



Aviso de prácticas de privacidad

Vigente a partir del 1 de mayo de 2012
(Revisado el 1 de enero de 2023)


AmeriHealth Caritas[™]

Florida

Este aviso explica la manera en que su información médica puede utilizarse y divulgarse y cómo puede acceder a ella. Léala detenidamente.

Nuestras responsabilidades

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y la seguridad de su información médica protegida (PHI).
- Le haremos saber de inmediato si se produce un incumplimiento que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- No utilizaremos ni divulgaremos su información de manera distinta a la que se describe aquí, a menos que usted nos diga por escrito podemos hacerlo. Si nos autoriza a hacerlo, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.
- Debemos respetar las prácticas de privacidad del aviso que está actualmente vigente y entregarle una copia del mismo. Tenemos derecho a cambiar nuestras prácticas de privacidad. Si hay una revisión sustancial de nuestras prácticas de privacidad, usted recibirá un aviso dentro de los 60 días siguientes al cambio. El nuevo aviso también estará disponible en nuestro sitio web en **www.amerihealthcaritasfl.com**.
- También tenemos derecho a aplicar los cambios a la PHI que ya tenemos, así como a la PHI que creemos o que recibamos en el futuro.

Nuestra manera de usar o divulgar la PHI

Cuando usted se inscribe en AmeriHealth Caritas Florida, mantenemos un registro de esa inscripción. Le enviamos un kit de bienvenida y una tarjeta de identificación y le notificamos el proveedor de atención primaria (PCP) que le fue asignado para la atención de rutina. Conservamos la información enviada por los médicos que le prestan servicios como miembro de AmeriHealth Caritas Florida. Llevamos los registros necesarios para cumplir con las regulaciones federales y estatales. Llevamos registros para ayudar a garantizar que usted reciba la atención adecuada y para tomar determinaciones respecto de su cobertura y tratamiento según AmeriHealth Caritas Florida. Tenemos un registro de algunas de sus llamadas a AmeriHealth Caritas Florida y de la correspondencia entre usted y AmeriHealth Caritas Florida. De acuerdo con la ley federal, podemos utilizar y/o divulgar esta información para el tratamiento, el pago o las operaciones, incluso para:

- Planificar su atención y tratamiento.
- Evaluar las normas de atención reconocidas que puedan aplicarse a usted y notificar esas recomendaciones a su PCP y a otros proveedores de nuestra red.
- Comunicarnos con otros profesionales de la salud involucrados en su atención.
- Documentar la atención que recibe.
- Coordinar la cobertura que pueda tener con otras compañías de seguros o pagadores, como Medicare.
- Aclarar la situación de su inscripción en Florida Medicaid y Florida Healthy Kids.
- Proporcionar información a los funcionarios de salud pública.
- Evaluar y mejorar la atención que proporcionamos.
- Notificar a los proveedores médicos de nuestra red acerca de su inscripción y cobertura en AmeriHealth Caritas Florida.
- Gestionar los pagos a los proveedores por la atención que proporcionan.
- Vigilar la posibilidad de fraudes y abusos, y cumplir con las iniciativas federales y estatales contra el fraude y el abuso.

Sin embargo, según la ley de Florida "los registros médicos y la afección del paciente no se pueden proporcionar a otra persona ni analizar con alguien que no sea el paciente o el representante legal del paciente u otros profesionales de la salud y los proveedores que participan en la atención o el tratamiento del paciente sin autorización por escrito del paciente". (Ley de Florida 456.057(7)(a)). Debido a que la ley de Florida es más restrictiva, debemos cumplirla con respecto a la divulgación de los registros médicos.

Debemos usar y divulgar su PHI si nos lo pide:

- Usted o su representante legal.
- El secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos para garantizar la protección de su privacidad.

