



Banner

University Health Plans

Banner – University Care Advantage

Aviso de Prácticas de Privacidad

Fecha de Vigencia: 3 de mayo de 2018

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED PUEDE SER USADA O DIVULGADA Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE.

En Banner – University Care Advantage (BUCA, por sus siglas en inglés), la privacidad de su información de salud es muy importante para nosotros.

Entendemos que usted depende en nosotros para proteger su información personal. Este aviso le informa a los miembros pasados y actuales cómo trabajamos para proteger su información de salud. Por ley estamos requeridos a mantener la privacidad de su información de salud y proporcionarle con una descripción de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad.

Debemos cumplir con los términos de este aviso y notificarle si su información de salud esté sujeta a revelación de información de salud protegida.

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, o si desea otra copia de este aviso, favor de comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente al número gratuito al (877) 874-3930, TTY 711, de 8 a.m. a 8 p.m., 7 días de la semana.

Nuestras Prácticas de Privacidad

Este aviso le informa cómo usamos su información de salud y cuándo la compartimos con otras personas. También le informa sobre sus derechos relacionados con su información de salud. La ley requiere que debemos mantener su información de salud privada, debemos darle una copia de este Aviso de Prácticas de Privacidad y debemos seguir las prácticas anotadas en este aviso.

Información de Salud Cubierta en este Aviso

BUCA tiene información de salud sobre usted que obtenemos de parte de usted, sus médicos, y otros proveedores de servicios de salud. Esto incluye información demográfica (tal como su nombre, dirección y fecha de nacimiento) e información que

describe su condición médica actual o anterior y cuidado de salud recibido. Necesitamos esta información para asegurar que usted reciba los servicios de salud apropiados y para cumplir con la ley.

Cómo Utilizamos y Divulgamos su Información de Salud

Este aviso le informa sobre las diferentes maneras que utilizamos y compartimos su información de salud. Explicamos cada una de las maneras y proveemos algunos ejemplos para ayudarle a comprender cada uno. De ninguna manera usamos o compartimos información de salud que no se mencione en este Aviso de Prácticas de Privacidad a menos que obtengamos su permiso por escrito.

Para Tratamiento

Puede que usemos o compartamos su información de salud con sus médicos y otros proveedores de cuidado de salud que le proveen tratamiento y servicios médicos. Por ejemplo, puede que demos información al farmacéutico o su doctor sobre medicamentos recetados anteriormente en caso de que una receta nueva pueda ser peligrosa para usted.

Para Pagos de Servicios de Cuidado de Salud

Su información de salud puede ser utilizada para decidir si usted es elegible para beneficios del plan, para pagar a los doctores por el tratamiento y los servicios que recibe, o para encargarse de beneficios de salud con otras coberturas de cuidado de salud que pueda tener. Por ejemplo, puede que le digamos a su proveedor de cuidado de salud sobre su historial médico para determinar si algún tratamiento en particular es necesario por motivos médicos y determinar si el plan cubrirá el costo del tratamiento. También puede que compartamos su información de

salud con otro plan de salud para manejar la coordinación de beneficios entre los planes de salud.

Para Operaciones Administrativas de los Servicios de Cuidado de Salud

Puede que usemos y compartamos su información de salud para las operaciones administrativas de cuidado de salud. Estas “operaciones” son actividades necesarias para operar nuestro plan de salud y para asegurar que todos nuestros miembros reciban servicios de calidad. Ejemplos de operaciones administrativas de cuidado de salud incluyen lo siguiente:

- Revisar la calidad del servicio y maneras para mejorar nuestro servicio
- Revisar el desempeño de los proveedores y del plan de salud
- Implementar revisiones médicas que definen las necesidades médicas, el nivel de cuidado de salud y decidir si hubo buen uso de razón para proveer los servicios
- Ejecutar funciones de auditoría
- Solucionar quejas internas, tal como problemas o quejas sobre su acceso al servicio médico o satisfacción con los servicios
- Tomar una decisión sobre beneficios, manejar un plan de beneficios y proveer servicio al cliente
- Otros usos aprobados por la ley

