



Notice of Privacy Practices

This notice describes how medical information about you may be used and disclosed and how you can get access to this information. Please review it carefully.

What we mean when we use the words “health information”

We use the words “health information” when we mean information that identifies you. Examples include your:

- Name
- Date of birth
- Health care you received
- Amounts paid for your care

How we use and share your health information

Help take care of you: We may use your health information to help with your health care. We also use it to decide what services your benefits cover. We may tell you about services you can get. This could be checkups or medical tests. We may also remind you of appointments. We may share your health information with other people who give you care. This could be doctors or drug stores. We may use a private internet website to share your health information with the people who give you care. If you are no longer with our plan, with your okay, we will give your health information to your new doctor.

Family and friends: We may share your health information with someone who is helping you. They may be helping with your care or helping pay for your care. For example, if you have an accident, we may need to talk with one of these people. If you do not want us to give out your health information call us.

If you are under eighteen and don't want us to give your health information to your parents. Call us. We can help in some cases if allowed by state law.

For payment: We may give your health information to others who pay for your care. Your doctor must give us a claim form that includes your health information. We may also use your health information to look at the care your doctor gives you. We can also check your use of health services.

Health care operations: We may use your health information to help us do our job. For example, we may use your health information for:

- Health promotion
- Case management
- Quality improvement
- Fraud prevention
- Disease prevention
- Legal matters

A case manager may work with your doctor. They may tell you about programs or places that can help you with your health problem. When you call us with questions we need to look at your health information to give you answers.

Sharing with other businesses

We may share your health information with other businesses. We do this for the reasons we explained above. For example, you may have transportation covered in your plan. We may share your health information with them to help you get to the doctor's office. We will tell them if you are in a motorized wheelchair so they send a van instead of a car to pick you up.

Other reasons we might share your health information

We also may share your health information for these reasons:

- Public safety – To help with things like child abuse. Threats to public health.
- Research – To researchers. After care is taken to protect your information.
- Business partners – To people that provide services to us. They promise to keep your information safe.
- Industry regulation – To state and federal agencies. They check us to make sure we are doing a good job.
- Law enforcement – To federal, state and local enforcement people.
- Legal actions – To courts for a lawsuit or legal matter.

Reasons that we will need your written okay

Except for what we explained above, we will ask for your okay before using or sharing your health information. For example, we will get your okay:

- For marketing reasons that have nothing to do with your health plan.
- Before sharing any psychotherapy notes.
- For the sale of your health information.
- For other reasons as required by law.

You can cancel your okay at any time. To cancel your okay, write to us. We cannot use or share your genetic information when we make the decision to provide you health care insurance.

What are your rights

You have the right to look at your health information.

- You can ask us for a copy of it.
- You can ask for your medical records. Call your doctor's office or the place where you were treated.

You have the right to ask us to change your health information.

- You can ask us to change your health information if you think it is not right.
- If we don't agree with the change you asked for. Ask us to file a written statement of disagreement.

You have the right to get a list of people or groups that we have shared your health information with.

You have the right to ask for a private way to be in touch with you.

- If you think the way we keep in touch with you is not private enough, call us.
- We will do our best to be in touch with you in a way that is more private.

You have the right to ask for special care in how we use or share your health information.

- We may use or share your health information in the ways we describe in this notice.
- You can ask us not to use or share your information in these ways. This includes sharing with people involved in your health care.
- We don't have to agree. But, we will think about it carefully.

You have the right to know if your health information was shared without your okay.

- We will tell you if we do this in a letter.

Call us toll free at **1-800-624-3879**, (TTY **711**) to:

- Ask us to do any of the things above.
- Ask us for a paper copy of this notice.
- Ask us any questions about the notice.

You also have the right to send us a complaint. If you think your rights were violated write to us at:

Mercy Care
Attn: Compliance
4500 E. Cotton Center Blvd.
Phoenix, AZ 85040

You also can file a complaint with the Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights. Call us to get the address.

