servicios se utilizan para que usted pueda volver a su casa de manera segura y no se produzca otra situación de emergencia.

## Segunda opinión

Como afiliado de Neighborhood UNITY / Rhody Health Partners (RHP) o Rhody Health Partners Expansion (EXP) usted tiene derecho a tener una segunda o tercera opinión. Esto significa que puede ver a otro proveedor si cree que no debería hacer el tratamiento o someterse a la operación que recomienda su proveedor. No se requiere una segunda opinión. Usted no tiene costos si decide pedir una segunda opinión. Usted no necesita autorización previa para consultar a otro proveedor de nuestra red. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para encontrar un proveedor que le dé una segunda o tercera opinión.

## Servicios de salud del comportamiento

Los servicios para tratamientos de salud mental y uso de sustancias se denominan servicios de salud del comportamiento. Neighborhood ofrece excelentes beneficios de salud del comportamiento a través de Beacon Health Strategies (Beacon). Para obtener el nombre de un proveedor de salud del comportamiento o de los beneficios, llame a Beacon al **1-800-215-0058 (TDD/TTY 1-866-727-9441)**. Este número también figura en su tarjeta de identificación de Neighborhood. Beacon está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para ayudarlo. Su llamada es confidencial.

Nuestro directorio de proveedores incluye a todos los proveedores de salud del comportamiento de la red de Beacon. También indica dónde está el consultorio, cómo comunicarse y qué tipo de servicios ofrece (salud del comportamiento o problemas por uso de sustancias). Llame a Beacon para que le ayuden a encontrar un proveedor adecuado para usted.

Como afiliado a Neighborhood, usted califica para muchos servicios de salud del comportamiento. Cubrimos muchos tratamientos. Tiene cobertura para servicios intensivos como hospitalizaciones y programas de tratamiento de día. También tiene cobertura para servicios de salud del comportamiento como terapia individual, familiar y de pareja. Llame a Beacon si tiene preguntas sobre los beneficios.

Se requiere autorización previa para hospitalizaciones, establecimientos para el tratamiento de agudos con hospitalización, y participación en programas de día o vespertinos. Su proveedor médico o de salud del comportamiento deberá llamar a Beacon. Usted puede llamar al proveedor directamente para programar una cita para servicios ambulatorios de salud del comportamiento. Se necesita autorización previa después de 12 visitas. Su proveedor llamará a Beacon para verificar si están cubiertas las citas adicionales.

# Cómo obtener atención (continuación)

## Urgencias

Las urgencias se producen cuando usted debe ser atendido rápidamente pero no se trata de una emergencia que pone en riesgo su vida.

Algunos ejemplos de problemas que requieren atención urgente son:

- Dolor de garganta
- Urticarias
- Conjuntivitis aguda
- Fiebre leve
- Infección de oídos

Si necesita atención de urgencia, llame a su PCP y diga que necesita programar una cita para una consulta por enfermedad. Su PCP debe darle una cita dentro de las 24 horas o debe remitirlo a un centro de atención de urgencias (demanda espontánea) de la red de Neighborhood.

Busque en el directorio de proveedores de Neighborhood en línea en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) una lista de los centros de atención de urgencias de nuestra red. También puede llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood.

Si no se puede comunicar con su PCP, debe concurrir a un centro de atención de urgencias (demanda espontánea) y mostrar su tarjeta de identificación de afiliado a Neighborhood. Será revisado por un médico o enfermera y le dirán qué es lo que tiene y qué tratamiento debe realizar. Este examen no tiene costo alguno para usted.

## Servicios de emergencia

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

- Traumas
- Sobredosis de drogas
- Hemorragia que no se detiene
- Modificación en el nivel de estado de alerta
- Convulsiones (o cambio en el patrón de convulsiones)

- Complicaciones del embarazo, como hemorragia que no se detiene o dolores fuertes
- Intoxicación o ingestión de una sustancia peligrosa
- Dolor muy fuerte o presión muy alterada
- Problemas graves para respirar
- Lesiones importantes en la cabeza
- Pensamientos suicidas

## Servicios hospitalarios

En ocasiones, es posible que usted requiera los servicios de un hospital. Podría ser servicios de hospitalización (estadías de más de un día) por una enfermedad o para tener un bebé. También pueden ser servicios ambulatorios, como análisis de laboratorio, radiografías o cirugías. Su PCP o especialista le dará una copia escrita de las pruebas o servicios ambulatorios que usted necesita. Llévela con usted y muéstrela al personal del hospital. Algunos servicios ambulatorios necesitan autorización de Neighborhood. Su proveedor puede llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para obtener más información.

Los servicios de hospitalización son los que usted recibe cuando tiene que permanecer en el hospital durante más de un día. El hospital nos pedirá una autorización para atenderlo. Si el proveedor que le indica el ingreso al hospital no pertenece a Neighborhood, usted deberá llamar a su PCP dentro de las 24 horas.

Si usted no puede llamar, pida a un amigo o familiar que realice la llamada en su nombre. Solo deberá concurrir al hospital cuando necesite atención médica de emergencia o cuando su proveedor se lo recomiende. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si tiene preguntas sobre los servicios de hospital.

## Línea de asesoramiento de enfermería

Nuestra línea de asesoramiento de enfermería está disponible para todos los afiliados. Está atendida por personal de enfermería disponible 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para conversar con personal de enfermería llame en forma gratuita a la Línea de asesoramiento de enfermería al **1-844-617-0563 (TDD/TTY 711)**.

El personal puede ayudarle con:

- Elegir el mejor lugar al que concurrir para obtener atención, por ejemplo, médico, servicios de urgencia o sala de emergencia
- Preguntas sobre sus problemas de salud
- Pregunta sobre medicamentos
- Qué hacer en casa para cuidar su salud

La línea de asesoramiento de enfermería no es un servicio de emergencia. Llame al 911 si cree que está en una emergencia.

### Cuando va a la farmacia:

- Lleve su tarjeta de identificación de Neighborhood
- Lleve la receta que le dio su proveedor
- Muestre su tarjeta de identificación al farmacéutico Entréguele la receta que le dio su proveedor
- Si no está seguro de cómo debe tomar el medicamento, pregunte al farmacéutico
- Si tiene algún problema en la farmacia, llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood
- Tome todo el medicamento recetado por su proveedor y cumpla con todas las instrucciones recibidas. Informe a su proveedor si el medicamento no le cae bien
- No comparta sus medicamentos
- Guarde sus medicamentos en un lugar seguro para que no se pierdan ni se los roben
- Guarde los medicamentos fuera del alcance de los niños
- Informe a su proveedor o al farmacéutico qué otros medicamentos está tomando

## Medicamentos recetados

Sus beneficios incluyen la cobertura de medicamentos recetados. Según la legislación vigente, todos los afiliados de Neighborhood TRUST / Rhody Health Partners (RHP) y Rhody Health Partners Expansion (EXP) deben utilizar primero medicamentos genéricos. Los medicamentos de marca comercial y los genéricos están preparados con los mismos ingredientes activos. Ambos son seguros y actúan de la misma forma para que usted se mejore pero los medicamentos genéricos cuestan menos. Hay una cantidad limitada de medicamentos de marca que están cubiertos y el estado actualiza esta lista en forma periódica. La mayoría de los medicamentos de marca requieren autorización previa. Algunos medicamentos genéricos quizá requieran autorización previa también.

Un formulario es una lista de medicamentos cubiertos por su plan de salud. Esta lista le informa qué medicamentos pagaremos cuando su proveedor se los indique. Si usted considera que un medicamento que no está en el formulario es necesario para usted desde el punto de vista médico, deberá llamar al proveedor que le recetó el medicamento.

Si su proveedor cree que usted necesita tomar un medicamento que no está en el formulario, deberá solicitar la autorización previa de Neighborhood. El formulario de Neighborhood está en el sitio web en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org). También puede obtener una copia impresa llamando al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood. Cuando usted se afilia a Neighborhood, es posible que ya esté tomando medicamentos que no están en el formulario. Después de la afiliación, esos medicamentos estarán cubiertos durante los primeros 60 días de afiliado. Después, la reposición deberá tener la autorización previa del proveedor.

Puede obtener algunos de sus insumos para el asma y la diabetes en la farmacia con una receta de su proveedor. Ejemplos de insumos para asma: espaciadores de inhalación y mascarillas. Ejemplos de insumos para diabetes: tiras reactivas, lancetas y glucómetros.

