

TURN OVER FOR ENGLISH!

Notificación Anual para los Miembros

Gracias por elegir a Neighborhood Health Plan of Rhode Island (Neighborhood). Esta edición de Amigos Cercanos tiene información clave sobre los beneficios, programas y servicios que ofrecemos a usted y su familia. Queremos asegurarnos de que usted conozca nuestros servicios y esté contentos con ellos. Guarde esta edición como una guía práctica. Gracias por ser parte de Neighborhood y que permanezca bien.



Contáctenos para Más Información



Servicios para Miembros de Neighborhood Lunes a Viernes, de 8:30AM to 5PM

Local: 1-401-459-6020

Gratis: 1-800-459-6019

TDD/TTY 711

Sitio Web : www.nhpri.org

Beacon Health Strategies:

salud del comportamiento/servicios de abuso de sustancias:
1-800-215-0058

(TDD/TTY 1-781-994-7660)

Communicable Diseases:

1-401-222-2577

Department of Human Services Adults in Managed Care:

1-401-784-8877

Rhode Island Legal Services:

1-401-444-5727

Rhode Island Department of Health:

1-401-222-5960

Rhode Island Division of Elderly Affairs:

1-401-462-3000

The Point:

1-401-462-4444

Women, Infants and Children (WIC) Program:

1-800-942-7434

Poison Control Center:

1-401-444-5727

HIV/AIDS and STDs:

1-401-222-2320

DENTRO DE ESTA EDICIÓN

Linea Para Consejos de Enfermera... p8

Nuevo! Mi Guia de Salud p8

Recordatorios de Salud..... p9

Utilizando sus Beneficios de Farmacia..... p10

Planifique su Atención Médica.....p11

Nonprofit Org.
U.S. Postage
PAID
Providence, RI
Permit No. 1174

Neighborhood Health Plan of Rhode Island
299 Promenade Street, Providence, RI 02908

Actualización Importante: Cómo Obtener un Pase de Autobús



Los miembros de Medicaid inscritos en RItE Care, RItE Share, los Niños con Necesidades Especiales de Salud, Katie Beckett, Cuidado Adoptivo (foster care) o Medicaid Expansion son elegibles para obtener un pase de autobús.

Ya no se puede conseguir un pase de autobús en el mercado. Debe llamar a LogistiCare al 1-855-330-9131 (TDD/TTY 1-866-288-3133). Usted tiene que pedir un pase de autobús por cada visita médica. No todas las visitas son elegibles para este servicio.

Cuando solicite un pase de autobús:

- Infórmele a LogistiCare la fecha y hora de la visita médica.
- Provéale el nombre del proveedor.
- Solicite su pase de autobús por lo menos siete días laborales antes de la visita.
- Los boletos de autobús le serán enviados por correo. Usted recibirá uno para cada visita.
- Asegúrese de que LogistiCare tenga su dirección correcta.
- Los miembros de Medicaid que tienen muchas visitas médicas pueden planificar más de un viaje a la vez.
- Para obtener más información, vaya a www.eohhs.ri.gov y escriba Transportation en la caja de búsqueda.
- Por favor, trate primero de conseguir servicios de transporte con familiares o amigos antes de llamar a LogistiCare.



Encontrar un Proveedor es Fácil

En el Directorio de Proveedores de Neighborhood encuentra a todos los proveedores de nuestra red. Esto incluye la atención primaria, la atención especializada y los médicos de salud del comportamiento. También se encuentran los hospitales y centros de atención de urgencia. Esto le ayuda a elegir dónde recibir atención. Vaya a www.nhpri.org o llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al 1-800-459-6019 (TDD/TTY 711) para obtener una copia.

Su Proveedor de Cuidado Primario (PCP)

Su proveedor de cuidado primario se llama PCP. Su PCP es el proveedor que le conoce mejor. Su PCP quiere que se mantenga saludable. Asegúrese de decirles acerca de cualquier problema de salud. Hábleles acerca de las visitas a otros proveedores, clínicas de atención de urgencia (sin cita), o la sala de emergencias. Usted puede llamar al consultorio de su PCP 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, hay un servicio de contestador o un contestador automático. Le dirá qué hacer en caso de emergencia, cómo se puede contactar con su PCP o referirlo a otro proveedor que le puede ayudar.