If you are unhappy and tell the Office of Civil Rights, you will not lose plan membership or health care services. We will not use your complaint against you.

www.MercyCareAZ.org

Protecting your information

We protect your health information with specific procedures. For example, we protect entry to our computers and buildings. This helps us to block unauthorized entry. We follow all applicable state and federal laws for the protection of your health information.

Will we change this notice

By law, we must keep your health information private. We must follow what we say in this notice. We also have the right to change this notice. If we change this notice, the changes apply to all of your information we have or will get in the future. You can get a copy of the most recent notice.



Aviso de Prácticas de Privacidad

Este aviso describe cómo se puede usar y revelar la información médica sobre usted y cómo puede usted obtener acceso a dicha información. Por favor revíselo cuidadosamente.

Lo que queremos decir cuando usamos las palabras “información de salud”

Nosotros usamos las palabras “información de salud” cuando nos referimos a información que le identifique a usted. Algunos ejemplos incluyen:

- Su nombre
- Su fecha de nacimiento
- El cuidado para la salud que usted recibió
- Las cantidades pagadas por su atención

Cómo usamos y compartimos su información de salud

Para ayudar a hacernos cargo de usted: Nosotros podemos usar su información de salud para ayudar con el cuidado de su salud. También la usamos para decidir qué servicios cubren sus beneficios. Nosotros podemos informarle sobre los servicios que usted puede obtener. Esto podría ser revisiones o exámenes médicos. Nosotros también podemos recordarle sus citas. Podemos compartir su información de salud con otras personas que le proveen atención. Esto podría incluir a doctores o farmacias. Nosotros podemos usar un sitio web de Internet privado para compartir su información de salud con las personas que le proveen atención. Si usted ya no es miembro de nuestro plan, con su permiso, nosotros le proveeremos su información de salud a su nuevo doctor.

Familia y amigos: Nosotros podemos compartir su información de salud con alguien que le esté ayudando. Ellos pueden estar ayudando con su cuidado o ayudando a pagar por su cuidado. Por ejemplo, si usted sufre un accidente, nosotros podemos necesitar hablar con una de dichas personas. Si usted no quiere que nosotros compartamos su información de salud, llámenos.

Su usted es menos de 18 años de edad y no desea que compartamos su información de salud con sus padres, llámenos. En algunos casos, nosotros podemos ayudar si lo permite la ley estatal.

Para pagos: Nosotros podemos proveer su información de salud a otros que paguen por su atención. Su doctor nos debe proveer una forma de reclamación que incluya su información de salud. Nosotros también podemos usar su información de salud para revisar la atención que su doctor le provea. También podemos revisar su uso de servicios para la salud.

Operaciones del cuidado de la salud: Nosotros podemos usar su información de salud para ayudarnos a hacer nuestro trabajo. Por ejemplo, podemos usar su información de salud para:

- Promoción de la salud
- Administración de casos
- Mejoramiento de calidad
- Prevención de fraude
- Prevención de enfermedades
- Asuntos legales

Un administrador de casos puede trabajar con su doctor. Él o ella le puede informar sobre programas o lugares que le pueden ayudar con su problema de salud. Cuando usted nos llama con preguntas, nosotros necesitamos ver su información de salud para proveerle las respuestas.

Compartiendo con otras empresas

Nosotros podemos compartir su información de salud con otras empresas. Nosotros hacemos esto por las razones que explicamos anteriormente. Por ejemplo, nuestro plan puede cubrir su transporte. Nosotros podemos compartir su información de salud con ellos para ayudarle a usted a llegar al consultorio de su doctor. Les informaremos si usted usa una silla de ruedas motorizada para que ellos puedan enviar una camioneta en lugar de un auto para recogerle.

Otras razones por las que nosotros podríamos compartir su información de salud

Nosotros también podemos compartir su información de salud por estas razones:

- Seguridad pública – Para ayudar con cosas tales como abuso infantil. Amenazas a la salud pública.
- Investigación – A investigadores. Después de que se hayan tomado medidas para proteger su información.
- Socios empresariales – A las personas que nos proveen servicios a nosotros. Ellos prometen mantener su información en forma segura.
- Regulaciones de la industria – A agencias estatales y federales. Ellos nos supervisan para asegurar que estemos haciendo un buen trabajo.
- Agencias del cumplimiento de la ley – Al personal del cumplimiento de la ley local, estatal y federal.
- Acciones legales – A cortes/tribunales por una demanda o un asunto legal.

