
Notificación de prácticas de privacidad de Wellcare

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A ELLA.

LÉALO ATENTAMENTE.

Fecha de entrada en vigor: 12.14.2022

For help to translate or understand this, please call **1-833-444-9089**. Hearing impaired should dial **711**. From Oct. 1 through March 31, we are open seven days a week, from 8 a.m. to 8 p.m. From April 1 through Sept. 30, we are open Monday through Friday, from 8 a.m. to 8 p.m.

Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, llame al **1-833-444-9089**. Las personas con problemas de audición deben marcar **711**. Del 1 de octubre al 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1 de abril al 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes.

Obligaciones de la entidad cubierta:

Wellcare es una entidad cubierta conforme a las definiciones y regulaciones de la Ley sobre Responsabilidad y Transferibilidad del Seguro de Salud (HIPAA) de 1996. Wellcare está obligado por ley a mantener la privacidad de su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI), a proporcionarle este aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con su PHI, a cumplir con los términos del aviso que está en vigor y a notificarle si se produjera un incumplimiento sobre su PHI no protegida.

Este aviso describe cómo podemos utilizar y divulgar su PHI. También describe sus derechos de acceso, modificación y gestión de su PHI y cómo ejercerlos. Todos los demás usos y divulgaciones de su PHI que no se describen en este aviso se harán solo con su autorización por escrito.

Wellcare se reserva el derecho de cambiar este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer efectivo el aviso revisado o modificado para su PHI que ya tenemos, así como para cualquier PHI que recibamos en el futuro. Wellcare revisará y distribuirá de inmediato este aviso siempre que haya un cambio importante en los siguientes puntos:

- Los usos o divulgaciones
- Sus derechos
- Nuestras obligaciones legales
- Otras prácticas de privacidad indicadas en el aviso

Todos los avisos revisados estarán disponibles en nuestro sitio web o los enviaremos por correo en un sobre aparte.

Protección interna de la PHI oral, escrita y electrónica:

Wellcare protege su PHI. Disponemos de procesos de privacidad y seguridad para ayudarlo.

Estas son algunas de las maneras en que protegemos su PHI:

- Capacitamos a nuestro personal para que siga nuestros procesos de privacidad y seguridad.
- Les exigimos a nuestros socios comerciales que cumplan con los procesos de privacidad y seguridad.
- Mantenemos la seguridad de nuestras oficinas.
- Comunicamos su PHI a las personas que la necesitan, solo por motivos comerciales.
- Conservamos la seguridad de su PHI cuando la enviamos o guardamos de manera electrónica.
- Utilizamos tecnología para impedir que las personas equivocadas accedan a su PHI.

Usos y divulgaciones permitidos de su PHI:

A continuación, se detalla cómo podemos utilizar o divulgar su PHI sin su permiso o autorización:

- **Tratamiento:** podemos utilizar o divulgar su PHI a un médico u otro proveedor de atención de salud que le proporcione tratamiento para coordinar su tratamiento entre los proveedores o para que nos ayuden a tomar decisiones de autorización previa relacionadas con sus beneficios.
- **Pago:** podemos utilizar y divulgar su PHI para realizar pagos de beneficios por los servicios de atención de salud que se le brindan. Podemos revelar su PHI a otro plan de salud, a un proveedor de atención de salud o a otra entidad participante de las normas federales de privacidad para sus fines de pago. Las actividades de pago pueden incluir
 - Tramitación de reclamaciones
 - Determinación de la elegibilidad o la cobertura de reclamaciones
 - Emisión de facturas de primas
 - Revisión de la necesidad médica de los servicios
 - Realizar la revisión de la utilización de las reclamaciones
- **Operaciones de atención médica:** podemos utilizar y divulgar su PHI para realizar nuestras operaciones de atención médica. Estas actividades pueden incluir:
 - Prestación de servicios al cliente
 - Respuesta a reclamos y apelaciones
 - Proporcionar administración de la atención y coordinación de la atención
 - Realización de la revisión médica de las reclamaciones y otras evaluaciones de calidad
 - Actividades de mejora

En nuestras operaciones de atención médica, podemos revelar la PHI a socios comerciales. Tendremos acuerdos escritos para proteger la privacidad de su PHI con estos asociados. Podemos revelar su PHI a otra entidad que esté sujeta a las normas federales de privacidad. La entidad también debe tener una relación con usted para sus operaciones de atención médica. Esto incluye lo siguiente:

- Actividades de evaluación y mejora de la calidad
- Revisar la competencia o las cualificaciones de los profesionales de la salud
- Administración de casos y coordinación de la atención
- Detectar o prevenir el fraude y el abuso en la atención médica

- **Divulgaciones del plan de salud de grupo/patrocinador del plan:** podemos divulgar su información de salud protegida a un patrocinador del plan de salud de grupo, como un empleador u otra entidad que le proporciona un programa de atención de salud, si el patrocinador ha acordado ciertas restricciones sobre cómo usará o divulgará la información de salud protegida (como el acuerdo de no usar la información de salud protegida para acciones o decisiones relacionadas con el empleo).

