

amigos cercanos

AVAILABLE IN
ENGLISH



BOLETÍN TRIMESTRAL
INVIERNO 2014-2015

Notificación Anual de Miembros

Gracias por elegir a Neighborhood Health Plan of Rhode Island. Este número de Amigos Cercanos contiene información importante acerca de los beneficios, programas y servicios que Neighborhood ofrece a usted y su familia. Queremos asegurarnos de que entiende y estamos contentos con nuestros servicios.

iGuarde esta edición durante todo el año para sus archivos!

Actualización Importante sobre Cómo Obtener un Pase de Autobús

Los miembros de Medicaid inscritos en RItE Care, RItE Share, Niños con Necesidades Especiales de Salud, Katie Beckett, hijos adoptivos o de Expansión de Medicaid son elegibles para obtener un pase de autobús.

Usted ya no podrá obtener el pase en el supermercado. En su lugar, llame a Logisticare al **1-855-330-9131 (TTY 1-866-288-3133)** para solicitar un pase de autobús. Los pases de autobús están disponibles únicamente para las citas médicas.

Cuando solicite un pase de autobús:

- Dígame a Logisticare la fecha y hora de la cita médica, así como el nombre del proveedor.
- Llame para solicitar un pase de autobús al menos siete días laborables antes de la cita.
- Los pases de autobús le serán enviados por correo a usted.
- Asegúrese de que Logisticare tenga su dirección correcta.
- Los miembros de Medicaid que tienen citas médicas frecuentes pueden programar más de un viaje a la vez.
- Para obtener más información, vaya a www.eohhs.ri.gov y escriba Transportation en el cuadro de búsqueda.

Como siempre, por favor utilice la familia y amigos para las necesidades de transporte antes de llamar a Logisticare.

Póngase en Contacto con Nosotros para más Información

Servicios para Miembros de Neighborhood

Local 1-401-459-6020

Llamada gratuita 1-800-459-6019

TTY 711

Sitio Web www.nhpri.org

Otros Números Importantes

Beacon Health Strategies (behavioral health/substance abuse services)

1-800-215-0058

Enfermedades Transmisibles 1-401-222-2577

Departamento de Servicios Humanos

Línea de Ayuda para Adultos en Atención

Supervisada 1-401-784-8877

Servicios Legales (Rhode Island)

1-401-444-5727

Departamento de Salud de Rhode Island

1-401-222-5960

División de Asuntos de la Vejez de Rhode

Island 1-401-462-3000

The Point 1-401-462-4444

Línea Directa para Víctimas de Crímenes

1-800-494-8100

Programa WIC (Mujeres, Bebés y Niños)

1-800-942-7434

Centro de Control de Intoxicaciones/En-

venenamientos 1-401-444-5727

VIH/SIDA y Enfermedades de Transmisión

Sexual 1-401-222-2320

DENTRO DE ESTA EDICIÓN

Cuidado Médico Especializado
y Referimientos p3

Nuestros Supervisores de
Casos Pueden Ayudarle p6

Razones para llamar a
Servicios para Miembros.... p9

Encontrar un Proveedor es Fácil

El Directorio de Proveedores de Neighborhood enumera todos los proveedores de nuestra red. Eso incluye la atención primaria, atención especializada y médicos de salud del comportamiento, así como hospitales y centros de cuidado de urgencia. El directorio le da detalles sobre cada uno de los proveedores y hospitales de Neighborhood. Esta información puede ayudar a elegir dónde obtener la atención médica que necesita. Vaya a www.nhpri.org o llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TTY 711)** de nuestro Directorio de Proveedores más reciente.

Su Proveedor de Cuidado Primaria (PCP)

Su proveedor de cuidado primario se llama un PCP. Su PCP es el proveedor que lo conoce mejor.

Su PCP quiere que se mantenga saludable. Asegúrese de informarle a él/ella acerca de sus problemas médicos, visitas a otros proveedores, clínicas de atención de urgencia (sin cita), o la sala de emergencias. Usted puede llamar al consultorio del médico las 24 horas del día, siete días a la semana. Alguien estará allí para ayudarle a obtener la atención que necesita. Si nadie puede tomar su llamada, habrá un servicio de contestador o un contestador automático. Le dirá qué hacer en caso de emergencia, cómo se puede comunicarse con su PCP o referirle a otro proveedor que le puede ayudar.

Su PCP:

- Le ayudará cuando usted o su hijo tenga un problema médico.
- Proveerá chequeos de rutina y las vacunas (inyecciones).
- Coordinará su cuidado con un especialista.
- Solicitará recetas o pruebas para usted.
- Le dará consejos y responderá a preguntas sobre su salud.

La Elección de un PCP

Cuando se afilia a Neighborhood tendrá que elegir un PCP de nuestra red. Cada miembro de su familia puede tener su propio PCP. Elija un PCP cuya oficina esté cerca de su casa o sea recomendado por un amigo.

Nuestro directorio de proveedores enumera todos los proveedores de atención primaria de nuestra red. También le indica donde se encuentra la oficina del proveedor, el número de teléfono, los idiomas que él/ella habla, el horario en que la oficina está abierta y si no están aceptando nuevos pacientes. Para ver el directorio, visite nuestro sitio web en www.nhpri.org. También puede solicitar una copia llamando a Servicios para Miembros de Neighborhood. Una vez que haya elegido un PCP, llámenos y háganos saber.

Si estabas viendo un PCP cuando se afilió a Neighborhood, compruebe que él/ella está en nuestra red. Si él/ella no está, por favor llámenos y nosotros le ayudaremos a encontrar un PCP que pertenezca a nuestra red.

Si usted no elige un PCP, Neighborhood elegirá uno para usted. El nombre de él/ella y número de teléfono se mostrarán en su tarjeta de identificación de miembro. El PCP se encontrará localizado cerca de donde usted vive y habla su idioma.

Cómo Cambiar de PCP

Usted puede cambiar su PCP o el PCP de su hijo en cualquier momento. Mire nuestro directorio de proveedores para elegir un PCP, o podemos ayudarle a elegir uno nuevo que se adapte a sus necesidades. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood para cambiar su PCP. Una vez que tenga un nuevo PCP, llame a la oficina del proveedor para hacer su primera cita de inmediato.

Si su PCP se retira de la red de Neighborhood, le enviaremos una carta para informarle. Usted puede elegir otro PCP de nuestra red o se le asignará a uno cerca de su casa. Por favor, llame a Servicios para Miembros de Neighborhood si necesita ayuda para elegir un nuevo proveedor de atención primaria.

Cuidado Continuo y Tratamiento

Los proveedores a veces salen de nuestra red, ya que se han mudado, jubilado, o quieren salir de nuestra red. Hay momentos en que Neighborhood le dejará temporalmente recibir cuidado de su PCP o especialista después de que él/ella ha dejado a nuestra red. Esto se llama atención continua. La relación con su proveedor es importante. Si está embarazada o está recibiendo tratamiento para una condición médica continua, podemos trabajar con su proveedor para que él/ella puede continuar atendiéndole durante un período de tiempo. Vamos a trabajar con usted y su proveedor para asegurar una transición segura y cómoda de su atención médica a otro proveedor. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood si su proveedor deja nuestra red y usted tiene que seguir viéndole a él/ella por un tiempo.