También puede que usemos y compartamos su información de salud con otras personas y compañías, a quienes nos referimos como nuestros “Socios de Negocios”. Nuestros socios de negocios son aquellas personas o compañías que se encargan de pagar o llevan a cabo funciones de operaciones administrativas de cuidado de salud para BUCA. Únicamente compartiremos información con nuestros socios de negocios que sea necesaria para llevar a cabo el trabajo indicado. Sin embargo, no compartiremos su información de salud con nuestros socios de negocios a menos que ellos accedan, por escrito, a proteger la privacidad de esa información.

Para Mantenerlo Informado

Puede que usemos su información de salud para comunicarnos con usted para recordarle de una cita, describir o sugerir opciones de tratamiento, o comunicarle otra información sobre temas

relacionados con la salud en los cuales usted pueda estar interesado. Por ejemplo, si ofrecemos clases educativas sobre cómo sobrellevar la diabetes, es posible que nos comuniquemos con usted para informarle sobre esa clase si nuestros expedientes indican que usted tiene diabetes. También le podemos informar sobre cambios a su cobertura del plan de salud.

Personas Participantes en su Cuidado o en el Pago de su Cuidado de Salud

Puede que divulguemos su información de salud con una amistad o miembro de su familia que participa en su cuidado o que ayuda con el pago de su cuidado de salud. Si usted no puede solicitar para que nosotros no compartamos esa información con alguien en particular, puede que nosotros usemos nuestro criterio profesional para determinar si el compartir la información es para su bien. Si no desea que compartamos información con sus amigos o familiares participantes en su cuidado de salud, favor de llamar a nuestro Centro de Atención al Cliente al (877) 874-3930, TTY 711, de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana.

Situaciones Especiales

Situaciones especiales pueden requerir que usemos o compartamos su información de salud. Por ejemplo, a continuación, hay varias razones por las cuales puede que divulguemos su información:

- Cuando la divulgación o uso es requerido para cumplir con las leyes estatales, federales o locales.
- Para reportar información a agencias estatales y federales que manejan nuestros negocios, tal como el Departamento de Salud y Servicios Humanos, Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona (AHCCCS, por sus siglas en inglés) y otras agencias de reglamentación estatales y federales. Esto puede ser para el propósito de auditoría, orden judicial, investigación, inspección y certificación necesaria o para reportar información a los registros de pacientes de condiciones médicas tal como tumores, traumas, y quemaduras. Esto es necesario para que el gobierno controle el sistema de cuidado de salud, brote de enfermedades, programas gubernamentales, cumplimiento de

las leyes de derechos civiles y mejorar los resultados de pacientes.

Para Prevenir una Amenaza Grave a la Salud o la Seguridad y para Propósito de Salud Pública

Puede que usemos y compartamos su información de salud cuando sea necesario para prevenir una grave amenaza a la salud y a la seguridad suya o del público, incluyendo para ayuda en caso de una catástrofe. También podríamos compartir su información de salud para ayudar con actividades de salud pública, las cuales pueden incluir actividades:

- Para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades
- Para reportar nacimientos o muertes
- Para reportar abuso o negligencia
- Para reportar reacciones a medicamentos o problemas con productos a la Administración de Drogas y Alimentos de los EE. UU. o a un fabricante de productos
- Para notificar a consumidores sobre el retiro de productos del mercado que puedan estar usando
- Para informar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o puede correr el riesgo de contagiarse o propagar la enfermedad o condición
- Para informar a las autoridades gubernamentales si creemos que usted ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica. Solamente podemos hacer esto si usted está de acuerdo o cuando se requiera que lo hagamos por ley

Investigación Médicas

Puede que usemos o divulguemos información de salud sobre usted con su autorización por escrito, a través de un proceso especial que protege la confidencialidad de su información de salud o según lo permitido por ley. Las propuestas de investigación médica son revisadas por una junta ética conocida como la junta de revisión institucional, la cual garantiza la privacidad de su información de salud antes de aprobar la investigación. También puede que utilicemos su información para comunicarnos con usted acerca de su interés en participar en estudios de investigación. También puede que permitamos a investigadores a revisar su información para preparar

los estudios de investigación, siempre y cuando no tomen una copia de su información.