Razones por las cuales nosotros necesitamos su autorización por escrito

Salvo por lo que hemos explicado anteriormente, nosotros le pediremos su autorización antes de usar o compartir su información de salud. Por ejemplo, nosotros necesitamos recibir su autorización:

- Por razones de comercialización que no tengan nada que ver con su plan de salud.
- Antes de compartir cualquier nota de psicoterapia.
- Para vender su información de salud.
- Por otras razones como lo requiera la ley.

Usted puede cancelar su autorización en cualquier momento. Para cancelar su autorización, escríbanos. Nosotros no podemos usar ni compartir su información genética cuando tomamos la decisión de proveerle a usted seguro para el cuidado de la salud.

Cuáles son sus derechos

Usted tiene el derecho de ver su información de salud

- Usted nos puede pedir una copia del mismo.
- Usted puede pedir su expediente médico. Llame al consultorio de su doctor o al lugar en el cual usted recibió tratamiento.

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

- Usted nos puede pedir que cambiemos su información de salud si cree que no es correcta.
- Si nosotros no estamos de acuerdo con el cambio que usted pidió, pídanos que registremos una declaración de desacuerdo por escrito.

Usted tiene el derecho de obtener una lista de personas o grupos con quienes nosotros hayamos compartido su información de salud.

Usted tiene el derecho de pedir una forma privada para comunicarnos con usted.

- Si usted cree que la forma en la que nos comunicamos no es lo suficientemente privada, llámenos.
- Nosotros haremos todo lo posible por mantenernos en comunicación con usted en una forma que sea más privada.

Usted tiene el derecho de pedir atención especial con respecto a la forma en la que nosotros usamos o compartimos su información de salud.

- Nosotros podemos usar su información de salud en las formas que describimos en este aviso.
- Usted nos puede pedir que no usemos ni compartamos su información en dichas formas. Esto incluye compartir con las personas envueltas en el cuidado de su salud.
- Nosotros no tenemos qué estar de acuerdo, pero lo consideraremos cuidadosamente.

Usted tiene el derecho de saber si su información de salud fue compartida sin su autorización.

- Nosotros le informaremos por carta si lo hacemos.

Llámenos al número de larga distancia gratuita **1-800-624-3879**, (TTY al **711**) para:

- Pedirnos que hagamos cualquiera de las cosas descritas arriba.
- Pedirnos una copia física en papel de este aviso.
- Hacernos cualquier pregunta sobre este aviso.

Usted también tiene el derecho de enviarnos una queja. Si usted cree que sus derechos fueron violados, escríbanos a:

Mercy Care
Attn: Compliance
4500 E. Cotton Center Blvd.
Phoenix, AZ 85040

www.MercyCareAZ.org

Usted también puede registrar una queja con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Llámenos para obtener el domicilio.

Si usted no está contento/a y se lo informa a la Oficina de Derechos Civiles, no perderá su membresía al plan ni los servicios para el cuidado de la salud. Nosotros no usaremos su queja en su contra.

Protegiendo su información

Nosotros protegemos su información de salud con procedimientos específicos. Por ejemplo, protegemos la entrada a nuestras computadoras y edificios. Esto nos ayuda a bloquear la entrada sin autorización. Nosotros seguimos todas las leyes estatales y federales aplicables para la protección de su información de salud.

Nosotros cambiaremos este aviso

Por ley, nosotros debemos mantener su información de salud en forma privada. Nosotros debemos hacer lo que decimos en este aviso. También tenemos el derecho de cambiar este aviso. Si cambiamos este aviso, los cambios aplicarán a toda su información que nosotros tengamos u obtengamos en el futuro. Usted puede obtener una copia del aviso más reciente.