Su PCP puede:

- Ayudarle cuando tenga un problema médico.
- Proveerle chequeos y vacunas (inyecciones) de rutina.
- Coordinar la atención con un especialista.
- Ordenar recetas o exámenes para usted.
- Darle consejos y responder 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. En nuestro directorio de proveedores se encuentran todos los proveedores de atención primaria de nuestra red. También le indica donde se encuentra la oficina del proveedor el teléfono y los idiomas que hablan. De igual modo se encuentra el horario de la oficina y si ellos 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 estaba viendo un PCP cuando se afilió a Neighborhood, compruebe que ellos están en nuestra red. Si no, 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 por usted. El nombre de él/ella y número de teléfono se mostrarán en su tarjeta de identificación de miembro. La oficina del PCP se encontrará localizada cerca de donde usted vive. Ellos hablarán su idioma.

Cambiando su PCP

Usted puede cambiar su PCP o el PCP de su niño en cualquier momento. Mire nuestro directorio de proveedores para elegir un PCP, o podemos ayudarle a elegir uno nuevo que pueda satisfacer 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 nuestra red, le enviaremos una carta informándole. 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.

Atención y Tratamiento Continuo

Los proveedores a veces salen de nuestra red, ya que se han mudado, jubilado, o quieren dejar nuestra red. Hay momentos en que Neighborhood le dejará temporalmente recibir cuidado de su PCP o especialista después de que él/ella ha dejado nuestra red. Esto se llama atención continuada. La relación con su proveedor es importante. Si está embarazada o está recibiendo tratamiento para una condición médica continuada, podemos trabajar con su proveedor para que él/ella pueda 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 por un tiempo.

Para los miembros de Rhody Health Partners y Rhody Health Partners Expansion cubiertos previamente por otro plan de salud, Neighborhood honrará cualquier autorización previa para la salud médica o del comportamiento. Vamos a cubrir estos servicios durante seis meses o durante la duración de dicha autorización (el que sea mayor) después de su inscripción. Usted debe haber tenido estos servicios en los últimos 90 días calendario después de haber dejado su otro plan. Vamos a honrar las autorizaciones previas de medicamentos durante 60 días después de su fecha de inscripción. También puede continuar el tratamiento con cualquier proveedor fuera de la red por seis meses después de su fecha de inscripción. Vamos a trabajar con su plan de salud anterior para asegurar una transición suave y sin parar el tratamiento. Vamos a trabajar con usted para elegir un proveedor en nuestra red con experiencia similar o mayor en el tratamiento de sus necesidades.

Nuestro Equipo de Revisión Médica

Neighborhood cuenta con un equipo de enfermeras y personal clínico. Este equipo revisa las solicitudes de servicios y otros tratamientos. El proceso se llama Administración de la Utilización

Nuestras decisiones de Administración de la Utilización se basan en lo que es correcto para nuestros miembros y lo que está cubierto. Queremos asegurarnos de que usted reciba la mejor atención médica posible.

Neighborhood no da dinero a nadie ni otras recompensas por decisiones sobre la Administración de la Utilización que resulten en la negación de servicios, menos servicios o menos cuidado. Si tiene preguntas acerca de cómo tomamos decisiones sobre el cuidado, por favor llame a Servicio para Miembros de Neighborhood.

Algunos de los servicios de atención de salud que usted o su proveedor soliciten necesitarán autorización previa. Nuestra enfermera o médico reunirán la información lo más rápido posible de sus proveedores para decidir si los servicios son médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios solicitados son necesarios para la prevención, diagnóstico, cura, o tratamiento de una condición de salud.

Esto incluye los servicios necesarios para mantener el nivel de su salud médica o mental. Los servicios médicamente necesarios deben ser proporcionados de la forma más económica y apropiada. No deben ser prestados solo para aliviar a los miembros o los servicios de sus proveedores.

El Equipo de Supervisión Médica de Neighborhood tomará una decisión antes de la fecha o dentro de 14 días calendario a partir de cuándo se recibió la solicitud, o lo que ocurra primero. Si se necesita más información para ayudarle a tomar una decisión de cuidado de salud, puede tomarse más tiempo y usted será notificado. Respondemos a las solicitudes urgentes de servicios programados dentro de 72 horas.

