

**THIS NOTICE DESCRIBES HOW MEDICAL INFORMATION ABOUT YOU MAY BE USED AND DISCLOSED AND HOW YOU CAN GET ACCESS TO THIS INFORMATION WITH REGARD TO YOUR HEALTH BENEFITS. PLEASE REVIEW IT CAREFULLY.**



## **HIPAA Notice of Privacy Practices**

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

**Please read this notice carefully. This tells you who can see your protected health information (PHI). It tells you when we have to ask for your OK before we share it. It tells you when we can share it without your OK. It also tells you what rights you have to see and change your information.**

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're 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 health care.

Federal law says we must tell you what the law says we have to do to protect PHI that's 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 can't 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 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 health care if you tell us it's 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, health care operations and treatment**
  - To share information with the doctors, clinics and others who bill us for your care
  - When we say we'll pay for health care or services before you get them
  - To find ways to make our programs better, as well as giving your PHI to health information exchanges for payment, health care operations and treatment. If you don't want this, please visit [www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx](http://www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx) for more information.

- **For health care 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 health care, if you tell us it's OK
  - With someone who helps with or pays for your health care, 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.

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 help the court when we're asked
- To answer legal documents
- 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
- 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 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.
- 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 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 health care, payment, everyday health care business or some other reasons we didn't list here.
- 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 1-844-203-3796 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 Member Services at 1-800-600-4441. STAR Kids members, call 1-844-756-4600. If you're deaf or hard of hearing, call 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 Member Services or contact the Department of Health and Human Services. 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  
1301 Young St., Suite 1169  
Dallas, TX 75202  
Phone: 1-800-368-1019  
TDD: 1-800-537-7697  
Fax: 214-767-0432

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 in a newsletter. We'll also post them on the Web at [www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx](http://www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx).

**Race, ethnicity and language**

We receive race, ethnicity and language information about you from the state Medicaid agency 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
- 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's 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 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.

Revised February 9, 2018

Amerigroup members in the Medicaid Rural Service Area and the STAR Kids program are served by Amerigroup Insurance Company; all other Amerigroup members in Texas are served by Amerigroup Texas, Inc.

**ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE CÓMO PUEDE SER USADA Y DIVULGADA SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN CON RESPECTO A SUS BENEFICIOS DE SALUD. REVÍSELA CUIDADOSAMENTE.**



## **Notificación de prácticas de privacidad de la HIPAA**

La fecha efectiva original de esta notificación fue el 14 de abril de 2003. La fecha de revisión más reciente se muestra al final de esta notificación.

**Lea con atención esta notificación. Esta le informa quién puede ver su Información médica protegida (PHI). Le dice cuándo tenemos que pedir su autorización antes de compartirla. Le dice cuándo podemos compartirla sin su autorización. También le dice qué derechos tiene para ver y cambiar su información.**

La información sobre su salud y dinero es privada. La ley dice que debemos mantener seguro este tipo de información, llamada PHI, para nuestros miembros. Esto significa que si es un miembro en este momento o 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 doctores, clínicas, laboratorios y hospitales de modo que podamos aceptar y pagar por su cuidado 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 médica de modo que otros no puedan tener acceso a ella
- Guardada en computadora (llamada técnica), nosotros:
  - Usamos contraseñas de modo que solo las personas correctas pueden tener acceso a ella
  - Usamos programas especiales para proteger nuestros sistemas
- Usada o compartida por personas que trabajan para nosotros, doctores o el estado, nosotros:
  - Hacemos reglas para mantener segura la información (llamadas políticas y procedimientos)
  - Enseñamos a las personas que trabajan para nosotros a seguir las reglas

### **¿Cuándo está bien para nosotros usar y compartir su PHI?**

Podemos compartir su PHI con su familia o una persona escogida por usted que le ayuda o paga su cuidado de la salud, si usted nos dice que está bien. Algunas veces, podemos usarla y compartirla **sin** su aprobación:

- **Para su cuidado médico**
  - Para ayudar a los doctores, hospitales y otros a brindarle el cuidado que usted necesita

- **Para pago, operaciones de cuidado de la salud y tratamiento**
  - Para compartir información con los doctores, clínicas y otros que nos facturan por su cuidado
  - Cuando decimos que pagaremos por su cuidado de la salud o servicios antes de que se los brinden
  - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas, al igual que dar su PHI a mercados de información médica para pago, operaciones de cuidado de la salud y tratamiento. Si no desea esto, visite [www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx](http://www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx) para obtener más información.
- **Por razones comerciales de cuidado 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
- **Por razones 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 cuidado**
  - Con su familia o una persona escogida por usted que le ayuda o paga por su cuidado de la salud, si usted nos dice que está bien
  - Con alguien que le ayuda o paga por su cuidado de la salud, si usted no puede hablar por sí mismo y es lo mejor para usted

Debemos obtener su aprobación por escrito antes que usemos o compartamos su PHI para toda cosa, salvo para su cuidado, pago, actividades diarias, investigación u otras cosas listadas a continuación. Tenemos que obtener su aprobación por escrito antes que compartamos notas de psicoterapia de su doctor sobre usted.

