



## Aviso de Prácticas de Privacidad

**ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO PODRÍA SER USADA Y DIVULGADA LA INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE USTED OBTENER ACCESO A DICHA INFORMACIÓN. POR FAVOR CONSIDÉRELO CUIDADOSAMENTE.**

Este aviso describe cómo maneja el Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage la información de su salud, y cómo protegeremos la privacidad de dicha información. Este aviso también describe sus derechos con respecto a la información de su propio estado de salud.

Si tiene cualquier pregunta sobre este aviso, por favor comuníquese con Servicios para los Miembros al **(602) 263-3000** ó al **1-800-624-3879**. Si tiene problemas auditivos, puede llamar a nuestro **número TDD/TTY, 1-866-602-1982** de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. ó al **(602) 454-9208** después de las horas de oficina.

### ¿Qué hacemos con la información de su salud?

- **Servicios para los miembros:** El personal de Servicios para los Miembros está capacitado para contestar sus llamadas. En ocasiones, ellos necesitarán ver la información de su salud para poder contestar sus preguntas.
- **Ayuda con su tratamiento:** El Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage puede usar la información de su salud para ayudar a administrar el cuidado de la misma y decidir qué tratamientos cubren sus beneficios. También podemos darle información sobre distintos servicios disponibles, como vacunas, revisiones, o estudios médicos. Además, podemos enviarle recordatorios para sus citas.
- **Podemos compartir la información de su salud con otras personas para así proveerles cuidado de la salud, incluyendo a médicos, hospitales, farmacias y otros.** Si ya no es miembro/a del Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage, obtendremos su permiso antes de enviar la información de su salud a un proveedor de cuidado primario.
- **Familiares y amigos:** El Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage puede dar información de su salud a un familiar o amistad que esté ayudando con su cuidado o que le esté ayudando a pagarlo. Por ejemplo, si tiene un accidente, quizás sea necesario que el personal del Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage hable con su cónyuge. Si usted no desea que demos información de su salud a sus familiares o amistades ayudándole, por favor infórmenoslo. Usted puede comunicarse con nosotros al domicilio y teléfono que aparecen al final de este aviso.
- **Pago de su tratamiento:** El Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage usará la información de su salud y podrá compartirla con otras personas, con el objeto de pagar por la atención médica que usted reciba. Por ejemplo, su doctor debe enviarnos un formulario de reclamación que contenga información de su salud. Nosotros también podríamos usar la información de su salud para revisar la atención que le esté proporcionando su médico, o para considerar cómo usa usted sus beneficios de salud.
- **Actividades para el cuidado de la salud:** El Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage puede usar la información de su salud para ayudarnos a hacer nuestro trabajo. Nosotros podemos usar la información de su salud para:
  - ✓ Promoción de la salud y prevención de enfermedades
  - ✓ Administración de casos
  - ✓ Mejoramiento de la calidad
  - ✓ Contabilidad y auditorías
  - ✓ Asuntos legales

- ✓ Prevención contra fraudes
- ✓ Administración de seguros
- ✓ Administración y planificación comercial

Por ejemplo, si tiene un problema de salud, un administrador de casos puede trabajar con su doctor para que usted reciba servicios para el cuidado de la salud. El administrador de casos también puede recomendarle que acuda a programas gubernamentales o a otros lugares donde puedan ayudarle.

- Propósitos públicos: El Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage puede usar o dar información de su salud debido a ciertos propósitos públicos. Algunos ejemplos son:
  - ✓ Requerido por la ley: En ocasiones, las leyes federales, estatales o locales requieren que nosotros proveamos información de su salud a otras personas. Por ejemplo, debemos darle información a AHCCCS relacionada con fraudes.
  - ✓ Seguridad pública y cumplimiento de la ley: Nosotros podemos dar información del estado de salud de una persona, en asuntos relacionados con la seguridad pública y el cumplimiento de la ley. Por ejemplo, podemos dar información del estado de salud a oficiales del cumplimiento de la ley si ellos nos presentan una orden de cateo o una citación del gran jurado. También podemos darles información a los oficiales del cumplimiento de la ley en una investigación, en un juicio o procesamiento criminal o civil, información relacionada con los programas de AHCCCS, o si los oficiales del cumplimiento de la ley cuentan con alguna otra forma de autoridad legal que requiera que nosotros les proveamos información.
  - ✓ Supervisión: El Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage es examinado frecuentemente por agencias del gobierno federal y estatal, las cuales aseguran que nosotros o sus proveedores de cuidado estemos haciendo un buen trabajo. Cuando estas agencias hacen sus revisiones, nosotros tenemos que enseñarles los registros de nuestros miembros.
  - ✓ Disputas: Nosotros podemos dar información de su salud si así se requiere debido a una demanda o disputa legal.
- Protección especial para la información sobre análisis de VIH y genéticos: Si nosotros tenemos información sobre usted relacionada con el VIH, se la daremos a otros sólo si tenemos su permiso o si debemos hacerlo por ley. Si nosotros tenemos los resultados de análisis genéticos, proporcionaremos dicha información a otros sólo si tenemos su permiso para hacerlo.
- Otras formas de usar su información: Si el Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage necesita usar o dar información de su salud por otras razones que no hayamos considerado aquí, le pediremos primero su permiso.
- Si nos da permiso para usar o dar información de su salud, usted podrá cancelar dicho permiso en cualquier momento. Si usted nos da su permiso para revelar información y nosotros así lo hacemos, pero después usted cancela dicho permiso, nosotros ya no podremos cambiar la situación. Para cancelar su permiso, escríbanos al domicilio que aparece al final de este aviso.

