

Aviso de Prácticas de Privacidad

Fecha de Entrada en Vigor: 1 de enero de 2025

ESTE AVISO DESCRIBE COMO SU INFORMACIÓN MÉDICA PUEDE SER USADA Y DIFUNDIDA Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ELLA.

FAVOR DE REVISARLO CUIDADOSAMENTE.

En Banner Medicare Advantage, tomamos muy en serio la privacidad de su información de salud. Este Aviso explica cómo protegemos la información médica de los miembros actuales y anteriores. Por ley, debemos mantener la privacidad de su información de salud. También debemos proporcionarle 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 está sujeta a un incumplimiento de la información médica protegida no segura.

Nuestro Centro de Atención al Cliente puede responder preguntas sobre este Aviso o enviar otra copia. Nuestro número de teléfono aparece en la página 8 de este Aviso.

Nuestras Prácticas de Privacidad

Este Aviso le informa cómo usamos su información médica y cuándo podemos compartirla con otros. También explica sus derechos con respecto a su información de salud. La ley dice que debemos mantener su información de salud privada, darle una copia de este Aviso de Prácticas de Privacidad y seguir las prácticas enumeradas en este Aviso.

Podemos utilizar esta información para:

- Asegurar que reciba la atención médica que necesita.
- Crear programas para mejorar los resultados de salud.
- Crear y enviar información de educación para la salud.

- Informar a los doctores sobre sus necesidades lingüísticas.
- Abordar las disparidades en la atención médica.
- Proporcionar servicios de interpretación y traducción.

Información de Salud Cubierta por este Aviso

Banner Medicare Advantage mantiene la información médica sobre usted que recibimos de usted, sus doctores y sus otros proveedores de atención médica. Esto incluye su nombre, dirección y fecha de nacimiento. También incluye información que describe su condición de salud actual o pasada y la atención médica recibida. Necesitamos esta información para asegurarnos de que reciba los servicios de atención médica adecuados y para cumplir con la ley.

Cómo Usamos y Divulgamos su Información de Salud

Este Aviso explica cómo usamos y compartimos su información de salud. Le explicamos cada manera y le damos algunos ejemplos para ayudarle a entender cada uno de ellos. No usaremos ni compartiremos su información de salud de ninguna manera que no se mencione en este Aviso de Prácticas de Privacidad a menos que obtengamos su permiso por escrito.

No utilizamos esta información para:

- Emitir seguro de salud.
- Decidir cuánto cobrar por los servicios.

- Discriminar a los miembros por cualquier motivo.
- Determinar los beneficios.
- Determinar la disponibilidad o el acceso a los servicios de atención médica o administrativos.
- Compartir con usuarios no aprobados.

Para el Tratamiento

Podemos compartir su información médica con sus doctores y otros proveedores de atención médica que usted vea para recibir tratamiento y servicios médicos. Por ejemplo, podemos darle a un farmacéutico o a su doctor información sobre sus recetas anteriores. Esto puede ayudarles a decidir si una nueva receta puede ser perjudicial para usted.

Para el Pago de Servicios de Atención Médica

Podemos usar su información de salud para decidir si usted es elegible para los beneficios del plan, para pagar a los proveedores por el tratamiento y los servicios que recibe, o para manejar los beneficios con su otra cobertura de atención médica, si la tiene. Por ejemplo, esto puede incluir informarle a su proveedor de atención médica sobre su historial médico. Esto puede ayudar a determinar si un tratamiento es médicamente necesario y si el plan cubrirá el costo del tratamiento. También podemos compartir su información de salud con otro plan de salud para manejar la coordinación de beneficios entre los planes de salud.