Puede informarnos por escrito que desea retirar su aprobación escrita. No podemos retirar lo que hemos usado o compartido cuando tuvimos su aprobación. 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 negligencia
- 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 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 de trabajadores si usted se enferma o se lesiona en el trabajo

#### **¿Cuáles son sus derechos?**

- Usted puede pedir ver su PHI y obtener una copia de ésta. Aunque, nosotros no tenemos todo su registro médico. **Si desea una copia de todo su registro médico, pídasela a su doctor o la clínica de salud.**

- Puede pedirnos que cambiemos el registro médico que tenemos de usted si piensa que algo está equivocado o falta.
- Algunas veces, puede pedirnos que no compartamos su PHI. Pero no tenemos que aceptar su solicitud.
- Puede pedirnos que enviemos la PHI a diferentes direcciones de las 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 en todo momento durante los últimos seis años que hemos compartido su PHI con alguien más. Esto no listará las veces que la hemos compartido debido a cuidado de la salud, pago, actividades diarias de cuidado de la salud o algunas otras razones que no listamos aquí.
- Puede pedirnos una copia en papel de esta notificación en cualquier momento, incluso si pidió esta por correo electrónico.
- Si paga la factura completa por un servicio, puede pedirle a su doctor 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 esta notificación.
- Debemos decirle lo que dice la ley que tenemos que hacer sobre la privacidad.
- Tenemos que hacer lo que decimos que haremos en esta notificación.
- Debemos enviarle su PHI a algunas otras direcciones o enviarla en una forma diferente del correo regular si lo pide por razones que tienen sentido, tal como si está en peligro.
- Debemos 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 hemos dicho aquí, seguiremos esas leyes.
- Tenemos que informarle si pensamos que su PHI ha sido violada.

### **Podemos ponernos en contacto con usted**

Nosotros, junto con nuestros socios y/o proveedores, podemos llamarlo o enviarle mensajes de texto mediante un sistema de marcación telefónica automática o una voz artificial. Lo hacemos únicamente siguiendo los lineamientos de la Ley estadounidense de protección al usuario de servicios telefónicos (TCPA). Las llamadas podrían ser para darle a conocer opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios de salud. Si desea que no lo contactemos por teléfono, dígaselo a la persona que lo llame y no lo contactaremos más por ese medio. También puede llamar al 1-844-203-3796 para agregar su número de teléfono a nuestra lista de "No llamar".

### **¿Qué pasa si tiene preguntas?**

Si tiene preguntas sobre nuestras reglas de privacidad o desea usar sus derechos, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441. Los miembros de STAR Kids pueden llamar al 1-844-756-4600. Si es sordo o tiene problemas auditivos, llame al TTY 711.

### **¿Qué pasa si tiene un reclamo?**

Estamos a su disposición para ayudar. Si cree que su PHI no ha sido mantenida segura, puede llamar a Servicios al Miembro o ponerse en contacto con el Department of Health and Human Services. No pasará nada malo si usted reclama.

**Escriba o llame al Department of Health and Human Services:**

Office for Civil Rights  
U.S. Department of Health and Human Services  
1301 Young St., Suite 1169  
Dallas, TX 75202  
Teléfono: 1-800-368-1019  
TDD: 1-800-537-7697  
Fax: 214-767-0432

Nos reservamos el derecho de cambiar esta notificación de la Ley de portabilidad y responsabilidad del seguro de salud (HIPAA) y las formas en que mantenemos segura su PHI. Si eso sucede, le informaremos sobre los cambios en un boletín. También las publicamos en el sitio web en [www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx](http://www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx).

**Raza, origen étnico e idioma**

Recibimos información sobre su raza, origen étnico e idioma de la agencia de Medicaid del estado y el Children's Health Insurance Program. Protegemos esta información según lo descrito en esta notificación.

Usamos esta información para:

- Asegurarnos de que usted reciba el cuidado que necesita
- Crear programas para mejorar resultados de salud
- Desarrollar y enviar información de educación sobre la salud
- Informar a los doctores acerca de sus necesidades de idioma
- Proporcionar servicios de traductor

**No** usamos esta información para:

- Emitir seguro de salud
- Decidir cuánto cobrar por los servicios
- Determinar beneficios
- Divulgar información a usuarios no aprobados

**Su información personal**

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

- Podemos usar su PI para tomar decisiones sobre su:
  - Salud
  - Hábitos
  - Pasatiempos
- Podemos obtener PI sobre usted de otras personas o grupos como:
  - Doctores
  - Hospitales
  - Otras compañías de seguro
- En algunos casos, podemos compartir su PI con personas o grupos fuera de nuestra empresa sin su aprobación.



- Se lo haremos saber antes de hacer cualquier cosa, en donde tenemos que darle la oportunidad para que diga que no.
- Le diremos cómo hacernos saber 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.

Revisada 9 de febrero de 2018

Los miembros de Amerigroup en el Área de Servicio Rural de Medicaid y el programa STAR Kids son atendidos por Amerigroup Insurance Company. Todos los otros miembros de Amerigroup en Texas son atendidos por Amerigroup Texas, Inc.