# Aviso de Prácticas de Privacidad

AmeriHealth Caritas™
Florida

Vigente a partir del 1 de mayo de 2012
(Revisado el 1 de julio de 2021)

**Este aviso explica cómo se puede usar y compartir su información médica, y cómo usted puede acceder a dicha información. Léalo 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 compartiremos su información de otro modo que no sea el que se describe aquí, a menos que usted nos diga por escrito que podemos hacerlo. Si nos concede el permiso, usted puede cambiar de opinión en cualquier momento. Infórmenos por escrito si cambia de opinión.
- Debemos cumplir las prácticas de privacidad del aviso que está actualmente en vigencia y proporcionarle una copia del mismo. Tenemos el derecho a cambiar nuestras prácticas de privacidad. Si realizamos un cambio sustancial en nuestras prácticas de privacidad, usted recibirá un aviso dentro de los 60 días del cambio. El nuevo aviso también estará disponible en nuestro sitio de Internet en **www.amerihealthcaritasfl.com**.
- También tenemos derecho a aplicar los cambios a la PHI que ya tenemos, así como a la PHI que crearemos o recibiremos en el futuro.

## Cómo usamos o compartimos la PHI

Cuando usted se inscribe en AmeriHealth Caritas Florida, nosotros conservamos un registro de dicha inscripción. Le enviamos un paquete de bienvenida, una tarjeta de identificación y le notificamos cuál proveedor de atención primaria (PCP) tiene asignado para la atención de rutina. Conservamos la información enviada por los profesionales médicos que le prestan servicios como miembro de AmeriHealth Caritas Florida. Mantenemos los registros necesarios para cumplir con los reglamentos federales y estatales. Mantenemos los registros para ayudar a asegurar que usted reciba la atención adecuada y para hacer determinaciones acerca de su cobertura y tratamiento con AmeriHealth Caritas Florida. Llevamos un registro de algunas de sus llamadas a AmeriHealth Caritas Florida y la correspondencia entre usted y AmeriHealth Caritas Florida. Conforme a la ley federal podemos usar y/o divulgar esta información para el tratamiento, el pago o las operaciones, que incluyen:

- Planear su atención y tratamiento.
- Evaluar los estándares de atención reconocidos que pueden corresponderle, y notificarle a su PCP y a otros proveedores en nuestra red sobre esas recomendaciones.
- Comunicarnos con otros profesionales de la salud involucrados con su atención.
- Documentar la atención que usted recibe.
- Coordinar la cobertura que usted pueda tener con otras compañías aseguradoras o pagadores de seguros, tal como Medicare.
- Aclarar el estado de su inscripción con Florida Medicaid y Florida Healthy Kids.
- Proporcionar información a los funcionarios de salud pública.
- Evaluar y mejorar la atención que brindamos.
- Notificar a los proveedores médicos en nuestra red de su inscripción y cobertura con AmeriHealth Caritas Florida.
- Gestionar los pagos a proveedores por la atención que brindan.
- Controlar posibles fraudes y abusos, y cumplir con las iniciativas federales y estatales sobre fraude y abuso.

**Sin embargo, bajo la ley de Florida** “los registros médicos no se pueden proporcionar a cualquier persona que no sea el paciente o el representante legal del paciente u otros profesionales médicos y a los proveedores que participan en la atención o el tratamiento del paciente, así como tampoco divulgar la afección del paciente, salvo previa autorización por escrito del paciente”. (Estatuto de Florida 456.057(7)(a)). Debido a que la ley de Florida es más restrictiva, debemos cumplirla con respecto a la divulgación de registros médicos.

### Debemos usar y compartir su PHI si la solicita:

- Usted o su representante legal.
- El Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos para asegurar que su privacidad está protegida.

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

- **Para pagar primas, determinar la cobertura** y procesar reclamos. Por ejemplo, podemos decirle a un médico que usted tiene cobertura o qué cantidad de la factura estará cubierta.
- **Para el tratamiento o la administración de atención.** Por ejemplo, podemos compartir su PHI con proveedores para ayudarlos a brindarle atención.
- **Para operaciones de atención médica.** Podemos usar y compartir su PHI durante el proceso de ejecución de nuestras operaciones de atención médica. Por ejemplo, podríamos sugerir un programa para el manejo de enfermedades.
- **Para informarle sobre programas o productos de salud.** Esto puede referirse a otros tratamientos, servicios o productos.
- **Para recordatorios sobre los beneficios o la atención.** Por ejemplo, podemos enviarle recordatorios para las consultas médicas.
- **Para resolver quejas formales y apelaciones.** Por ejemplo, podemos usar y compartir su PHI durante la investigación de una queja formal o apelación.