Por favor llame a Servicios para Miembros de Neighborhood si usted:

- Quieres saber el estado de una autorización solicitada.
- Tiene preguntas sobre nuestro proceso de Administración de la Utilización
- Tiene preguntas sobre los servicios que han sido autorizados o negados.

Atención especializada y Referimiento



¿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
- a atención de urgencia (sin citas)
- Hasta un examen anual y cinco visitas ginecológicas por año para las pruebas

Un especialista es un proveedor que cuida a una cierta parte del cuerpo. Ellos tienen 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. Ellos lo referirán a un especialista cuando lo necesite.

Su PCP puede decidir si usted debe consultar a un especialista. Ellos le darán un referimiento. Un referimiento 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 usted rechaza el tratamiento médico o un referimiento, póngase en contacto con su PCP para hablar acerca de otras opciones, o llame a Servicios para Miembros de Neighborhood para obtener los nombres de otros proveedores.

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.



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.

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 día para informarle 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 estabilización posterior. Estos servicios se utilizan para asegurarnos de que puede volver a casa con seguridad y otra emergencia no suceda.

Servicios del Hospital

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 los exámenes para pacientes externos o servicios que usted necesita. Llévela con usted y muéstrala 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 así se lo ha recomendado. Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood si tiene alguna pregunta sobre los servicios del hospital.

Obtenga Aprobación Antes de una Tomografía

Neighborhood se ha asociado con eviCore healthcare (conocida anteriormente como MedSolutions Inc.) para la autorización previa de algunos servicios de radiología para pacientes externos. Esto significa que su proveedor tiene que pedir aprobación a eviCore para tomografías de MRI, CT y PET, y para los exámenes 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.

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 baja
 - 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 ellos le remitirán 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.

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. Asegúrese de mostrar su tarjeta de seguro cuando usted esté recibiendo los servicios, si es posible. Cuando regrese a casa, llame a su PCP y dígame lo que pasó. Si usted recibe una factura por los servicios de emergencia que recibió, comuníquese con el proveedor y provéale su información de su seguro, si no lo ha hecho. Si todavía le siguen cobrando por servicios, envíenoslo:

Neighborhood Health Plan of Rhode Island
Attn: Member Services
299 Promenade Street
Providence, RI 02908

Todos los otros 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 de por vida; 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 del Comportamiento

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 beneficios, llame a Beacon al **1-800-215-0058 (TDD/TTY 1-781-994-7660)**. 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.

Los niños que necesitan 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.

En nuestro directorio se encuentran 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 ellos, y qué tipo de servicios proveen (salud del comportamiento o abuso de sustancias). Llame a Beacon para que reciba ayuda sobre dónde 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 algunos lugares de tratamiento residenciales. 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 para obtener esta autorización. Para citas de consulta externa puede llamar al proveedor directamente para programar las citas. Se necesita una autorización previa después de 12 visitas de paciente externa; 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 de supervisión de caso usted 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, trabajadores sociales 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 de salud. Podemos ayudarle a:

- Hablar con sus proveedores
- Que conozco más acerca de su plan de cuidado de salud y la importancia de mantener sus citas
- Asegurarse de que usted entiende lo que tiene que hacer para estar saludable
- Conseguir la mejor atención posible

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

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

Beacon Health Strategies, nuestro aliado en la salud del comportamiento, ofrece supervisión de casos de problemas de salud mental o de uso de sustancias. No se necesita referimiento de su proveedor de servicios de salud del comportamiento.

Llame a Beacon al 1-800-215-0058 (TDD/TTY 1-781-994-7660) 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, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y la insuficiencia cardíaca congestiva (ICC) 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.
- Recibirá consejos sobre cuestiones importantes para preguntar a su proveedor acerca de su condición.
- Tendrá acceso a las enfermeras que pueden ayudarle a controlar su condición.

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

- Obtener más información
- Inscribirse en el programa
- Evitar que le envíen más información
- Dejar el programa





Línea de Consejos de Enfermera de Neighborhood

Nuestra Línea de Consejos de Enfermera está disponible para todos los miembros. Tiene enfermeras de cuidado disponibles las 24 horas al día, 7 días a la semana.

