



HIPAA notice of privacy practices

The original effective date of this notice was April 14, 2003. The most recent revision date is shown in the footer of this notice.

Please read this notice carefully. This tells you:

- **Who can see your protected health information (PHI).**
- **When we have to ask for your OK before we share your PHI.**
- **When we can share your PHI without your OK.**
- **What rights you have to see and change your PHI.**

Information about your health and money is private. The law says we must keep this kind of information, called PHI, safe for our members. That means if you are a member right now or if you used to be, your information is safe.

We get information about you from state agencies for Medicaid and the Children's Health Insurance Program after you become eligible and sign up for our health plan. We also get it from your doctors, clinics, labs, and hospitals so we can OK and pay for your healthcare.

Federal law says we must tell you what the law says we have to do to protect PHI that is told to us, in writing, or saved on a computer. We also have to tell you how we keep it safe. To protect PHI:

- On paper (called physical), we:
 - Lock our offices and files.
 - Destroy paper with health information so others cannot get it.
- Saved on a computer (called technical), we:
 - Use passwords so only the right people can get in.
 - Use special programs to watch our systems.
- Used or shared by people who work for us, doctors, or the state, we:
 - Make rules for keeping information safe (called policies and procedures).
 - Teach people who work for us to follow the rules.

When it is OK for us to use and share your PHI

We can share your PHI with your family or a person you choose who helps with or pays for your healthcare if you tell us it is OK. Sometimes, we can use and share it **without** your OK:

- **For your medical care**
 - To help doctors, hospitals, and others get you the care you need
- **For payment, healthcare operations, and treatment**
 - To share information with the doctors, clinics, and others who bill us for your care
 - When we say we will pay for healthcare or services before you get them (called prior authorization or preapproval)
 - To find ways to make our programs better, as well as support you and help you get available benefits and services. We may get your PHI from public sources, and we may give your PHI to health information exchanges for payment, healthcare operations, and treatment. If you do not want this, please visit anthem.com/inmedicaid for more information.

- **For healthcare business reasons**
 - To help with audits, fraud and abuse prevention programs, planning, and everyday work
 - To find ways to make our programs better
- **For public health reasons**
 - To help public health officials keep people from getting sick or hurt
- **With others who help with or pay for your care**
 - With your family or a person you choose who helps with or pays for your healthcare, if you tell us it is OK
 - With someone who helps with or pays for your healthcare, if you cannot speak for yourself and it is best for you

We must get your OK in writing before we use or share your PHI for all but your care, payment, everyday business, research, or other things listed below. We have to get your written OK before we share psychotherapy notes from your doctor about you.

You may tell us in writing that you want to take back your written OK. We cannot take back what we used or shared when we had your OK. But we will stop using or sharing your PHI in the future.

Other ways we can — or the law says we have to — use your PHI:

- To help the police and other people who make sure others follow laws
- To report abuse and neglect
- To help the court when we are asked
- To answer legal documents
- To give information to health oversight agencies for things such as audits or exams
- To help coroners, medical examiners, or funeral directors find out your name and cause of death
- To help when you asked to give your body parts to science
- For research
- To keep you or others from getting sick or badly hurt
- To help people who work for the government with certain jobs
- To give information to workers' compensation if you get sick or hurt at work

Your rights

- You can ask to look at your PHI and get a copy of it. We will have 30 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know. We do not have your whole medical record, though. **If you want a copy of your whole medical record, ask your doctor or health clinic.**
- You can ask us to change the medical record we have for you if you think something is wrong or missing. We will have 60 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know.
- Sometimes, you can ask us not to share your PHI. But we do not have to agree to your request.
- You can ask us to send PHI to a different address than the one we have for you or in some other way. We can do this if sending it to the address we have for you may put you in danger.

- You can ask us to tell you all the times over the past six years we shared your PHI with someone else. This will not list the times we shared it because of healthcare, payment, everyday healthcare business, or some other reasons we did not list here. We will have 60 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know.
- You can ask for a paper copy of this notice at any time, even if you asked for this one by email.
- If you pay the whole bill for a service, you can ask your doctor not to share the information about that service with us.