Otras divulgaciones permitidas o requeridas de su PHI:

- **Actividades de recaudación de fondos:** podemos utilizar o divulgar su PHI para actividades de recaudación de fondos, como la recaudación de dinero para una fundación benéfica o entidad similar para ayudar a financiar sus actividades. Si nos ponemos en contacto con usted para actividades de recaudación de fondos, le daremos la oportunidad de excluirse o dejar de recibir dichas comunicaciones en el futuro.
- **Fines de aseguramiento:** podemos utilizar o divulgar su PHI con fines de aseguramiento, por ejemplo, para tomar una decisión sobre una solicitud o petición de cobertura. Si utilizamos o divulgamos su PHI con fines de aseguramiento, tenemos prohibido utilizar o divulgar su PHI que sea información genética en el proceso de aseguramiento.
- **Recordatorios de citas/alternativas de tratamiento:** podemos utilizar y divulgar su PHI para recordarle una cita de tratamiento y atención médica con nosotros o para proporcionarle información sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud, como información sobre cómo dejar de fumar o bajar de peso.
- **Según lo exija la ley:** si las leyes federales, estatales o locales exigen el uso o la divulgación de su PHI, podemos utilizar o divulgar su información PHI en la medida en que el uso o la divulgación cumplan con dicha ley y se limiten a los requisitos de la misma. Si dos o más leyes o reglamentos que regulan el mismo uso o divulgación entran en conflicto, cumpliremos con las leyes o reglamentos más restrictivos.
- **Actividades de salud pública:** podemos revelar su PHI a una autoridad de salud pública con el fin de prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades. Podemos divulgar su PHI a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) para asegurar la calidad, seguridad o efectividad de los productos o servicios supervisados por la FDA.
- **Víctimas de abuso y negligencia:** podemos revelar su PHI a una autoridad gubernamental local, estatal o federal, incluidos los servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por la ley para recibir dichos informes si tenemos una creencia razonable de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- **Procedimientos judiciales y administrativos:** podemos divulgar su PHI en procedimientos judiciales y administrativos. También podemos divulgarla en respuesta a lo siguiente:
 - Una orden de un tribunal
 - Al tribunal administrativo
 - Una citación
 - Un llamado
 - Una orden de detención
 - Una petición de descubrimiento
 - Una petición legal similar
- **Cumplimiento de la ley:** podemos revelar su PHI pertinente a las fuerzas del orden cuando se nos exija hacerlo. Por ejemplo, en respuesta a:
 - Una orden judicial
 - Una orden judicial de detención
 - Una citación
 - Una citación del gran jurado
 - Un llamado emitido por un funcionario judicial

También podemos revelar su PHI relevante para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida.