Para hablar con una enfermera, llame a la Línea Gratuita para Consejos de Enfermera de Neighborhood al **1-844-617-0563 (TDD/TTY 711)**.

Las enfermeras pueden ayudarle con:

- La elección del mejor lugar para recibir cuidado, como su médico, atención de urgencia o la sala de emergencia
- Preguntas sobre sus problemas de salud
- Preguntas sobre los medicamentos
- Lo que usted puede hacer en casa para cuidar de su salud

La Línea de Consejos de Enfermera no es un servicio de emergencia. Llame al 911 si usted piensa que está teniendo una emergencia.

Neighborhood tiene una Defensora (de derechos) de los Miembros

Llame a nuestro personal de confianza para resolver sus problemas y obtener más información confidencial al **1-401-459-6172 (TDD/TTY 711)**.

Mi Guía de la Salud de Neighborhood

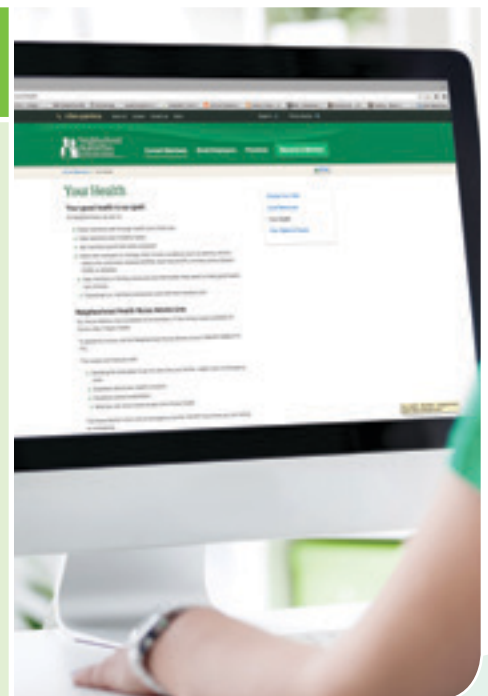
Neighborhood tiene una herramienta en línea para ayudarle a controlar su salud. Con esta herramienta usted puede:

- Contestar preguntas sobre su salud
- Obtener un resumen de sus riesgos de salud
- Tener acceso a recursos, educación y herramientas de autocontrol
- Reducir sus riesgos para la salud

Un Supervisor de Cuidado de Neighborhood le podrá llamar y ofrecerle ayuda sobre cómo manejar su salud. Para empezar, visite nuestro sitio web en **www.nhpri.org/CurrentMembers/YourHealth**.

Esta herramienta es para todos los miembros de Neighborhood que tengan 18 años o mayores y está disponible en Inglés y Español.

Usted necesitará su número de identificación de Neighborhood para registrarse.



Recordatorios Saludables



La Salud de las Senos: La importancia de las Mamografías

La salud de las mamas es importante. Aquí hay algunas cosas que usted puede hacer.

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

Acerca de las mamografías

- Una mamografía es una radiografía de los senos y se utiliza como prueba de detección para el cáncer de mama o para saber más acerca de un bulto que se siente
- Su proveedor puede ordenar una mamografía basado en 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 para 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**.

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 también, así como los servicios de atención primaria que no están cubiertos bajo este beneficio.

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

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

Neighborhood está obligado por ley a reportar 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 utilizada 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 tener acceso al internet, por favor llame al Rhode Island's Health Insurance Consumer Support 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

- 1 Neighborhood ofrece beneficios de medicamentos recetados y de venta sin recetas.** Usted puede ir a casi cualquier farmacia en Rhode Island si necesita que le abastezcan de medicamentos. Muchas de las farmacias de nuestra red están abiertas las 24 horas del día.
- 2 Los medicamentos con receta que cubre su plan de salud se encuentran en su formulario.** Hay 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.
- 3 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.
- 4 Miembros de Planificación Familiar Extendida (EFP) tienen que pagar co-pagos 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 de abajo cerca de "Rx."
- 5 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 para Miembros de Neighborhood.
- 6 Si usted cree que es medicamento necesario que usted tome el medicamento de marca, debe ponerse en contacto con su proveedor que le recetó el medicamento.** Ellos están conscientes de los criterios y el proceso para solicitar la aprobación de la cobertura de medicamentos de marca.
- 7 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 del miembro de la familia que necesita la receta, si no es usted. Muestre su tarjeta al farmacéutico.
 - Provéale su receta al farmacéutico.
 - 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 algún 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 Cuidado de Salud