Para miembros de Rhody Health Partners y Rhody Health Partners Expansion cubiertos previamente por otro plan de salud, Neighborhood aceptará cualquier autorización previa para la salud médica o del comportamiento. Vamos a cubrir estos servicios durante seis meses o la duración de la autorización anterior (el que sea mayor) después de su inscripción. Usted debe haber recibido estos servicios dentro de los últimos 90 días calendario a partir de la salida de su cobertura anterior. Vamos a aceptar autorizaciones previas de medicamentos durante 60 días después de su fecha de inscripción. También se le permite continuar el tratamiento con cualquier proveedor fuera de la red por seis meses después de su fecha de inscripción. Vamos a coordinar con su plan de seguro de salud anterior para garantizar una transición fluida y sin interrupciones en el tratamiento. Vamos a trabajar con usted para elegir un proveedor de nuestra red con experiencia similar o mayor en el tratamiento de sus necesidades.

Cuidado Médico Especializado y Referimientos

Un especialista es un proveedor que cuida a una cierta parte del cuerpo. Él/ella tiene entrenamiento especial y educación sobre estas áreas del cuerpo o ciertas enfermedades. Su proveedor de cuidado primario es responsable de su cuidado de rutina y chequeos anuales. Él/ella lo referirá a un especialista cuando lo necesite.

Su PCP puede decidir si usted debe consultar a un especialista. Él/ella le dará una referencia. Una referencia significa que su proveedor recomienda este especialista para diagnosticar y tratar su problema de salud. Su PCP le informará al consultorio del especialista saber que usted va a programar una cita.

Usted no tiene que ver al especialista recomendado por su proveedor. Usted puede pedirle a su PCP que le dé el nombre de otro especialista. Si usted no ve al especialista no afectará su futuro tratamiento.

También puede rechazar el tratamiento que un proveedor especialista recomienda. Si se niega el tratamiento médico o una referimiento, póngase en contacto con su PCP para hablar acerca de otras opciones, o llamar a Servicio para Miembros de Neighborhood para obtener los nombres de otros proveedores.

A veces, pero no muy a menudo, se necesita la aprobación de Neighborhood antes de ver a un especialista. Después de que su proveedor recomienda un especialista, él/ella se comunicará con Neighborhood para obtener el permiso para cuidar de usted.



¿Puedo ver a un especialista que no está en la red de Neighborhood?

A veces puede ser necesario que usted vea a un especialista que no está en la red de Neighborhood. Su PCP debe obtener la aprobación de Neighborhood antes de recibir estos

servicios. Si recibe servicios de un proveedor que no está en nuestra red y no tiene la aprobación de Neighborhood primero, es posible que tenga que pagar por los servicios.

¿Necesito siempre un referimiento?

Un auto-referimiento es cuando usted hace una cita en la oficina de un especialista sin hablar primero con su PCP. Si hace una cita con un especialista sin hablar primero con su PCP, elija un proveedor de la red de Neighborhood. Asegúrese de decirle a su PCP sobre la visita.

Hay algunos servicios que no requieren un referimiento de su PCP. Usted no necesita un referimiento para:

- Servicios de emergencia dentro y fuera de Rhode Island
- La atención de urgencia (sin citas)
- Hasta un examen anual y cinco visitas ginecológicas por año para las pruebas y el tratamiento de las infecciones de

transmisión sexual (ITS)

- Tratamiento de las ITS a través del Departamento de Salud del Estado
- Servicios de uso de sustancias y salud del comportamiento para pacientes externos (llamar a Beacon Health Strategies al 1-800-215-0058 para coordinar su cuidado)
- Hasta un examen de rutina de la vista por año
- Planificación Familiar, consejería o visitas de control de natalidad
- Clases sobre el parto, la crianza de los hijos, y para dejar de fumar

Segunda Opinión

Como miembro de Neighborhood, usted tiene el derecho de obtener una segunda o tercera opinión. Esto significa que puede ver a otro proveedor si usted no cree que debería tener el tratamiento o cirugía que su proveedor recomienda. No se requiere una segunda opinión. Si decide obtener una segunda opinión, no le cuesta nada. Usted no necesita una autorización previa para ver a otro proveedor de nuestra red. Llame a Servicio para Miembros de Neighborhood para encontrar un proveedor para una segunda o tercera opinión.

Libertad de Elección

Las mujeres inscritas son libres de elegir cualquier proveedor dentro o fuera de la red para la planificación familiar (visitas, suministros y medicamentos), consejería, o visitas de control de la natalidad sin referimiento médico.

Atención de Urgencia

La atención de urgencia es cuando se necesita atención rápidamente, pero no es una emergencia que amenaza su vida. Este tipo de cuidado se llama atención de urgencia.

Algunos ejemplos de los problemas que necesitan atención urgente son:

- Un dolor de garganta
- Una erupción en la piel
- Conjuntivitis
- Una fiebre de bajo grado
- Una infección del oído

Si necesita atención urgente, llame a su PCP y dígame que necesita programar una visita por enfermedad. Su PCP debe darle una cita dentro de 24 horas o él/ella le dirigirá a un centro de urgencias (sin citas) en la red de Neighborhood. Busque en el directorio de proveedores en línea en www.nhpri.org para obtener una lista de los centros de atención de urgencia de nuestra red. También puede llamar a Servicios para Miembros de Neighborhood.

Si no puede comunicarse con su PCP usted debe ir a un centro de urgencias (sin citas) y mostrar su tarjeta de identificación de miembro de Neighborhood. Un médico o enfermera le examinará y le dirá lo que está mal, y qué tipo de tratamiento pueda necesitar. Este examen no le costará nada.



Servicios de Emergencia

Una emergencia es una enfermedad o lesión que amenaza la vida. Puede causar dolor grave o daño a su cuerpo o su salud si usted no recibe tratamiento de inmediato. Algunos ejemplos de emergencias son:

- Trauma
- La sobredosis de drogas
- Sangrado que no se detiene
- Cambio en el nivel de alerta
- Convulsiones (o un cambio en el patrón de las convulsiones)
- Las complicaciones del embarazo, como el sangrado sin parar o dolor severo
- Envenenamiento o tragar una sustancia peligrosa
- Dolor o presión muy fuerte
- Dificultad severa para respirar
- Lesión grave en la cabeza
- Pensamientos de suicidio

Qué hacer en caso de emergencia

Si usted tiene una emergencia, llame al 911 y pida ayuda o vaya directamente a la sala de emergencia del hospital más cercano. El hospital no tiene que ser parte de la red de Neighborhood. La autorización previa no es necesaria para recibir los servicios de emergencia. Llame a su PCP al próximo para informarle a él/ella acerca de su visita a la sala de emergencia. Después de que ha sido tratado en la sala de emergencia, es posible que deba permanecer en el hospital para recibir más atención. Estos se llaman servicios de post-estabilización. Estos servicios se utilizan para asegurarse de que puede volver a casa con seguridad y otra emergencia no suceda.