Puede concurrir a casi todas las farmacias de Rhode Island para obtener la reposición de su receta. Muchas de las farmacias de nuestra red abren las 24 horas del día. Esto significa que puede obtener sus medicamentos en el momento que más le convenga. Para buscar una farmacia de nuestra red consulte nuestro directorio de proveedores en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) o llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood.

# Cómo obtener atención (continuación)

## Medicamentos de venta libre

Neighborhood cubre también muchos medicamentos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés). Los medicamentos OTC se encuentran en los estantes de su farmacia. Las marcas genéricas de Motrin®, Claritin®, Robitussin®, Tylenol® y la hidrocortisona en crema son ejemplos de medicamentos OTC que puede comprar con una receta de su proveedor. Cada receta se limita a un suministro para 30 días.

También están cubiertos los insumos OTC de planificación familiar. Ejemplos de estos insumos: espuma, condones, jalea o crema espermicida, y esponjas anticonceptivas.

Los medicamentos OTC pueden ser seguros y útiles cuando se utilizan correctamente. Pregunte a su proveedor por los medicamentos OTC que usa. Es mejor trabajar con su proveedor para decidir el tratamiento adecuado para usted.

Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood o visite nuestro sitio web en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) para ver nuestro formulario con herramienta de búsqueda.

## Atención fuera del área de cobertura y fuera de la red

Usted tiene cobertura para atención de emergencias dentro de Estados Unidos y en sus territorios, por ejemplo, Puerto Rico. Si está fuera de Rhode Island (fuera del área) y tiene una emergencia, llame al 911 inmediatamente o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Cuando usted regrese a su casa, llame a su PCP y explíquelo lo sucedido. Si recibe una factura por la atención de emergencia que recibió, envíela al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood:

### Neighborhood Health Plan of Rhode Island

Attn: Fiscal Operations  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

Todos los demás beneficios cubiertos, la atención y los servicios brindados fuera del área tienen que tener la

autorización previa de Neighborhood.

A veces, es posible que necesite la atención de un proveedor que no está en nuestra red. Se trata de un proveedor fuera de la red. Para ver a un proveedor fuera de la red necesitará la autorización previa de Neighborhood antes de hacer una cita. Su proveedor debe enviar el pedido para su revisión. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para obtener más información.

Neighborhood revisará todos los pedidos de atención y servicios que no revisten emergencia a través de proveedores que no pertenecen a nuestra red. Deberá cumplirse una las siguientes condiciones:

- Los servicios no están en nuestra red
- No hay proveedores con la misma capacitación en nuestra red
- Su proveedor se va de la red y usted está recibiendo tratamiento por una enfermedad grave y repentina o de toda la vida; o está en su segundo o tercer trimestre de embarazo
- Está recibiendo atención de seguimiento por servicios de emergencia
- Tiene una relación establecida con un PCP o especialista

Los nuevos afiliados que tienen una relación existente con un proveedor que no pertenece a la red pueden continuar recibiendo atención durante un período de seis meses después de la afiliación. Ayudaremos a realizar la transición de sus cuidados de salud a un proveedor de Neighborhood con una experiencia igual o mayor para el tratamiento de sus necesidades. Los afiliados de Rhody Health Partners pueden recibir servicios e insumos de planificación familiar a través de proveedores que no pertenecen a la red de proveedores de Neighborhood y pueden recibirlos a través de proveedores de fuera del área sin autorización previa.

## Nuestro Equipo de revisión médica

Neighborhood cuenta con un equipo integrado por personal de enfermería y de clínica médica. Este equipo analiza los pedidos de ingreso al hospital y otros tratamientos. Este proceso se denomina gestión de la utilización (UM, por sus siglas en inglés). Nuestras decisiones de UM se basan en lo que es indicado para nuestros afiliados y lo que está cubierto. Queremos estar seguros de que reciba la mejor atención de salud posible.

Neighborhood no entrega dinero ni gratifica de otra manera las decisiones de UM que resulten en la denegación de servicios, menor prestación de servicios o menor nivel de atención. Si tiene alguna pregunta con respecto a cómo tomamos las decisiones, llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood. Algunos de los servicios de cuidados de salud que usted o su proveedor soliciten requerirán autorización previa. Nuestro médico o el personal de enfermería recabarán información de sus proveedores con la mayor rapidez posible para determinar si los servicios son necesarios desde el punto de vista médico. Necesario desde el punto de vista médico significa que los servicios solicitados se necesitan para la prevención, diagnóstico, cura o tratamiento de una enfermedad.

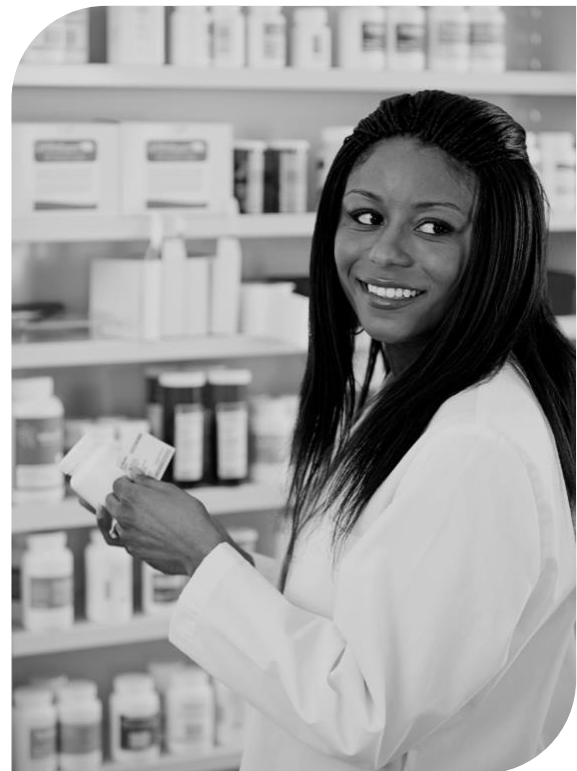
El equipo de Gestión Médica de Neighborhood tomará la decisión antes de la fecha de prestación del servicio o dentro de los 14 días calendario de recibido el pedido, lo que ocurra con anterioridad. Si se requiere más información para ayudarnos a tomar una determinación de salud, el trámite tardará más y usted será debidamente notificado. Resolvemos pedidos urgentes de servicios programados en el plazo de 72 horas.

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

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

## Revisión de tecnología médica

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



# Programas y servicios

## Administración de caso

Queremos ayudarle a recibir lo que necesita para mejorar su salud y mantenerse sano. Nuestro programa de administración de casos le permitirá recibir la atención extra que le ayudará a mejorar. Cuando usted es parte del programa de administración de casos usted tiene un administrador de caso personal. Un administrador de caso es su socio en los cuidados de salud. Los administradores de caso son personal de enfermería, trabajadores sociales y otro personal de asistencia.

El trabajador de caso trabajará con usted, sus familiares, sus proveedores y también con las agencias de recursos de la comunidad. Ayudaremos a coordinar un plan de cuidados médicos que cubra sus necesidades. El objetivo de la administración de casos es ayudarle a tomar decisiones sobre su plan de cuidados médicos. Nosotros podemos ayudar:

- Conversando con sus proveedores
- Explicándole su plan de cuidados médicos y la importancia de no faltar a sus citas
- Asegurándonos de que entienda lo que tiene que hacer para mantener la salud
- Hablando en su nombre, si es necesario
- Consiguiéndole la mejor atención posible

El administrador de caso está disponible para ayudarlo de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5 p.m.

El programa de administración de casos es voluntario. Puede llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para:

- Obtener más información
- Incorporarse al programa
- Dejar de recibir información
- Abandonar el programa

Beacon Health Strategies (Beacon), nuestro proveedor de servicios de salud del comportamiento, ofrece administración de caso en casos de trastornos de salud mental o abuso de sustancias. No hace falta remisión de su proveedor para obtener servicios de salud del comportamiento. Llame a Beacon al **1-800-215-0058 (TDD/TTY 1-866-727-9441)** si tiene alguna pregunta. Este número también figura en su tarjeta de identificación de Neighborhood. Beacon está

disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para ayudarlo. Su llamada es confidencial.

