



## HIPAA Notice of Privacy Practices

The original effective date of this notice was April 14, 2003. This notice was most recently revised in June 2022.

**THIS NOTICE DESCRIBES HOW MEDICAL INFORMATION ABOUT YOU MAY BE USED AND DISCLOSED AND HOW YOU CAN GET ACCESS TO THIS INFORMATION. PLEASE REVIEW IT CAREFULLY.**

Information about your health and money is private. The law says we must keep PHI information safe for our enrollees. That means if you're an enrollee right now or if you used to be, your information is secure.

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 it from your doctors, clinics, labs, and hospitals, so we can OK and pay for your healthcare.

Under federal law, we must tell you how we have to protect PHI that's given 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 papers 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 healthcare 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

[www.myamerigroup.com/DC](http://www.myamerigroup.com/DC)

1001478DCMENAGP 09/22



This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

- **For payment, healthcare operations, and treatment**
  - To share information with the doctors, clinics, and others who bill us for your care
  - When we say we'll pay for healthcare or services before you get them
  - To find ways to make our programs better, and to support you, and help you get available benefits and services. We may get your PHI from public sources, and we may give your PHI to health information exchanges for payment, healthcare operations, and treatment. If you don't want this, please visit [amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html](http://amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html) for more information.
- **For healthcare business reasons**
  - To help with audits, fraud, and abuse prevention 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**
  - With your family or a person you choose who helps with or pays for your healthcare, if you tell us it's OK
  - With someone who helps with or pays for your healthcare, 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 all but your care, payment, everyday business, research, or other things listed below. We must get your written OK before sharing your doctor's psychotherapy notes about you. We also would need your written OK if we were going to sell your PHI or use or share it for marketing.

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 workers' 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 will have 30 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know. We don't have your whole medical record, however. **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. We will have 60 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know.
- 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 some other 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 we've shared your PHI over the past six years with someone else. This won't list the times we've shared it because of healthcare, payment, everyday healthcare business, or other reasons we didn't list here. We will have 60 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know.
- 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 must do about privacy.
- We must do what we say we'll do in this notice.
- We must send your PHI to some other address or 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 must let you know if we think your PHI has been breached.

### **Contacting you**

We, our affiliates, and vendors may call or text you using an automatic telephone dialing system and an artificial voice. We only do this in line with the Telephone Consumer Protection Act (TCPA). The calls may let you know about treatment options or other health-related benefits and services. If you do not want to be reached by phone, just let the caller know, and we won't contact you in this way anymore. Or you may call **844-203-3796 (TTY 711)** to add your phone number to our Do Not Call list.

### **What if you have questions?**

If you have questions about our privacy rules or want to use your rights, please call Enrollee Services at **800-600-4441**, Monday through Friday from 8 a.m. to 6 p.m. Eastern time. If you're deaf or hard of hearing, call **TTY 711**.

### **To see more information**

To learn more about how we collect and use your information, your privacy rights, and other state and federal privacy laws, please visit our Privacy webpage at [amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html](http://amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html).

### **What if you have a complaint?**

We're here to help. If you feel your PHI hasn't been kept safe, you may call Enrollee 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  
200 Independence Ave SW,  
Washington, DC 20201

We reserve the right to change this Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) notice and how 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 [amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html](http://amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html).

### **Race, ethnicity, language, sexual orientation, and gender identity**

We may get race, ethnicity, language, sexual orientation, and gender identity information about you. We protect this information as described in this notice.

We use this information to:

- Make sure you get the care you need.
- Create programs to improve health outcomes.
- Create and send health education information.
- Let doctors know about your language needs.
- Provide interpretation and translation services.

We do **not** use this information to:

- Issue health insurance.
- Decide how much to charge for services.
- Determine benefits.
- Share with unapproved users.

### **Your personal information**

We may ask for, use, and share personal information (PI), as we talked about in this notice. Your PI is private 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 sometimes share PI with people or groups outside of our company without your OK.
- 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.

This information is available for free in other languages. Please contact Enrollee Services at **800-600-4441 (TTY 711)** Monday through Friday from 8 a.m. to 6 p.m. Eastern time.

Revised June 2022



## **Aviso de Prácticas de Privacidad de la HIPAA**

La fecha de entrada en vigencia original de este aviso fue el 14 de abril de 2003. Este aviso se revisó por última vez en junio de 2022.

### **EN ESTE AVISO SE DETALLA CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED, Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. Léalo atentamente.**

La información sobre su salud y su dinero es privada. La ley estipula que debemos proteger la información de salud protegida (PHI) de nuestros inscritos. Eso significa que, si usted está inscrito en este momento o si lo estuvo anteriormente, su información está segura.

Una vez que usted pasa a ser elegible y se inscribe en nuestro plan médico, obtenemos información acerca de usted de agencias estatales de Medicaid y del Programa de Seguro de Salud para Niños. También la obtenemos de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales para que podamos aprobar y pagar su cuidado médico.