Servicios Hospitalarios

A veces puede necesitar los servicios de un hospital. Estos pueden ser los servicios de internación (pasar la noche) por una enfermedad o cuando tiene un bebé. También pueden ser servicios para pacientes externos como pruebas de laboratorio, rayos X, o cirugías. Su PCP o especialista le dará una copia escrita de las pruebas de pacientes externos o servicios que usted necesita. Llévela con usted y muéstrela al personal del hospital. Algunos servicios para pacientes externos necesitan la aprobación de Neighborhood. Su proveedor puede llamar a Servicio para Miembros de Neighborhood para más información.

Los servicios para pacientes hospitalizados son cuando usted tiene que permanecer en el hospital. El hospital nos pedirá una autorización para su cuidado. Si el proveedor que le ingresa al hospital no participa con Neighborhood, debe llamar a su PCP dentro de 24 horas. Si usted no puede llamar, pídale a un amigo o familiar que llame por usted. Sólo debe ir al hospital cuando necesite atención médica de emergencia o su proveedor le ha recomendado ir allí. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood si tiene alguna pregunta sobre los servicios

Obtenga la Aprobación Antes de tener una Tomografía

Neighborhood se ha asociado con MedSolutions Inc. para la autorización previa de algunos servicios de radiología para pacientes externos. Esto significa que su proveedor tiene que pedir aprobación a MedSolutions para tomografías de MRI, CT y PET, y para las pruebas de cardiología nuclear, antes de recibirlos. No se le debe cobrar por estos servicios de radiología. Si tiene preguntas, llame a Servicio para Miembros de Neighborhood.

Cuidado Fuera del Área y Fuera de la Red

Usted tiene cobertura para atención de emergencia en los Estados Unidos y sus territorios como Puerto Rico. Si usted se encuentra fuera de Rhode Island (fuera del área) y tiene una emergencia, llame al 911 de inmediato o vaya a la sala de emergencias más cercana. Cuando regrese a casa, llame a su PCP y dígame a él / ella lo que pasó. Si usted recibe una factura por los servicios de emergencia que recibió, envíelo a Servicios para Miembros de Neighborhood:

Neighborhood Health Plan of Rhode Island

Attn: Fiscal Operations
299 Promenade Street
Providence, RI 02908

El resto de los beneficios cubiertos, el cuidado y los servicios prestados fuera del área tienen que ser aprobados por Neighborhood primero.

A veces puede necesitar la atención de un proveedor que no está en nuestra red. Este proveedor está fuera de la red. Para ver a un proveedor fuera de la red tendrá que obtener la aprobación de Neighborhood antes de hacer una cita.

Su proveedor debe presentar la solicitud de revisión. Llame a Servicio para Miembros de Neighborhood para aprender más.

Neighborhood revisará las solicitudes de atención médica que no sean de emergencia y servicios de proveedores que no están en nuestra red. Una de las siguientes condiciones debe ser cumplida:

- Los servicios no están en nuestra red.
- Los proveedores con la misma formación no están en nuestra red.
- Su proveedor deja nuestra red y usted está recibiendo tratamiento por una condición médica grave y repentina o condición médica permanente; o está en su segundo o tercer trimestre del embarazo.
- Usted recibe atención de seguimiento de los servicios de emergencia.
- Usted tiene una relación establecida con un PCP o especialista.

Los niños miembros con Necesidades Especiales de Salud que tienen una relación con un proveedor fuera de la red pueden continuar recibiendo los servicios durante un máximo de seis meses después de la inscripción. Vamos a ayudar en la transición de su cuidado de salud a un proveedor de Neighborhood con la misma o mayor experiencia para tratar sus necesidades.



Servicios de Salud Mental

Los servicios de salud mental y abuso de sustancias se denominan servicios de salud del comportamiento. Neighborhood ofrece excelentes beneficios para la salud del comportamiento a través de nuestro socio Beacon Health Strategies. Para obtener el nombre de un proveedor de salud del comportamiento o de beneficios, llame a Beacon al **1-800-215-0058**. Este número también aparece en su tarjeta de identificación de miembro de Neighborhood. Beacon está disponible las 24 horas del día, siete días a la semana para ayudarlo. Su llamada es confidencial.

Los niños que necesitan para ser ingresados en el hospital para recibir atención de salud del comportamiento tienen que trabajar con Kid's Link RI. Llame a Kid's Link RI al **1-866-429-3979**, su proveedor de salud médica o del comportamiento o Beacon para aprender más.

Nuestro directorio de proveedores enumera todos los proveedores de salud del comportamiento de la red de Beacon. También le indica donde se encuentra la oficina del proveedor, cómo comunicarse con él/ella, y qué tipo de servicios se proporcionan (salud del comportamiento o abuso de sustancias). Llame a Beacon ayuda para encontrar al proveedor que sea adecuado para usted.

Como miembro de Neighborhood, usted tiene derecho a muchos servicios de salud del comportamiento. Cubrimos muchas terapias. Usted está cubierto por servicios intensivos tales como hospitalizaciones y algunas instalaciones de tratamiento residencial. También está cubierto por servicios de salud del comportamiento para pacientes externos tales como individual, familiar y consejería de pareja. Llame a Beacon con cualquier pregunta sobre beneficios.

Se requiere autorización previa para las estancias hospitalarias, centros de tratamiento residencial agudo, y participación en el programa de día/noche. Su proveedor de salud médica o del comportamiento necesitará llamar a Beacon. Usted puede llamar al proveedor directamente para programar citas para los servicios de comportamiento para pacientes externos. Se necesita una autorización previa después de 12 visitas. Su proveedor puede llamar a Beacon para asegurarse de que cualquier visita adicional sea cubierta

Nuestros Supervisores de Casos Pueden Ayudarle

Supervisión de casos

Queremos ayudarle a conseguir lo que necesita para mejorar su salud y mantenerse saludable. Nuestro programa de supervisión de casos le dará la atención extra que necesita para que esté bien. Cuando usted es parte de este programa recibe el apoyo de un supervisor de casos personal. Un supervisor de casos es su aliado en el cuidado de la salud. Los supervisores de casos son enfermeras y otro personal de apoyo.

Un supervisor de casos trabajará con usted, su familia, sus proveedores, así como agencias de recursos de la comunidad. Le ayudaremos a coordinar un plan de cuidado médico que satisfaga sus necesidades. El objetivo de la supervisión de casos es ayudarle a tomar decisiones sobre su plan de atención. Podemos ayudarle a:

- Hablar con sus proveedores
- Enseñarle acerca de su plan de cuidado y la importancia de mantener sus citas
- Asegurarse de que usted entiende lo que tiene que hacer para estar saludable
- Hablar por usted, si es necesario
- Conseguir la mejor atención posible

Un supervisor de casos está disponible para ayudarle de lunes a viernes, de 8:30 am a 5:00 pm. El programa de supervisión de casos es de carácter voluntario. Puede llamar a Servicio para Miembros de Neighborhood para:

- Obtener más información
- Inscripción en el programa
- Que no le envíen más información
- Dejar el programa

Beacon Health Strategies, nuestro socio de salud del comportamiento, ofrece supervisión de casos de problemas de salud mental o de uso de sustancias. No se necesita autorización de su proveedor de servicios de salud del comportamiento. Llame a Beacon al 1-800-215-0058 para hacer cualquier pregunta. Este número también aparece en su tarjeta de identificación de miembro de Neighborhood. Beacon está disponible las 24 horas del día, siete días a la semana para ayudarle. Su llamada es confidencial.