## Atención integral de enfermedades

Las enfermedades crónicas como asma, diabetes, cardiopatías, enfermedad de las arterias coronarias y enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) pueden ser difíciles de manejar. Nuestro programa de atención integral de enfermedades puede ayudarle a llevar una vida sana y activa.

En el marco del programa, usted:

- Recibirá información sobre su enfermedad, como pruebas especiales, medicación, nutrición y otros servicios para mantenerse sano y mantener la enfermedad bajo control.
- Recibirá recomendaciones sobre importantes preguntas para que analice su enfermedad con su proveedor.
- Tendrá acceso a personal de enfermería que puede ayudarle para la atención integral de su enfermedad.

El programa de atención integral de enfermedades es voluntario. Puede llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para:

- Obtener más información
- Incorporarse al programa
- Dejar de recibir información
- Abandonar el programa

## Farmacia de cabecera (Pharmacy Home)

Farmacia de cabecera es un programa que ayuda a los afiliados que toman muchos medicamentos para que lo hagan de manera segura. La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Rhode Island (EOHHS) creó este programa. Si usted forma parte del programa, sólo una farmacia podrá reponer todos sus medicamentos. Si va a otra farmacia, Neighborhood no pagará los medicamentos. Recibirá una carta si califica para el programa Farmacia de cabecera (Pharmacy Home). Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para obtener más información.

# Comunidades de cuidados de salud

Comunidades de cuidados de salud es un programa de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios humanos de Rhode Island (EOHHS) que le ayuda a conocer mejor su PCP. Su PCP puede atender la mayoría de sus necesidades de cuidados de salud antes de que se agraven o se conviertan en una emergencia. Algunas emergencias se pueden prevenir con los cuidados de salud periódicos recibidos a través de su PCP. También puede acudir a un centro de cuidados urgentes (demanda espontánea) cuando deba ser atendido rápidamente pero no se trate de una emergencia que pone en riesgo su vida. Los cuidados de las salas de emergencia se reservan para las personas que están lesionadas o gravemente enfermas.

Usted puede participar en el programa Comunidades de cuidados de salud si tiene la cobertura de Medicaid y usa la sala de emergencias frecuentemente. El programa reforzará su relación con su PCP y le ayudará a recibir la atención que necesita. Recibirá una carta o una llamada telefónica si califica para el programa Comunidades de cuidados de salud. Como afiliado al programa, tiene acceso a los servicios como la administración de casos y los mentores voluntarios (peer navigators), que pueden ayudarle a buscar servicios comunitarios para mantenerlo sano. También completará una encuesta sobre el uso de las salas de emergencia y otros aspectos que afectan sus cuidados de salud.

## Programa Bright Start

Neighborhood tiene un programa voluntario que ayuda a las mamás embarazadas. Se llama Bright Start. Si se incorpora, recibirá apoyo e información para prepararla para su rol de mamá. Queremos que tenga un embarazo y un bebé sanos. También queremos que se mantenga sana después del nacimiento del bebé.

Si está embarazada, le enviaremos información sobre los controles prenatales y posparto, clases de cuidados prenatales, buenos hábitos de alimentación, cómo dejar de fumar y ayuda para elegir un proveedor para su bebé. También le enviaremos información sobre el control de la natalidad después del embarazo y el programa Text4baby.

El programa Text4baby es un servicio de mensajería de texto con dispositivos móviles. Puede inscribirse y recibir recomendaciones sobre el embarazo, el parto, y mucho más.

Si nos enteramos de que necesita más ayuda, recibirá una llamada de una enfermera con práctica médica de nuestro equipo Bright Start. Nuestra enfermera trabajará con usted y su proveedor para ayudarla a tener un embarazo sano. Después de que nazca el bebé, seguirá recibiendo apoyo e información útil sobre los cuidados del bebé en los primeros tiempos y sus cuidados posparto. Deberá programar una cita para ver a su proveedor. También deberá programar una cita con el proveedor de su bebé lo antes posible después de salir del hospital.

El programa Bright Start es voluntario. Puede llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para:

- Obtener más información
- Incorporarse al programa
- Dejar de recibir información
- Abandonar el programa

## Vacunación

Las vacunas son un elemento importante para mantener la salud. Los adultos que viven en Rhode Island tienen las vacunas cubiertas. Pregunte a su proveedor si usted está al día con todas las dosis que debe recibir.



# Cuidados preventivos y bienestar

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

## RECOMPENSAS para Miembros

Queremos que usted se encuentre bien y, como miembro de Neighborhood, puede ser elegible para beneficios y recompensas especiales para una vida saludable. Nuestras muchas ofertas incluyen tarjetas de regalo, reembolsos de gimnasios y mucho más. Visite nuestro sitio web en [www.nhpri.org/rewards](http://www.nhpri.org/rewards) para obtener información sobre el programa.

## Recordatorios de cumpleaños

Neighborhood envía recordatorios anuales a nuestras afiliadas mujeres para que tengan presente la importancia de los controles periódicos para la prevención de problemas de salud de la mujer como el cáncer de cuello de útero, el cáncer de mama y las enfermedades de transmisión sexual (STI).

## Quit for Life (Dejar de fumar)

Quit for Life es un programa para ayudarle a dejar de usar productos de tabaco o reducir su uso. A través del programa, tendrá acceso a especialistas en salud y bienestar y recibirá correos con material informativo.

Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si tiene preguntas sobre estos programas.





# Sus beneficios

En esta sección encontrará:

- Beneficios cubiertos por Neighborhood
- Beneficios cubiertos por Rhode Island Medicaid
- Servicios no cubiertos

Los siguientes servicios están disponibles para los afiliados a Neighborhood TRUST / Rhody Health Partners (RHP) y RHP Expansion. Usted es elegible para recibir estos beneficios con su tarjeta de identificación de afiliado de Neighborhood. Usted no tiene costo compartido alguno. Sin embargo, si un proveedor le dice que un servicio no está cubierto por Neighborhood y usted igual obtiene el servicio, usted será responsable del pago de ese servicio. También se indican los servicios que no están cubiertos.

Este manual se puede encontrar en nuestro sitio web en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org). También puede llamar al Servicio de atención a los miembros de Neighborhood para formular preguntas sobre sus beneficios.

## Coordinación de beneficios (COB)

Si tiene otro plan de salud, ese plan le brinda la cobertura primaria. Neighborhood sería el plan de salud de cobertura secundaria. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si usted tiene otro seguro de salud o esa cobertura terminó.

## Beneficios cubiertos por Neighborhood

Beneficios	Cobertura
<b>Supervisión de casos específicos no médicos de SIDA /VIH</b>	Cubierto. Este programa se puede proporcionar a las personas que viven con VIH/SIDA y aquellas personas con alto riesgo de contraer el VIH. Los servicios pueden incluir consejería, servicios de administración de casos y remisión a programas comunitarios.
<b>Supervisión de casos específicos de SIDA/VIH</b>	Cubierto. Incluye una variedad de servicios de supervisión de casos que vinculan a los miembros con servicios de atención médica, psicosociales y de otro tipo.
<b>Aborto</b>	No cubierto, salvo en caso de violación, incesto o si el embarazo constituye una amenaza para la vida de la mujer.  Se aplican las normas de autorización previa.
<b>Servicios de atención médica diurna para adultos - Nivel básico</b>	Cubierto cuando fueron ordenados por su proveedor del plan de salud.
<b>Servicios de atención médica diurna para adultos - Nivel superior</b>	Cubierto cuando fueron ordenados por su proveedor del plan de salud. Se aplican las normas de autorización previa.
<b>Tratamiento del asma</b>	Cubierto. Incluye espirómetros, espaciadores de inhalación, nebulizadores, mascarillas, medicamentos y otros insumos médicos necesarios.  Es posible que rijan límites a los beneficios y normas de autorización previa.