### Podemos usar o compartir su PHI:

- **Tal como lo exija la ley.** Usaremos y compartiremos su PHI cuando así lo requieran las leyes federales, estatales o locales.
- **Con las personas involucradas con su atención.** Esto puede suceder si usted no tiene la capacidad de aceptar u objetar, como ante una emergencia o cuando usted no objeta cuando se le pregunta.
- **Para las actividades que supervisan la salud.** Podemos compartir su PHI con una agencia autorizada por ley para obtener la PHI. Esto puede ser para la certificación, auditorías e investigaciones de fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales o administrativos**, tal como para responder a una orden judicial o citación.
- **Para aplicar la ley.** Podemos compartir su PHI si así lo solicita un funcionario de la ley para responder a una orden judicial, orden de detención, citación judicial, citación, demanda de investigación o un proceso similar.
- **Debido a amenazas graves a la salud o seguridad.** Puede ser a las agencias de salud pública o del orden público, tal como en el caso de una emergencia o desastre, para ayudar a evitar o reducir la amenaza.
- **Para problemas médicos**, tal como para responder a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un médico forense o director de la funeraria.

El uso y la divulgación de la PHI altamente confidencial pueden verse limitados por las leyes federales o estatales. Si corresponden leyes más estrictas, tratamos de cumplirlas.

**No usamos ni compartimos su PHI sin su consentimiento por escrito, excepto según lo dispuesto en este documento.** Si usted nos permite compartir su PHI, no prometemos que la persona que la reciba no la compartirá. Usted puede retirar su consentimiento en cualquier momento, a menos que hayamos actuado en consecuencia. Para averiguar 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 seguir enlaces a otros sitios web. Tenga en cuenta que nosotros no tenemos acceso, control, participación ni autorización sobre los materiales o contenidos de esos sitios web. Además, no somos responsables ni respaldamos las prácticas de privacidad, el contenido o las políticas de cualquiera de estos otros sitios web.

# Derechos del miembro

## Usted tiene los siguientes derechos:

- Solicitar la restricción de ciertos usos y divulgación de su PHI. No estamos obligados a aceptar una restricción solicitada.
- Recibir comunicaciones confidenciales de la PHI.
- Inspeccionar y copiar su PHI. Tenga en cuenta que AmeriHealth Caritas Florida no es el autor de sus registros médicos, que mantienen su PCP y los distintos proveedores médicos de nuestra red que proporcionan tratamiento.
- Corregir sus registros médicos y reclamos si cree que son incorrectos o están incompletos. Podemos decir "no" a su solicitud, pero le explicaremos el motivo por escrito en el plazo de 60 días.
- Recibir una lista de aquellos con quienes se ha usado o compartido su PHI excepto para tratamiento, pago u operaciones. Nosotros le proporcionaremos una contabilidad gratuita por año, pero se le cobrará una tarifa razonable basada en el costo si usted pide otra antes de los 12 meses.
- Pedirnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, al teléfono de casa o del trabajo) o que le enviemos la correspondencia a una dirección diferente. Consideraremos todas las solicitudes razonables, y debemos decir que "sí" si usted nos dice que estaría en peligro si no lo hacemos.
- Elegir a alguien para que actúe en su nombre como un tutor legal o mediante un poder notarial médico. Nos aseguraremos de que dicha persona tenga esta autoridad y que pueda actuar en su nombre antes de realizar cualquier acción.
- Obtener una copia impresa de este aviso a solicitud.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, usted debe presentar una 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 copiado, envío por correo u otros insumos relacionados con su solicitud.

Usted puede quejarse ante 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 al número sin cargo **1-855-355-9800** o al **TTY 1-855-358-5856** para personas con impedimentos auditivos. Usted puede presentar una queja ante el secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles, enviando una carta a 200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201, llamando al **1-877-696-6775**, o visitando el sitio web en **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/**. A usted no se lo penalizará por presentar una queja.

### Para mayor 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**

AmeriHealth Caritas™ Florida

ACFL-211141943-1
M1153_2107

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

AmeriHealth Caritas Florida

**La discriminación está en contra de la ley**

AmeriHealth Caritas Florida cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. AmeriHealth Caritas Florida no excluye a las personas ni las trata de modo diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

AmeriHealth Caritas Florida:

- Proporciona a las personas con discapacidades, para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, asistencia y servicios gratuitos, 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 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 ha discriminado de otra manera en función de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja formal dirigida a:

- Grievance and Appeals, P.O. Box 7368, London, KY 40742. **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**.

**Servicios de interpretación en varios idiomas**

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.

French: Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues. Veuillez contacter notre équipe service clientèle au **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle ou si vous souhaitez demander une aide auxiliaire, des services d'aide sont gratuitement mis à votre disposition.