Manejo de la enfermedad

Las condiciones crónicas como el asma, la diabetes y la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) pueden ser difíciles de manejar. Nuestro programa de manejo de la enfermedad puede ayudarle a vivir una vida sana y activa.

Como parte del programa, usted:

- Recibirá información acerca de su condición como pruebas especiales, medicamentos, nutrición, y otras cosas que puede hacer para mantenerse saludable y mantener su condición bajo control.
- Recibir consejos sobre cuestiones importantes para preguntar a su proveedor acerca de su condición.
- Tener acceso a las enfermeras que pueden ayudarle a controlar su condición.

El programa de manejo de la enfermedad es de carácter voluntario. Puede llamar a Servicio para Miembros de Neighborhood para:

- Obtener más información
- Inscripción en el programa
- Que no le envíen más información
- Dejar el programa

Neighborhood cuenta con una Defensora (de derechos) de los Miembros

Llame a nuestra confidencial, de confianza y solucionadora de problemas Jackie Dowdy al 1-401-459-6172 para obtener más información.

Recordatorios Saludables

Salud Mamaria

La importancia de las Mamografías

La salud materna es importante. Aquí hay algunas cosas que usted puede hacer.

- Hágase un examen clínico de los senos cada año con su médico o enfermera practicante, quien usa sus manos para detectar bultos u otros cambios
- Hable con su médico acerca de la historia de cáncer de mama de su familia, cuando usted debe tener su primera mamografía y con qué frecuencia debe hacerse las mamografías
- Pida a su médico o enfermera practicante que le muestre cómo revisar sus propios senos para detectar bultos u otros cambios inusuales. Esto se llama un autoexamen del seno.



¿Qué es una mamografía?

- Una mamografía es una radiografía de la mama y se utiliza como prueba de detección para el cáncer de mama o para saber más acerca de un bulto que se siente
- El médico puede ordenar una mamografía en base a su edad, su salud y la de su familia
- Las mamografías pueden ayudar a los médicos a detectar el cáncer de mama tempranamente

Lo mejor que puede hacer por la salud del seno es hablar con su médico acerca de lo que es mejor para usted.

CurrentCare®

Cuanto más información sus proveedores tengan acerca de su historial médico, mejor pueden cuidar de usted. Usted puede ver más de un proveedor. Usted puede haber tenido visitas a un hospital, la oficina del proveedor o clínica de la comunidad. Cada uno de estos proveedores puede hacer un mejor trabajo cuidando de usted si tienen acceso a todos sus registros médicos en un solo lugar. CurrentCare® es una base de datos que les puede dar esos registros. Es la red de salud electrónica de Rhode Island. Si usted se registra, les da permiso a sus proveedores para ver su información médica en la base de datos. Esto mantiene a todos sus proveedores informados y les permite coordinar fácilmente su atención médica. **Si desea inscribirse para currentcare, llame 1-888-858-4815. Es gratis afiliarse.**

Para obtener más información acerca de la vacuna contra la gripe, llame a su proveedor o visita www.health.ri.gov/flu

Atención Miembros con Cobertura de Extended Family Planning (Planificación Familiar Extendida)

Los miembros con cobertura de Extended Family Planning tienen servicios limitados que están cubiertos por Neighborhood. Ellos incluyen exámenes, visitas de planificación familiar y las recetas de planificación familiar. Los centros de salud comunitarios proporcionan estos servicios, así como los servicios de atención primaria que no están cubiertos bajo este beneficio.

Base de Datos de Reclamaciones de Todo los Pagadores de Rhode Island

Neighborhood está obligado por ley a informar los datos sobre el uso y los costos de atención de la salud de sus miembros. Esta información será puesta en la Base de Datos de Reclamaciones de Todo los Pagadores de Rhode Island. Será utilizado por los responsables de formular políticas para tomar mejores decisiones de salud.

Usted tiene la opción:

1. Si desea que los datos de su familia permanezcan en los registros, no tiene que hacer nada.
2. Si desea que sus datos sean dejados fuera, por favor vaya a www.riapcd-optout.com. Si usted no puede conseguirlo en línea, por favor llame al Seguro de Salud de Apoyo al Consumidor de Rhode Island al **1-855-747-3224**.

Si tiene preguntas o desea obtener más información, envíe un correo electrónico a riapcd@ohic.ri.gov.

Consejos para Usar sus Beneficios de Farmacia

Neighborhood ofrece beneficios de medicamentos recetados y de venta sin recetas. Usted puede ir a casi cualquier farmacia en Rhode Island para obtener sus medicamentos. Muchas de las farmacias de nuestra red están abiertas las 24 horas del día.

Los medicamentos con receta que cubre su plan de salud se enumeran en su formulario. Existen muchos medicamentos en el formulario de Neighborhood. Un pequeño número de ellos necesitan la aprobación de Neighborhood antes de que puedan ser cubiertos. Su proveedor puede llamar a Servicio para Miembros de Neighborhood para obtener la aprobación. Nuestro formulario describe cómo aprobamos los medicamentos. También tiene otra información sobre nuestros servicios de farmacia.

Neighborhood cubre muchos productos de venta sin recetas, también. Estos productos, como el Ibuprofen, se encuentran en el estante en su farmacia. Ellos todavía requieren una receta de su proveedor.

Algunos miembros tienen que hacer copagos por medicamentos. Los copagos son por lo general \$1 por medicamentos genéricos y \$3 por medicamentos de marca recetados. Si usted tiene copagos, la cantidad que debe pagar está en su Tarjeta de Identificación de Miembro de Neighborhood. Mire el lado frontal de la tarjeta, en la parte inferior cerca de "Rx".

A los miembros de Neighborhood se les requiere usar un medicamento genérico primero, antes de recibir la versión de marca. Hay un número limitado de medicamentos de marca que están cubiertos, y el estado actualiza esta lista de manera regular. La mayoría de los medicamentos de marca requieren autorizaciones previas. Algunas drogas genéricas también podrían requerir autorización previa. Para obtener una lista completa de medicamentos del formulario o medicamentos de venta sin receta cubiertos, visite www.nhpri.org o llame a Servicios.

Si usted cree que es medicamento necesario para que usted tome el medicamento de marca, debe ponerse en contacto con su proveedor que le recetó el medicamento. Son conscientes de los criterios y el proceso para solicitar la aprobación de la cobertura de medicamentos de marca.

Para hacer que su visita a la farmacia sea segura y exitosa, siga estos pasos:

- Lleve su tarjeta de identificación de miembro de Neighborhood. Asegúrese de que tiene la tarjeta de miembro de la familia que necesita la receta, si no es usted. Muestre su tarjeta al farmacéutico.
- Provéale su receta a la farmacia.
- Pregúntele al farmacéutico cómo tomar el medicamento, si usted no está seguro.
- Tome todos sus medicamentos según las indicaciones. Dígale a su médico si experimenta cualquier efecto secundario.
- No comparta sus medicamentos con miembros de la familia.
- Coloque sus medicamentos en un lugar seguro y manténgalos alejados de los niños.