# Sus beneficios (continuación)

## Beneficios cubiertos por Neighborhood

Beneficios	Cobertura
<p><b>Salud del comportamiento</b></p> <p><b>Salud mental (pacientes hospitalizados y externos)</b></p> <p><b>Problemas por uso de sustancias (pacientes hospitalizados y externos)</b></p>	<p>Servicios cubiertos cuando son necesarios desde el punto de vista médico. Es posible que rijan normas de autorización previa. Llame a Beacon Health Strategies al 1-800-215-0058 (TDD/TTY 1-866-727-9441).</p> <p>Incluye tratamiento psiquiátrico con hospitalización, hospital de día, hospitalización parcial, servicios ambulatorios intensivos, consultorio y servicios en la comunidad.</p> <p>Incluye tratamiento de desintoxicación con hospitalización, desintoxicación en la comunidad, residencia para trastornos por uso de sustancias, hospitalización parcial, servicios ambulatorios intensivos, consultorio y servicios en la comunidad, y tratamiento de mantenimiento con metadona.</p> <p>Incluye centros de salud integrados (IHH), centros de rehabilitación psiquiátrica de salud mental (MHPRR), tratamiento intensivo en la comunidad (ACT), centros de salud para programas de día de rehabilitación psiquiátrica para adultos y proveedores de tratamiento por opioides (OTP).</p> <p>El tratamiento por trastornos por uso de sustancias y salud mental dispuesto por autoridad judicial está cubierto por los beneficios del plan con proveedor de la red.</p>
<p><b>Evaluaciones de niños</b></p>	<p>Esto incluye evaluaciones de abuso sexual infantil, padre e hijo, trastornos de los impulsos para causar fuego, clínica PANDA y otras evaluaciones que se consideran médicamente necesarias.</p>
<p><b>Cirugía estética</b></p>	<p>No cubiertos salvo cuando sean necesarios desde el punto de vista médico para el tratamiento de enfermedades o lesiones. La reconstrucción de seno está cubierta después de una mastectomía.</p> <p>Se aplican las normas de autorización previa.</p>
<p><b>Servicios dentales</b></p>	<p>Emergencias: Servicios cubiertos cuando son necesarios desde el punto de vista médico. Tratamientos dentales de emergencia en pacientes hospitalizados y ambulatorios. Servicios de anestesia por tratamientos dentales.</p> <p>Situaciones que no revisten emergencia: Cubiertos por Rhode Island Medicaid. Use la tarjeta de identificación con el ancla.</p>
<p><b>Tratamiento de la diabetes</b></p>	<p>Cubierto. Incluyen educación, orientación nutricional, glucómetros, lancetas, tiras reactivas, insulina, calzado ortopédico y cuidado de las uñas del pie.</p> <p>Es posible que rijan límites a los beneficios y normas de autorización previa.</p>
<p><b>Servicios de diagnóstico</b></p>	<p>Cubiertos cuando fueron ordenados por su proveedor del plan de salud.</p> <p>Es posible que rijan normas de autorización previa.</p>
<p><b>Diálisis</b></p>	<p>Cubierto.</p> <p>Es posible que rijan normas de autorización previa.</p>

<b>Medicamentos</b>	<p>Medicamentos de venta libre (OTC): Cubiertos cuando fueron recetados por su proveedor del plan de salud.</p> <p>Medicamentos recetados: Cubiertos cuando fueron recetados por su proveedor del plan de salud.</p> <p>Es posible que rijan límites a los beneficios y normas de autorización previa.</p>
<b>Equipo médico duradero (DME)</b>	<p>Cubierto. Incluyen insumos médicos, insumos ortopédicos, prótesis y sillas de ruedas</p> <p>Es posible que rijan límites a los beneficios y normas de autorización previa.</p>
<b>Servicios de salas de emergencia</b>	<p>Cubierto. Incluyen cuidados de emergencia dentro y fuera del estado.</p>
<b>Planificación familiar</b>	<p>Cubierto. Incluye insumos de venta libre para planificación familiar, entre otros, espumas, condones, jalea o crema espermicida y esponja anticonceptiva. Están cubiertos los exámenes de detección precoz para enfermedades de transmisión sexual (STI) y VIH.</p> <p>Puede consultar a cualquier proveedor, incluso proveedores que no pertenecen a la red, para obtener estos servicios.</p>
<b>Servicios de disforia de género</b>	<p>Cubierto. Pueden incluir medicación (hormonas), cirugía y asistencia psicológica.</p> <p>Se aplican las normas de autorización previa.</p>
<b>Atención de salud en el hogar</b>	<p>Cubiertos cuando fueron ordenados por su proveedor del plan de salud.</p> <p>Se aplican las normas de autorización previa.</p>
<b>Cuidados paliativos</b>	<p>Cubiertos cuando fueron ordenados por su proveedor del plan de salud.</p> <p>Se aplican las normas de autorización previa.</p>
<b>Atención hospitalaria (pacientes hospitalizados)</b>	<p>Cubierto.</p> <p>Se aplican las normas de autorización previa.</p>
<b>Inmunizaciones y vacunas</b>	<p>Cubiertos según el cronograma de vacunación estatal suministrado por el Departamento de Salud de Rhode Island para niños y adultos.</p>

# Sus beneficios (continuación)

## Beneficios cubiertos por Neighborhood

Beneficios	Cobertura
<b>Tratamiento de infertilidad</b>	No cubiertos.
<b>Intérpretes</b>	Cubierto. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood con 48 horas de anticipación para coordinar los servicios. Se requiere una anticipación de dos semanas para solicitar intérpretes de idioma de señas.
<b>Análisis de laboratorio</b>	Cubierto. Es posible que rijan límites a los beneficios y normas de autorización previa.
<b>Atención de la maternidad/embarazo</b>	Cubierto. Incluyen la atención durante el embarazo (cuidados prenatales), trabajo de parto, parto y posparto por proveedores de la red.
<b>Residencias para personas de la tercera edad /Centros de cuidados especializados</b>	Cubierto cuando fueron ordenados por su proveedor del plan de salud. Se aplican límites a los beneficios y normas de autorización previa.
<b>Servicios de nutrición</b>	Cubierto para ciertas condiciones médicas cuando lo solicita un proveedor del plan de salud, los servicios deben ser entregados por un dietista registrado o con licencia.
<b>Educación del paciente/ Programas de grupo e individuales</b>	Cubierto. Incluye programas sobre el parto, para dejar de fumar, asesoramiento y clases de nutrición, control de peso, asma y diabetes. Se pueden aplicar reglas de autorización previa.
<b>Servicios del médico/proveedor</b>	Cubierto según sea necesario, incluida la atención primaria, la atención especializada, la atención obstétrica y la atención del recién nacido. Se aplican reglas de autorización previa para ver a los proveedores fuera de la red, a excepción de los servicios y suministros de planificación familiar.
<b>Podiatría (cuidado de los pies)</b>	Cubierto cuando sean necesarios desde el punto de vista médico.
<b>Servicios de pos estabilización</b>	Cubierto. Servicios brindados para mantener en situación estable una enfermedad después de una situación de emergencia.

# Sus beneficios (continuación)

## Beneficios cubiertos por Neighborhood

Beneficios	Cobertura
<b>Servicios preventivos</b>	Cubierto cuando lo solicita un proveedor del plan de salud. Los servicios incluyen servicios de ama de casa, modificaciones ambientales menores, evaluaciones de terapia física y servicios de cuidado personal.
<b>Radiología (Rayos X)</b>	Cubierto. Incluye servicios de radiología y estudios por imágenes cuando fueron ordenados por su proveedor del plan de salud. Es posible que rijan normas de autorización previa.
<b>Servicios de rehabilitación (pacientes externos)</b>	Cubierto. Incluyen terapia física, ocupacional, del habla, del lenguaje, audición, cardíaca y respiratoria. Es posible que rijan normas de autorización previa.
<b>Cirugía y procedimientos (pacientes externos)</b>	Cubierto. Incluyen servicios prestados en el consultorio del proveedor, centro de cirugía ambulatoria y hospital ambulatorio. Es posible que rijan normas de autorización previa.
<b>Servicios de trasplantes</b>	Cubiertos cuando fueron ordenados por su proveedor del plan de salud. Se aplican las normas de autorización previa.
<b>Servicios de transporte (emergencias)</b>	<b>Emergencias:</b> Cubierto.
<b>Cuidado de la vista</b>	Cubierto. Incluye los tratamientos necesarios desde el punto de vista médico por enfermedades o lesiones en los ojos. Incluye un examen oftalmológico y un par de anteojos cada dos años. Los exámenes oftalmológicos en pacientes diabéticos están cubiertos todos los años. Se aplican límites a los beneficios y normas de autorización previa.
<b>Salud de la mujer</b>	Cubierto. Incluye un examen anual, una prueba Papanicolau y hasta cinco visitas ginecológicas o de planificación familiar por año.

