Amerigroup RealSolutions® in healthcare

Notice of Privacy Practices

Aviso de prácticas de privacidad de HIPAA

MEMCOMM-0246-13 TX

HIPAA Notice of Privacy Practices

The original effective date of this notice was April 14, 2003. The most recent revision date is indicated in the footer of this notice.

Please read this paper carefully.
This tells you who can see your Protected Health Information (PHI) with and without your OK. It also tells what rights you have to see and change your information.

Information about your health and money is private. The law says we must keep this kind of information, called Protected Health Information (PHI), safe for our members. That means if you're a member right now or if you used to be.

We get information about you from state agencies for Medicaid and the Children's Health Insurance Program after you become eligible and sign up for our health plan. We also get PHI from your doctors, clinics, labs and hospitals so we can OK and pay for your health care.

Federal law says we must tell you what the law says we have to do to protect PHI that's told to us, in writing or saved on a computer. We also have to tell you how we keep it safe. To protect PHI:

- On paper (called physical), we:
  - Lock our offices and files
  - Destroy paper with health information so others can't get it
- Saved on a computer (called technical), we:
  - Use passwords so only the right people can get in
  - Use special programs to watch our systems
- Used or shared by people who work for us, doctors or the state, we:
  - Make rules for keeping information safe (called policies and procedures)
  - Teach people who work for us to follow the rules

When is it OK for us to use and share your PHI? We can share your PHI with your family or a person you choose who helps with or pays for your health care if you tell us it's OK. Sometimes, we can use and share it **without** your OK:

- **For your medical care**
  - To help doctors, hospitals and others get you the care you need
- **For payment**
  - To share information with the doctors, clinics and others who bill us for your care
  - When we say we'll pay for health care or services before you get them
- **For health care business reasons**
  - To help with audits, fraud and abuse programs, planning, and everyday work
  - To find ways to make our programs better
- **For public health reasons**
  - To help public health officials keep people from getting sick or hurt
- **With others who help with or pay for your care if you can't speak for yourself and it's best for you**

We must get your OK in writing before we use or share your PHI for anything but your care, payment, everyday business, research or other things not in this notice. Other things could be selling it or using it to sell things to you. We have to get your written OK before we share psychotherapy notes from your doctor about you.

You may tell us in writing that you want to take back your written OK. We can't take back what we used or shared when we had your OK. But we will stop using or sharing your PHI in the future.

Other ways we can — or the law says we have to — use your PHI:

- To help the police and other people who make sure others follow laws
- To report abuse and neglect
- To help the court when we're asked
- To answer legal documents
- To give information to health oversight agencies for things like audits or exams
- To help coroners, medical examiners or funeral directors find out your name and cause of death
- To help when you've asked to give your body parts to science
- For research
- To keep you or others from getting sick or badly hurt
- To help people who work for the government with certain jobs
- To give information to Worker's Compensation if you get sick or hurt at work

What are your rights?

- You can ask to look at your PHI and get a copy of it. We don't have your whole medical record, though. **If you want a copy of your whole medical record, ask your doctor or health clinic.**
- You can ask us to change the medical record we have for you if you think something is wrong or missing.
- Sometimes, you can ask us not to share your PHI. But we don't have to agree to your request.
- You can ask us to send PHI to a different address than the one we have for you or in another way. We can do this if sending it to the address we have for you may put you in danger.
- You can ask us to tell you all the times over the past six years we've shared your PHI with someone else. This won't list the times we've shared it because of health care, payment, everyday health care business or some other reasons we didn't list here.
- You can ask for a paper copy of this notice at any time, even if you asked for this one by email.
- If you pay the whole bill for a service, you can ask your doctor not to share the information about that service with us.

What do we have to do?

- The law says we must keep your PHI private except as we've said in this notice.
- We must tell you what the law says we have to do about privacy.
- We must do what we say we'll do in this notice.
- We must send your PHI to another address or to send it in a way other than regular mail if you ask for reasons that make sense, like if you're in danger.
- We must tell you if we have to share your PHI after you've asked us not to.

- If state laws say we have to do more than what we've said here, we'll follow those laws.
- We have to let you know if we think your PHI hasn't been kept private.

What if you have questions?
If you have questions about our privacy rules or want to use your rights, please call Member Services at **1-800-600-4441.** If you're deaf or hard of hearing, call the AT&T Relay Service at **1-800-855-2880.**

What if you have a complaint?
We're here to help. If you feel your PHI hasn't been kept safe, you may call Member Services or contact the Department of Health and Human Services. Nothing bad will happen to you if you complain.

Write to or call the Department of Health and Human Services:
Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
1301 Young Street, Suite 1169
Dallas, TX 75202

We reserve the right to change this notice and the ways we keep your PHI safe. If that happens, we'll tell you about the changes in a newsletter. We'll also post them on the Web at **www.myamerigroup.com**.