Planifique su Atención Médica

Usted tiene el derecho de tomar decisiones sobre su atención médica. Usted puede rechazar el tratamiento o procedimientos en cualquier momento. Cuando usted ya no pueda tomar decisiones médicas por sí mismo, hay documentos que ayudarán a comunicar cuales son sus deseos. Estos se llaman testamentos en vida, poder duradero de abogado y directriz anticipadas.

- Un testamento en vida es un conjunto de instrucciones. Dice lo que debería ocurrir si se enferma gravemente y no puede comunicarse.
- El poder duradero de abogado permite que otra persona tome decisiones de atención médica por usted. Usted elige quién será esta persona. Podría ser su cónyuge, un familiar, o un amigo.
- Las directrices anticipadas explican el tratamiento que usted desea si usted se enferma o lesiona gravemente. Las directrices anticipadas pueden ser oral o escritas.

Pregúntele a su médico acerca de estas opciones. Usted también puede encontrar formularios relacionados en el sitio web del Departamento de Salud en el www.health.state.ri.us/hsr/directives.php.

Su Manual de Miembro de Neighborhood

Su manual de Neighborhood proporciona detalles sobre los beneficios de su plan, sus derechos y protecciones, sus derechos de desafiliación, cualquier costo compartido aplicable y cómo obtener más información acerca de la estructura y el funcionamiento de Neighborhood Health Plan of Rhode Island. También explica cómo obtener los beneficios cubiertos por Medicaid Rhode Island. El manual está disponible en www.nhpri.org o llamando a Servicios para Miembros de Neighborhood.

Razones para llamar a Servicios para Miembros

Call Neighborhood Member Services at 1-800-459-6019 (TTY 711), Monday through Friday, 8:30AM to 5PM, for the following reasons.

- 1. Usted recibe una factura o necesita presentar una reclamación.** Los proveedores y hospitales de nuestra red deben enviar facturas directamente a Neighborhood. Los miembros no pagan estas facturas. Si usted recibe una factura o paga por los servicios cubiertos, le ayudaremos a resolver el problema. Esto incluye los servicios de emergencia que fueron recibidos fuera del área. Neighborhood le reembolsará cuando sea apropiado.
Neighborhood Health Plan of Rhode Island
Attn: Fiscal Operations
299 Promenade Street Providence, RI 02908
- 2. Usted necesita encontrar un proveedor.** Busque en nuestro directorio de proveedores en línea en www.nhpri.org o llame para obtener una copia del mismo, si usted necesita encontrar un proveedor o cambiar de proveedor de cuidado primario. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor cerca de usted que hable su idioma. Podemos contestar preguntas acerca de los antecedentes y certificaciones de un proveedor. Esta información también se encuentra en el sitio web del Departamento de Salud en el www.health.ri.gov/hsr/professions/license.php.
- 3. Los cambios de tamaño de la familia.** Si hay un cambio en el número de personas en su hogar, como un nuevo bebé, llame a Servicio para Miembros de Neighborhood. También llame a la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos o su trabajador local. Podemos darle el número de teléfono de su trabajador de casos si no lo sabe.
- 4. Usted tiene preguntas acerca de los servicios de transporte a su disposición.** El transporte en autobús es un beneficio disponible para los miembros. Hacemos más fácil que usted vaya a sus visitas al proveedor si no conduce o tiene un vehículo.
- 5. Se están mudando.** Necesitamos la mayor cantidad de información de contacto actualizada suya para que podamos enviarle nuestro boletín y llamarle acerca de cambios importantes. Infórmenos si su dirección o número de teléfono cambia, o si se muda fuera del estado.
- 6. Usted está cubierto por más de un plan.** La coordinación de beneficios es una forma de decidir cómo los servicios médicos, dentales u otros tipos de cuidado se pagará cuando usted está cubierto por más de un plan de salud. El plan primario debe pagar su parte de la reclamación primero. El plan secundario paga el saldo. Para recibir la cobertura de servicios, debe seguir las reglas de cobertura en su Manual para miembros. Esto es cierto incluso si Neighborhood no es su plan primario.
- 7. Usted tiene preguntas sobre su plan.** Servicios para Miembros de Neighborhood puede ayudarle a entender los beneficios y servicios disponibles para usted. También podemos responder a las preguntas que tenga acerca de Neighborhood.
- 8. Si tiene una queja.** Si tiene alguna dificultad o está insatisfecho con los servicios que usted o un miembro de la familia ha recibido, llámenos. Vamos a trabajar para resolver el problema. También puede ponerse en contacto con nosotros si necesita ayuda para presentar una apelación.
- 9. Usted sospecha de fraude o abuso.** El fraude ocurre cuando un miembro o proveedor hace algo deshonesto para obtener un beneficio. El abuso es cuando las reglas se rompen y Medicaid tiene que pagar dinero extra. Díganos si nota fraude o abuso. Llame a la línea de cumplimiento de Neighborhood al 1-800-826-6762 o Servicios para Miembros de Neighborhood al 1-800-459-6019 (TTY 711). Su llamada es gratuita y se mantendrá en privado.
- 10. Para obtener una copia** de sus derechos de miembro y protecciones.



Quejas, Quejas Formales y Apelaciones

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

Quejas

Usted tiene el derecho de presentar una queja en cualquier momento. Por favor llame a Servicio para Miembros de Neighborhood y vamos a responder a sus preguntas o inquietudes acerca de los beneficios, servicios, acceso a las citas, facturas erróneas que recibió, u otros asuntos. Si es posible, vamos a resolver su problema en el momento de su llamada. Si eso no es posible, le pediremos más información y nos comunicaremos con usted dentro de los 30 días del calendario después de que su queja ha sido presentada. En cualquier momento podemos pedir más información.

Quejas Formales

Si usted no está satisfecho con la forma en que Neighborhood respondió a su queja, usted tiene el derecho de presentar una queja formal. Una queja es una expresión formal de insatisfacción. Por ejemplo, si usted ha presentado una queja acerca de un intérprete que le asiste a su cita y no está satisfecho con la resolución de esa queja, puede presentar una queja formal. Usted o su representante autorizado puede presentar una queja por escrito o por teléfono. Después de recibir su queja, podemos pedir más información. Le enviaremos una carta para informarle que recibimos su queja y nos pondremos en contacto con usted dentro de 90 días calendario. La presentación de una queja formal no afectará su cobertura de Neighborhood.

Apelaciones

Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Neighborhood de la atención médica, la cobertura, o medicamentos solicitados por su proveedor. Usted o un representante autorizado puede presentar una apelación por escrito, en persona, o llamando a Servicios para Miembros de Neighborhood dentro de 90 días calendario. Vamos a revisar el cuidado o los servicios que se les negó o la decisión que se tomó.

