Amerigroup
District of Columbia

HIPAA Notice of Privacy Practices

The original effective date of this notice was April 14, 2003. This notice was most recently revised in November 2023.

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 health benefits is private. The law says we must keep this kind of information, called PHI, safe for our enrollees. That means if you're an enrollee right now or if you used to be, your information is safe.

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.

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

- On paper, we:
  - Lock our offices and files
  - Destroy paper with health information so others can't get it
- Saved on a computer, 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 (treatment)**
  - To help doctors, hospitals, and others get you the care you need
- **For payment reasons**
  - 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 support you and help you get available benefits

DHCF Department of Health Care Finance
WE ARE WASHINGTON GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
DC MURIEL BOWSER, MAYOR

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

- **For healthcare business reasons (operations)**
  - To help with audits, fraud, and abuse prevention programs, planning, and everyday work
  - To find ways to make our programs better

  We may get your PHI from different 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** for more information.

- **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 have to get your written OK before we share psychotherapy notes from your doctor about you. We also would need your written OK if we were going to sell your PHI or to 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 answer legal documents, like court orders
- 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, such as helping veterans with benefits
- 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,

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. 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 your 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 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 healthcare, payment, everyday healthcare business, or some 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 have to 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 have to let you know if we think your PHI has been breached.

Contacting you

We, along with our affiliates and/or vendors, may call or text you using an automatic telephone dialing system, and/or an artificial voice. We only do this in line with the Telephone Consumer Protection Act (TCPA). The calls may be to 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 (TTY 711)**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 6:00 p.m. Eastern time. If you're deaf or hard of hearing, call **TTY 711**.

To see more information
To read more information about how we collect and use your information, your privacy rights, and details about other state and federal privacy laws, please visit our Privacy web page at **amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html or contact Enrollee Services at 800-600-4441 (TTY 711).**

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 (DHCF). 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 the ways we keep your PHI safe. If that happens, we'll tell you about the changes. We'll also post them on the web at **myamerigroup.com/DC**.

Race, ethnicity, language, sexual orientation, and gender identity
We may infer, receive, and/or maintain 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 not public and tells us who you are. It's often taken for insurance reasons. PI can include different things like website usernames and passwords that you use, bank account numbers, and your job history. Your PI may be the same as PHI if it relates to your healthcare or your health plan. We protect your PI and your PHI as we talked about in this notice.

- 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.

This information is available for free in other languages. Please contact our Enrollee Services number at **800-600-4441 (TTY 711)**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 6:00 p.m. Eastern time.

Revised November 2023

Amerigroup
District of Columbia

Aviso de Prácticas de Privacidad de la HIPAA

La fecha original de entrada en vigencia de este aviso fue el 14 de abril de 2003. Este aviso se revisó por última vez en noviembre de 2023.

EN ESTE AVISO SE DETALLA CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED, Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELO CON ATENCIÓN.

La información sobre su salud y sus beneficios de salud es privada. La ley dice que debemos mantener protegido este tipo de información, llamada información de salud protegida (PHI), para nuestros inscritos. Eso significa que, si usted es uno de nuestros inscritos en este momento o si lo fue anteriormente, su información está segura.

Una vez que es elegible y se inscribe en nuestro plan médico, obtenemos información sobre usted de agencias estatales para 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.

La legislación federal establece que debemos informarle lo que tenemos que hacer para proteger la PHI que se nos brinda por teléfono, en papel o que se almacena en una computadora. También tenemos que indicarle qué medidas tomamos para mantener segura esta información. Esto es lo que hacemos para proteger la PHI:

- En papel:
  - 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
- Cuando está guardada en una computadora:
  - Usamos contraseñas para que solo puedan acceder a la información las personas apropiadas
  - 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

DHCF Department of Health Care Finance
WE ARE WASHINGTON GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
DC MURIEL BOWSER, MAYOR

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

¿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 consentimiento:

- **Para su cuidado médico (tratamiento)**
  - Para ayudar a que los médicos, hospitales y otros le proporcionen el cuidado que necesita
- **Por razones de pago**
  - Para compartir información con los médicos, las clínicas y otros proveedores que nos facturarán su atención
  - Cuando decimos que pagaremos el cuidado médico o los servicios antes de que los reciba
  - Para brindarle apoyo y ofrecerle ayuda para obtener los beneficios disponibles
- **Por razones comerciales de cuidado de salud (operaciones)**
  - Para colaborar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, y con la planificación y el trabajo diario
  - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas

  Podemos obtener su PHI de distintas fuentes y podemos compartirla en intercambios de información de salud relacionados con pagos, operaciones médicas y tratamientos. Si no desea esto, visite **amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html** para obtener más información.