## Sus beneficios (continuación)

### Otros beneficios cubiertos de Neighborhood para afiliados de Rhody Health Partners Expansion (EXP)

Beneficios	Cobertura
<b>Servicios de rehabilitación</b>	Cubierto. Incluye servicios de terapia física, ocupacional y del habla indicados por su proveedor. Deberá concurrir a un centro de rehabilitación que tenga licencia del Departamento de Salud de Rhode Island. Están destinados a afiliados que necesitan servicios especiales de rehabilitación que no pueden obtener a través de un proveedor de atención domiciliaria o en un hospital como servicio ambulatorio.

## Beneficios cubiertos por Rhode Island Medicaid

Estos son los servicios cubiertos para los afiliados de Neighborhood TRUST / Rhody Health Partners (RHP) y RHP Expansion a través de Rhode Island Medicaid. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood o a la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Rhode Island al 1-855-697-4347 para formular preguntas sobre sus beneficios.

Beneficios	Cobertura
<b>Atención dental</b>	Cubierto. Incluye controles dentales de rutina y tratamientos a través de dentistas del estado que trabajen con Rhode Island Medicaid. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para encontrar un proveedor de servicios dentales.
<b>Servicios de transporte que no revisten emergencia</b>	Cubierto. Ver página 6 de este manual.
<b>Establecimientos para personas de la tercera edad</b>	Cubierto para los servicios de establecimientos para personas de la tercera edad que superen los 30 días calendario.
<b>Servicios residenciales</b>	Cubierto para todos los afiliados con discapacidades intelectuales o del desarrollo (I/DD).
<b>Servicios cubiertos por exenciones domiciliarias y comunitarias.</b>	

# Sus beneficios (continuación)

## Servicios no cubiertos

Algunos servicios no están cubiertos por Neighborhood o Rhode Island Medicaid. Si usted opta por recibir un servicio no cubierto, será responsable del costo. A continuación, se incluyen algunos de los servicios que no están cubiertos. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood antes de obtener un servicio para asegurarse de que se trata de un servicio cubierto.

- Aborto, salvo que sea necesario para preservar la vida de la madre o en caso de violación o incesto
- Cualquier servicio prestado fuera del país
- Cirugía estética
- Procedimientos experimentales
- Tratamiento de infertilidad
- Medicamentos para la disfunción sexual o eréctil
- Habitación privada en hospitales (salvo que sea necesario desde el punto de vista médico)



## Cómo les pagamos a nuestros proveedores

Neighborhood paga a los proveedores de la red cuando atienden a uno de nuestros afiliados. Esto es lo que se conoce como pago por servicio. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si tiene preguntas sobre el pago a proveedores.



# Quejas, reclamos y apelaciones

Queremos que usted esté satisfecho con la atención y los servicios que recibe. Si no está satisfecho, queremos saberlo para poder resolver el problema.

## Quejas

Usted tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood y atenderemos sus preguntas o inquietudes sobre beneficios, servicios, acceso a sus citas, facturación equivocada recibida u otros problemas. Si es posible, resolveremos el problema en el momento de su llamada. Si no es posible, le pediremos más información y lo llamaremos en el plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de presentación de su queja. En cualquier momento le podremos solicitar más información.

También puede presentar una queja por escrito. Un representante autorizado, alguien a quien usted designe por escrito, puede ayudarle. Su representante autorizado puede ser un amigo, vecino, familiar, proveedor o abogado. Envíe las quejas escritas a:

### **Neighborhood Health Plan of Rhode Island**

Attn: Grievance and Appeals Unit  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

## Reclamos

Si usted no está satisfecho con la forma en la que Neighborhood respondió a su queja, tiene derecho a presentar un reclamo. Un reclamo es una expresión formal de su falta de satisfacción. Por ejemplo, si usted presentó una queja relacionada con el servicio de intérprete en su cita y no está satisfecho con la resolución de la queja, puede presentar un reclamo. Usted o su representante autorizado pueden presentar un reclamo por escrito o por teléfono. Después de recibir su reclamo, le podremos solicitar más información. Le enviaremos una carta para informarle que recibimos su reclamo y volveremos a comunicarnos con usted en el plazo de 90 días calendario. La presentación de un reclamo no afectará su cobertura de Neighborhood.

## Apelaciones

Una apelación es un pedido de servicios o insumos que no están cubiertos en el documento de sus beneficios, o un pedido para modificar una decisión tomada por Neighborhood con respecto a la atención médica, cobertura o medicamentos que usted o su proveedor consideran que usted tiene derecho a recibir. Usted o un representante autorizado pueden presentar una apelación por escrito, en persona o llamando al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood. Los pedidos de revisar servicios que han sido denegados por Neighborhood deben resolverse dentro de los 60 días calendario de tomada la decisión por parte de Neighborhood de denegar un servicio o insumo. Revisaremos la atención o los servicios denegados o la decisión tomada con respecto a la cobertura. Envíe las apelaciones formuladas por escrito a:

### **Neighborhood Health Plan of Rhode Island**

Attn: Grievance and Appeals Unit  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

Usted tiene derecho a:

- Pedir y obtener copias de todos los documentos relacionados con la apelación. Incorporar al archivo información sobre la apelación en forma escrita o en persona.
- Continuar recibiendo los servicios cubiertos de Medicaid mientras se resuelve la apelación. Para tener la continuidad de estos servicios cubiertos de Medicaid, debe llamar o informar a Neighborhood dentro de los 10 días calendario de recibir notificación. Si la apelación se rechaza, es posible que usted tenga que asumir la responsabilidad por el costo de la continuación de beneficios recibidos. Si se aprueba la apelación y usted no solicitó que se continúen sus servicios mientras su apelación estaba pendiente, Neighborhood autorizará o brindará los servicios dentro de 72 horas.

El personal calificado de Neighborhood decide con respecto a las apelaciones que no se vinculan a temas médicos. Los profesionales calificados de atención de la salud deciden con respecto a temas médicos. Tomaremos una decisión justa con respecto a las apelaciones clínicas dentro de los 15 días calendario de recibir la documentación completa y con respecto a las apelaciones relacionadas con pagos dentro de los 30 días calendario de recibir la documentación completa.

# Quejas, reclamos y apelaciones (continuación)

## ¿Alguien más puede apelar por mí?

Sí. Su médico, otro proveedor o cualquier persona que elija puede solicitar una apelación, pero primero debe informarnos por escrito que está permitiendo que alguien trabaje con nosotros en su apelación. La forma más fácil de informarnos que alguien puede apelar por usted es completando el formulario **Representante Autorizado para Apelación**. El formulario le da permiso a la otra persona para ayudarlo con su apelación.

Conserve siempre una copia del Formulario de su Representante Autorizado para Apelaciones porque **debemos obtener el formulario de Representante Autorizado para Apelaciones completo antes de poder revisar la apelación**. El Formulario de Representante Autorizado para Apelación es válido por un año a partir de la fecha en que lo firme, a menos que nos indique que ya no desea permitir que alguien actúe en su nombre como representante de la apelación.

Para obtener un Formulario de Representante **Autorizado** para Apelaciones, llame a Servicios para Miembros y solicite uno o visite nuestro sitio web.

## Apelaciones urgentes (aceleradas)

Cuando su proveedor considere que una demora en su atención o tratamiento podría dar lugar a una emergencia médica, usted o su proveedor deben llamar al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para solicitar una apelación acelerada. Esto significa que la falta de atención médica inmediata podría significar un riesgo para su vida o causarle una dolencia grave. Tomaremos una decisión sobre las apelaciones urgentes dentro de las 72 horas de haber recibido su solicitud.

Si se necesita más información, Neighborhood se comunicará con usted para informarle que necesitamos más tiempo para revisar su solicitud.

## Apelaciones externas

Si aún no está satisfecho y ya completó una apelación con Neighborhood, puede solicitar que una organización de revisión independiente (IRO) revise su apelación. Las solicitudes de apelaciones externas se deben recibir dentro de los ciento veinte (120) días calendario de la decisión de su apelación. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood para obtener ayuda o instrucciones por escrito sobre cómo presentar una apelación externa.