What we have to do

- The law says we must keep your PHI private except as we said in this notice.
- We must tell you what the law says we have to do about privacy.
- We must do what we say we will do in this notice.
- We must send your PHI to some other address or in a way other than regular mail if you ask for reasons that make sense, such as if you are in danger.
- We must tell you if we have to share your PHI after you asked us not to.
- If state laws say we have to do more than what we said here, we will follow those laws.
- We have to let you know if we think your PHI has been breached.

Contacting you

We, along with our affiliates and vendors, may call or text you using an automatic telephone dialing system or an artificial voice. We only do this in line with the Telephone Consumer Protection Act (TCPA). The calls may be to let you know about treatment options or other health-related benefits and services. If you do not want to be reached by phone, just let the caller know, and we will not contact you in this way anymore. Or you may call 844-203-3796 to add your phone number to our Do Not Call list.

What to do if you have a complaint

We are here to help. If you feel your PHI has not been kept safe, you may call Member Service or contact the Department of Health and Human Services. Nothing bad will happen to you if you complain.

You may write to or call the Department of Health and Human Services:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
233 N. Michigan Ave., Ste. 240
Chicago, IL 60601
Phone: 800-368-1019
TDD: 800-537-7697
Fax: 312-886-1807

We reserve the right to change this Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) notice and the ways we keep your PHI safe. If that happens, we will tell you about the changes in a newsletter. We will also post them online at anthem.com/inmedicaid.

Race, ethnicity, and language

We receive race, ethnicity, and language information about you from the state agencies for Medicaid and the Children's Health Insurance Program. We protect this information as described in this notice.

We use this information to:

- Make sure you get the care you need.
- Create programs to improve health outcomes.
- Develop and send health education information.
- Let doctors know about your language needs.
- Provide translator services.

We do **not** use this information to:

- Issue health insurance.
- Decide how much to charge for services.
- Determine benefits.
- Disclose to unapproved users.

Your personal information

We may ask for, use, and share personal information (PI) as we talked about in this notice. Your PI is not public and tells us who you are. It is often taken for insurance reasons.

- We may use your PI to make decisions about your:
 - Health.
 - Habits.
 - Hobbies.
- We may get PI about you from other people or groups such as:
 - Doctors.
 - Hospitals.
 - Other insurance companies.
- We may share PI with people or groups outside of our company without your OK in some cases.
- We will let you know before we do anything where we have to give you a chance to say no.
- We will tell you how to let us know if you do not want us to use or share your PI.
- You have the right to see and change your PI.
- We make sure your PI is kept safe.

[anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid)

**Serving Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan
and Hoosier Care Connect**

Anthem Blue Cross and Blue Shield is the trade name of Anthem Insurance Companies, Inc., independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association. Anthem is a registered trademark of Anthem Insurance Companies, Inc.



Aviso de prácticas de privacidad de la HIPAA

La fecha de entrada en vigencia original de este aviso fue el 14 de abril de 2003. La fecha de revisión más reciente se indica en el pie de página de este aviso.

Lea este aviso atentamente. Aquí se le informa:

- **Quién puede ver su información de salud protegida (PHI).**
- **Cuándo tenemos que pedir su autorización antes de compartir su PHI.**
- **Cuándo podemos compartir su PHI sin su autorización.**
- **Qué derechos tiene para ver y cambiar su PHI.**

La información relativa a su salud y a su dinero es privada. La ley dice que debemos mantener este tipo de información, llamada PHI, protegida para nuestros miembros. Eso significa que, si usted es miembro en este momento o si lo fue anteriormente, su información está segura.

Una vez que usted pasa a ser elegible y se inscribe en nuestro plan de salud, obtenemos información acerca de usted de agencias estatales para Medicaid y el Children's Health Insurance Program. También la obtenemos de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales, a fin de que podamos pagar por su atención de la salud.

La legislación federal indica que debemos informarle sobre lo que la ley nos obliga a hacer para proteger la PHI que se nos brinda por escrito o que se almacena en una computadora. También tenemos que decirle cómo la mantenemos segura. Para proteger la PHI, hacemos lo siguiente:

- Si está en papel (física):
 - Guardamos los archivos bajo llave y cerramos nuestras oficinas.
 - Destruimos papeles que contienen información de salud para que no lleguen a manos de otras personas.
- Si está guardada en una computadora (técnica):
 - Usamos contraseñas para que solo las personas correctas tengan acceso.
 - Usamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas.
- Si la usa o comparte el personal que trabaja para nosotros, los médicos o el estado:
 - Establecemos normas para mantener la información segura (políticas y procedimientos).
 - Enseñamos al personal que trabaja para nosotros a seguir las normas.