As we told you in our Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) notice, we must follow state laws if they say we need to do more than the Federal HIPAA Privacy Rule. This notice tells you about your rights and what the state laws say we have to do.

Your Personal Information
We may ask for, use and share Personal Information (PI) as we talked about in this notice. Your PI is not public and tells us who you are. It's often taken for insurance reasons.

- We may use your PI to make decisions about your:
  - Health
  - Habits
  - Hobbies
- We may get PI about you from other people or groups like:
  - Doctors
  - Hospitals
  - Other insurance companies
- We may share PI with people or groups outside of our company without your OK in some cases.
- We'll let you know before we do anything where we have to give you a chance to say no.
- We'll tell you how to let us know if you don't want us to use or share your PI.
- You have the right to see and change your PI.
- We make sure your PI is kept safe.

Aviso de prácticas de privacidad de HIPAA

La fecha de vigencia original de esta notificación fue del 14 abril de 2003. La última fecha de revisión se indica en el pie de página de este aviso.

Por favor, lea este papel con atención.
Aquí se explica quién puede ver su información médica amparada (IMA) con y sin su autorización. También dice qué derechos tiene para ver y cambiar su información.

La información sobre su salud y su dinero es privada. La ley dice que debemos salvaguardar este tipo de información, llamada Información Médica Amparada (IMA), para nuestros miembros. Eso corresponde si es un miembro ahora o lo fue en el pasado.

Nosotros obtenemos información sobre usted de los organismos estatales para Medicaid y el Programa de Seguro Médico Infantil una vez que usted haya calificado y se haya inscrito en nuestro plan de seguro médico. También recibimos la IMA de los doctores, clínicas, laboratorios y hospitales a los que acude para que podamos autorizar y pagar su atención médica.

La ley federal dice que debemos informarle lo que la ley dice que tenemos que hacer para proteger la IMA que recibimos por vía oral, por escrito o guardada en una computadora. También tenemos que decirle cómo la mantendremos segura. Para proteger la IMA:

- En papel (llamada física):
  - Cerramos con llave nuestras oficinas y archivos
  - Destruimos los papeles que contienen información médica para que otras personas no puedan leerla
- Guardada en una computadora (llamada técnica):
  - Usamos contraseñas para que sólo las personas adecuadas puedan tener acceso
  - Usamos programas especiales que vigilan nuestros sistemas
- Usada o compartida por las personas que trabajan para nosotros, los doctores o el Estado:
  - Creamos reglas para mantener la información segura (denominadas políticas y procedimientos)
  - Enseñamos a las personas que trabajan para nosotros a observar las reglas

¿Cuándo está bien que nosotros utilicemos y divulguemos su IMA?
Podemos divulgar su IMA a su familia o una persona que usted elija quien ayuda a pagar o paga su atención médica si usted nos dice que está bien. A veces, podemos usarla y divulgarla **sin** su consentimiento:

- **Para su atención médica**
  - Para ayudar a doctores, hospitales y otros a proporcionarle la atención médica que necesita
- **Para pagos**
  - Para compartir información con los doctores, clínicas y otros que nos cobran por su atención
  - Cuando decimos que pagaremos por atención médica o servicios antes de que usted los reciba
- **Por razones administrativas relacionadas con la atención médica**
  - Para ayudar con auditorías, programas contra fraude y abuso, planificación y el trabajo de todos los días

EN ESTE AVISO SE DESCRIBE DE QUÉ MANERA SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA PARTICULAR. TENGA LA BONDAD DE LEERLO CON ATENCIÓN.

  - Para encontrar maneras de mejorar nuestros programas
- **Para actividades de salud pública**
  - Para ayudar a los funcionarios de la salud pública a prevenir que la gente se enferme o se lesione
- **Con otras personas que ayudan a pagar o pagan su atención médica, si usted no puede hablar por sí mismo y es lo mejor para usted**

Debemos obtener su permiso por escrito antes de utilizar o divulgar su IMA para cualquier cosa que no sea su atención médica, pago, el trabajo de todos los días, investigación u otras cosas que no se indican en este aviso. Otras cosas podrían ser venderla o usarla para venderle cosas. Tenemos que obtener su autorización por escrito para poder divulgar las notas de psicoterapia que su doctor tenga sobre usted.

Usted nos puede avisar por escrito que desea cancelar su autorización escrita. No podemos recuperar lo que ya hayamos usado o divulgado cuando teníamos su autorización. Pero dejaremos de usar o divulgar su IMA en el futuro.