Según la ley federal, debemos informarle cómo debemos proteger la PHI que recibimos en forma oral o por escrito, o que se almacena en una computadora. También tenemos que indicarle qué medidas tomamos para mantener segura esta información. Para proteger la PHI, hacemos lo siguiente:

- Si está en papel (formato físico):
  - Guardamos los archivos bajo llave y cerramos nuestras oficinas.
  - Destruimos los papeles que contienen información de salud para que no lleguen a manos de otras personas.
- Si está guardada en una computadora (formato digital):
  - Usamos contraseñas para que solo las personas correctas tengan acceso.
  - Usamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas.
- Cuando la usan o la comparten el personal que trabaja para nosotros, los médicos o el estado:
  - Establecemos normas para mantener la información segura (políticas y procedimientos).
  - Le enseñamos al personal que trabaja para nosotros a seguir las normas.

### **¿Cuándo es correcto que usemos y compartamos su PHI?**

Podemos compartir su PHI con su familia o una persona que usted elija, que le ayude con su cuidado médico o lo pague, si usted nos autoriza. En ocasiones, podemos usarla y compartirla **sin** su autorización:

- **Para su cuidado médico**
  - Para ayudar a que los médicos, hospitales y otros proveedores le proporcionen el cuidado que necesita

- **Para pagos, operaciones médicas y tratamiento**
  - Para compartir información con los médicos, las clínicas y otros proveedores que nos facturan su cuidado
  - Cuando decimos que pagaremos el cuidado médico o los servicios antes de que los reciba
  - Para buscar maneras de mejorar nuestros programas, ofrecerle apoyo y ayudarlo a obtener beneficios y servicios. Podemos obtener su PHI de fuentes públicas y podemos compartirla en intercambios de información de la salud para fines de pagos, tratamientos y operaciones médicas. Si no desea esto, visite [amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html](http://amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html) para obtener más información.
- **Por razones comerciales de cuidado de salud**
  - Para colaborar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y trabajo diario
  - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas
- **Por motivos de salud pública**
  - Para ayudar a que los funcionarios de salud pública eviten que las personas se enfermen o se lesionen
- **Cuando la compartimos con otras personas que le ayudan con su cuidado o lo pagan**
  - Con su familia o una persona que usted elija, que le ayuda con su cuidado médico o lo paga, si usted nos autoriza
  - Con una persona que le ayuda con su cuidado médico o lo paga, si usted no puede expresarse por sus propios medios y si es lo mejor para usted

Debemos obtener su autorización por escrito antes de usar o compartir su PHI por cualquier motivo que no sea su cuidado, pagos, actividades administrativas diarias, investigación u otros aspectos que se indican a continuación. Debemos obtener su autorización por escrito antes de compartir sus informes de psicoterapia obtenidos de su médico. También necesitaríamos su autorización por escrito si fuésemos a vender su PHI o a usarla o compartirla por motivos de comercialización.

Usted tiene derecho a revocar, por escrito, la autorización escrita que había proporcionado. No podemos revertir el uso ni la divulgación que hayamos hecho mientras teníamos su autorización. Pero dejaremos de usar o compartir su PHI en el futuro.

**Otras formas en las que podemos usar su PHI o situaciones en las que la ley nos obliga a hacerlo:**

- Para ayudar a que la policía y otras personas garanticen el cumplimiento de la ley
- Para denunciar abusos y negligencia
- Para colaborar con los tribunales cuando así se nos solicite
- Para responder documentos legales
- Para dar información a las agencias de supervisión de la salud por temas como auditorías o exámenes
- Para ayudar a médicos forenses, examinadores médicos o directores funerarios a determinar su nombre y la causa de muerte
- Para ayudar cuando usted haya pedido donar partes de su cuerpo a la ciencia
- Para fines de investigación

- Para impedir que usted u otras personas se enfermen o se lesionen gravemente
- Para ayudar a personas que desempeñan determinadas funciones en el gobierno
- Para entregar información pertinente a la compensación para trabajadores si usted se enferma o se lesiona en el trabajo

### ¿Cuáles son sus derechos?

- Puede pedir consultar su PHI y obtener una copia de dicha información. Tendremos 30 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle. Sin embargo, no tenemos su registro médico completo. **Si quiere una copia de su registro médico completo, pídasela a su médico o clínica de salud.**
- Puede pedirnos que cambiemos el registro médico que tenemos si piensa que algo es incorrecto o que falta información. Tendremos 60 días para enviárselo. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle.
- En algunas ocasiones, puede pedirnos que no compartamos su PHI, pero no necesariamente aceptaremos su solicitud.
- Puede pedirnos que enviemos la PHI a una dirección diferente de la que tenemos registrada para usted, o por algún otro medio. Podemos hacerlo si, enviarla a la dirección que tenemos, implicaría un peligro para usted.
- Puede pedirnos que le informemos sobre todas las veces que hemos compartido su PHI con otra persona durante los últimos seis años. No se incluirán en la lista las veces que hayamos compartido la información por motivos de cuidado médico, pagos, transacciones diarias de administración del cuidado médico u otros motivos que no hayamos incluido aquí. Tendremos 60 días para enviárselo. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle.
- Puede pedirnos una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si pidió esta copia por correo electrónico.
- Si paga la totalidad de lo facturado por un servicio, puede pedirle a su médico que no comparta con nosotros ninguna información sobre ese servicio.