Para las Operaciones Administrativas de la Atención Médica

Podemos usar y compartir su información médica para operaciones administrativas de la atención médica. Esto puede incluir cualquier actividad necesaria para operar nuestro plan de salud y para asegurarnos de que todos

nuestros miembros reciban atención médica de calidad. Las operaciones administrativas de la atención médica pueden incluir:

- Revisar la calidad de la atención médica y las formas en que podemos mejorar nuestro servicio.
- Revisar el desempeño del proveedor y del plan de salud.
- Llevar a cabo revisiones médicas para definir las necesidades médicas, el nivel de atención médica y para decidir si había una buena razón para los servicios.
- Realización de funciones de auditoría.
- Corregir quejas internas, como problemas o quejas sobre su acceso a la atención médica o satisfacción con los servicios.
- Tomar una decisión de beneficios, administrar un plan de beneficios y proporcionar servicios al cliente.
- Otros usos aprobados por ley.

También podemos usar y compartir información de salud con otras personas o compañías, a las que llamamos "Socios Comerciales". Hacemos esto para ayudar a llevar a cabo pagos y las operaciones administrativas de la atención médica. Estos socios comerciales solo obtienen información sobre lo que necesitan para realizar su trabajo. Antes de enviar la información, les exigimos que acepten por escrito proteger la privacidad de esa información.

Para Mantenerlo Informado

Podemos usar su información de salud cuando necesitemos comunicarnos con usted acerca de recordatorios de consultas o para describir o sugerir tratamientos. Además, podemos usarlo para brindarle otra información sobre temas relacionados con la salud que le puedan interesar. Por ejemplo, podemos informarle sobre una clase o seminario que ofrecemos cuando se relaciona con una afección que sus registros dicen que tiene, como la diabetes.

También podemos informarle sobre cambios en la cobertura de su plan de salud.

Personas que Participan en su Atención o Pago por su Atención Médica

Podemos decirle a un amigo o familiar que participa en su atención o que ayuda a pagar por su atención médica algunos detalles de su información de salud. Si no puede decirnos que no compartamos su información, podemos usar el juicio profesional para determinar si es lo mejor para usted.

Recuerde, puede decirnos que mantengamos esta información privada llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al número de teléfono que aparece en la página 8.

Situaciones Especiales

Las situaciones especiales pueden requerir compartir su información de salud. Por ejemplo, podemos divulgar su información por cualquiera de las siguientes razones:

- Cuando se requiere la divulgación o el uso para cumplir con las leyes estatales, federales o locales.
- Para reportar información a las agencias estatales y federales que administran nuestro negocio. Estos incluyen: el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, el Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) y otras agencias reguladoras federales y estatales. Podemos divulgar información para fines de auditoría, estudios de investigación médica, inspección y licencia. Además, puede incluir informes a los registros de pacientes para afecciones como tumores, traumatismos y quemaduras. El gobierno requiere esto para monitorear el sistema de atención médica, el brote de enfermedades, los programas gubernamentales, el cumplimiento de las leyes de derechos

civiles y para mejorar los resultados de los pacientes.

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

Cuando sea necesario, podemos usar y compartir su información de salud para prevenir amenazas graves para su salud y seguridad o la del público. Esto puede incluir esfuerzos de ayuda en caso de desastres. También podemos compartir su información de salud para ayudar con las actividades de salud pública. Estos podrían incluir:

- Prevención o control de enfermedades, lesiones o discapacidades.
- Notificación de nacimientos y defunciones.
- Reportar abuso o negligencia.
- Reportar reacciones a medicamentos o problemas con un producto a la Administración de Alimentos y Medicamentos o a un fabricante de productos.
- Notificar a las personas sobre retiros de productos de cosas que pueden estar usando.
- Decirle a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o que puede estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o afección.
- Informar a las autoridades gubernamentales si creemos que ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica. Solo compartiremos esto si está de acuerdo o cuando la ley nos lo exija.

Estudios de Investigación Médica

Podemos permitir que los investigadores usen y divulguen su información de salud cuando tengamos su autorización por escrito. Cuando esto sucede, tenemos un proceso especial que protege la confidencialidad de su información de salud. La junta de revisión institucional, una junta de ética revisa todas las propuestas de investigación médica para garantizar la

privacidad de la información que aprobamos para la investigación médica. También podemos utilizar su información para ponernos en contacto con usted acerca de su interés en participar en estudios de investigación médica. También podemos permitir que los investigadores revisen su información para prepararse para estudios de investigación médica, siempre y cuando no eliminen o tomen una copia de su información.