Otras formas en que podemos — o en que la ley dice que tenemos que — utilizar su IMA:
- Para ayudar a la policía y otras personas a asegurar de los demás obedecen las leyes
- Para reportar el maltrato y la negligencia
- Para ayudar al tribunal cuando se nos pida hacerlo
- Para responder a documentos jurídicos
- Para dar información a los organismos que supervisan la salud para cosas como auditorías o exámenes
- Para ayudar a los médicos forenses, médicos examinadores o directores de funerarias averiguar su nombre y causa de muerte
- Para ayudar cuando usted haya dispuesto dar partes de su cuerpo a la ciencia
- Para la investigación
- Para evitar que usted u otras personas se enfermen o lesionen
- Para ayudar a las personas que trabajan para el gobierno en ciertos puestos
- Para dar información a Indemnización por Accidentes en el Trabajo si usted se enferma o lesiona en el trabajo

¿Cuáles son sus derechos?
- Usted puede pedir ver su IMA y obtener una copia de la misma. Sin embargo, nosotros no tenemos su expediente médico completo. **Si desea una copia de su expediente médico completo, pídala a su doctor o clínica de salud.**
- Nos puede pedir que cambiemos el expediente médico que tenemos de usted si usted piensa que algo falta o está mal.
- A veces, nos puede pedir que no divulguemos su IMA. Pero no tenemos que estar de acuerdo en hacerlo.
- Usted puede pedirnos que enviemos su IMA a una dirección diferente de la que tenemos para usted o por otro medio. Podemos hacerlo si enviarla a la dirección que tenemos para usted podría suponerle peligro.
- Usted puede pedirnos que le informemos de todas las veces en los últimos seis años que hemos

divulgado su IMA a otra persona. No se incluirán las veces que la hemos divulgado debido a atención médica, pago, el trabajo administrativo de atención médica de todos los días o alguna otra razón que no enumeramos aquí.

- Usted puede pedirnos una copia en papel de este aviso en cualquier momento, incluso aunque haya pedido éste por correo electrónico.
- Si usted paga el costo total de un servicio, usted puede pedirle al doctor que no nos divulgue la información sobre ese servicio.

¿Qué tenemos que hacer?

- La ley dice que debemos mantener privada su IMA, con las excepciones que hemos explicado en este aviso.
- Debemos decirle lo que la ley dice que tenemos que hacer acerca de la privacidad.
- Debemos hacer lo que decimos que haremos en este aviso.
- Debemos enviar su IMA a otra dirección o enviarla de una manera diferente que el correo regular si nos pide hacerlo por razones que tienen sentido, como por ejemplo, si usted corre peligro.
- Debemos decirle si tenemos que divulgar su IMA después de que nos haya pedido que no lo hagamos.
- Si las leyes estatales dicen que tenemos que hacer más de lo que hemos dicho aquí, obedeceremos esas leyes.
- Tenemos que informarle si pensamos que su IMA no se ha mantenido privada.

¿Qué debe hacer si tiene preguntas?

Si tiene preguntas acerca de nuestras reglas de privacidad o desea ejercer sus derechos, por favor, llame a Servicios al Miembro al **1-800-600-4441.** Si es sordo o tiene problemas de audición, llame al servicio de retransmisión de AT&T al **1-800-855-2880.**

¿Qué debe hacer si tiene una queja?

Estamos para ayudarle. Si piensa que su IMA no se ha mantenido segura, puede llamar a Servicios al Miembro o puede comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos. Nada malo le pasará a usted si se queja.

Para enviar una carta o llamar a la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
1301 Young Street, Suite 1169
Dallas, TX 75202

Nos reservamos el derecho de cambiar este aviso y los métodos para mantener segura su IMA. Si eso ocurre, le informaremos sobre los cambios en un boletín. También los publicaremos en la Internet en www.myamerigroup.com.

Como le informamos en nuestro aviso sobre la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), debemos obedecer la leyes estatales si dicen que tenemos que hacer algo más que lo dispuesto en la ley federal de privacidad HIPAA. Este aviso le informa sobre sus derechos y lo que las leyes estatales dicen que tenemos que

hacer.

Su información personal

Como explicamos en este aviso, podemos pedir, utilizar y divulgar la Información personal (IP). Su IP no es pública y nos informa quién es usted. A menudo se pide por razones de seguro médico.

- Podemos usar su IP para tomar decisiones acerca de:
  - Su salud
  - Sus hábitos
  - Sus pasatiempos
- Podemos obtener la IP acerca de usted por medio de otras personas o grupos, como:
  - Doctores
  - Hospitales
  - Otras compañías de seguro médico
- En algunos casos, podemos divulgar la IP a personas o grupos ajenos a nuestra compañía sin su permiso.
- Le informaremos antes de hacer cualquier cosa cuando tengamos que darle la oportunidad de decir que no.
- Le informaremos cómo avisarnos si no desea que utilicemos o divulguemos su IP.
- Usted tiene el derecho de ver y cambiar su IP.
- Nosotros nos aseguramos de que su IP esté segura.