Cuándo es correcto que usemos y compartamos su PHI

Podemos compartir su PHI con su familia o una persona que usted elija, que lo ayude con su atención de la salud o la pague, si usted nos autoriza. Hay veces en que podemos usarla y compartirla **sin** su permiso:

- **Para su atención médica**
 - Para ayudar a que médicos, hospitales y otras personas le brinden la atención que usted necesita.
- **Para pagos, tratamientos y operaciones de atención de la salud**
 - Para compartir información con los médicos, las clínicas y otros que nos facturarán su atención.
 - Cuando decimos que pagaremos la atención de la salud o los servicios antes de que los reciba (llamado "autorización previa" o "aprobación previa").

- Para encontrar formas de mejorar nuestros programas, además de brindarle apoyo y ayuda para que obtenga los beneficios y servicios disponibles. Podemos obtener su PHI de fuentes públicas, así como entregar su PHI para intercambios de información de salud para pagos, tratamientos y operaciones de atención de la salud. Si no desea esto, visite anthem.com/inmedicaid para obtener más información.
- **Por motivos del sector de la atención de la salud**
 - Para colaborar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y trabajo diario.
 - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas.
- **Por motivos de salud pública**
 - Para ayudar a que los funcionarios de salud pública eviten que la gente se enferme o se lesione.
- **Con otras personas que lo ayudan con su atención o la pagan**
 - Con su familia o una persona que usted elija, que lo ayude con su atención de la salud o la pague, si usted nos autoriza.
 - Con una persona que lo ayude con su atención de la salud o la pague, si usted no puede expresarse solo y si es lo mejor para usted.

Debemos obtener su consentimiento por escrito antes de usar o compartir su PHI por cualquier motivo que no sea su atención, pagos, actividades diarias, investigación u otros aspectos que se indican a continuación. Tenemos que recibir su autorización por escrito antes de compartir las notas de psicoterapia sobre usted proporcionada por su médico.

Usted tiene derecho a revocar, por escrito, la autorización escrita que había proporcionado. No podemos revertir el uso ni la divulgación que hayamos hecho mientras teníamos su autorización. Pero dejaremos de usar o compartir su PHI en el futuro.

Otras formas en las que podemos usar su PHI o situaciones en las que la ley nos obliga a hacerlo:

- Para ayudar a que la policía y otras personas garanticen el cumplimiento de la ley.
- Para denunciar abusos e incumplimiento.
- Para colaborar con el tribunal cuando así se nos pida.
- Para responder documentos legales.
- Para brindar información a las agencias de supervisión de la salud para actividades como auditorías o exámenes.
- Para informar a forenses, examinadores médicos o directores funerarios su nombre y la causa de muerte.
- Para brindar ayuda cuando usted haya solicitado donar sus órganos para investigación científica.
- Para investigación.
- Para impedir que usted u otras personas se enfermen o se lesionen gravemente.
- Para ayudar a personas que desempeñan determinadas funciones en el gobierno.
- Para entregar información pertinente a la compensación para trabajadores si usted se enferma o se lesiona en el trabajo.

Sus derechos

- Puede pedir consultar su PHI y obtener una copia de dicha información. Tendremos 30 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle. No obstante, no tenemos su registro médico completo. **Si quiere una copia de su registro médico completo, pídasela a su médico o clínica de salud.**
- Puede pedirnos que modifiquemos el registro médico que tenemos si piensa que algo es incorrecto o que falta información. Tendremos 60 días para enviárselo. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle.
- En algunas ocasiones, puede pedirnos que no compartamos su PHI. Sin embargo, no estamos obligados a aceptar su solicitud.
- Puede pedirnos que enviemos la PHI a una dirección diferente de la que tenemos registrada para usted o de alguna otra forma. Podemos hacer esto si enviarla a la dirección que tenemos puede ponerlo en peligro.
- Puede pedirnos que le informemos sobre todas las veces que hemos compartido su PHI con otra persona durante los últimos seis años. No se mostrarán las veces que la hemos compartido por motivos de atención de la salud, pago, tareas administrativas diarias de atención de la salud u otras razones que no mencionamos aquí. Tendremos 60 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que avisarle.
- Puede pedirnos una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si pidió esta copia por correo electrónico.
- Si paga la totalidad de lo facturado por un servicio, puede pedirle a su médico que no comparta con nosotros ninguna información sobre ese servicio.