Donación de Órganos y Tejidos

Si usted es donante de órganos, podemos compartir información de salud con lugares que reciben trasplantes de órganos, ojos o tejidos. Esto puede incluir un banco de donación de órganos según sea necesario para cumplir con sus deseos de donación.

Militares y Veteranos

Si usted es miembro de las fuerzas armadas, podemos compartir su información de salud con el personal militar, cuando sea necesario. También podemos compartir información médica sobre personal militar extranjero con la autoridad militar adecuada.

Compensación de Trabajadores

Podemos compartir su información de salud si se enferma o se lastima en el trabajo. Por lo general, las leyes de compensación de trabajadores del estado requieren esto.

Demandas y Disputas

Podemos compartir su información de salud en asuntos legales. Esto incluye respuestas a una orden judicial o administrativa, citación o solicitud de descubrimiento, así como otros medios legales por parte de alguien involucrado en la disputa.

Aplicación de la Ley

Podemos compartir su información de salud si así lo solicita un oficial de la ley. Las razones específicas por las que haremos esto incluyen:

- Si estamos obligados por ley a hacerlo.
- En respuesta a una orden judicial, citación, orden de arresto, orden de comparecencia o proceso similar.
- Para la notificación de ciertos tipos de heridas.
- Para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida.
- Para informarles sobre la víctima de un delito si, bajo ciertas circunstancias limitadas, no podemos obtener el consentimiento de la persona.
- Para informarles sobre una muerte que creemos que puede ser el resultado de una conducta criminal.
- Para informarles sobre conductas delictivas en nuestras instalaciones.
- En el caso de una emergencia, para denunciar un delito, la ubicación del delito o las víctimas, o la identidad, descripción o ubicación de la persona que cometió el delito.

Doctores Forenses, Examinadores Médicos y Directores de Funerarias

Podemos compartir su información de salud con un doctor forense o examinador médico forense. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para identificar a alguien que ha muerto o para decidir la causa de la muerte. También podemos compartir su información de salud con los directores de funerarias según sea necesario para que lleven a cabo sus deberes.

Seguridad Nacional y Actividades de Inteligencia

Por ley, podemos compartir su información de salud con funcionarios federales autorizados para eventos de inteligencia, contrainteligencia y otros eventos de seguridad nacional.

Presos

Un recluso no tiene ninguno de los derechos en este Aviso o el derecho a recibir este Aviso. Podemos divulgar su información de salud a un centro correccional o a un funcionario encargado de hacer cumplir la ley cuando esté encarcelado. Esta divulgación garantiza que los reclusos y los que están bajo custodia reciban la atención médica necesaria. Esto también protege la salud y la seguridad de los demás.

Información no Identificable Personalmente

Podemos usar o compartir su información de salud cuando no se puede usar para identificarlo. También podemos usar un "conjunto de datos limitados" que no contiene ninguna información que pueda identificarlo directamente. Solo usamos esto para fines de estudios de investigación médicos, asuntos de salud pública u operaciones de atención médica. Por ejemplo, un "conjunto de datos limitados" puede incluir su ciudad, condado y código postal, pero no su nombre o dirección.

Sus Derechos con Respecto a su Información de Salud

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

- **Revise y Copie su Registro.** Usted tiene derecho a revisar y obtener copias de su propia información de salud anualmente. Banner Medicare Advantage tiene un conjunto de registros específico. Esto incluye su historial de reclamos médicos, historial de reclamos de farmacia, documentos de quejas y apelaciones, y su registro de llamadas telefónicas de Banner Medicare Advantage. Para los miembros de Banner Medicare Advantage Dual HMO

D-SNP inscritos en el Sistema de Cuidado a Largo Plazo de Arizona (ALTCS), esto incluye la Herramienta de Evaluación Uniforme, la Evaluación Integrada y la Herramienta de Evaluación de Necesidades Basadas en el Hogar y la Comunidad. Puede recibirlos sin costo alguno para usted.