- **Forenses, examinadores médicos y directores de funerarias:** podemos revelar su PHI a un forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa de la muerte. También podemos revelar su PHI a directores de funerarias, según sea necesario, para que lleven a cabo sus funciones.
- **Donación de órganos, ojos y tejidos:** podemos revelar su PHI a organizaciones de obtención de órganos. También podemos revelar su PHI a quienes trabajan en la obtención, el almacenamiento o el trasplante de:
 - Órganos cadavéricos
 - Ojos
 - Tejidos
- **Amenazas para la salud y la seguridad:** podemos utilizar o divulgar su PHI si creemos, de buena fe, que el uso o la divulgación son necesarios para prevenir o disminuir una amenaza grave o inminente para la salud o la seguridad de una persona o del público.
- **Funciones gubernamentales especializadas:** si usted es miembro de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, podemos divulgar su PHI según lo requieran las autoridades del comando militar. También podemos divulgar su PHI:
 - A los funcionarios federales autorizados para la seguridad nacional
 - A las actividades de inteligencia
 - El Departamento de Estado para la determinación de la idoneidad médica
 - Para los servicios de protección del Presidente o de otras personas autorizadas
- **Compensación del trabajador:** podemos revelar su PHI para cumplir con las leyes relacionadas con la compensación del trabajador u otros programas similares, establecidos por la ley, que proporcionan beneficios para las lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo sin tener en cuenta la culpa.
- **Situaciones de emergencia:** podemos revelar su PHI en una situación de emergencia, o si usted está incapacitado o no está presente, a un miembro de la familia, un amigo personal cercano, una agencia de ayuda en caso de desastre autorizada, o cualquier otra persona previamente identificada por usted. Utilizaremos el juicio profesional y la experiencia para determinar si la divulgación es lo mejor para usted. Si la divulgación es en su mejor interés, solo divulgaremos la PHI que sea directamente relevante para la participación de la persona en su cuidado.
- **Reclusos:** si es un recluso de una institución penitenciaria o está bajo la custodia de un agente de la ley, podemos divulgar su PHI a la institución penitenciaria o al agente de la ley, cuando dicha información sea necesaria para que la institución le proporcione atención de salud; para proteger su salud o seguridad; o la salud o seguridad de otros; o para la seguridad de la institución penitenciaria.
- **Investigación:** en determinadas circunstancias, podemos revelar su PHI a investigadores cuando su estudio de investigación clínica haya sido aprobado y cuando se hayan establecido ciertas medidas de seguridad para garantizar la privacidad y la protección de su PHI.

Usos y divulgaciones de su PHI que requieren su autorización por escrito

Estamos obligados a obtener su autorización por escrito para utilizar o divulgar su PHI, con limitadas excepciones, por las siguientes razones:

- **Venta de PHI:** solicitaremos su autorización por escrito antes de hacer cualquier divulgación que se considere una venta de su PHI, lo que significa que estamos recibiendo una compensación por divulgar la PHI de esta manera.

- **Mercadeo:** solicitaremos su autorización por escrito para utilizar o divulgar su PHI con fines de mercadeo, con excepciones limitadas, como cuando tenemos comunicaciones de marketing cara a cara con usted o cuando proporcionamos regalos promocionales de valor nominal.
- **Notas de psicoterapia:** solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar cualquiera de sus notas de psicoterapia que podamos tener archivadas con excepciones limitadas, como para un tratamiento determinado, pagos o funciones de operación de atención médica.

Derechos individuales

Los siguientes son sus derechos en relación con su PHI. Si desea hacer uso de alguno de los siguientes derechos, póngase en contacto con nosotros utilizando la información que aparece al final de este aviso.

- **Derecho a solicitar restricciones:** usted tiene derecho a solicitar restricciones en el uso y la divulgación de su PHI para el tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica, así como las divulgaciones a las personas involucradas en su cuidado o el pago de su atención, como los miembros de la familia o amigos cercanos. Su solicitud debe indicar las restricciones que solicita e indicar a quién se aplica la restricción. No estamos obligados a aceptar esta solicitud. Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud de restricción a menos que la información sea necesaria para proporcionarle un tratamiento de emergencia. Sin embargo, restringiremos el uso o la divulgación de la PHI para el pago o las operaciones de atención de salud a un plan de salud cuando usted haya pagado el servicio o el artículo de su bolsillo en su totalidad.
- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales:** usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted acerca de su PHI por medios alternativos o a lugares alternativos. Este derecho solo se aplica si la información puede ponerle en peligro si no se comunica por los medios alternativos o en el lugar alternativo que usted desea. No es necesario que explique el motivo de su solicitud, pero debe indicar que la información podría ponerle en peligro si no se cambia el medio de comunicación o la ubicación. Debemos atender su solicitud si es razonable y especifica el medio o lugar alternativo donde debe entregarse su PHI.
- **Derecho a acceder y recibir una copia de su PHI:** usted tiene derecho, con limitadas excepciones, a ver u obtener copias de su PHI contenida en un conjunto de registros designados. Puede solicitar que le proporcionemos copias en un formato distinto al de las fotocopias. Utilizaremos el formato que usted solicite a menos que no sea posible hacerlo. Debe presentar una solicitud por escrito para obtener acceso a su PHI. Si denegamos su solicitud, le proporcionaremos una explicación por escrito y le indicaremos si los motivos de la denegación pueden ser revisados. También le informaremos cómo solicitar tal revisión o si el rechazo no puede ser revisado.
- **Derecho a modificar su PHI:** tiene derecho a solicitar que modifiquemos o cambiemos su PHI si cree que contiene información incorrecta. Su solicitud debe hacerse por escrito y debe explicar los motivos por los que debe modificarse la información. Podemos denegar su solicitud por determinados motivos, por ejemplo, si no hemos creado la información que usted desea modificar y el creador de la PHI puede realizar la modificación. Si denegamos su solicitud, le daremos una explicación por escrito. Puede responder con una declaración de que no está de acuerdo con nuestra decisión y adjuntaremos su declaración a la PHI que solicita que modifiquemos. Si aceptamos su solicitud de modificar la información, haremos esfuerzos razonables para informar a otros, incluidas las personas que usted nombre, de la modificación y para incluir los cambios en cualquier divulgación futura de esa información.