Qué debemos hacer

- La ley establece que debemos mantener la privacidad de su PHI, excepto en los casos que indicamos en este aviso.
- Debemos comunicarle lo que la ley dice que tenemos que hacer acerca de la privacidad.
- Debemos hacer lo que decimos que haremos en este aviso.
- Debemos enviar su PHI a otra dirección o por otro medio que no sea el correo normal si lo pide por motivos razonables, por ejemplo, si usted está en peligro.
- Debemos comunicarle si tenemos que compartir su PHI después de que nos haya pedido que no lo hagamos.
- Si las leyes estatales establecen mayores obligaciones para nosotros que las que mencionamos aquí, seguiremos dichas leyes.
- Tenemos que avisarle si creemos que se ha violado su PHI.

Podemos ponernos en contacto con usted

Nosotros, junto con nuestros afiliados y proveedores, podemos llamarlo o enviarle mensajes de texto mediante un sistema de marcación telefónica automática o voz artificial. Lo hacemos únicamente siguiendo los lineamientos de la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA). Las llamadas pueden tener distintos objetivos, como informarle sobre opciones de tratamiento o sobre otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no quiere que lo contactemos por teléfono, dígaselo a la persona que lo ha llamado, y no nos comunicaremos más por ese medio. O puede llamar al 844-203-3796 para agregar su número de teléfono a nuestra lista de "no llamar".

Qué debe hacer si tiene un reclamo

Estamos aquí para ayudar. Si considera que no se ha protegido su PHI, puede llamar a Servicios para Miembros o comunicarse con el Department of Health and Human Services. No le pasará nada malo si presenta un reclamo.

Puede escribir o llamar al Department of Health and Human Services:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services

233 N. Michigan Ave., Ste. 240

Chicago, IL 60601

Teléfono: 800-368-1019

TDD: 800-537-7697

Fax: 312-886-1807

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros de Salud (HIPAA) y la manera en que mantenemos segura su PHI. Si eso sucede, le informaremos los cambios en un boletín informativo. También los publicaremos en línea, en anthem.com/inmedicaid.

Raza, origen étnico e idioma

Recibimos información sobre su raza, origen étnico e idioma de la agencia estatal de Medicaid y del Children's Health Insurance Program (CHIP). Protegemos esta información como se explica en este aviso.

Usamos esta información para lo siguiente:

- Asegurarnos de que usted reciba la atención que necesita.
- Crear programas que mejoren la salud.
- Desarrollar y enviar información educativa sobre salud.
- Informarles a los médicos acerca de sus necesidades de idioma.
- Brindar servicios de traducción.

No usamos esta información para lo siguiente:

- Emitir seguros de salud.
- Decidir cuánto cobrar por los servicios.
- Determinar los beneficios.
- Divulgarla a usuarios no aprobados.

Su información personal

Podemos pedir, usar y compartir la información personal (PI) como indicamos en este aviso. Su PI no es pública y nos indica quién es usted. Con frecuencia, se pide por razones de seguro.

- Podemos utilizar su PI para tomar decisiones sobre lo siguiente:
 - Su salud.
 - Sus hábitos.
 - Sus pasatiempos.

- Es posible que obtengamos la PI sobre usted de otras personas o grupos, como los siguientes:
 - Médicos.
 - Hospitales.
 - Otras compañías de seguro.
- En algunos casos, podemos divulgar la PI a personas o grupos ajenos a nuestra compañía sin su consentimiento.
- Le informaremos antes de hacer algo si tenemos que darle la oportunidad de decir que no.
- Le diremos cómo avisarnos si no quiere que usemos o compartamos su PI.
- Usted tiene el derecho de ver y cambiar su PI.
- Nos aseguramos de proteger su PI.

[anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid)

**Atendiendo al Hoosier Healthwise,
Healthy Indiana Plan y Hoosier Care Connect**

Anthem Blue Cross and Blue Shield es el nombre comercial de Anthem Insurance Companies, Inc., licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. Anthem es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc.