

HIPAA notice of privacy practices

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

Please read this notice carefully. This tells you:

- **Who can see your protected health information (PHI).**
- **When we have to ask for your OK before we share your PHI.**
- **When we can share your PHI without your OK.**
- **What rights you have to see and change your PHI.**

Information about your health and money is private. The law says we must keep this kind of information, called PHI, safe for our members. That means if you are a member 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 the law says we have to do to protect PHI that is 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 cannot 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 it is 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 is 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, healthcare operations, and treatment**
 - To share information with the doctors, clinics, and others who bill us for your care
 - When we say we will pay for healthcare or services before you get them (called prior authorization or preapproval)

- To find ways to make our programs better, as well as 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 do not want this, please visit 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 is OK
 - With someone who helps with or pays for your healthcare, if you cannot speak for yourself and it is 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.

You may tell us in writing that you want to take back your written OK. We cannot 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 are asked
- To answer legal documents
- To give information to health oversight agencies for things such as audits or exams
- To help coroners, medical examiners, or funeral directors find out your name and cause of death
- To help when you 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

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 do not 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 do not 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 over the past six years we shared your PHI with someone else. This will not list the times we shared it because of healthcare, payment, everyday healthcare business, or some other reasons we did not 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 we have to do

- The law says we must keep your PHI private except as we 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 will 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, such as if you are in danger.
- We must tell you if we have to share your PHI after you asked us not to.
- If state laws say we have to do more than what we said here, we will 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 vendors, may call or text you using an automatic telephone dialing system 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 will not contact you in this way anymore. Or you may call 844-203-3796 (TTY 711) toll free to add your phone number to our Do Not Call list.

What to do if you have questions

If you have questions about our privacy rules or want to use your rights, please call Member Services toll free at 800-600-4441 (TTY 711) Monday through Friday, 8 a.m. to 6 p.m. Eastern time.

What to do if you have a complaint

We are here to help. If you feel your PHI has not 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.

You may write to or call the Department of Health and Human Services:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
Jacob Javits Federal Building
26 Federal Plaza, Suite 3312
New York, NY 10278
Phone: 800-368-1019
TDD: 800-537-7697
Fax: 212-264-3039

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 will tell you about the changes in a letter. We also will post them on the web at amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html.

Race, ethnicity, and language

We get race, ethnicity, and language information about you from state agencies for Medicaid and the Children’s Health Insurance Program. 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 is 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 such as:
 - Doctors.

- Hospitals.
- Other insurance companies.
- We may share PI with people or groups outside of our company without your OK in some cases.
- We will let you know before we do anything where we have to give you a chance to say no.
- We will tell you how to let us know if you do not 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 Member Services toll free at 800-600-4441 (TTY 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 6 p.m. Eastern time.

Revised March 2021.

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. La fecha de revisión más reciente se muestra en el pie de página de este aviso.

Lea cuidadosamente este aviso. Este le dice:

- **Quién puede ver su información de salud protegida (PHI).**
- **Cuándo tenemos que pedir su autorización antes de compartir su PHI.**
- **Cuándo podemos compartir su PHI sin su autorización.**
- **Qué derechos tiene para ver y cambiar su PHI.**

La información sobre su salud y dinero es privada. La ley dice que debemos mantener esta clase de información, llamada PHI segura para nuestros miembros. Eso significa que si en este momento usted es un miembro o si solía serlo, su información está segura.

Obtenemos información suya de agencias estatales para Medicaid y el Children's Health Insurance Program después de que es encontrado elegible y se inscribe en nuestro plan de salud. También la obtenemos de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales de modo que podamos autorizar y pagar su atención de la salud.

La ley federal dice que debemos informarle lo que dice la ley que tenemos que hacer para proteger la PHI que nos fue dicha, por escrito o guardada en una computadora. También tenemos que decirle cómo la mantenemos segura. Para proteger la PHI:

- En papel (llamada física), nosotros:
 - Tenemos bajo llave nuestras oficinas y archivos.
 - Destruimos el papel con información de salud de modo que otros no puedan tener acceso a esta.
- Guardada en computadora (llamada técnica), nosotros:
 - Usamos contraseñas de modo que solo las personas correctas pueden tener acceso a esta.
 - Usamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas.
- Usada o compartida por personas que trabajan para nosotros, médicos o el estado, nosotros:
 - Hacemos normas para mantener la información segura (llamada políticas y procedimientos).
 - Enseñamos a las personas que trabajan para nosotros a seguir las normas.