Donaciones de Órganos y Tejido

Si usted es un donante de órganos, podemos compartir la información de salud con organizaciones que reciben órganos, ojos o tejidos de trasplante, o a bancos de donantes de órganos, según se necesite para cumplir con sus deseos de donación.

Militares y Veteranos

Si usted es miembro de las fuerzas armadas, puede que compartamos su información de salud según sea necesario con el personal militar. También puede que compartamos información sobre el personal militar extranjero a las autoridades militares adecuadas.

Compensación Laboral

Puede que compartamos su información de salud si usted se enferma o se lesiona en el trabajo, según se requiere por las leyes de compensación laboral del estado.

Demandas y Disputas

Puede que compartamos su información de salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, una citación judicial, solicitud de descubrimiento de pruebas u otros medios legales por alguien participante en la disputa.

Cumplimiento de la Ley

Puede que compartamos su información de salud si se solicita de parte de un oficial de cumplimiento de la ley:

- Si se nos requiere por ley
- En respuesta a una orden judicial, citación, orden de detención, orden de comparecencia o proceso similar
- Para reportar ciertos tipos de heridas
- Para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial o persona desaparecida
- Para informar sobre la víctima de un delito, bajo ciertas circunstancias limitadas, si no podemos obtener la autorización de esa persona
- Para informar acerca de una muerte que creemos pudo haber ocurrido a consecuencia de una conducta delictiva

- Para informar sobre una conducta delictiva que ha ocurrido en alguno de nuestros centros
- En caso de una emergencia, para reportar un crimen, la ubicación de un crimen o las víctimas, o para identificar, describir, o ubicar a la persona que cometió un crimen

Médicos Forenses, Médicos Legistas y Directores Fúnebres

Puede que compartamos su información de salud con un médico forense o un médico legista. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para ayudar a identificar a una persona que ha fallecido o para determinar la causa de muerte. También puede que compartamos su información de salud con directores fúnebres según sea necesario para que cumplan con sus responsabilidades.

Actividades de Inteligencia y Seguridad Nacional

De acuerdo con la ley, puede que compartamos su información de salud con oficiales federales autorizados de inteligencia y contrainteligencia, y de otros eventos de seguridad nacional.

Presos

Un preso no tiene ninguno de los derechos en este aviso o el derecho de recibir este aviso. Si usted es preso de una institución correccional o está bajo la custodia de un oficial de la ley, podríamos divulgar información de salud acerca de usted a la institución correccional o al oficial de la ley. Esta divulgación sería necesaria para proporcionarle atención médica o para proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de los demás, incluyendo la institución correccional.

Información que No permite la Identificación Personal

Puede que usemos o compartamos su información de salud cuando ha sido “anónima”. La información de salud se considera anónima cuando no pueda utilizarse para identificarlo. También puede que utilicemos un “conjunto de datos limitados” que no contenga ninguna información que pueda identificarlo directamente. Un “conjunto de datos limitados” sólo podrá utilizarse para los fines de investigación, cuestiones de salud pública o

procedimientos médicos. Por ejemplo, un “conjunto de datos limitados” puede incluir su ciudad, condado y código postal, pero no su nombre o dirección.

Sus Derechos Relacionados con su Información de Salud

Los siguientes son sus derechos de información de salud. Si usted desea ejercer los siguientes derechos, llame a nuestro Centro de Atención al Cliente para solicitar los formularios o para obtener más información.