Tenemos derecho a utilizar y divulgar la PHI para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica. Por ejemplo, podemos usar y divulgar la PHI:

- **Para pagar las primas, determinar la cobertura y procesar los reclamos.** Por ejemplo, podemos informar a un médico que usted tiene cobertura o qué parte de la factura estará cubierta.
- **Para el tratamiento o la administración de la atención médica.** Por ejemplo, podemos divulgar su PHI a los proveedores para ayudarlos a brindarle atención.
- **Para operaciones de atención médica.** Podemos usar y divulgar su PHI en el proceso de gestionar nuestras operaciones de atención médica. Por ejemplo, podemos sugerir un programa de manejo de enfermedades.
- **Para informarle sobre programas o productos relativos a la salud.** Pueden ser otros tratamientos, servicios o productos.
- **Para recordarle los beneficios o la atención médica.** Por ejemplo, podemos enviarle recordatorios de consultas.
- **Para resolver quejas formales y apelaciones.** Por ejemplo, podemos usar y divulgar su PHI durante la investigación de una queja formal o de una apelación.

Podemos utilizar o divulgar su PHI:

- **Según lo exija la ley.** Utilizaremos y divulgaremos su PHI cuando lo exija la ley federal, estatal o local.
- **Con personas involucradas en su atención.** Esto puede suceder si usted no tiene la capacidad de aceptar u objetar, como en una emergencia o cuando usted no se opone cuando se le pregunta.
- **Para actividades de supervisión médica.** Podemos divulgar PHI a una agencia autorizada por la ley para obtener PHI. Podría ser para la concesión de licencias, auditorías e investigaciones de fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales o administrativos,** como para responder a una orden judicial o citación.
- **Para la aplicación de la ley.** Podemos divulgar la PHI si lo solicita un funcionario de la ley para responder a una orden judicial, una orden de detención, una citación, una demanda de investigación o un proceso similar.
- **Por amenazas graves a la salud o la seguridad.** Puede ser ante organismos de la salud pública o de la aplicación de la ley, como en una emergencia o en una catástrofe, para ayudar a prevenir o disminuir la amenaza.
- **Para cuestiones médicas,** como responder a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un médico forense o director de una funeraria.

Las leyes federales o estatales pueden limitar el uso y la divulgación de la PHI altamente confidencial. Si se aplican leyes más estrictas, tratamos de cumplirlas.

No utilizamos ni divulgamos la PHI sin su consentimiento por escrito, excepto en los casos indicados en este documento. También se exige el consentimiento para el uso o la divulgación de la PHI con fines de marketing, la divulgación de las notas de psicoterapia y la venta de su PHI. Si usted nos permite divulgar su PHI, no prometemos que la persona que la reciba no la divulgará. Usted puede anular su consentimiento en cualquier momento, a menos que hayamos actuado en consecuencia. Para informarse sobre cómo retirar su consentimiento, llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida al **1-855-355-9800**.

Uso del sitio web: cuando usted visita el sitio web de AmeriHealth Caritas Florida, puede tener la oportunidad de vincularse con otros sitios web. Tenga en cuenta que no tenemos acceso, control, intervención ni autorización sobre ningún material o contenido de estos sitios web. Asimismo, no somos responsables de las prácticas de privacidad, el contenido o las políticas de cualquiera de estos otros sitios web y no los respaldamos.

Derechos del miembro

Usted tiene los siguientes derechos:

