



# Aetna Better Health® of California

## Aviso de prácticas de privacidad

Este aviso describe la manera en que se puede usar y revelar su información médica. También le explica cómo acceder a esta información.

Este aviso entra en vigencia el 1 de enero de 2018.

Lea este aviso detenidamente.

### Qué queremos decir cuando hablamos de “información de salud”

Decimos “información de salud” cuando hablamos de información que lo identifica.

Por ejemplo:

- Su nombre.
- Su fecha de nacimiento.
- El cuidado de salud que recibió.
- Los montos pagados por su cuidado.

### Cómo usamos y compartimos su información de salud

**Para ayudarnos a cuidarlo:** Podemos utilizar su información de salud para ofrecer ayuda con su cuidado de salud. También la utilizamos para decidir qué servicios cubren sus beneficios. Podemos informarle acerca de los servicios que puede obtener, como chequeos o exámenes médicos. También podemos recordarle sus citas. Podemos compartir su información de salud con otras personas que le brindan cuidado, como médicos o farmacias. Si ya no pertenece a nuestro plan, con su autorización le entregaremos su información de salud a su nuevo médico.

**Familia y amigos:** Podemos compartir su información de salud con alguna persona que lo esté ayudando. Esa persona puede estar prestando ayuda con su cuidado o pagando su atención. Por ejemplo, quizá necesitemos hablar con alguna de estas personas si usted tiene un accidente. Si no quiere que revelemos su información de salud, llámenos.

Si es menor de dieciocho años y no quiere que compartamos información de salud con sus padres, llámenos. Podemos ayudar en algunos casos, si la ley estatal nos lo permite.

**Para el pago:** Podemos entregar su información de salud a otras personas que paguen su cuidado. Su médico debe darnos un formulario de reclamo que incluye su información de salud. También es posible que utilicemos su información de salud para examinar el cuidado que le brinda su médico. También podemos verificar el uso que usted hace de los servicios de salud.

**Operaciones de cuidado de salud:** Podemos utilizar su información de salud para ayudarnos a hacer nuestro trabajo. Por ejemplo, podemos utilizarla en alguna de las siguientes situaciones:

- Promoción de la salud.
- Manejo de casos.
- Mejoramiento de la calidad.
- Prevención de fraudes.
- Prevención de enfermedades.
- Asuntos legales.

[aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california)

Un administrador de casos puede trabajar junto a su médico. Ambos pueden brindarle información sobre programas o lugares que pueden ayudarlo con sus problemas de salud. Cuando tenga preguntas y nos llame, nosotros debemos examinar su información de salud para responderlas.

### **Compartir información con otras empresas**

Podemos compartir su información de salud con otras empresas. Lo hacemos por los motivos que explicamos antes. Por ejemplo, puede contar con transporte cubierto por su plan. Es posible que compartamos su información de salud con la empresa de transporte para ayudarlo a llegar al consultorio de su médico. Les informaremos si usted utiliza una silla de ruedas con motor para que vengan a buscarlo en camioneta en lugar de en automóvil.

### **Otros motivos por los cuales podemos compartir su información de salud**

Podemos compartir su información de salud por los siguientes motivos:

- Seguridad pública: para contribuir en la lucha contra ciertos delitos, como el abuso infantil y las amenazas contra la salud pública.
- Investigación: con investigadores. Se tomarán las precauciones necesarias para proteger su información.
- Socios comerciales: con las personas que nos brindan servicios. Ellos prometen mantener la seguridad de su información.
- Regulación industrial: con agencias estatales y federales. Nos controlan para asegurarse de que estemos haciendo las cosas bien.
- Cumplimiento de la ley: con personas encargadas de hacer cumplir la ley a nivel federal, estatal y local.
- Acciones legales: con tribunales con motivo de un juicio o una controversia legal.