- **Revise y Copie su Expediente.** Tiene el derecho de revisar y obtener copias de su propia información de salud anualmente. BUCA tiene un conjunto de archivos específicos que incluye su historial de reclamos médicos, historial de reclamos de farmacia, documentos de quejas y apelaciones, y sus registros de llamadas de teléfono a BUCA. Para miembros sólo de ALTCS la herramienta de evaluación uniforme, evaluación integrada en el hogar y herramientas de evaluación de necesidades basadas en la comunidad. Puede recibir estos sin costo a usted
- **Usted puede comunicarse con el Centro de Atención al Cliente** para iniciar la solicitud o a través del manejador de casos del plan de salud si es un miembro de ALTCS y el Departamento de Cumplimiento le responderá. Se le enviará un formulario de autorización para rellenar y lo regresará al Departamento de Cumplimiento con una copia de identificación con foto para asegurarnos que nosotros estamos enviando sus expedientes a usted o a alguien que usted le dio permiso a recibir sus archivos. Puede recibir sus archivos en papel impreso o por correo electrónico (encripto o no encripto) si lo desea. Hay un nivel de riesgo en el que terceras partes puedan tener acceso a su Información de Salud Protegida (PHI, por sus siglas en inglés) sin su consentimiento cuando medios de información electrónicos o correo electrónico no está encripto. Nosotros no somos responsables por el acceso no autorizado a medios de información electrónicos o correo electrónico o por algún

riesgo (por ejemplo, un virus) potencialmente introducida a su computadora/dispositivo cuando recibe PHI en formato electrónico o por correo electrónico.

- BUCA debe responder a su solicitud para expedientes médicos a más tardar a los treinta (30) días después del recibo de su solicitud. Si BUCA no puede hacerlo dentro de 30 días, BUCA puede que tome 30 días adicionales siempre y cuando BUCA le notifique la razón de la tardanza y la fecha en que la solicitud será cumplida. Esta respuesta será ya sea una copia de sus expedientes de la manera cómo lo solicitó, permiso para que usted vea los expedientes in situ la razón por la denegación de su solicitud. Si su solicitud es denegada, totalmente o parcialmente, BUCA debe darle una razón por la denegación y sus derechos a una revisión de la denegación al acceso. Si solicita copias adicionales de su información, puede que le cobremos por nuestros costos para copiar la información.
- Le diremos por adelantado lo que costará las copias. Usted puede ver su archivo sin costo alguno.
- Bajo situaciones muy limitadas, su solicitud puede ser denegada, tal como la solicitud para notas de psicoterapia. Usted puede solicitar una denegación sea revisada comunicándose con el Centro de Atención al Cliente al (877) 3930, TTY 711, de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana.
- Solicite una Enmienda a Su Expediente. Si piensa que la información de salud que tenemos acerca de usted está incorrecta o incompleta, puede pedirnos que hagamos una enmienda a esa información. Tiene el derecho a solicitar una enmienda durante el tiempo que tengamos su información. Su solicitud a nuestro Centro de Atención al Cliente debe ser por escrito y debe proveer una razón que apoye su petición. Puede que deneguemos su solicitud para enmendar su registro si no es por escrito o no incluye una razón que apoye su petición. También podemos denegar su petición si nos pide una enmienda de información que no fue creada por nosotros, que no es parte del archivo usado para tomar

decisiones sobre usted, que no es parte de la información que se le permite tener acceso o copiar, o está correcta y completa.

- Declaración de Divulgación. Si divulgamos su información de salud para propósitos que no estén relacionados con su tratamiento, pagos, o ciertas de nuestras operaciones administrativas, tiene el derecho de recibir una lista de esas divulgaciones que hicimos por hasta seis años antes de la fecha de su solicitud. Le facilitaremos la primera lista sin costo, pero podemos cobrarle por cualquier lista adicional que usted solicite durante el mismo año. Le informaremos por adelantado cuánto costará la lista. Debe entregar su petición de Declaración de Divulgación a nuestro Centro de Atención al Cliente por escrito en el formulario autorizado que le proporcionaremos.
- Restricciones de Solicitud en el Uso o Divulgación de su Información de Salud. Usted tiene el derecho de pedir que no hagamos cierto uso o divulgación de su salud que normalmente hacemos para propósito de tratamientos, cobro, u operaciones administrativas. No estamos requeridos a estar de acuerdo con su petición, pero si accedemos a ese acuerdo, cumpliremos con el mismo, a menos que sea necesaria para brindarle tratamientos de emergencia. Su petición de restricciones debe ser por escrito a nuestro Centro de Atención al Cliente. Debe decirnos que información quiere limitar; si desea limitarnos el uso, o divulgación ambos; y a quien quiere que se le apliquen los límites
- Solicitud de Comunicaciones Confidenciales. Usted tiene el derecho de solicitar que nos comuniquemos con usted sobre asuntos médicos de una manera específica o en ciertos lugares. Por ejemplo, usted puede pedir que nos comuniquemos con usted en su trabajo en vez de en su casa. Su solicitud de Comunicaciones Confidenciales debe ser por escrito a nuestro Centro de Atención al Cliente.