Envíe las apelaciones por escrito a:

Neighborhood Health Plan of Rhode Island
Attn: Grievance and Appeals Coordinator
299 Promenade Street, Providence, RI 02908

Usted tiene el derecho a:

- Pedir y obtener copias de todos los documentos relacionados con la apelación. Puede añadir información sobre la apelación a su archivo por escrito o en persona.
- Continuar teniendo servicios cubiertos por Medicaid mientras su apelación está siendo revisada. Para hacer que estos servicios cubiertos por Medicaid continúen, debe llamar o decirle a Neighborhood dentro de 10 días calendario siguientes a la notificación. Si se deniega la apelación, usted puede ser responsable por el costo de los beneficios continuados que recibió.

Un personal calificado de Neighborhood decide sobre los recursos que no son sobre asuntos médicos. Profesionales calificados de atención médica deciden sobre las apelaciones relacionadas con asuntos. Vamos a tomar una decisión justa sobre las apelaciones clínicas dentro de 15 días del calendario y todas las demás apelaciones dentro de 30 días del calendario.

Apelaciones de Segundo Nivel

Si usted no está satisfecho con la decisión, puede presentar una apelación de segundo nivel por escrito, en persona o llamando a Servicios para Miembros de Neighborhood. Una apelación de segundo nivel debe ser presentada dentro de 60 días del calendario siguientes a la decisión de su primera apelación. Diferentes profesionales de cuidado de la salud, de la misma o similar especialidad que el proveedor que recomienda su cuidado, tomarán una decisión. Las apelaciones de segundo nivel también se deciden dentro de 15 días del calendario.

Apelaciones Externas

Si todavía no está satisfecho, puede solicitar que una organización de revisión independiente mire su apelación. Las solicitudes de apelaciones externas deben ser recibidas dentro de 60 días del calendario siguientes a la decisión de su segunda apelación. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood para ayuda o instrucciones por escrito sobre cómo presentar una apelación externa.



Apelaciones Urgentes

Cuando su proveedor siente un retraso en su atención de salud o tratamiento que podría ser una emergencia médica, usted o su proveedor debe llamar a Servicio para Miembros de Neighborhood para solicitar una apelación rápida. Esto significa que la ausencia de atención médica inmediata podría ser un riesgo para su vida o le causa dolor severo. Vamos a tomar una decisión sobre las apelaciones urgentes dentro de un día laborable o 72 horas de recibir su solicitud.

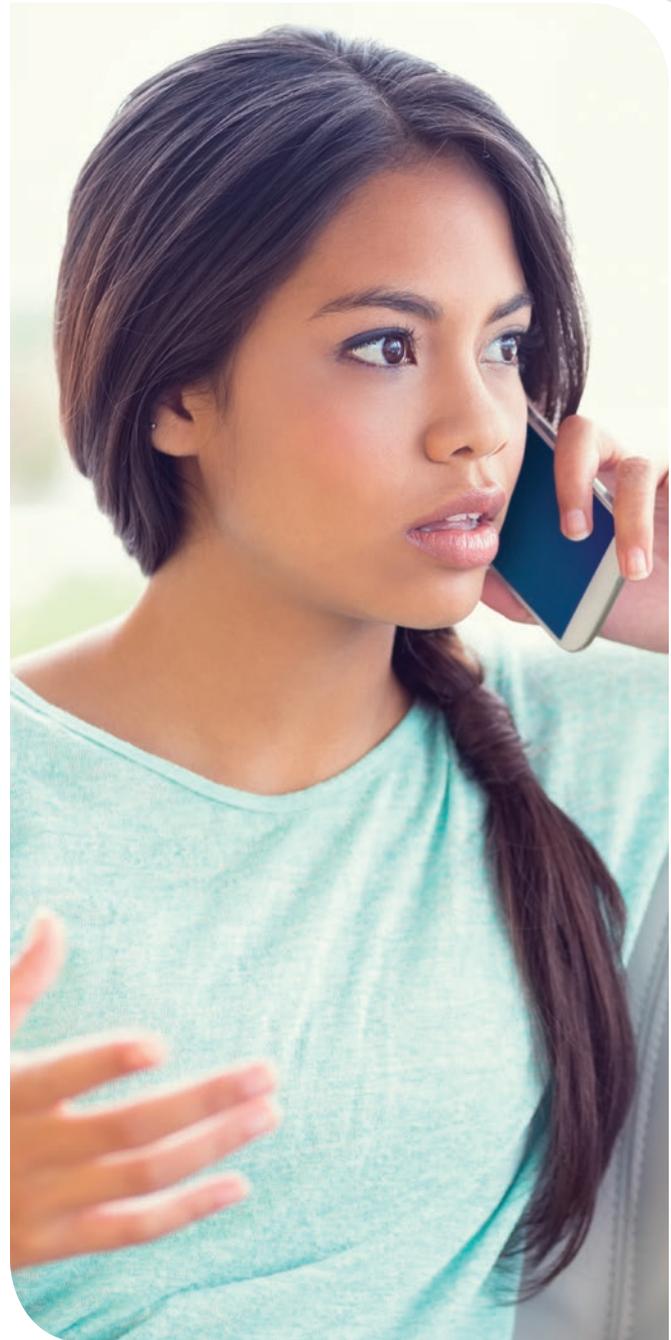
Si necesita más información, Neighborhood se pondrá en contacto con su proveedor y tomará una decisión dentro de 72 horas de haber recibido su solicitud. Si usted hace una segunda apelación urgente, vamos a tomar una decisión final dentro de 72 horas de la fecha de su solicitud original.

Audiencia Imparcial de Medicaid

Los miembros que no están satisfechos con el resultado de la decisión de Neighborhood sobre una queja o apelación pueden solicitar una Audiencia Imparcial. Usted puede solicitar una Audiencia Imparcial con la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos. Usted tiene el derecho a tener servicios cubiertos por Medicaid continuados mientras que usted está buscando una Audiencia Imparcial. Para solicitar una Audiencia Imparcial de Medicaid, llame al **1-401-462-5300** (Inglés o Español) o **1-401-462-3363** (TTY), después de haber terminado el proceso interno de Neighborhood. Tienen 30 días calendarios para responder a su solicitud.

También puede presentar una queja en cualquier momento durante el proceso de apelación con el Departamento de Salud del Estado en el **1-401-222-6548** y la Oficina del Comisionado de Seguros de Salud al **1-401-462-9517**. Usted o su representante autorizado también puede llamar a línea de ayuda para Adultos en Cuidado Supervisado al **1-401-784-8877** para pedir que revisen su queja. Para recibir ayuda con su queja, reclamo o apelación, también puede llamar a Rhode Island Legal Services al **1-401-274-2652**.

Envíe por escrito las quejas, quejas formales o apelaciones a:
Neighborhood Health Plan of Rhode Island
Attn: Grievance and Appeals Coordinator
299 Promenade Street
Providence, RI 02908



If you need help understanding this information in your language, please call us at **1-401-459-6009** and ask for Member Services.

Si necesita ayuda para comprender esta información en su idioma, llámenos al **1-401-459-6009** y solicite contactar con el servicio de atención al cliente.

Si vous avez besoin d'aide pour comprendre ces informations dans votre langue, appelez-nous au **1-401-459-6009** et demandez le Service aux membres.