Russian: Эта информация доступна бесплатно на других языках и в других форматах. Звоните в Отдел обслуживания клиентов по тел. **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** — круглосуточно и без выходных. Если ваш родной язык не английский или вы хотели бы запросить дополнительную помощь, вы можете воспользоваться бесплатными услугами перевода.

Italian: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue. Chiamate il nostro sevizio clienti al numero **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** 24 ore al giorno, sette giorni su sette. Se la vostra prima lingua non è l'inglese, o per richiedere attrezzature di supporto sensoriale, sono disponibili servizi d'assistenza, gratuitamente.

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.

Portuguese: Estas informações estão disponíveis gratuitamente em outros idiomas. Por favor, entre em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente pelo número **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 horas por dia, sete dias por semana. Se o seu idioma principal não for o inglês, ou se você precisar solicitar recursos auxiliares para deficientes, os serviços de assistência estão disponíveis gratuitamente para você.

Chinese Mandarin: 这些信息还免费以其他语言提供。请随时联系我们的客户服务电话 **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**，该电话每周 7 天、每天 24 小时全天候提供服务。如果您的母语不是英语，或者需要请求辅助设备，您可以免费获得援助服务。

Chinese Cantonese: 這份資訊還免費以其他語言提供。請隨時聯絡我們的客戶服務電話 **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**，該電話每周 7 天、每天 24 小時全天候提供服務。如果您的母語不是英語，或者需要請求輔助設備，您可以免費獲得援助服務。

Tagalog: Makukuha nang libre ang impormasyong ito sa mga iba pang wika. Mangyaring makipag-ugnay sa numero ng customer service sa **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo. Kung hindi Ingles ang inyong pangunahing wika, o upang humiling ng mga kagamitang pantulong, may matatanggap kayong libreng serbisyo sa pagsasalin sa wika.

Arabic:
يمكنك الحصول على هذه المعلومات بلغات أخرى مجانًا. لطلب مساعدات وخدمات إضافية يُرجى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**، على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. تتوفر لك خدمات لغوية مجانية إذا كانت لغتك الأساسية ليست الإنجليزية أو إذا طلبت مساعدات إضافية.

AmeriHealth Caritas™ Florida

**Servicios de interpretación en varios idiomas**

German: Diese Information wird kostenlos in anderen Sprachen angeboten. Bitte setzen Sie sich unter der Rufnummer **1-855-355-9800** (**TTY 1-855-358-5856**) mit unserem Kundendienst in Verbindung, der Ihnen an sieben Tagen der Woche 24 Stunden lang zur Verfügung steht. Falls Englisch nicht Ihre Muttersprache ist, können Sie eine kostenlose Sprachhilfe nutzen.

Korean: 본 정보는 다른 언어로도 무료로 제공됩니다. 주 7일 하루 24시간 운영되는 고객 서비스 **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**번으로 연락하시기 바랍니다. 영어가 모국어가 아니거나 장애인 보조 장치 및 서비스가 필요하신 경우 , 무료로 지원 서비스가 제공됩니다.

Polish: Poniższa informacja jest dostępna bezpłatnie w innych językach i formatach. Prosimy o kontakt z Działem obsługi klienta pod numerem telefonu **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Jeśli angielski nie jest Twoim pierwszym językiem lub w celu uzyskania dodatkowej pomocy, możesz korzystać z bezpłatnej obsługi w tym zakresie.

Gujarati: આ માહિતી મફતમાં અન્ય ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે. કૃપા કરીને અમારી ગ્રાહક સેવાના નંબર **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, દિવસમાં 24 કલાક, અઠવાડિયાના સાત દિવસો નો સંપર્ક કરો. જો તમારી પ્રાથમિક ભાષા અંગ્રેજી નથી, અથવા ઉપયોગીસાધનોની વિનંતી કરવા માટે, તમારા માટે સહાયક સેવાઓ નિઃશુલ્ક ઉપલબ્ધ છે.

Thai: ข้อมูลนี้สามารถใช้ได้ฟรีในภาษาอื่น ๆ โปรดติดต่อหมายเลขบริการลูกค้าของเราที่หมายเลข **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน สัปดาห์ละ 7 วัน หากภาษาหลักของคุณไม่ใช่ภาษาอังกฤษหรือต้องการติดต่อขอรับบริการเสริมคุณสามารถเข้ารับความช่วยเหลือได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

Japanese: この情報は他の言語でも無料でご利用いただけます。年中無休で対応しておりますので、弊社カスタマーサービスのフリーダイヤル **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** までお問い合わせください。母国語が英語でない場合は、無料のサービスをご利用いただけます。