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



- Un testamento en vida es un conjunto de instrucciones. Dice lo que debería suceder si usted se enferma gravemente y no puede comunicarse.
- El poder duradero permite a otra persona a tomar 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 escritas o habladas.
- Pregunte a su proveedor de atención primaria acerca de estas opciones. Usted puede también encontrar formularios relacionados en la página web del Departamento de Salud de Rhode Island
www.health.ri.gov/lifestages/death/about/livingwill

Su Manual de Miembro de Neighborhood

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

Razones Principales para Llamar a Servicio para Miembros

Llame a Servicios para Miembros de Neighborhood al **1-800-459-6019 (TDD/TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8:30AM a 5PM, por estas razones:

- 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: Member Services
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 del historial y capacidades 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 en el tamaño de su familia.** Si hay un cambio en el número de personas en su hogar, como un nuevo bebé, llame a Servicios para Miembros de Neighborhood. También llame a HealthSourceRI al **1-855-840-4774 (TDD/TTY 711)** para que puedan revisar su cuenta para los cambios necesarios.
- 4 Usted tiene preguntas acerca de los servicios de transporte disponibles para usted.** 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 está mudando.** Necesitamos la mayor cantidad de su información de contacto actualizada para poder 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 (TDD/TTY 711)** o Servicios para Miembros de Neighborhood. 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 poder 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, resolveremos 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 pedirle 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 formal por escrito o por teléfono. Después de recibir su queja, podemos pedirle que provea más información. Le enviaremos una carta para informarle que recibimos su queja y nos pondremos en contacto con usted dentro de 90 días calendario. Presentar una queja formal no afectará su cobertura de salud de Neighborhood.

Apelaciones

Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Neighborhood sobre la atención médica, 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 a usted le fueron negados o la decisión que fue tomada.

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, usted debe llamar o decirle a Neighborhood dentro de 10 días calendario siguientes a la notificación. Si se niega la apelación, usted

puede ser responsable por el costo de los beneficios continuados que recibió.

Un personal calificado de Neighborhood decide sobre las apelaciones que no son sobre asuntos médicos. Los profesionales calificados de atención médica deciden sobre las apela-



ciones relacionadas con asuntos médicos. Vamos a tomar una decisión justa sobre las apelaciones clínicas dentro de 15 días calendario y todas las demás apelaciones dentro de 30 días 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 calendario, siguiente a la decisión de su primera apelación. Diferentes profesionales de cuidado de la salud, de la misma especialidad o similar a la recomendada por su proveedor de cuidado, tomarán una decisión. Las apelaciones de segundo nivel también se deciden dentro de 15 días calendario.

Apelaciones Externas

Si sigue insatisfecho, puede solicitar que una organización de revisión independiente mire su apelación. Las solicitudes de apelaciones externas deben ser recibidas dentro de 60 días calendario siguiente 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 que un retraso en su cuidado de salud o tratamiento podría ser una emergencia médica, usted o su proveedor debe llamar a Servicios 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 causarle dolor severo. Vamos a tomar una decisión sobre las apelaciones urgentes dentro de un día laborable o 72 horas de recibir su solicitud. Si necesitara 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 (Executive Office of Health and Human Services). Usted tiene el derecho a tener servicios extendidos cubiertos por Medicaid mientras 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 (TDD/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 de Rhode Island en el **1-401-222-6548** y la Oficina del Comisionado de Seguros de Salud (Office of the Health Insurance Commissioner –OHIC-) al **1-401-462-9517**. Usted o su representante autorizado también puede llamar a la Línea de

Ayuda para Adultos en Cuidado Supervisado al **1-401-784-8877** para pedirles que revisen su queja. Para recibir ayuda con su queja, reclamo o apelación, también puede llamar a Servicios Legales de Rhode Island (RI Legal Services) al **1-401-274-2652**.