## Audiencia Imparcial de Medicaid

Los miembros que no estén satisfechos con el resultado de la decisión de Neighborhood sobre una apelación pueden solicitar una Audiencia Imparcial dentro de los ciento veinte (120) días calendario posteriores a la decisión de su apelación. Después de completar el proceso de apelación interna con Neighborhood, puede solicitar una Audiencia Imparcial con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Usted tiene derecho a que los servicios cubiertos de Medicaid continúen mientras busca una audiencia imparcial. Si se rechaza la apelación de la Audiencia imparcial, usted puede ser responsable del costo de cualquier beneficio continuo que haya recibido. Para solicitar una Audiencia Imparcial de Medicaid:

Llame al **1-401-462-2132 (TDD marque 1-401-462-3363 /TTY marque 711)**,

Envíe su solicitud por fax al 1-401-462-0458,

Envíe su solicitud por correo electrónico a [OHHS.AppealsOffice@ohhs.ri.gov](mailto:OHHS.AppealsOffice@ohhs.ri.gov)

O envíe su solicitud por correo a:

EOHHS Appeals Office  
Virks Building, 3 West Road  
Cranston, RI 02920

También puede presentar una queja en cualquier momento durante el proceso de apelación con la Oficina del Comisionado de Seguros de Salud (OHIC, por sus siglas en inglés) Rhode Island Insurance Resource, Education y la Línea de Asistencia de Ayuda al Consumidor:

RIREACH  
1210 Pontiac Avenue  
Cranston, RI 02920  
Teléfono: 1-855-747-3224 (1-855-RIREACH)  
Sitio Web: [www.rireach.org](http://www.rireach.org)  
Correo Electrónico: [rireach@ripin.org](mailto:rireach@ripin.org)

Para recibir ayuda con su queja, reclamo o apelación, puede llamar a Servicios legales de Rhode Island al **1-401-274-2652**.

# Nuestro compromiso con la calidad

Queremos estar seguros de que tenga acceso a cuidados de salud de alta calidad. Nuestro programa de Mejoramiento de la calidad verifica importantes aspectos de la atención de su salud. Verificamos la calidad de la atención y los servicios de salud que recibe. Estamos trabajando permanentemente para mejorar la calidad.

Queremos estar seguros de que tenga:

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

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

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

Neighborhood observa los resultados de HEDIS y de CAHPS. Después compartimos los resultados con nuestros proveedores. Trabajamos con ellos para asegurarnos de que la atención y servicios que le brindan y los servicios que nosotros le brindamos aporten a su salud de manera positiva. Visite nuestro sitio web en [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org) si desea obtener más información sobre este programa. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood para solicitar copias impresas de esta información.

*CAHPS® es marca registrada de la Agencia de Investigación y Calidad en Atención de la Salud (AHRQ).*

## Su opinión importa

Neighborhood recibe siempre con beneplácito sus opiniones sobre la atención y los servicios que recibe como afiliado. ¿Tiene alguna sugerencia sobre cómo podemos mejorar? Considere lo siguiente:

1. **Incorpórese a nuestro comité asesor**  
Neighborhood organiza grupos de discusión y tiene comités de miembros que analizan formas de mejorar los servicios. Si tiene ideas o sugerencias sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios, políticas o la atención que recibe, incorpórese al equipo.

Llame a Defensa de los Afiliados de Neighborhood al **1-401-459-6172 (TDD/TTY 711)** para obtener más información.

2. **Llame a Defensa de los Afiliados de Neighborhood**

Defensa de los Afiliados de Neighborhood está siempre disponible para escuchar y abordar sus inquietudes y experiencias cuando se evalúan los servicios de atención de la salud. Nuestra Defensa de los Afiliados ayuda a los miembros de Neighborhood a presentar quejas y trabaja con el personal de planificación de la salud, grupos de asesores del consumidor y organizaciones de la comunidad que interactúan con los miembros de Neighborhood para asegurarse de que se atiendan sus necesidades. Si desea hablar con Defensa de los Afiliados de Neighborhood, llame al **1-401-459-6172 (TDD/TTY 711)**.

# Nuestro compromiso con la calidad (continuación)

## Fraude y abuso

Neighborhood tiene la obligación y el compromiso de detectar, investigar e informar los casos de fraude y abuso. Para proteger la disponibilidad de los servicios de atención de la salud, trabajamos para garantizar el uso correcto de los fondos destinados al programa Medicaid. Queremos que usted informe los casos en que haya sospecha de fraude y abuso. Se trata de situaciones que usted considera que no son correctas.

El fraude se produce cuando un afiliado o proveedor hace algo que no es honesto para que el mismo afiliado o proveedor u otra persona experimente resultados positivos o algún tipo de beneficio o incentivo. El abuso se produce cuando no se cumplen las operaciones y las prácticas médicas correctas y el resultado es un costo innecesario para el programa Medicaid. A continuación se incluyen algunos ejemplos de fraude y abuso:

- Compartir, prestar, cambiar o vender una tarjeta de identificación de Neighborhood o de Rhode Island Medicaid para que otra persona pueda recibir servicios de cuidados de salud.
- Usar la tarjeta de identificación de Neighborhood o de Rhode Island Medicaid de otra persona para recibir servicios de cuidados de salud.
- Usar el talonario de recetas de un proveedor. Alterar o falsificar la receta de un proveedor para obtener medicamentos.
- Recibir beneficios en Rhode Island y en otro estado a la vez.
- Mentir sobre sus ingresos o sobre su lugar de residencia para reunir los requisitos y ser elegible para recibir beneficios.
- Mentir sobre los servicios recibidos bajo atención autónoma.
- Vender o entregar medicamentos que se le recetaron a usted.
- Proveedores u hospitales que le facturan a usted o a Neighborhood por servicios que nunca brindaron.
- Proveedores u hospitales que le facturan a Neighborhood más de una vez por servicios que solo brindaron una vez.

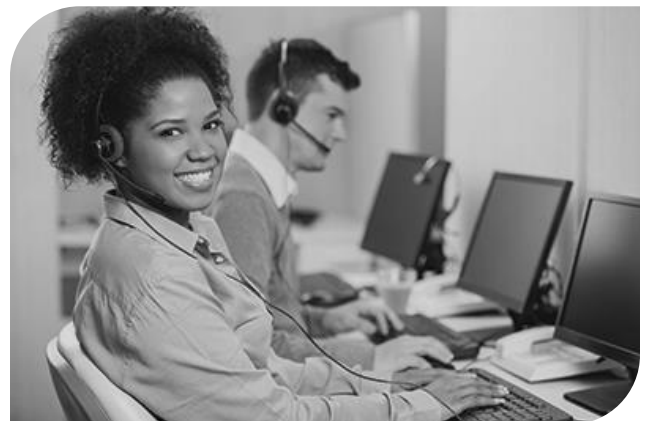
Proveedores que envían informes falsos a Neighborhood o al programa Rhode Island Medicaid para que usted pueda recibir servicios que solo se brindan cuando son necesarios desde el punto de vista médico.

Si tiene información relacionada con un supuesto incidente de fraude, mal uso o abuso, comuníquese con alguno de los siguientes organismos:

- Línea de atención permanente de cumplimiento de Neighborhood al 1-888-579-1551 o Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood. Su llamada es confidencial.
- Línea de atención permanente de fraudes del Departamento de Servicios Humanos de RI para informes sobre CCAP, SNAP, RI Works y GPA al (401) 415-8300;
- Departamento del Fiscal General de RI para informes sobre fraude a Medicaid, abuso de pacientes o negligencia o
- desvío de medicamentos al (401) 222-2556 o (401) 274-4400 ext. 2269;
- La Oficina del Programa Integridad de RI EOHHS para asistencia sobre todos los programas de salud y servicios humanos con fondos públicos al (401) 462-6503.

