

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 myamerigroup.com/pages/privacy.aspx 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 workers' 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've 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 and 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 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 at **800-600-4441 (TRS 711)**.

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
Sam Nunn Atlanta Federal Center, Ste. 16T70
61 Forsyth St. SW
Atlanta, GA 30303-8909

Phone: 800-368-1019

TDD: 800-537-7697

Fax: 404-562-7881

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 myamerigroup.com/pages/privacy.aspx.

Race, ethnicity, and language

We receive race, ethnicity, and language information about you from the state Medicaid agency. 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.
- Develop and send health education information.
- Let doctors know about your language needs.
- Provide translator services.

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

- Issue health insurance.
- Decide how much to charge for services.
- Determine benefits.
- Disclose to 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 at 800-600-4441 (TRS 711) Monday through Friday from 8 a.m. to 5 p.m. Central time.

Revised March 2021.

HIPAA aviso de prácticas de privacidad

La fecha de vigencia original de este aviso fue el 14 de abril de 2003. En el pie de página de este aviso se indica la fecha de revisión más reciente.

Por favor, lea este aviso con atención. El aviso le dice:

- **Quién puede ver su información médica protegida (en inglés usan la abreviatura 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 su dinero es privada. La ley dice que tenemos que mantener segura este tipo de información, llamada PHI, para nuestros miembros. Eso significa que si es miembro ahora o fue miembro, su información está segura.

Nosotros obtenemos información sobre usted de las agencias estatales de Medicaid y del Programa de Seguro Médico Infantil una vez que usted sea elegible y se inscriba en nuestro plan de seguro médico. También la recibimos de sus doctores, clínicas, laboratorios y hospitales para que podamos aprobar y pagar su atención médica.

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

- Cuando está en papel (llamada física), nosotros:
 - Cerramos bajo llave nuestras oficinas y archivos.
 - Destruimos los papeles que tengan información médica para que otros no puedan tenerla.
- Cuando está guardada en una computadora (llamada técnica), nosotros:
 - Usamos contraseñas para que solo las personas adecuadas puedan tener acceso a ella.
 - Utilizamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas.
- Cuando es utilizada o compartida por personas que trabajan para nosotros, los doctores o el estado, nosotros:
 - Establecemos reglas para mantener la información segura (llamadas políticas y procedimientos).
 - Enseñamos a las personas que trabajan para nosotros a seguir las reglas.

Cuándo podemos usar y compartir su PHI

Podemos compartir su PHI con su familia o con una persona que usted elija que ayude a pagar o pague su atención médica si usted nos dice que está bien hacerlo. A veces, podemos usarla y compartirla **sin** su autorización:

- **Para su atención médica**
 - Para ayudar a los doctores, hospitales y otras personas a prestarle la atención médica que necesite.
- **Para pagos, operaciones de atención médica y tratamiento**

- Para compartir información con los doctores, clínicas y otras personas que nos facturan por su atención médica
- Cuando decimos que pagaremos la atención médica o los servicios antes de que los reciba (lo que se conoce como autorización previa o aprobación previa)
- Para encontrar maneras de mejorar nuestros programas, así como también apoyarlo y ayudarlo a recibir los beneficios y servicios disponibles. Podemos obtener su PHI de fuentes públicas y podemos proporcionar su PHI a intercambios de información médica para pagos, operaciones de atención médica y tratamiento. Si no quiere que esto suceda, visite myamerigroup.com/pages/privacy.aspx para más información.
- **Por razones empresariales del sector salud**
 - Para ayudar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y el trabajo cotidiano
 - Para encontrar maneras de mejorar nuestros programas
- **Por razones de salud pública**
 - Para ayudar a los funcionarios de salud pública a evitar que las personas se enfermen o se lastimen
- **Con otras personas que le ayudan o pagan su atención médica**
 - Con su familia o una persona que elija que le ayude a pagar o pague su atención médica, si usted nos dice que está bien hacerlo
 - Con alguien que le ayude o pague su atención médica, 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 menos su atención médica, pago, actividades empresariales cotidianas, investigación u otras cosas que se indican abajo. Tenemos que obtener su autorización por escrito antes de compartir las notas de psicoterapia sobre usted de su doctor.

Puede decirnos por escrito que quiere retirar su autorización escrita. No podemos deshacer lo que hayamos usado o compartido cuando teníamos su autorización. Pero dejaremos de usar o compartir su PHI en el futuro.