Envíe quejas formales, reclamaciones o apelaciones a:
Neighborhood Health Plan of Rhode Island
Attn: Grievance and Appeals Coordinator
299 Promenade St., 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 informações 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 ជាភាសាប្រសើរលើការអនុវត្តសម្រាប់ពុទ្ធសាសនា ឬភាសាដទៃទៀត តាមលេខ **1-401-459-6009** ហៅរាយការណ៍សួររដ្ឋសេវាកម្មសមាជិក (Member Services). ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເພື່ອໃຫ້ເຂົ້າໃຈຂໍ້ມູນນີ້ ເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໃຫ້ທ່ານຮູ້ເລກ **1-401-459-6009** ແລະໃຫ້ຖາມຫາໜ່ວຍບໍລິການສະມາຊິກ. 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 cuidado de salud de alta calidad. Nuestro Programa de Mejora de la Calidad sigue aspectos importantes de su cuidado. Nosotros chequeamos la calidad del cuidado y los servicios que recibe. Siempre estamos trabajando para mejorar la calidad. Enviamos recordatorios a nuestros miembros y proveedores sobre las pruebas de plomo, pruebas de Papanicolaou, mamografía y vacunas que previenen enfermedades como la poliomielitis, paperas, sarampión y varicela.

Queremos asegurarnos que usted tiene:

- Fácil acceso a la atención médica y cuidado del comportamiento de calidad
- Programas preventivos de salud que respondan a sus necesidades
- Ayuda con las condiciones crónicas o enfermedades que tenga
- Apoyo cuando más lo necesite, 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 medidas HEDIS®. HEDIS (siglas en Inglés de Healthcare Effectiveness Data and Information Set) significa Conjunto de Datos e Información para la Efectividad del Cuidado de la Salud Datos. Los datos de HEDIS nos ayudan a darle seguimiento a cosas como la frecuencia con la que nuestros miembros ven a su proveedor de atención primaria, toman sus medicamentos para el asma o tienen exámenes 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 significa Agencia para el Estudio del Cuidado de Salud y la Calidad, conocida en Inglés como (AHRQ, Agency for Healthcare Research and Quality). Esta encuesta hace preguntas para ver lo satisfecho que está con la atención que recibe. Si usted recibe una encuesta de miembro en el correo, es importante que la llene y nos la envíe porque su información cuenta.

Neighborhood analiza los resultados de HEDIS y CAHPS.

Después compartimos nuestros hallazgos con nuestros proveedores. Trabajamos con ellos para asegurarnos de que la atención y los servicios que le damos suman a su cuidado de salud de una manera positiva.

Vaya a nuestro sitio web en www.nhpri.org si quiere 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. Forme Parte de Nuestro Comité Asesor

Neighborhood lleva a cabo grupos de enfoque y tiene miembros de comités que hablan sobre cómo podemos mejorar. Si tiene ideas, únase al equipo. Llame a la Defensora (de derechos) de los Miembros de Neighborhood para aprender más.

2. Vaya al Comisión Asesora de Atención al 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 cuidado de salud. Si usted está interesado en asistir a una de estas reuniones, por favor llame a la defensora (de derechos) de los miembros de Neighborhood.

3. Llame a la Defensora (de derechos) de los Miembros de Neighborhood

La Defensora (de derechos) de los Miembros de Neighborhood está siempre disponible para escuchar y responder a sus inquietudes y experiencias cuando recibe servicios de atención de salud. Nuestra defensora 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 la Defensora (de derechos) de los Miembros de Neighborhood, llame al 1-401-459-6172 (TDD/TTY 711).

Prácticas de Privacidad

Este aviso le dice cómo su información médica puede ser utilizada y compartida. También le explica cómo obtener acceso a esta información. POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE.

Neighborhood usa y comparte Información de Salud Protegida (ISP) 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 permita y requiera la ley.

La Información de Salud Protegida (ISP) incluye información de salud como los registros médicos que tienen su nombre, su número de miembro u otra información que le pueda identificar. Algunos tipos de ISP incluyen la información verbal, escrita o electrónica.

¿Cómo usamos o compartimos su Información de Salud Protegida?