**Por correo postal:** Puede enviar un informe a:  
Collections, Claims, and Recovery Fraud Unit  
206 Elmwood Avenue  
Providence, RI 02907

**En línea:** Informe sospecha de fraude o mal uso:  
[www.dhs.ri.gov/Fraud/ReportFraud.php](http://www.dhs.ri.gov/Fraud/ReportFraud.php)



# Derechos y responsabilidades de los afiliados

## Sus derechos

Como afiliado de Neighborhood, usted tiene los siguientes derechos:

- Recibir información sobre Neighborhood, sus servicios, sus prestadores de servicios y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y derecho de privacidad.
- Participar con los prestadores de servicios que lo atienden en la toma de decisiones sobre sus cuidados de salud.
- La privacidad de todos los registros y comunicaciones según lo exige la legislación vigente. (Los empleados de Neighborhood cumplen una estricta política de confidencialidad con respecto a la información de sus afiliados.)
- Recibir atención respetuosa y personal independientemente de cuestiones de raza, origen nacional, sexo, identidad de género, edad, orientación sexual, afiliación religiosa o enfermedades preexistentes.
- Tener una conversación abierta sobre los servicios domiciliarios y en la comunidad que resulten adecuados, y las opciones de tratamiento necesarias desde el punto de vista médico para sus enfermedades, independientemente del costo o la cobertura del beneficio.
- Recibir una segunda opinión para las inquietudes médicas o quirúrgicas.
- Manifestar las quejas o apelación con relación a Neighborhood o la atención recibida a través de sus profesionales y/o agencias.
- Realizar recomendaciones sobre políticas referidas a derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Rechazar tratamientos y, en ese caso, esta decisión no afectará sus futuros tratamientos.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles.
- Estar libre de todo tipo de restricción o reclusión utilizado para presionar, sancionar, convencer o tomar represalias.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica y solicitar que se incluyan correcciones o modificaciones.
- Recibir servicios de cuidados de salud.

- Ejercer sus derechos y que el ejercicio de esos derechos no afecte negativamente la forma en que lo tratan Neighborhood y sus proveedores.
- Entender las condiciones y los beneficios del plan.
- Recibir materiales destinados a los afiliados que se puedan entender con facilidad, y en formatos que tengan en cuenta las necesidades especiales de los afiliados.
- Incluir la duración de la estadía después del parto para la madre y el recién nacido.

## Sus responsabilidades

Como afiliado de Neighborhood, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Elegir un PCP y un centro de atención primaria. Su PCP coordinará la totalidad de los servicios de atención de su salud. En cualquier momento puede cambiar el PCP que eligió llamando al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood.
- Tener todos sus servicios de atención de salud brindados o coordinados por un proveedor de la red de Neighborhood.
- Llevar con usted sus tarjetas de identificación de afiliado a Neighborhood y de Rhode Island Medicaid.
- En la medida de lo posible, suministrar la información que Neighborhood y sus prestadores de servicios y proveedores necesitan para atenderlo.
- Conocer sus problemas de salud y ayudar a planificar los tratamientos acordados entre usted y su proveedor.
- Cumplir los planes e instrucciones acordados con sus proveedores relacionados con sus cuidados de salud.
- Hablar con su PCP sobre todos los tratamientos con especialistas. Si necesita un especialista, su PCP trabajará con usted para asegurarse de que reciba atención de calidad.

# Derechos y responsabilidades de los afiliados

## (continuación)

- Primero pedir ayuda a su PCP si tiene una situación de urgencia médica. Si tiene una emergencia que pone en riesgo su vida, llame al 911 inmediatamente o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Usted, un amigo o un familiar deben llamar a su PCP al día siguiente.
- Informar a Neighborhood todo cambio en sus datos personales, por ejemplo nombre, domicilio, número de teléfono o si tiene otra cobertura de salud.

Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood si tiene preguntas sobre sus derechos y responsabilidades

## Base de datos Rhode Island All-Payer Claims

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

Usted tiene la opción de:

1. Si quiere que los datos de su familia ingresen en los registros, no tiene que hacer nada.
2. Si no quiere que sus datos ingresen en los registros, ingrese en [www.riapcd-optout.com](http://www.riapcd-optout.com). Si no puede ingresar en línea, llame al servicio de ayuda al consumidor de Seguro de Salud de Rhode Island al **1-855-747-3224**.

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

## CurrentCare®

Cuanta más información tengan sus proveedores sobre su historia clínica, mejor podrán atenderlo. Usted puede consultar a más de un proveedor. Puede realizar consultas en un hospital, consultorio del proveedor o en clínicas de la comunidad. Cada uno de estos proveedores podrá atenderlo mejor si todos tienen acceso a todos sus registros

médicos conservados en un solo lugar. CurrentCare® es una base de datos que les puede facilitar estos registros. Es la red de salud de Rhode Island, llevada en forma electrónica. Si usted se inscribe, da su autorización para que sus proveedores puedan ver su información de salud en la base de datos. De esta forma, todos sus proveedores están informados y pueden coordinar fácilmente su atención de salud. Si desea inscribirse en CurrentCare, llame al **1-888-858-4815**. La participación es gratuita.

## Planifique sus cuidados de salud

Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre sus cuidados de salud. Puede rechazar tratamientos o procedimientos en cualquier momento. Cuando usted ya no puede tomar decisiones de salud por sí mismo, hay documentos que le ayudarán para que se sepa cuál es su voluntad. Esos documentos son el testamento vital, el poder legal permanente y el documento de voluntades anticipadas.

- El **testamento vital** es un conjunto de instrucciones. Dice qué debería suceder si usted se enferma gravemente y no puede comunicarse.
- El **poder legal permanente** es un documento que permite que otra persona tome decisiones de salud por usted. Usted elige quién será esa persona. Puede ser su cónyuge, un familiar o un amigo.
- El **documento de voluntades anticipadas** explica el tratamiento que usted desea recibir si usted se enferma o se lesiona gravemente. Este documento puede ser escrito o tener forma oral.

Pida información a su proveedor de atención primaria sobre estas opciones. También puede encontrar formularios relacionados con estas opciones en el sitio web del Departamento de Salud de Rhode Island, [www.health.ri.gov/lifestages/death/about/livingwill/](http://www.health.ri.gov/lifestages/death/about/livingwill/).

# Prácticas de privacidad

Neighborhood usa y comparte información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés) para su tratamiento, el pago de sus cuidados de salud y para llevar adelante las operaciones comerciales. También podemos usar y compartir su información por otras razones, en la medida autorizada y exigida por la legislación vigente.

La PHI es información que puede utilizarse para identificarlo. Debe estar relacionada con su salud. Los registros médicos que tienen su nombre, número de afiliado u otra información que pueda identificarlo son ejemplos de PHI. La PHI puede ser oral, escrita u electrónica.

## Cómo usamos o compartimos la PHI:

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

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

Neighborhood tiene autorización u obligación legal para compartir su PHI a fin de ayudar al bien público. En algunos casos, hay muchos requisitos que Neighborhood debe cumplir para poder compartir su PHI. Para más información, consulte:

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html)

## Podemos usar o compartir su PHI de la siguiente forma:

- Cuando sea una exigencia legal.

- Para actividades de salud pública. Esto podría ocurrir para prevenir brotes epidémicos.
- En casos de abuso, abandono o violencia doméstica. Neighborhood solo puede compartir esta información con entidades que están autorizadas legalmente a recibir esta información.
- Para actividades de supervisión. Por ejemplo, para auditorías o investigaciones sobre fraude y abuso.
- Para procedimientos judiciales y administrativos. Para responder a sentencias o citaciones judiciales.
- Para aplicar la ley. Para ayudar a ubicar a una persona desaparecida o informar un delito.
- Para dar información sobre los fallecidos. PHI puede ser compartida con médicos forenses. Esto puede ser para identificar a una persona fallecida, descubrir la causa de la muerte o según lo permita la ley. Su PHI también puede ser compartida con directores de funerarias.
- Para la donación de órganos, ojos o tejido. Para ayudar a una entidad encargada de la obtención de órganos para trasplantes.
- Para investigaciones. Para estudiar una enfermedad, en la medida permitida por la ley.
- Por razones de higiene y seguridad. Para prevenir peligros para salud o la seguridad públicas en una emergencia.
- Para funciones de gobierno. Por ejemplo, para uso militar o de veteranos, seguridad nacional o servicios de protección.
- Para compensación laboral. Para cumplir con la legislación de compensación laboral.
- Para instituciones correccionales. Para personas que están bajo custodia: 1. Para brindar atención de salud; 2. Para proteger su salud y la salud de los demás; 3. Para la seguridad de la institución.