Se necessita de ajuda para compreender esta informação no seu idioma, por favor telefone para **1-401-459-6009** e solicite o Serviço de Apoio ao Cliente.

Чтобы получить информацию на родном языке, обратитесь в отдел по работе с клиентами (Member Services) по телефону **1-401-459-6009**.

បើលោកអ្នកត្រូវការជំនួយយល់អ្វីមួយអំពីព័ត៌មាននេះ ជាភាសាមេដទៃទៀត សូមទូរស័ព្ទមកយើងខ្ញុំតាមលេខ **1-401-459-6009** ហៅយសាកសួរផ្នែកសេវាអ្នកមេម៉ាយ (Member Services)។

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເພື່ອໃຫ້ເຂົ້າໃຈຂໍ້ມູນນີ້ ເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໃຫ້ທ່ານຮູ້ເລກ **1-401-459-6009** ແລະໃຫ້ຖາມຫາພົວພັນບໍລິການສະມາຊິກ.

Nếu cần được giúp đỡ để hiểu thông tin này bằng ngôn ngữ của quý vị, xin gọi cho chúng tôi theo số **1-401-459-6009** và yêu cầu được nói chuyện với Dịch Vụ Hội Viên.

Nuestro Compromiso con la Calidad

Queremos asegurarnos de que tiene acceso a la atención médica de alta calidad. Nuestro Programa de Mejoramiento de la Calidad busca aspectos importantes de su cuidado. Nosotros chequeamos la calidad de la atención y los servicios que recibe. Siempre estamos trabajando para mejorar la calidad.



Queremos asegurarnos que usted tiene:

- Fácil acceso a la atención médica y cuidado del comportamiento
- Programas preventivos de salud que respondan a sus necesidades
- Ayuda con las condiciones crónicas o enfermedades que tiene
- El apoyo cuando más lo necesita, como después de las visitas al hospital o cuando está enfermo
- Alta satisfacción con sus proveedores y el plan de salud

Una de las maneras que medimos lo bien que estamos trabajando es a través de las medidas de HEDIS®. HEDIS es el acrónimo en Inglés de Healthcare Effectiveness Data and Information Set. Los datos de HEDIS nos ayudan a realizar un seguimiento de cosas como la frecuencia con la que nuestros miembros ven a sus proveedores de atención primaria, toman sus medicamentos para el asma, o tienen pruebas de salud importantes.

También queremos asegurarnos de que está satisfecho con los servicios que recibe de su proveedor y de nosotros. Para ello, nos fijamos en los resultados de la encuesta CAHPS®. CAHPS es el acrónimo en Inglés de Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. Esta encuesta hace preguntas para ver lo feliz que está con la atención que recibe. Si usted recibe una encuesta de los miembros en el

correo, es importante que la llene y nos la devuelva de nuevo a nosotros porque su opinión cuenta.

Neighborhood mira los resultados de HEDIS y CAHPS. Después compartimos los resultados con nuestros proveedores. Trabajamos con ellos para asegurarnos de que la atención y los servicios que ellos le dan y los servicios que nosotros le damos añadan a su cuidado de la salud de una manera positiva.

Vaya a nuestro sitio web en www.nhpri.org si quieres aprender más sobre este programa. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood para solicitar copias impresas de esta información.

Su Opinión Importa

Neighborhood siempre agradece sus comentarios acerca del cuidado y el servicio que usted recibe como miembro. ¿Tiene opiniones sobre cómo podemos hacerlo mejor? Considere lo siguiente:

1. Únase a nuestro Comité Asesor

Neighborhood lleva a cabo grupos de enfoque y tiene miembros de comités que hablan de cómo podemos mejorar. Si tienes ideas o sugerencias sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios, políticas o el cuidado que recibe, únase al equipo. Llame al Defensor (de derechos) de los miembros de Neighborhood para obtener más información.

2. Vaya al Comité Asesor del Consumidor de Rite Care

La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de RI organiza una reunión mensual que los miembros de Rite Care pueden asistir para discutir temas importantes de atención médica. Si usted está interesado en asistir a una de estas reuniones, por favor llame al defensor (de derechos) de los miembros de Neighborhood para aprender más.

3. Llame al Defensor (de derechos) de los Miembros de Neighborhood

El Defensor (de derechos) de los Miembros de Neighborhood está siempre disponible para escuchar y responder a sus inquietudes y experiencias cuando acceden a los servicios de atención de salud. Nuestro defensor de miembros ayuda a los miembros de Neighborhood a presentar quejas y trabaja con el personal del plan de salud, grupos de asesoramiento al consumidor, y las organizaciones comunitarias locales que interactúan con los miembros de Neighborhood para asegurarse de que sus necesidades sean atendidas.

Si a usted le gustaría hablar con un Defensor (de derechos) de los Miembros de Neighborhood, llame al 1-401-459-6172.

Este aviso le informa cómo su información médica puede ser utilizada y compartida. También le indica cómo tener acceso a esta información. POR FAVOR LEA CON CUIDADO.

Prácticas de Privacidad

Neighborhood usa y comparte Información Protegida de Salud IPS para su tratamiento, para pagar por el cuidado médico, y para operar nuestro negocio. También podemos utilizar y compartir su información por otras razones, como lo permite y requiere la ley.

La Información Protegida de Salud es la información que puede ser usada para identificarlo. Debe relacionarse con su salud. Los registros médicos que tienen su nombre, número de miembro, u otra información que le pueda identificar, son ejemplos de Información Protegida de Salud. La Información Protegida de Salud puede ser hablada, escrita o electrónica.

Como usamos o compartimos la Información Protegida de Salud

- Para su tratamiento. Por ejemplo, podemos compartir información con sus proveedores para decidir qué es lo mejor para usted.
- Para pagar por su cuidado. Por ejemplo, podemos compartir su información de beneficios con un proveedor para que las reclamaciones se pueden pagar.
- Para operaciones de atención médica. Por ejemplo, podemos comunicarnos con usted acerca de los programas de salud que podrían ayudarle.