- 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 de Salud Protegida según sea necesario con socios de negocios. Los socios de negocio acuerdan proteger su Información de Salud Protegida tanto en su forma verbal, escrita o electróni-

ca. No se les permite utilizar su ISP de otra manera que no sea como se indica en nuestro contrato con ellos. Neighborhood puede usar su Información de Salud Protegida para recordarle sus citas. También podemos darle información sobre otros tratamientos o beneficios relacionados con la salud y servicios.

¿Cuándo podemos usar o compartir su Información de Salud Protegida (ISP) sin su autorización por escrito?

A Neighborhood le es permitido o requerido por la ley compartir su Información de Salud Protegida en formas que ayuden al bien público. En algunos casos, hay muchos requisitos que Neighborhood debe cumplir antes de que podamos compartir su Información de Salud Protegida. Para obtener más información vaya al sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Podemos usar o compartir su Información de Salud Protegida de las siguientes maneras:

- 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 personas que están autorizadas por la ley para obtener esta información.
- Para actividades de supervisión de la salud. Esto puede ser para cosas como auditorías o 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 reportar un crimen.

- Para proporcionar información sobre defunciones. La Información de Salud Protegida 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 de Salud Protegida también puede ser compartida con los directores de funerarias.
- Para donación de órganos, ojos, o tejidos. Para ayudar a una agencia de cobro de órganos con un 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.
- Para compensación laboral. Para cumplir con las leyes de compensación al trabajador.
- Para las instituciones correccionales. Para las personas que están detenidas: 1. Para proveer cuidado 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 de Salud Protegida. Esto incluye información de mucha privacidad 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 vaya al sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticipp.html.

Neighborhood debe tener su aprobación para:

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

A excepción de lo indicado en esta nota, Neighborhood utiliza y comparte su Información de Salud Protegida 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.

¿Cuáles son sus derechos de información de salud? Usted tiene el derecho a:

- Solicitar límites sobre como Neighborhood utiliza y comparte su Información de Salud Protegida (ISP). Usted puede pedir que su ISP no sea utilizada o compartida para el uso de tratamiento, pago y operaciones. También puede pedir a Neighborhood no compartir su ISP 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



en cierta manera (por ejemplo, por teléfono celular) o en un lugar diferente. Neighborhood seguirá las solicitudes razonables cuando compartir su ISP podría ponerlo en peligro.

- Revise y obtenga una copia de su ISP. 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 ISP 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 Información de Salud Protegida 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 y por qué. La lista no incluirá la ISP que ha sido compartida:

- » Para tratamiento, pago, u operaciones de cuidado de salud.
- » Con usted acerca de su propia ISP.
- » Por razones permitidas o exigidas por la ley.
- » Con su aprobación.
- » Con personas que participan en su cuidado.
- » En el interés de la seguridad nacional.
- » Con 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 una violación de su ISP. Neighborhood le notificará de cualquier

Prácticas de Privacidad (cont'd)

acceso no autorizado o divulgación de su ISP.

- Presente una queja si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados. Neighborhood no tomará ninguna acción contra usted por presentar una queja. Sus beneficios no cambiarán. Para presentar una queja, llame al Oficial de Privacidad de Neighborhood al 1-855-966-4774. 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.

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

Por Teléfono:
1-617-565-1340
1-617-565-1343 (TDD/TTY)

Vía Fax:
1-617-656-3809

¿Cuáles son los deberes de Neighborhood?

Neighborhood protege su IPS verbal, escrita y electrónica de ser compartida o usar ilegalmente. Neighborhood está obligado 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 los prov-

eedores de nuestra red saben que su información es privada y confidencial, pero los empleados de Neighborhood, lo saben también. Utilizamos programas de entrenamientos y políticas y procedimientos con el apoyo de supervisión de la gestión para asegurarnos que los empleados conozcan los procedimientos que deben seguir para que su información - ya sea en forma oral, escrita o electrónica - esté protegida y segura.

Neighborhood tiene el derecho de cambiar los términos de este aviso. Neighborhood también puede crear nuevos términos efectivos para toda la IPS que se mantenga. Este aviso está disponible en nuestro sitio web www.nhpri.org, y usted puede solicitar una copia en cualquier momento.



Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o desea obtener más información, por favor llame a:

Neighborhood Health Plan of Rhode Island

1-401-459-6020 (local)

1-800-459-6019 (gratuita)

TDD/TTY 711



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. © 2015. Impreso en los EE.UU.