### ¿Qué debemos hacer?

- La ley establece que debemos mantener la privacidad de su PHI, excepto en los casos que indicamos en este aviso.
- Debemos comunicarle lo que la ley dice que debemos hacer acerca de la privacidad.
- Debemos hacer lo que decimos que haremos en este aviso.
- Debemos enviar su PHI a otra dirección o por algún otro medio que no sea el correo normal si lo pide por motivos razonables, por ejemplo, si usted está en peligro.
- Debemos comunicarle si tenemos que compartir su PHI después de que nos haya pedido que no lo hagamos.
- Si las leyes estatales establecen mayores obligaciones para nosotros que las que mencionamos aquí, cumpliremos dichas leyes.
- Tenemos que avisarle si creemos que ha habido una filtración de su PHI.

### Cómo nos comunicamos con usted

Es posible que nosotros, nuestros afiliados y proveedores lo llamemos o le enviemos mensajes de texto usando un sistema de discado telefónico automático y una voz artificial. Lo hacemos



únicamente siguiendo los lineamientos de la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA). Las llamadas pueden informarle sobre opciones de tratamiento o sobre otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no quiere que lo contactemos por teléfono, dígaselo a la persona que lo ha llamado y no lo contactaremos más por ese medio. También puede llamar al **844-203-3796 (TTY 711)** para agregar su número de teléfono a nuestra lista de “no llamar”.

### **¿Qué debe hacer si tiene preguntas?**

Si tiene preguntas sobre nuestras normas de privacidad o desea ejercer sus derechos, llame a Servicios para Inscritos al **800-600-4441** de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. hora del Este. Si es sordo o tiene problemas de audición, llame al **TTY 711**.

### **Para ver más información**

Para obtener más información sobre las maneras en que recopilamos y usamos su información, sus derechos de privacidad y otras leyes de privacidad estatales o federales, visite la página de privacidad en nuestro sitio web en [amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html](http://amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html).

### **¿Qué debe hacer si tiene una queja?**

Estamos aquí para ayudarle. Si considera que no se ha protegido su PHI, llame a Servicios para Inscritos o comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos. No le pasará nada malo por quejarse.

### **Escriba o llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos:**

Office for Civil Rights  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave SW,  
Washington, DC 20201

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros de Salud (HIPAA) y la manera en que mantenemos segura su PHI. Si eso ocurre, le informaremos los cambios en un boletín informativo. También los publicaremos en el sitio web en [amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html](http://amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html).

### **Raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género**

Es posible que recibamos información sobre su raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género. Protegemos esta información como se explica en este aviso.

La usamos para lo siguiente:

- Asegurarnos de que usted reciba el cuidado que necesita.
- Crear programas que mejoren la salud.
- Crear y enviar información de educación sobre salud.

- Informar a los médicos acerca de sus necesidades relacionadas con el idioma.
- Ofrecer servicios de interpretación y traducción.

**No** usamos esta información para lo siguiente:

- Emitir seguros médicos.
- Decidir cuánto cobrar por los servicios.
- Determinar los beneficios.
- Compartirla con usuarios no aprobados.

### **Su información personal**

Podemos pedir, usar y compartir la información personal (PI) como indicamos en este aviso.

Su PI es privada y nos indica quién es usted. Con frecuencia, se pide por razones relacionadas con el seguro.

- Podemos utilizar su PI para tomar decisiones sobre lo siguiente:
  - Su salud
  - Sus hábitos
  - Sus pasatiempos
- Es posible que obtengamos la PI sobre usted de otras personas o grupos, como los siguientes:
  - Médicos
  - Hospitales
  - Otras compañías de seguro
- En algunos casos, podemos divulgar la PI a personas o grupos ajenos a nuestra compañía sin su autorización.
- Le informaremos antes de hacer algo si tenemos que darle la oportunidad de decir que no.
- Le diremos cómo avisarnos si no quiere que usemos o compartamos su PI.
- Usted tiene el derecho de ver y cambiar su PI.
- Nos aseguramos de proteger su PI.

Esta información está disponible sin costo en otros idiomas. Comuníquese con Servicios para Inscritos llamando al **800-600-4441 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. hora del Este.

Revisado en junio de 2022