Neighborhood comparte su Información Protegida de Salud según sea necesario con socios de negocios. Los socios de negocio acuerdan proteger su Información Protegida de Salud tanto en su forma verbal, escrita o electrónica. No se les permite utilizar su Información Protegida de Salud como se indica en nuestro contrato con ellos. Neighborhood puede usar su Información Protegida de Salud para recordarle las citas. También podemos darle información sobre otros tratamientos o beneficios relacionados con la salud y servicios. A Neighborhood le es permitido o requerido por la ley compartir su Información Protegida de Salud en formas que ayuden al bien público. En algunos casos, hay muchos requisitos que Neighborhood debe cumplir

antes de que podamos compartir su Información Protegida de Salud. Para obtener más información, consulte: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Podemos usar o compartir su Información Protegida de Salud de la siguiente manera:

- Cuando sea requerido por la ley.
- Para actividades de salud pública. Esto puede ser para prevenir brotes de enfermedades.
- En los casos de abuso, negligencia o violencia doméstica. Neighborhood sólo puede compartir con las entidades que están autorizadas por la ley para obtener esta información.
- Para actividades de supervisión de la salud. Esto puede ser para cosas como las auditorías o investigaciones de fraude y abuso.
- Para procedimientos judiciales y administrativos. Para responder a una orden judicial o una citación.
- Para propósitos de aplicación de la ley. Para ayudar a encontrar a una persona desaparecida o denunciar un delito.
- Para proporcionar información sobre defunciones. La Información Protegida de Salud puede ser compartida con los médicos forenses. Esto puede ser para la identificación de una persona fallecida, determinar la causa de la muerte, o según lo permitido por la ley. Su Información Protegida de Salud también puede ser compartida con los directores de funerarias.
- Para donación de los órganos, ojos, o tejidos. Para ayudar a una agencia de cobro de órganos con el trasplante de órganos.
- Para realizar estudios. Para estudiar una enfermedad, según lo permitido por la ley.
- Para la salud y la seguridad. Para evitar el peligro para la salud o la seguridad pública en caso de emergencia.
- Para funciones gubernamentales. Esto puede ser para uso militar o de veteranos, seguridad nacional o servicios de protección.

- En el caso de compensación para trabajadores. Para cumplir con las leyes de compensación al trabajador.
- Para las instituciones correccionales. Para las personas que están detenidas: 1. Para dar atención de salud; 2. Para proteger su salud y la salud de los demás; 3. Para la seguridad de la institución.

Las leyes federales y estatales pueden limitar el uso y divulgación de su Información Protegida de Salud. Esto incluye información muy privada acerca de usted. Esto puede incluir las leyes federales sobre:

- El VIH / SIDA
- Salud del Comportamiento
- Las pruebas genéticas
- El uso de alcohol y drogas
- Infecciones de transmisión sexual e información sobre salud reproductiva
- El abuso o negligencia del niño o adulto, incluyendo asalto sexual

Si se aplican leyes más estrictas, Neighborhood cumplirá los requisitos de la ley más estricta. Para obtener más información, consulte: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Neighborhood debe tener su aprobación para:

- Utilizar y compartir notas de psicoterapia
- Utilizar y compartir su Información Protegida de Salud por razones de mercadeo
- Vender su Información Protegida de Salud

A excepción de lo indicado en esta nota, Neighborhood utiliza y comparte su Información Protegida de Salud sólo con su autorización por escrito. Usted puede cancelar su autorización en cualquier momento a menos que ya hayamos actuado sobre ella. Usted tendrá que escribirnos con el fin de cancelar su aprobación.

Neighborhood Health Plan of Rhode Island

Attn: Member Services
299 Promenade Street
Providence, RI 02908

Usted tiene el derecho a:

Solicitar límites sobre como Neighborhood utiliza y comparte su Información Protegida de Salud (IPS). Usted puede pedir que su IPS no sea utilizada o compartida para el uso de tratamiento, pago y operaciones. También puede pedir a Neighborhood no compartir su IPS con familiares, amigos u otras personas involucradas en su cuidado. Vamos a tratar de cumplir con su solicitud, pero no tenemos que hacerlo.

- Pida que su IPS sea comunicada de forma privada.
 - Pida que se le contacte de una forma específica (por ejemplo, por teléfono celular) o en un lugar diferente. Neighborhood seguirá las solicitudes razonables cuando compartir su IPS podría ponerlo en peligro.
 - Revise y obtenga una copia de su IPS. En ciertos casos, podemos denegar la solicitud. Neighborhood no tiene copias completas de sus expedientes médicos. Por favor, póngase en contacto con su PCP para solicitar una copia de su historia clínica.
 - Haga cambios en su IPS si usted piensa que es incorrecta o está incompleta. Usted debe solicitar por escrito y dar razones para el cambio. Estos cambios sólo se harían a sus registros de miembros de Neighborhood. Si rechazamos su solicitud, usted puede presentar una carta de desacuerdo con nosotros.
 - Pida un registro de cuándo su IPS ha sido compartida. Usted puede pedir una lista de las veces que Neighborhood ha compartido su IPS durante los seis años anteriores a la fecha de su solicitud. La lista incluirá con quien la compartimos con y por qué. La lista no incluirá la IPS que ha sido compartida: para tratamiento, pago, u operaciones de atención médica.
- » Con usted acerca de su propia IPS.
- » Por razones permitidas o exigidas por la ley.

- » Con su aprobación.
- » Para las personas que participan en su cuidado.
- » En el interés de la seguridad nacional.
- » Para instituciones correccionales o funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que tengan la custodia de un preso.
- » Como parte de un conjunto de datos limitados.
- » Antes del 14 de abril de 2003.
- » Solicite a Neighborhood una copia impresa de este aviso en cualquier momento. También puede obtener una copia en nuestro sitio web www.nhpri.org.
- Reciba una notificación cuando haya un incumplimiento de su IPS. Neighborhood le notificará de cualquier acceso no autorizado o divulgación de su IPS.
- Presente una queja si usted cree que sus derechos han sido violados. Neighborhood no tomará ninguna acción contra usted por presentar una queja. Sus beneficios no cambiarán. Para presentar una queja, llame al funcionario de privacidad de Neighborhood al **1-855-966-4774 (TTY 711)**. También puede presentar una queja por escrito a:

Neighborhood's Privacy Official
Attn: Corporate Compliance
299 Promenade Street
Providence, RI 02908

También puede presentar una queja ante el U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights. (Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos)

Por escrito:
Office for Civil Rights, DHHS
JFK Federal Building, Room 1875
Boston, MA 02203

or teléfono:
1-617-565-1340
1-617-565-1343 (TTY)

Por fax: **1-617-656-3809**

Nuestras Responsabilidades

Neighborhood protégé su IPS (verbal, escrita y electrónica) del uso ilegal o de ser compartida. Estamos obligados por ley a:

- Mantener su información de salud privada.
- Proporcionarle aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad respecto a la IPS.
- Notificarle cuando se ha producido una violación de su IPS.
- Cumplir con los términos de este aviso.

No sólo todos los médicos y proveedores de la red saben que su información es privada y confidencial, pero los empleados de Neighborhood lo saben también. Utilizamos programas de entrenamiento y las políticas y procedimientos apoyados en la supervisión de la gestión para asegurar que los empleados conozcan los procedimientos que deben seguir para que su información - ya sea en forma oral, escrita o electrónica - esté asegurada y protegida.

Neighborhood tiene el derecho de cambiar los términos de este aviso. También podemos crear nuevos términos para toda la IPS que es mantenida. Este aviso está disponible en nuestro sitio web www.nhpri.org.

Información de Contacto

Si usted tiene alguna pregunta acerca de este aviso, le gustaría una copia o más información, por favor llámenos

Neighborhood Health Plan of Rhode Island

1-401-459-6000 (local)

1-800-963-1001 (toll free)



Neighborhood Health Plan of Rhode Island

amigosceranos

Amigos Cercanos es publicado por Neighborhood Health Plan of Rhode Island para sus miembros. La información tiene el propósito de educar a sus miembros sobre temas pertinentes a su salud y no sustituye la consulta con su médico. ©2014. Impreso en los EE.UU