- Puede comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente para iniciar la solicitud (o solicitarla a través de su Administrador de casos del plan de salud si es miembro de Banner Medicare Advantage Dual ALTCS) y el Departamento de Cumplimiento responderá.
- Le enviaremos un formulario de autorización para completar. Devuélvalo al Departamento de Cumplimiento con una copia de una identificación con foto para que podamos asegurarnos de que solo le enviemos sus registros a usted o a alguien que solicite que reciba sus registros. Para los miembros de Banner Medicare Advantage Dual ALTCS, también podemos asegurarnos de que sea usted si su administrador de casos de ALTCS dice que es usted o su representante autorizado. Puede recibir sus registros impresos o por correo electrónico (encriptado o no) si lo prefiere.
- Recuerde, un tercero puede obtener acceso a la Información de Salud Protegida (PHI, por sus siglas en inglés) sin su consentimiento cuando los medios o el correo electrónicos no están encriptados. No somos responsables del acceso no autorizado a medios o correo electrónico no encriptados, ni de ningún riesgo, como un virus informático potencialmente introducido en su computadora/dispositivo al recibir PHI en formato o correo electrónico.

- Debemos responder a su solicitud de registros médicos a más tardar treinta (30) días después de recibir su solicitud. Si no podemos actuar dentro de los 30 días, podemos tomar 30 días adicionales después de informarle el motivo del retraso. En ese caso, le proporcionaremos una nueva fecha cuándo se completará la solicitud. Esta respuesta podría ser una copia de sus registros de la manera que lo solicitó, permiso para que pueda ver sus registros en el sitio o una razón por la denegación de su solicitud. Si una solicitud es denegada, en su totalidad o en parte, debemos darle una razón por la denegación. También debemos explicar sus derechos a una revisión de la denegación de acceso.

Si solicita copias adicionales de su información, podemos cobrarle nuestros costos para copiar la información.

- Le diremos de antemano lo que costará esta copia. Puede ver su registro sin costo alguno.
- En situaciones muy limitadas, su solicitud puede denegarse, como una solicitud de notas de psicoterapia. Puede solicitar una revisión de una denegación comunicándose con nuestro número de teléfono del Centro de Atención al Cliente que aparece en la página 8.
- Solicite una Enmienda de su Registro. Si cree que la información de salud que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitarnos que modifiquemos la información. Tiene derecho a solicitar una modificación mientras conservemos su información. Requerimos que proporcione una solicitud por escrito a nuestro Centro de Atención al

Cliente, y debe proporcionar una razón que respalde su solicitud.

- Podemos denegar su solicitud si no está por escrito o no incluye una razón para respaldar la solicitud. También podemos denegar su solicitud si nos solicita que modifiquemos la información creada por otra persona, no forma parte del registro utilizado para tomar decisiones sobre usted, no forma parte de la información que se le permite inspeccionar o copiar o es precisa y completa.
- Registro de Divulgaciones. Usted tiene derecho a recibir una lista de divulgaciones de su información médica para cualquier propósito que no sea su tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Puede solicitar divulgaciones hasta seis años antes de la fecha de su solicitud. Le proporcionaremos la primera lista de forma gratuita. Podemos cobrarle por cualquier lista adicional que solicite durante el mismo año. Le diremos de antemano cuánto costará la lista. Debe enviar su solicitud de Registro de Divulgaciones a nuestro Centro de Atención al Cliente por escrito en un formulario de autorización que le proporcionaremos.
- Solicitar Restricciones en el Uso o Divulgación de su Información de Salud. Usted tiene el derecho de pedirnos que no usemos o divulguemos su información de salud en momentos en los que normalmente lo haríamos. Por ejemplo, en los casos en que la información es necesaria para el tratamiento, el pago o las operaciones administrativas de la atención médica. No estamos obligados a estar de acuerdo con su solicitud. Sin embargo, si estamos de acuerdo, cumpliremos con ese acuerdo a menos que la información sea necesaria para proporcionarle tratamiento

de emergencia. Su solicitud de restricción debe hacerse por escrito a nuestro Centro de Atención al Cliente. Debe decirnos qué información desea limitar y a quién desea que se limite. También debe decirnos si desea limitar nuestro uso, nuestra divulgación o ambos.