Otras maneras en que podemos, o la ley dice que debemos, usar su PHI:

- Para ayudar a la policía y a otras personas que aseguran que otros observen las leyes
- Para denunciar abuso y negligencia
- Para ayudar al tribunal cuando se nos pida
- Para contestar documentos legales
- Para dar información a las agencias de supervisión del sector salud para cosas como auditorías o exámenes
- Para ayudar a los médicos forenses, examinadores médicos o directores de funerarias a averiguar su nombre y la causa de su muerte
- Para ayudarlo si pidió dar partes de su cuerpo a la ciencia
- Para investigación
- Para evitar que usted u otras personas se enfermen o sufran lesiones graves
- Para ayudar a las personas que trabajan para el gobierno con ciertos trabajos
- Para dar información a la compensación de trabajadores si se enferma o se lesiona en el

trabajo

Sus derechos

- Puede solicitar ver su PHI y obtener una copia. Tendremos 30 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle. Sin embargo, no tenemos sus antecedentes médicos completos. **Si quiere una copia de sus antecedentes médicos completos, pídasela a su doctor o clínica de salud.**
- Puede pedirnos que cambiemos el expediente médico que tenemos de usted si cree que algo falta o está mal. Tendremos 60 días para enviárselo. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle.
- A veces, puede pedirnos que no compartamos su PHI. Pero no tenemos que estar de acuerdo con su petición.
- Puede pedirnos que enviemos su PHI a una dirección diferente a la que tenemos para usted o por algún otro medio. Podemos hacer esto si enviarla a la dirección que tenemos puede suponer peligro para usted.
- Usted puede pedirnos que le informemos de todas las veces durante los últimos seis años que hayamos compartido su PHI con otra persona. Esto no indicará las veces que la compartimos debido a atención médica, pago, actividades empresariales cotidianas del campo de la atención médica o algunas otras razones que no enumeramos aquí. Tendremos 60 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle.
- Usted puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso aunque haya pedido este por correo electrónico.
- Si paga la factura completa por un servicio, puede pedirle a su doctor que no comparta la información sobre ese servicio.

Qué tenemos que hacer

- La ley dice que debemos mantener la privacidad de su PHI, excepto como se indica en este aviso.
- Debemos informarle qué dice la ley que tenemos que hacer con respecto a la privacidad.
- Debemos hacer lo que decimos en este aviso que haremos.
- Debemos enviar su PHI a otra dirección o por otro medio que no sea el correo regular si lo solicita por razones que tengan sentido, como si corre peligro.
- Debemos informarle si tenemos que compartir su PHI después de que usted haya pedido que no lo hiciéramos.
- Si las leyes estatales dicen que tenemos que hacer más de lo que dijimos aquí, cumpliremos esas leyes.
- Tenemos que informarle si creemos que se ha infringido su PHI.

Comunicación con usted

Nosotros, junto con nuestros afiliados y proveedores, podemos llamarlo o enviarle un mensaje de texto usando un sistema de marcación telefónica automática y una voz artificial. Solo hacemos esto de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA). Las llamadas pueden ser para informarle sobre opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no quiere que nos comuniquemos con usted por teléfono, avísele a la persona que llama y ya no nos comunicaremos con usted de esta manera.

O puede llamar al 844-203-3796 para agregar su número de teléfono a nuestra lista de No llamar.

Qué hacer si tiene preguntas

Si tiene preguntas sobre nuestras reglas de privacidad o quiere hacer valer sus derechos, llame a Servicios al Miembro al **800-600-4441 (TRS 711)**.

Qué hacer si tiene una queja

Estamos aquí para ayudar. Si piensa que su PHI no se ha mantenido a salvo, puede llamar a Servicios al Miembro o comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos. No le pasará nada malo si se queja.

Puede escribir o llamar al Departamento de Salud y Servicios Humanos:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services

Sam Nunn Atlanta Federal Center, Ste. 16T70

61 Forsyth St. SW

Atlanta, GA 30303-8909

Teléfono: 800-368-1019

TDD: 800-537-7697

Fax: 404-562-7881

Nos reservamos el derecho de cambiar este aviso de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) y las formas en que mantenemos segura su PHI. Si eso sucede, le informaremos sobre los cambios en una carta. También los publicaremos en la web en myamerigroup.com/pages/privacy.aspx.

Raza, etnia, e idioma

Nosotros recibimos información sobre usted referente a raza, etnia e idioma de la agencia estatal de Medicaid. Protegemos esta información como se describe en este aviso.

Usamos esta información para:

- Asegurar que usted reciba la atención que necesite.
- Crear programas para mejorar los desenlaces médicos.
- Desarrollar y enviar información sobre educación en salud.
- Informar a los doctores sobre sus necesidades lingüísticas.
- Prestar servicios de traductor.

No utilizamos esta información para:

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

Su información personal

Podríamos pedir, usar, y compartir información personal (PI) de la manera explicada en este aviso. Su PI no es pública y nos dice quién es usted. A menudo se pide por razones del seguro médico.

- Podemos utilizar su PI para tomar decisiones sobre su:
 - Salud.
 - Hábitos.
 - Aficiones.
- Es posible que obtengamos información personal sobre usted de otras personas o grupos como:
 - Doctores.
 - Hospitales.
 - Otras compañías de seguros.
- Podemos compartir PI con personas o grupos fuera de nuestra empresa sin su consentimiento en algunos casos.
- Le informaremos antes de hacer cualquier cosa para la que tengamos que darle la oportunidad de decir que no.
- 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 se proporciona gratuitamente en otros idiomas. Llame a Servicios al Miembro al 800-600-4441 (TRS 711) de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. horario del Centro.

Revisado en marzo de 2021.