- Solicitar la restricción de ciertos usos y de ciertas divulgaciones de su PHI. No estamos obligados a aceptar una restricción solicitada.
- Recibir comunicaciones confidenciales sobre la PHI.
- Inspeccionar y copiar su PHI. Tenga en cuenta que AmeriHealth Caritas Florida no es el autor de sus registros clínicos, que son mantenidos por su PCP y los diversos proveedores médicos de nuestra red que le brindan tratamiento.
- Corregir sus registros médicos y de reclamos si cree que son incorrectos o están incompletos. Podemos rechazar su solicitud, pero le explicaremos los motivos por escrito dentro de los 60 días.
- Recibir una lista de las personas con las que se ha utilizado o divulgado su PHI que no sea para el tratamiento, el pago u operaciones. Proporcionaremos un informe al año de forma gratuita, pero le cobraremos una tarifa razonable basada en el costo si solicita otro dentro de los 12 meses.
- Solicitar que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, al teléfono de su casa o al de su oficina), o que le enviemos la correspondencia a una dirección diferente. Consideraremos todas las solicitudes razonables y estamos obligados a responder afirmativamente si usted nos informa que estaría en peligro si no lo hiciéramos.
- Elegir a alguien para que actúe en su nombre, como un tutor legal o mediante un poder legal para atención médica. Nos aseguraremos de que dicha persona tenga esta autoridad y pueda actuar por usted antes de tomar cualquier medida.
- Obtener una copia en papel de este aviso si lo solicita.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, debe presentar su solicitud por escrito a: Privacy Official, AmeriHealth Caritas Florida, 11631 Kew Gardens Avenue, Suite 200, Palm Beach Gardens, FL 33410. Podemos cobrar una tarifa por los costos de las copias, del envío por correo u otros insumos asociados con su solicitud.

Usted puede presentar una queja a AmeriHealth Caritas Florida si cree que se han violado sus derechos de privacidad. Para presentar una queja, comuníquese con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida llamando sin cargo al **1-855-355-9800** o al **TTY 1-855-358-5856** para personas con problemas de audición. Puede presentar una queja ante el secretario de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos enviando una carta a 200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201, llamando al **1-877-696-6775**, o visitando www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/. No será sancionado por presentar una queja.

Para obtener más información sobre este aviso, comuníquese con el funcionario de cumplimiento de AmeriHealth Caritas Florida:

Compliance Officer (Privacy Official)
AmeriHealth Caritas Florida
11631 Kew Gardens Avenue, Suite 200,
Palm Beach Gardens, FL 33410

1-800-575-0417

ACFL-211141943-1
M1153_2107

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.



www.amerhealthcaritasfl.com

La discriminación está en contra de la ley

AmeriHealth Caritas Florida cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina ni excluye a las personas o las trata de modo diferentes por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

AmeriHealth Caritas Florida:

- Proporciona a las personas con discapacidades, para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, asistencia y servicios gratuitos (sin costo), tales como:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios sin cargo (sin costo) a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a AmeriHealth Caritas Florida al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si cree que AmeriHealth Caritas Florida no ha provisto estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera, usted o su representante autorizado (si contamos con su autorización escrita en nuestros archivos) puede presentar una queja formal ante:

- Grievance and Appeals, P.O. Box 7368, London, KY 40742. Teléfono: **1-855-371-8078 (TTY 1-855-371-8079)**. Fax: **1-855-358-5847**.
- Puede presentar una queja formal por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja relativa a los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles (en inglés, *U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights*) de manera electrónica a través del Portal de Quejas sobre Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)

Los formularios de quejas están disponibles en:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

English: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 hours a day, seven days a week. If your primary language is not English, or to request auxiliary aids, assistance services are available to you, free of charge.

Spanish: Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Póngase en contacto con nuestro número de servicios al cliente al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su idioma principal no es el inglés, o necesita solicitar ayudas auxiliares, hay servicios de asistencia a su disposición de forma gratuita.

Haitian Creole: Enfòmasyon sa yo disponib gratis nan lòt lang. Tanpri kontakte ekip sèvis kliyan nou an nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 è sou 24, sèt jou sou sèt. Si anglè pa lang manman w oswa si w ta renmen mande yon èd konplemantè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w.

Vietnamese: Thông tin này có sẵn miễn phí ở các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên lạc bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Nếu ngôn ngữ chính của quý vị không phải là tiếng Anh, hoặc để yêu cầu các thiết bị trợ giúp bổ sung, thì quý vị có thể sử dụng miễn phí các dịch vụ hỗ trợ.



www.amerihealthcaritasfl.com

ACFL-211141943-2
M1153_2107

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.