

Su información. Sus derechos. Nuestras responsabilidades.

Este aviso describe de qué manera su información podrá ser utilizada y divulgada y cómo puede usted obtener acceso a esta información. **Revíselo atentamente.**

Sus derechos

Cuando se trata de su información de salud, usted tiene ciertos derechos. Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo.

Obtener una copia de sus registros de salud y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Puede solicitar ver u obtener una copia de sus registros de salud y reclamaciones y cualquier otra información médica que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo. • Le proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros de salud y reclamaciones, por lo general, dentro de los 30 días posteriores a su solicitud. Podremos cobrar una tarifa razonable, basada en el costo.
Pedirnos que corriamos sus registros de salud y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Puede solicitarnos que corriamos sus registros de salud y reclamaciones si considera que son incorrectos o que están incompletos. Pregúntenos cómo hacerlo. • Podemos decir "no" a su solicitud, pero le daremos el motivo por escrito dentro de los 60 días.
Solicitar comunicaciones confidenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Puede solicitar que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, el teléfono de su casa o de su oficina) o que le enviemos correspondencia a una dirección diferente. • Consideraremos todas las solicitudes razonables y debemos aceptarlas si nos dice que estaría en peligro si no lo hacemos.
Pedirnos que limitemos lo que usamos o compartimos	<ul style="list-style-type: none"> • Puede pedirnos que no usemos o compartamos cierta información médica para tratamiento, para pago o para nuestras operaciones. • No estamos obligados a aceptar su solicitud, y podemos decir "no" en caso de que esto afecte su atención.
Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido información	<ul style="list-style-type: none"> • Puede solicitar una lista (recuento) de las veces que hemos compartido su información de salud durante los seis años anteriores a la fecha de la solicitud, con quién la compartimos y por qué. • Incluiremos todas las divulgaciones, excepto las relacionadas con el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica, y algunas otras divulgaciones (como las que usted nos haya solicitado). Le proporcionaremos un informe anual gratis, pero le cobraremos una tarifa razonable basada en el costo si solicita otro dentro de los 12 meses siguientes.
Obtener una copia de este aviso de privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Puede solicitar una copia en papel de este aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibir el aviso de manera electrónica. Le proporcionaremos una copia en papel inmediatamente.
Elegir a alguien que actúe por usted	<ul style="list-style-type: none"> • Si le ha otorgado a alguien un poder médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica. • Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autorización y pueda actuar por usted antes de que tomemos cualquier medida.
Presentar una queja si considera que se han violado sus derechos	<ul style="list-style-type: none"> • Puede presentar una queja si cree que hemos violado sus derechos, comunicándose con nosotros por medio de la información de contacto que se encuentra en la página posterior. • Puede presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, enviando una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando al 1-877-696-6775 o visitando www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/. • No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Sus opciones

Para cierta información de salud, puede decirnos sus preferencias acerca de lo que compartimos. Si tiene una clara preferencia respecto de la manera en que compartimos su información en las situaciones que se describen a continuación, comuníquese con nosotros. Díganos qué quiere que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

En estos casos, tiene tanto el derecho como la opción de decirnos que:	<ul style="list-style-type: none"> • Compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en el pago de su atención • Compartamos información en una situación de asistencia en caso de desastre <p><i>Si no puede indicarnos su preferencia, por ejemplo, si está inconsciente, podremos seguir adelante y compartir su información si creemos que es lo mejor para usted. También podremos compartir su información cuando sea necesario para reducir una amenaza grave e inminente a la salud o la seguridad.</i></p>
En estos casos, nunca compartimos su información a menos que nos dé permiso por escrito:	<ul style="list-style-type: none"> • Fines de marketing • Venta de su información

Nuestros usos y divulgaciones

¿Cómo usamos o compartimos su información de salud? Normalmente utilizamos o compartimos su información de salud de las siguientes maneras.

Para administrar el tratamiento de salud que usted recibe	<ul style="list-style-type: none"> • Podemos usar su información de salud y compartirla con los profesionales que lo están tratando. 	Ejemplo: Un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos organizar servicios adicionales.
Para administrar nuestra organización	<ul style="list-style-type: none"> • Podemos usar y divulgar su información para administrar nuestra organización y contactarlo cuando sea necesario. • No tenemos autorización para usar información genética para decidir si le daremos cobertura y el precio de dicha cobertura. Esto no se aplica a los planes de atención a largo plazo. 	Ejemplo: Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted.
Para pagar sus servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Podemos usar y divulgar su información médica cuando pagamos por sus servicios de salud. 	Ejemplo: Compartimos información sobre usted con su plan dental para coordinar el pago de su trabajo odontológico.
Para administrar su plan	<ul style="list-style-type: none"> • Podemos divulgar su información de salud al patrocinador de su plan de salud para la administración del plan. 	Ejemplo: Su empresa tiene un contrato con nosotros para proporcionar un plan de salud, y nosotros le brindamos a su empresa ciertas estadísticas para explicar las primas que cobramos.