- **Derecho a recibir un informe de las divulgaciones:** usted tiene derecho a recibir una lista de todas las oportunidades en las que nosotros o nuestros socios comerciales divulgamos su PHI en los últimos 6 años. Esto no se aplica a la divulgación con fines de tratamiento, pago, operaciones de atención de salud o divulgaciones que usted autorizó y algunas otras actividades. Si solicita esta contabilidad más de una vez en un periodo de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable, basada en los costos, por responder a estas solicitudes adicionales. Le proporcionaremos más información sobre nuestras tarifas en el momento de su solicitud.
- **Derecho a presentar una queja:** si cree que se han violado sus derechos de privacidad o que hemos violado nuestras propias prácticas de privacidad, puede presentar un reclamo con nosotros por escrito o por teléfono utilizando la información de contacto que aparece al final de este aviso.

Además, puede presentar un reclamo ante la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. y la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Para hacerlo, envíe una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llame al **1-800-368-1019**, (TTY: **1-800-537-7697**). O visite **hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints**.

NO TOMAREMOS REPRESALIAS EN CONTRA DE USTED POR PRESENTAR UN RECLAMO

- **Derecho a recibir una copia de este aviso:** puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento utilizando la lista de información de contacto que aparece al final del aviso. Si recibe este aviso en nuestro sitio web o por correo electrónico (e-mail), también tiene derecho a solicitar una copia en papel.

Información de contacto

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su PHI o cómo ejercer sus derechos, puede ponerse en contacto con nosotros por escrito o por teléfono utilizando la información de contacto que se indica a continuación.

Wellcare Health Plans, Inc.
Attention: Privacy Official
P.O. Box 31386
Tampa, FL 33631-3386
1-833-444-9089 (TTY: **711**)

Horario de atención: Del 1.º de octubre al 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes.

Ohana Health Plan, un plan ofrecido por WellCare Health Insurance of Arizona, Inc.

Residentes de Washington: Health Net Life Insurance Company tiene contrato con Medicare para planes de organización de proveedores preferidos (PPO). “Wellcare by Health Net” es emitido por Health Net Life Insurance Company.

Residentes de Washington: “Wellcare” es emitido por Wellcare of Washington, Inc.

Residentes de Washington: “Wellcare” es emitido por WellCare Health Insurance Company of Washington, Inc.

Miembros del New Mexico (NM) Dual Eligible Special Needs Plan (D-SNP): Como miembro de Wellcare by Allwell D-SNP, tiene cobertura tanto de Medicare como de Medicaid. Los servicios de Medicaid son financiados en parte por el estado de New Mexico. Los beneficios de Medicaid de NM pueden limitarse al pago de primas de Medicare para algunos miembros.

Miembros de Louisiana D-SNP: Como miembro de Wellcare HMO D-SNP, tiene cobertura tanto de Medicare como de Medicaid. Usted recibe su cobertura de atención de salud y cobertura de medicamentos recetados de Medicare a través de Wellcare y también es elegible para recibir cobertura y servicios de atención de salud adicionales a través de Louisiana Medicaid. Obtenga más información sobre los proveedores que participan en Louisiana Medicaid en www.myplan.healthy.la.gov/en/find-provider o <https://www.louisianahealthconnect.com>. Para obtener información detallada sobre los beneficios de Louisiana Medicaid, visite el sitio web de Medicaid en <https://ldh.la.gov/medicaid> y seleccione el enlace “Learn about Medicaid Services” (Conozca los servicios de Medicaid). Para solicitar una copia impresa de nuestro Directorio de proveedores de Medicaid, póngase en contacto con nosotros.

Aviso: TennCare no se hace responsable del pago de estos beneficios, excepto por los montos correspondientes de costos compartidos. TennCare no es responsable de garantizar la disponibilidad o calidad de estos beneficios. Todos los beneficios adicionales a los beneficios tradicionales de Medicare son aplicables a Wellcare Medicare Advantage únicamente y no significan un aumento en los beneficios de Medicaid.