Su Derecho a Recibir este Aviso Impreso

Puede pedirnos que le demos una copia de este aviso en cualquier momento. Aún si está de acuerdo en

recibir este aviso electrónicamente, usted aún tiene derecho a una copia impresa de este aviso.

Puede bajar una copia de este aviso actualizado de nuestro sitio web en www.BannerUCA.com.

Quejas

Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido infringidos, puede presentar una queja con nosotros llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al (877) 874-3930, TTY 711, de 8 a.m. a 8 p.m., 7 días de la semana o puede escribirnos a:

Banner – University Care Advantage
Customer Care Center
2701 E. Elvira Road
Tucson, AZ, 85756

También puede presentar una queja al secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. o la Oficina de Derechos Civiles (www.hhs.gov/ocr). Todas las quejas deben presentarse por escrito. Usted no recibirá ninguna sanción si decide presentar una queja.

Divulgaciones que Requieren su Autorización

Ciertos usos y divulgaciones de información de salud sólo pueden llevarse a cabo con su autorización por escrito. Por ejemplo, debemos obtener su autorización para usar o divulgar sus notas de psicoterapia en todas las situaciones, excepto en los siguientes casos: Cuando el uso o divulgación es por parte del autor de las notas para tratamiento, para nosotros llevar a cabo algunos programas de entrenamiento, para defender a la organización en una acción legal que usted pudo haber presentado, si la divulgación es para usted conforme una petición de acuerdo con La Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés), la divulgación es requerida por la ley o para el Departamento de Salud y Servicios Humanos, el uso o divulgación es para supervisar la atención del autor de las notas, el uso o divulgación es para el médico forense o director de funeraria tal cual se describe en este aviso, o el uso divulgación es necesaria para prevenir o disminuir una amenaza grave e inminente a la salud o seguridad. También debemos obtener su autorización por escrito para usar o divulgar su información para ciertas actividades de mercadeo o si vendemos sus datos de información.

Usted puede retirar su autorización tal cual se describe en el párrafo a continuación.

Otros Usos y Divulgaciones

Si decidimos usar o divulgar su información de salud por un propósito que no está expuesto en este aviso, le pediremos su permiso. Si usted nos da su permiso, usted puede retirar su permiso en cualquier momento, a menos que ya hayamos usado su permiso para usar o divulgar su información. No podemos retirar una divulgación que ya hayamos hecho con su permiso. Para retirar su permiso, favor de llamar a nuestro Centro de Atención al Cliente. También debemos continuar conservando sus registros aún si usted se da de baja de nuestro plan.

Cambios a este Aviso

Tenga en cuenta que podemos cambiar este aviso en cualquier momento. Podemos revisar o cambiar este aviso para propósito de información de salud que ya tenemos de usted, al igual que cualquier información de salud que obtengamos en el futuro. Pondremos una copia de este aviso en nuestro sitio web www.BannerUCA.com.

Banner – University Care Advantage es un HMO SNP con un contrato con Medicare.
Inscripción en Banner – University Care Advantage depende en la renovación de contrato.

ATTENTION: If you speak ENGLISH, language assistance services, free of charge, are available to you.
Call (877) 874-3930 (TTY: 711).

Banner – University Care Advantage (HMO SNP) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.
ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (877) 874-3930 (TTY: 711).