- **Por motivos de salud pública**
  - Para ayudar a funcionarios de salud pública a evitar que las personas se enfermen o se lesionen
- **Cuando la compartimos con personas que le ayudan con el cuidado médico o pagan por este**
  - Con su familia o una persona que usted elija, que le ayuda con su cuidado médico o lo paga, si usted nos da su permiso
  - Con alguien que le ayude con su cuidado médico o lo pague si usted no puede expresarse por sus propios medios, y si es lo mejor para usted

Debemos obtener su consentimiento 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. Tenemos que recibir su autorización por escrito antes de compartir los informes de psicoterapia de su médico sobre usted. También necesitaríamos su autorización por escrito si fuésemos a vender su PHI o 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 divulgar su PHI en el futuro.

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

- Para ayudar a que la policía y otras personas garanticen el cumplimiento de la ley
- Para denunciar maltrato y negligencia
- Para contestar documentos legales, como órdenes judiciales
- Para dar información a las agencias de supervisión de la salud por temas relacionados con 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 trabajan para el Gobierno en determinadas funciones, como quienes ayudan a los veteranos con los beneficios
- 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. No obstante, no tenemos su historia clínica completa. **Si quiere una copia de su historia clínica completa, pídasela a su médico o clínica de salud.**
- Puede pedirnos que cambiemos la historia clínica que tenemos si piensa que algo es incorrecto o que falta información. Tendremos 60 días para enviársela. 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 su 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 o algunos otros motivos que no hayamos incluido aquí. Tendremos 60 días para enviársela. 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 tenemos que hacer?

- La ley establece que debemos mantener la privacidad de su PHI, excepto según lo que hemos indicado en este aviso.

- Debemos comunicarle lo que la ley establece que tenemos que 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 se ha vulnerado su PHI.

Cómo nos comunicamos con usted
Nosotros, junto con nuestros afiliados y/o proveedores, podemos llamar o enviarle mensajes de texto mediante un sistema de marcación telefónica automática y/o un sistema de voz artificial. Lo hacemos únicamente siguiendo los lineamientos de la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA). Las llamadas pueden tener distintos objetivos, como informarle sobre opciones de tratamiento o sobre otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no quiere que se comuniquen con usted por teléfono, dígaselo a la persona que llame y no volveremos a contactarnos 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 ocurre 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 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este. Si es sordo o tiene problemas de audición, llame al **TTY 711**.

Para obtener más información
Para leer más sobre las maneras en que recopilamos y usamos su información, sus derechos de privacidad y detalles sobre otras leyes de privacidad estatales o federales, visite nuestra página web de privacidad en **amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html o comuníquese con Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711)**.

¿Qué ocurre 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 (DHCF). No le pasará nada malo si presenta una queja.

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 conforme a la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros de Salud (HIPAA), así como la manera en que mantenemos protegida su PHI. Si eso ocurre, le informaremos los cambios. También los publicaremos en el sitio web **myamerigroup.com/DC**.

Raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género
Podríamos inferir, recibir y/o mantener información sobre usted relacionada con la raza, el origen étnico, el idioma, la orientación sexual y la identidad de género. Protegemos esta información como se explica en este aviso.

La usamos para lo siguiente:
- Garantizar que usted reciba el cuidado que necesita
- Crear programas que mejoren los resultados en materia de 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 no es pública y nos indica quién es usted. Con frecuencia se pide por razones relacionadas con el seguro. La PI puede incluir diferentes datos, como los nombres de usuario y las contraseñas de los sitios web que usted usa, números de cuenta bancaria y su historial laboral. Su PI podría ser igual que la PHI cuando se relaciona con su cuidado médico o su plan médico. Protegemos su PI y su PHI tal como lo hemos mencionado en este aviso.
- 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, por ejemplo:
  - Médicos
  - Hospitales
  - Otras compañías de seguro
- En algunos casos, podemos divulgar la PI a personas o grupos ajenos a nuestra compañía sin su consentimiento.
- 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 que su PI esté protegida.

Esta información está disponible sin costo en otros idiomas. Llame al número de Servicios para Inscritos al **800-600-4441 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este.

Revisado en noviembre de 2023