Cuándo está bien que usemos y compartamos su PHI

Podemos compartir su PHI con su familia o una persona que usted escoja que ayude o pague por su atención de la salud, si usted nos dice que está bien. Algunas veces, podemos usarla y compartirla **sin** su autorización:

- **Para su atención médica**
 - Para ayudar a los médicos, hospitales y otros a brindarle la atención que usted necesita

- **Para pago, operaciones de atención de la salud y tratamiento**
 - Para compartir información con los médicos, clínicas y otros que nos facturan por su atención
 - Cuando decimos que pagaremos por la atención de la salud o los servicios antes de que los reciba (conocido como autorización previa o aprobación previa)
 - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas, así como apoyarlo y ayudarlo a recibir los beneficios y servicios disponibles. Podemos obtener su PHI de fuentes públicas y podemos dar su PHI a intercambios de información de salud para pagos, operaciones de atención de la salud y tratamiento. Si no desea esto, visite amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html para obtener más información.
- **Para motivos comerciales de atención de la salud**
 - Para ayudar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y el trabajo diario
 - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas
- **Para motivos de salud pública**
 - Para ayudar a los funcionarios de salud pública a evitar que las personas se enfermen o se hagan daño
- **Con otros que ayudan o pagan por su atención**
 - Con su familia o una persona escogida por usted que le ayuda o paga por su atención de la salud, si usted nos dice que está bien
 - Con alguien que le ayuda o paga por su atención de la salud, si usted no puede hablar por sí mismo y es lo mejor para usted

Debemos obtener su autorización por escrito antes de que usemos o compartamos su PHI para todo, salvo su atención, pago, actividades diarias, investigación u otras cosas listadas a continuación. Tenemos que obtener su autorización por escrito antes de que compartamos notas de psicoterapia de su médico sobre usted.

Puede informarnos por escrito que desea retirar su autorización escrita. No podemos retirar lo que hemos usado o compartido cuando tuvimos su autorización. Pero detendremos el uso o distribución de su PHI en el futuro.

Otras formas en las que podemos, o la ley dice que tenemos que, usar su PHI:

- Para ayudar a la policía y otras personas que se aseguran de que otros cumplan con las leyes
- Para denunciar abuso y abandono
- Para ayudar al tribunal cuando se nos pide hacerlo
- Para contestar documentos legales
- Para dar información a agencias de supervisión de la salud para cosas tales como auditorías o exámenes
- Para ayudar a médicos forenses, examinadores médicos o directores de funerales a averiguar su nombre y causa de muerte
- Para ayudar cuando usted ha pedido dar partes de su cuerpo a la ciencia
- Para investigación

- Para mantenerlo a usted y otros saludables o evitar que se lesionen gravemente
- Para ayudar a las personas que trabajan para el gobierno con ciertos trabajos
- Para dar información a compensación para trabajadores si usted se enferma o se lesiona en el trabajo

Sus derechos

- Usted puede pedir ver su PHI y obtener una copia de esta. Tendremos 30 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que informárselo. Aunque, no tenemos todo su registro médico. **Si desea una copia de todo su registro médico, pídasela a su médico o clínica de salud.**
- Puede pedirnos que cambiemos el registro médico que tenemos suyo si piensa que algo está equivocado o que falta. Tendremos 60 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que informárselo.
- Algunas veces, puede pedirnos que no compartamos su PHI. Pero no tenemos que aceptar su solicitud.
- Puede pedirnos que enviemos la PHI a una dirección diferente a la que tenemos para usted o de alguna otra manera. Podemos hacerlo si enviarla a la dirección que tenemos para usted puede ponerlo en peligro.
- Puede pedirnos que le informemos todas las veces durante los últimos seis años que hemos compartido su PHI con alguien más. Esto no listará las veces que la hemos compartido debido a atención de la salud, pago, actividades diarias de atención de la salud o algunos otros motivos que no listamos aquí. Tendremos 60 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que informárselo.
- Puede pedirnos una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si la pidió por correo electrónico.
- Si paga la factura completa por un servicio, puede pedirle a su médico que no comparta la información sobre ese servicio con nosotros.