Nuestros usos y divulgaciones

¿De qué otro modo podemos usar o compartir su información de salud? Estamos autorizados u obligados a compartir su información de otras formas, generalmente de manera que contribuyan al bien público, tal como a la salud pública y la investigación. Tenemos que cumplir muchas condiciones conforme la ley antes de que podamos compartir su información para estos fines. Para más información, consulte: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Para ayudar con problemas de seguridad y salud pública	<ul style="list-style-type: none">• Podemos compartir información médica sobre usted para ciertas situaciones, tales como:<ul style="list-style-type: none">- Prevenir enfermedades- Ayudar con el retiro de productos- Informar reacciones adversas a medicamentos- Denunciar sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica- Evitar o reducir una amenaza grave para la salud o la seguridad de cualquier persona
Para hacer investigación	<ul style="list-style-type: none">• Podemos usar o compartir su información para investigaciones de salud.
Cumplimiento de la ley	<ul style="list-style-type: none">• Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales o federales lo exigen, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si este último desea ver que estamos cumpliendo con la ley federal sobre privacidad.
Para responder a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un médico forense o director de funeraria	<ul style="list-style-type: none">• Podemos compartir información médica sobre usted con organizaciones de obtención de órganos.• Cuando una persona fallece, podemos compartir información médica con un médico forense, un examinador médico o el director de una funeraria.
Para abordar situaciones relacionadas con indemnización por accidente de trabajo, aplicación de la ley y otras solicitudes del gobierno	<ul style="list-style-type: none">• Podemos usar o compartir información de salud sobre usted:<ul style="list-style-type: none">- Para reclamaciones de indemnización por accidente de trabajo- Para fines policiales o con un oficial de policía- Con agencias de supervisión de salud para actividades autorizadas por la ley- Para funciones gubernamentales especiales tales como fuerzas armadas, seguridad nacional y servicios de protección presidencial
Para responder a juicios y asuntos legales acciones	<ul style="list-style-type: none">• Podemos compartir información médica sobre usted en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.

NOTA: SHA, LLC que opera como FirstCare Health Plans | Southwest Life & Health Insurance Company, pagador de reclamaciones de atención médica y sus "registros" consisten principalmente en información de reclamos. No creamos ni mantenemos "registros médicos", tales como los creados y mantenidos por los médicos, hospitales y otros proveedores de servicios médicos. Para esos registros, tendrá que comunicarse con sus proveedores. Además, puede obtener muchos de los mismos registros de forma instantánea y sin costo alguno a través de nuestro Portal Web seguro de Miembros en www.FirstCare.com.

Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- Le avisaremos inmediatamente si ocurre una violación que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- Debemos cumplir con los deberes y las prácticas de privacidad descritas en este aviso y darle una copia.
- No usaremos ni compartiremos su información de otra manera que no sea la descrita aquí a menos que usted nos lo indique por escrito. Si nos dice que podemos hacerlo, usted podrá cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.
- FirstCare Health Plans/Southwest Life & Health Insurance Company protege la Información Médica Protegida (PHI, por sus siglas en inglés) verbal, escrita y electrónica en toda nuestra organización. No vendemos la PHI a nadie. Tenemos muchas políticas y procedimientos diseñados para controlar y proteger la seguridad interna de su información médica protegida. Estas políticas y procedimientos abordan, por ejemplo, el uso de la PHI por parte de nuestros empleados. Además, capacitamos a todos los empleados acerca de estas políticas y procedimientos. Nuestras políticas y procedimientos son evaluados y actualizados para que cumplan con las leyes aplicables.
- FirstCare Health Plans/Southwest Life & Health Insurance Company no discrimina en función de raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, sexo, identidad de género, orientación sexual o condición médica en la administración del plan, inclusive inscripción y decisiones sobre beneficios.

Para más información, consulte: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Cambios a los términos de este aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso, y los cambios se aplicarán a toda la información que tenemos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible previo pedido en nuestro sitio web y le enviaremos una copia por correo.

Este Aviso de Prácticas de Privacidad se aplica a las siguientes organizaciones.

SHA, L.L.C. que opera como FirstCare Health Plans | Southwest Life & Health Insurance Company
12940 North Highway 183, Austin, TX 78750 | Teléfono: 1-800-431-7737 | Fax: 1-512-863-6454 | Web: www.FirstCare.com

TTY/TDD: 1-800-562-5259

También podrá comunicarse con nosotros utilizando el número gratuito que se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro o el número gratuito de la Oficina de Privacidad 1-866-399-8161. Para recibir este documento en español, llame al 1-800-431-7737.

FirstCare | Southwest Life & Health Insurance Company proporciona cobertura y servicios de HMO y seguro de salud. Debemos recopilar información sobre usted para proporcionar estos servicios. Llamamos a esta información "información protegida de salud" o "PHI". La PHI que recopilamos sobre usted y su salud es privada. Recibimos información sobre usted de muchas fuentes, incluyendo, entre otros, su empleador, proveedores de atención médica, otras compañías de seguros y Organizaciones de Mantenimiento de la Salud (HMO, por sus siglas en inglés), nuestro portal web de Internet y otras fuentes. FirstCare/SWLH debe proteger esta información en virtud de la ley federal y estatal.