## ¿Cuáles son sus derechos?

- Derecho de ver y copiar su archivo: Usted tiene el derecho de ver su propio archivo del plan de salud y obtener una copia. Si desea pedir una copia de su archivo del plan de salud, escríbanos al domicilio que aparece al final de este aviso. Si desea una copia de su archivo médico, necesita comunicarse al consultorio de su médico o del lugar donde se le dio tratamiento.
- Derecho de pedir cambios en su archivo: Si usted revisa su archivo y nota que alguna de la información es incorrecta o está incompleta, puede pedirnos que cambiemos esa información. Para pedir cambios a su información, escríbanos al domicilio que aparece al final de este aviso. En su solicitud debe estipular claramente qué información desea cambiar.

- Derecho de obtener una lista de las personas o los grupos que recibieron la información de su salud: Usted tiene derecho de obtener una lista de las personas y los grupos a quienes nosotros les hayamos dado información de su salud. Si desea obtener dicha lista, escribanos al domicilio que aparece al final de este aviso.
- Derecho de pedir comunicaciones privadas: Si siente que la forma normal en la que nos comunicamos con usted será peligrosa para usted, por favor infórmenoslo. Nosotros haremos todo lo posible por comunicarnos con usted en una forma más privada.
- Derecho de pedir que se le dé tratamiento especial a la información de su salud: El Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage puede usar la información de su salud en las formas estipuladas en este aviso. Usted nos puede pedir que no usemos su información en dichas formas. Aunque nosotros no tenemos la obligación de cumplir con lo que usted nos pida, lo consideraremos seriamente. Si accedemos a manejar la información de su salud en alguna forma especial, cumpliremos el acuerdo que tengamos con usted. Si desea hacer dicha solicitud, escribanos al domicilio que aparece al final de este aviso.
- Derecho de recibir una copia de este aviso impresa en papel: Si recibió este aviso por vía electrónica, tiene derecho de recibir una copia impresa en papel. Usted puede obtener una copia impresa del aviso a través de nuestra página en la Internet [www.mercycareplan.com](http://www.mercycareplan.com) o [www.mercycareadvantage.com](http://www.mercycareadvantage.com), o si lo solicita, le enviaremos una copia por correo.

### ¿Cambiamos este aviso?

Por ley, el Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage debe proporcionarle este aviso, y el plan debe hacer lo que decimos en el mismo. También tenemos el derecho de cambiar este aviso si cambiamos la forma en la que manejamos la información de la salud, y aplicar todos esos cambios a toda la información que tenemos.

Usted puede obtener una copia impresa del aviso más actualizado a través de nuestra página en la Internet en [www.mercycareplan.com](http://www.mercycareplan.com) o [www.mercycareadvantage.com](http://www.mercycareadvantage.com), o le podemos enviar una copia por correo.

### ¿Qué debe hacer si tiene preguntas o dudas?

Si tiene cualquier pregunta o duda con respecto a su privacidad, por favor llame a **Servicios para los Miembros** al **(602) 263-3000 ó 1-800-624-3879**.

Si tiene problemas auditivos, puede llamar a nuestro **número TDD/TTY:**  
**(602)1982 de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m.**  
**(602) 454-9208 a cualquier otra hora.**

*También nos puede escribir a:*

**Mercy Care Plan/Mercy Care Advantage**  
**Attn: Compliance**  
**4350 E. Cotton Boulevard**  
**Building D**  
**Phoenix, AZ 85040**

Si por alguna razón no le satisfacen nuestras respuestas a sus inquietudes o preguntas, puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salubridad y Servicios Humanos. Usted puede llamarnos para obtener el domicilio correcto de la Oficina de Derechos Civiles.

Si presenta una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, no perderá su membresía al Plan Mercy Care/Mercy Care Advantage, ni perderá sus beneficios del cuidado de la salud, ni tomaremos cualquier tipo de represalia contra usted.

Nota: En el evento de que surjan preguntas con respecto al significado del lenguaje aquí usado, la versión en inglés gobernará.