Qué tenemos que hacer

- La ley dice que debemos mantener su PHI en privado, excepto como hemos dicho en este aviso.
- Tenemos que decirle lo que dice la ley que tenemos que hacer sobre la privacidad.
- Tenemos que hacer lo que decimos que haremos en este aviso.
- Tenemos que enviar su PHI a algunas otras direcciones o en una manera diferente a la de su correo usual si lo pide por motivos que tengan sentido, tal como si está en peligro.
- Tenemos que informarle si tenemos que compartir su PHI después de que nos ha pedido que no lo hagamos.
- Si las leyes del estado dicen que tenemos que hacer más de lo que dijimos aquí, seguiremos esas leyes.
- Debemos informarle si pensamos que su PHI ha sido violada.

Cómo lo contactaremos

Nosotros, junto con nuestros afiliados y proveedores, podemos llamarlo o enviarle mensajes de

texto mediante un sistema de marcación telefónica automática o una voz artificial. Lo hacemos únicamente conforme a la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA). Las llamadas podrían ser para darle a conocer opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no quiere que lo contactemos por teléfono, solo dígaselo a la persona que lo llame y no lo contactaremos más por ese medio. O podría llamar al número gratuito 844-203-3796 (TTY 711) para agregar su número telefónico a nuestra lista de “No llamar”.

Qué debe hacer si tiene preguntas

Si tiene preguntas sobre nuestras normas de privacidad o quiere usar sus derechos, llame al número gratuito de Servicios para Miembros al 800-600-4441 (TTY 711) de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. hora del Este.

Qué debe hacer si tiene un reclamo

Estamos a su disposición para ayudar. Si cree que su PHI no ha sido mantenida segura, puede llamar a Servicios para Miembros o contactarse con el Department of Health and Human Services. No pasará nada malo si usted presenta un reclamo.

Usted puede escribir o llamar al Department of Health and Human Services:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services

Jacob Javits Federal Building

26 Federal Plaza, Suite 3312

New York, NY 10278

Phone: 800-368-1019

TDD: 800-537-7697

Fax: 212-264-3039

Nos reservamos el derecho de cambiar este aviso de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros de Salud (HIPAA) y las formas en que mantenemos segura su PHI. Si eso sucede, le informaremos sobre los cambios en una carta. También las publicaremos en la web en amerigroup.com/amerigroup/privacy-policy.html.

Raza, origen étnico e idioma

Recibimos información sobre su raza, origen étnico e idioma de agencias estatales de Medicaid y el Children’s Health Insurance Program. Protegemos esta información según lo descrito en este aviso.

Usamos esta información para:

- Asegurarnos de que usted reciba la atención que necesita.
- Crear programas para mejorar resultados de salud.
- Crear y enviar información de educación sobre salud.
- Informar a los médicos sobre sus necesidades lingüísticas.
- Proporcionar servicios de interpretación y traducción.

No usamos esta información para:

- Emitir seguro de salud.
- Decidir cuánto cobrar por los servicios.
- Determinar beneficios.
- Compartir con usuarios no aprobados.

Su información personal

Podemos pedirle el uso y distribución de información personal (PI) tal como lo conversamos en este aviso. Su PI no es pública y nos dice quién es usted. Con frecuencia se toma por motivos del seguro.

- Podemos usar su PI para tomar decisiones sobre su:
 - Salud.
 - Hábitos.
 - Pasatiempos.
- Podemos obtener PI sobre usted de otras personas o grupos tales como:
 - Médicos.
 - Hospitales.
 - Otras compañías de seguro.
- En algunos casos, podemos compartir su PI con personas o grupos fuera de nuestra compañía sin su autorización.
- Le informaremos antes de hacer cualquier cosa, en donde tengamos que darle la oportunidad para que se niegue.
- Le diremos cómo informarnos si no quiere que usemos o compartamos su PI.
- Usted tiene derecho a ver y cambiar su PI.
- Nos aseguramos de que su PI se mantenga segura.

Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas. Contacte al número gratuito de Servicios para Miembros al 800-600-4441 (TTY 711) de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. hora del Este.

Revisado en marzo de 2021.