- Solicitar Comunicaciones Confidenciales. Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre asuntos médicos de cierta manera o en ciertos lugares. Por ejemplo, puede pedirnos que nos comuniquemos con usted en el trabajo en vez de su hogar. Su solicitud de comunicaciones confidenciales debe hacerse por escrito a nuestro Centro de Atención al Cliente.

Su Derecho a una Copia Impresa de este Aviso

Puede solicitar una copia de este Aviso en cualquier momento. Incluso si ha aceptado recibir este Aviso electrónicamente, todavía tiene derecho a una copia impresa. Puede descargar una copia de nuestro aviso actual en nuestro sitio web en www.BannerHealth.com/MA.

Quejas

Si cree que no se ha cumplido con sus derechos de privacidad, puede presentar una queja con nosotros llamando a nuestro número de teléfono del Centro de Atención al Cliente que aparece en la página 8.

También puede optar por escribirnos a:

Banner Medicare Advantage
Attn: Grievance and Appeals
5255 E Williams Circle, Ste 2050
Tucson, AZ 85711

Además, también puede presentar una queja ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos o

la Oficina de Derechos Civiles (www.hhs.gov/ocr). Todas las quejas deben enviarse por escrito. No recibirá una sanción si decide presentar una queja.

Divulgaciones que Requieren su Autorización

Requerimos autorización por escrito para ciertos usos y divulgaciones de su información de salud. Por ejemplo, debemos obtener su autorización para usar o divulgar sus notas de psicoterapia en todas las situaciones, excepto las siguientes:

- Cuando la persona que escribió las notas está usando o divulgando para el tratamiento.
- Para crear ciertos programas de capacitación.
- Para que lo usemos como defensa si usted realizó una acción legal.
- Si la divulgación es para usted con respecto a su solicitud bajo HIPAA, la divulgación es requerida por ley o es al Departamento de Salud y Servicios Humanos.
- El uso o divulgación es para la supervisión de la salud de la persona que escribió las notas.
- El uso o divulgación es para el doctor forense, examinadores médicos o director de funeraria como se describe en este aviso.
- El uso o divulgación es necesario para detener o disminuir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad.

También debemos obtener su autorización por escrito para usar o divulgar su información para ciertas actividades de mercadeo o si vendemos su información. Puede revocar su autorización como se describe en el siguiente párrafo.

Otros Usos y Divulgaciones

Si deseamos usar o divulgar su información médica para un propósito que no se menciona en este Aviso, solicitaremos su permiso. Si da su permiso, puede retirar ese permiso en cualquier momento, a menos que ya hayamos confiado en él para usar o divulgar la información. No podemos retirar ninguna divulgación que ya hayamos hecho con su permiso. Para recuperar su permiso, póngase en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente. También debemos continuar manteniendo ciertos registros en nuestros archivos, incluso si usted deja nuestro plan de salud.

Cambios a este Aviso

Tenga en cuenta que podemos cambiar este Aviso en cualquier momento. Podemos revisar o cambiar este Aviso efectivo para la información de salud que ya tenemos sobre usted o que podamos obtener en el futuro. Publicaremos una copia del Aviso actual en nuestro sitio web en www.BannerHealth.com/MA.

Centro de Atención al Cliente

Si tiene alguna pregunta, llame a nuestro Centro de Atención al Cliente, de 8 a.m. a 8 p.m., los siete días de la semana.

Banner Medicare Advantage Dual HMO
D-SNP: 877-874-3930, TTY 711

Banner Medicare Advantage Prime HMO:
844-549-1857, TTY 711