### **Motivos por los cuales necesitaremos su autorización escrita**

Excepto en los casos que mencionamos antes, le pediremos su autorización antes de usar o compartir su información de salud. Por ejemplo, necesitaremos su autorización en los siguientes casos:

- Por motivos publicitarios que no tienen nada que ver con su plan de salud.
- Antes de compartir cualquier nota de psicoterapia.
- Para vender su información de salud.
- Por otros motivos según lo requiera la ley.

Puede cancelar su autorización en cualquier momento. Para hacerlo, escríbanos. No podemos usar o compartir su información genética cuando tomemos decisiones para brindarle seguro de cuidado de salud.

### **¿Cuáles son sus derechos?**

Usted tiene derecho a examinar su información de salud.

- Puede pedirnos una copia de ella.
- Puede solicitar sus registros médicos. Llame al consultorio de su médico o al lugar donde recibió tratamiento.

Usted tiene derecho a pedirnos que cambiemos su información de salud.

- Puede hacerlo si cree que la información de salud que tenemos no es correcta.
- Podemos no estar de acuerdo con el cambio que pidió. En ese caso, puede pedirnos que presentemos una declaración escrita de desacuerdo.

Usted tiene derecho a obtener una lista de las personas o grupos con los que hemos compartido su información de salud.

Usted tiene derecho a pedirnos que nos comuniquemos con usted de manera privada.

- Si cree que nuestra manera de comunicarnos con usted no es lo suficientemente privada, llámenos.
- Intentaremos contactarnos de una manera más privada.

Usted tiene derecho a solicitar cuidado especial en la manera en que usamos o compartimos su información de salud.

- Podemos utilizar o compartir su información de salud como describimos en este aviso.
- Puede pedirnos que no utilicemos o compartamos su información de esas maneras. Esto incluye compartirla con las personas involucradas en su cuidado de salud.
- Nosotros no estamos obligados a estar de acuerdo. Sin embargo, lo analizaremos detenidamente.

Llámenos sin cargo al **1-855-772-9076, TTY 711** en los siguientes casos:

- Para solicitarnos que hagamos cualquiera de las cosas mencionadas anteriormente.
- Para pedirnos una copia impresa de este aviso.
- Para realizar cualquier pregunta sobre el aviso.

También tiene derecho a enviarnos una queja. Si cree que se han violado sus derechos, escríbanos a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of California  
Attn: Privacy Officer  
10260 Meanley Drive  
San Diego, CA 92131

Puede enviar quejas de privacidad al Estado de California Department of Health Care Services:

DHCS Privacy Officer  
c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, MS 4722  
Sacramento, CA 95899-7413  
Email: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)  
Telephone: 916-445-4646  
Fax: 916-440-7680

También puede presentar una queja ante el U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos), Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles). Llámenos sin cargo al **1-855-772-9076, TTY 711**, 24 horas a día, 7 días a la semana para obtener la dirección.

Si está disconforme y se lo informa a la Office for Civil Rights, no perderá la membresía del plan o los servicios de cuidado de salud. No utilizaremos sus quejas en su contra.

## **Protección de su información**

Protegemos su información de salud mediante procedimientos específicos, como por ejemplo:

- Procedimientos administrativos. Tenemos reglas que nos indican cómo usar su información de salud, sin importar el formato en el que se encuentre (escrito, oral o electrónico).
- Procedimientos físicos. Su información de salud se guarda y se mantiene en áreas seguras. Protegemos el ingreso a nuestras computadoras y oficinas. Esto nos ayuda a bloquear los ingresos no autorizados.
- Procedimientos técnicos. El acceso a su información de salud se otorga según las funciones de las personas. Esto permite que solo puedan acceder aquellos que la necesiten para hacer su trabajo y brindarle cuidado.

Respetamos todas las leyes estatales y federales para proteger su información de salud.

## **¿Cambiamos este aviso?**

Por ley, debemos mantener la privacidad de su información de salud. Debemos cumplir con lo que decimos en este aviso. Pero también tenemos derecho a cambiarlo. Si lo hacemos, los cambios se aplican a toda la información que tenemos sobre usted y a la que recibamos en el futuro. Puede obtener una copia del aviso más actualizado en nuestro sitio en Internet en **[aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california)**.