La legislación federal y estatal puede limitar el uso y la divulgación de la PHI. Esto incluye información muy privada sobre su persona. Puede incluir legislación federal sobre:

- VIH/SIDA
- Salud del comportamiento
- Pruebas genéticas

# Prácticas de privacidad (continuación)

- Uso de drogas y alcohol
- Información sobre enfermedades de transmisión sexual y salud reproductiva
- Abuso o negligencia de menores o adultos, incluso agresión sexual

Si corresponde la aplicación de leyes más estrictas, Neighborhood cumplirá con la normativa de la legislación más estricta.

Para más información, consulte:

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

Como afiliado, usted da su consentimiento para que Neighborhood use y divulgue su PHI para el pago, tratamiento y operaciones de cuidados de salud. Neighborhood debe tener su autorización para:

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

Salvo lo especificado en este aviso, Neighborhood usa y comparte su PHI solamente con su autorización escrita. Usted puede cancelar su autorización en cualquier momento salvo en la medida de lo que ya hayamos actuado. Deberá escribirnos para que cancelemos su autorización.

## Neighborhood Health Plan of Rhode Island:

Attn: Member Services  
910 Douglas Pike  
Smithfield, RI 02917

## Usted tiene los siguientes derechos:

- Pedir que se limite el uso y la divulgación que Neighborhood hace de su PHI. Usted puede pedir que su PHI no se use ni se comparta con fines de tratamiento, pagos y operaciones. También puede solicitar que Neighborhood no comparta su PHI con familiares, amigos u otras personas que intervengan en su atención. Trataremos de respetar su pedido pero no estamos obligados a hacerlo.
- Pedir que su PHI se comunique en forma privada.
- Pedir que se lo contacte a través de un medio específico (por ejemplo, por teléfono celular) o en otro lugar. Neighborhood cumplirá los pedidos razonables cuando la divulgación de su PHI pueda ponerlo en riesgo.
- Revisar y obtener una copia de su PHI. En algunos casos, podremos rechazar el pedido. Neighborhood no tiene copias completas de sus historias clínicas. Comuníquese con su PCP para solicitar una copia de sus historias clínicas.
- Realizar cambios en su PHI si considera que está incompleta o tiene errores. Debe solicitarlo por escrito y especificar las razones de la modificación. Estos cambios solo se incluirán en sus registros de afiliado a Neighborhood. Si rechazamos su pedido, puede presentar una carta en la que exprese su desacuerdo con nuestra posición.
- Pedir un informe en el que se indique cuándo se ha compartido su PHI. Puede solicitar una lista de las veces que Neighborhood ha compartido su PHI durante los últimos seis años anteriores a la fecha de su pedido. La lista incluirá información sobre con quién y por qué compartimos la información. La lista no incluirá la PHI que hemos compartido con fines de tratamiento, pago u operaciones de atención de la salud.
  - Con usted sobre su propia PHI.
  - Por motivos autorizados o exigidos legalmente.
  - Con su aprobación.
  - A personas que participan en su atención.
  - En interés de la seguridad nacional.
  - A institutos correccionales o funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que tienen la custodia de una persona reclusa.
  - Como parte de un conjunto limitado de datos.
  - Antes del 14 de abril de 2003.
- Pedir a Neighborhood una copia impresa de este aviso en cualquier momento. También puede obtener una copia en nuestro sitio web: [www.nhpri.org](http://www.nhpri.org).
- Recibir notificación en caso de que ocurra una violación relacionada con su PHI. Neighborhood le notificará todo acceso o divulgación no autorizada relacionada con su PHI.



- Presentar una queja si considera que se han violado sus derechos a la privacidad. Neighborhood no tomará medida alguna contra usted si usted presenta una queja. No se modificarán sus beneficios. Para presentar una queja, llame al funcionario de Neighborhood encargado de la privacidad al **1-855-966-4774**. También puede presentar una queja por escrito dirigida a:

**Neighborhood's Privacy Official**

Attn: Corporate Compliance  
 910 Douglas Pike  
 Smithfield, RI 02917

También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos.

**Por escrito:**

**Office for Civil Rights, DHHS**  
 JFK Federal Building, Room 1875  
 Boston, MA 02203

**Por teléfono:**

1-800-368-1019  
 1-800-537-7697(TDD/TTY)

**Por fax:**

1-202-619-3818

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

Si tiene alguna pregunta sobre esta notificación, desea recibir una copia o más información, llame al **1-401-459-6020 (local)** o **1-800-459-6019 (llamada gratuita)**



## Nuestras obligaciones

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

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

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

# Cancelación de la inscripción y desafiliación

Puede cambiar su plan de salud durante el período anual de afiliación abierta que rige en el estado o dentro del plazo de 90 días calendario a partir de su afiliación a Neighborhood. Si desea cancelar su inscripción en cualquier otro momento, puede hacerlo por alguna de las siguientes razones: mala calidad de la atención, mala continuación de la atención (por ejemplo, no tienen acceso a su PCP o a los servicios de especialistas necesarios), discriminación, falta de acceso al transporte, mudanza a otro estado o por otras razones importantes. Si usted se desafilia, tendrá que completar un formulario de Cambio de plan de salud. Llame al Servicio de atención a los afiliados de Neighborhood o visite <http://www.eohhs.ri.gov/> para obtener una copia de este formulario. La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Rhode Island (EOHHS) decidirá si puede cambiar de plan.

## Pérdida de elegibilidad

Cualquier persona puede perder su elegibilidad (o la cobertura) Medicaid por diversas razones, por ejemplo, por mudarse o por no concurrir a una cita de recertificación programada. Si usted pierde su elegibilidad Medicaid, Neighborhood no puede cubrir sus servicios. La elegibilidad financiera la decide el Departamento de Servicios Humanos de Rhode Island (DHS).

## Cancelación de beneficios

Entre los motivos para la cancelación se incluyen:

- Permitir el uso no autorizado de la tarjeta de identificación de afiliado de Neighborhood
- Conducta abusiva o que altere el orden
- Pérdida de elegibilidad

# Avisos de no discriminación y asistencia con el idioma

Neighborhood Health Plan of Rhode Island cumple con todas las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina por cuestiones de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Neighborhood Health Plan of Rhode Island no excluye a las personas ni ejerce un trato diferente por cuestiones de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Neighborhood Health Plan of Rhode Island:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que se comuniquen con nosotros de manera efectiva, a saber:
  - Intérpretes calificados de idioma de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formato electrónico accesible, otros formatos)
- Ofrece servicios de idiomas gratuitos para las personas cuyo idioma natal no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el coordinador de reclamos y apelaciones de Neighborhood.

Si cree que Neighborhood Health Plan of Rhode Island no ha cumplido con la prestación de estos servicios o ejerció discriminación de alguna manera por cuestiones de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante: Coordinador de reclamos y apelaciones de Neighborhood, 910 Douglas Pike Smithfield, RI 02917, Teléfono: 1-401-459-6000 (711 TTY), Fax: 1-401-709-7005, Correo electrónico: GAUMailbox@nhpri.org Puede presentar su reclamo personalmente, o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar su reclamo, puede obtenerla a través del Coordinador de reclamos y apelaciones de Neighborhood.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, en forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o teléfono o por correo dirigido a: U.S. Department of Health and Human

Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Puede obtener los formularios de queja en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

**Inglés:** ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Español:** ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Portugués:** ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Chino:** 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-401-459-6009 (TTY: 711)。

**Francés Creole:** ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Camboyano:** ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយភ្នែកភាសា ដោយមិនគិតលុយ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-401-459-6009 (TTY: 711)។

**Francés:** ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-401-459-6009 (ATS : 711).

**Italiano:** ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Laosiano:** ໂບດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Árabe:**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-401-459-6009 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

**Ruso:** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-401-459-6009 (телетайп: 711).

**Vietnamita:** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Kru:** Dè dɛ nìà kɛ dyédɛ gbo: ɔ jũ ké m̩ [Bàsɔ̀wò-wùdù-po-nyò] jũ ní, nĩ, à wuɖu kà kò d̩ò po-poò b̩ɛ̀n̩ m̩ gbo kpáa. Ɖá 1-401-459-6009 (TTY: 711)

**Ibo:** Ige nti: O buru na asu Ibo asusu, enyemaka diri gi site na call 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Yoruba:** AKIYESI: Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Polaco:** UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-401-459-6009 (TTY: 711).

**Coreano:** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-401-459-6009 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

**Tagalo:** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-401-459-6009 (TTY: 711).