

# Aviso de Prácticas de Privacidad



En Vaya Health, Valoramos su privacidad y la seguridad de su información. Saber qué información recopilamos, y cómo la usamos, es importante para tomar decisiones informadas sobre su atención.

Este aviso describe:

- Qué información suya recopilamos
- Cómo recopilamos y protegemos la información
- Cómo puede usarse y divulgarse la información
- Cómo puede obtener acceso a la información

## Su información

La información que recopilamos nos da más detalles sobre usted y su salud. Esto incluye cosas como:

- **Su nombre, dirección y número de teléfono:** Esto nos ayuda a saber quién es y cómo contactarlo.
- **Su historial médico y resumen de consultas:** Esto incluye información sobre enfermedades, tratamientos, medicamentos y consultas al médico. Esto nos ayuda a entender su salud y la atención que necesita.
- **Su cobertura:** Esto incluye información sobre su plan de salud y qué servicios cubre.

## Recopilación de su información

Obtenemos información suya de diferentes personas y organizaciones. También podemos compartir cierta información con agencias locales y estatales según lo exija la ley. Obtenemos información suya de:

- **Usted:** Recopilamos información suya cuando completa formularios, habla con nuestros empleados por teléfono o en persona o cuando visita el Portal de Miembros y Beneficiarios.
- **Médicos y otros proveedores de atención médica:** Sus médicos, especialistas y otros proveedores nos comparten información sobre su salud, tratamientos y servicios que recibe.
- **Gestor de atención:** Si tiene un gestor de atención, puede recopilar información para ayudar a coordinar su atención y asegurarse de obtener los servicios que necesita.
- **Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte (NCDHHS):** El NCDHHS comparte información sobre su elegibilidad y cobertura de Medicaid.
- **Departamento de Servicios Sociales (DSS):** El DSS nos comparte información sobre su información de contacto y detalles sobre servicios adicionales o apoyos.

## Su información. Sus derechos.

### Nuestras responsabilidades.

Este aviso describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica y cómo puede obtener acceso a ella. **Léalo detenidamente.**

#### Sus derechos

Consulte las páginas 2 y 3 para obtener más información sobre estos derechos y cómo ejercerlos

Tiene derecho a:

- Obtener una copia de sus registros de salud y reclamos
- Corregir sus registros de salud y reclamos
- Solicitar una comunicación confidencial
- Solicitarnos que limitemos la información que compartimos
- Obtener una lista de aquellos con quienes compartimos su información
- Obtener una copia de este aviso de privacidad
- Elegir a alguien que actúe por usted
- Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad

#### Sus elecciones

Consulte la página 3 para obtener más información sobre estas elecciones y cómo ejercerlas

Tiene algunas elecciones respecto a la forma en que usamos y compartimos información para:

- Responder preguntas de cobertura de su familia y amigos
- Proporcionar alivio ante desastres
- Comercializar nuestros servicios y vendemos su información

#### Nuestros usos y divulgación

Consulte las páginas 4 y 5 para obtener más información sobre estos usos y divulgaciones

Podemos usar y compartir su información para:

- Ayudar a gestionar el tratamiento de atención médica que recibe
- Manejar nuestra organización
- Pagar sus servicios de salud
- Administrar su plan de salud
- Ayudar con problemas de seguridad y salud pública
- Hacer investigaciones
- Cumplir con la ley
- Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos, y trabajamos con un médico forense o director funerario
- Abordar compensaciones de trabajadores, cumplimiento de la ley y otras solicitudes gubernamentales
- Responder a demandas y acciones legales

### Sus derechos

Cuando se trata de su información de salud, usted tiene ciertos derechos. Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades

Obtener una copia de sus registros de salud y reclamos

- Puede pedirnos ver u obtener una copia de sus registros de salud y reclamos u otra información de salud que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo.
- Proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros de salud y reclamos, normalmente dentro de los 30 días de su solicitud. Podemos realizar un cobro razonable basado en los costos.

Solicitar que corrijamos sus registros de salud y reclamos

- Puede pedirnos que corrijamos sus registros de salud y reclamos si cree que son incorrectos o están incompletos. Pregúntenos cómo hacerlo.
- Puede que respondamos que “no” a su solicitud, pero le diremos por qué por escrito dentro de 60 días.

Solicitar comunicaciones confidenciales

- Puede pedirnos que lo contactemos de una forma específica (por ejemplo, teléfono del hogar o del trabajo) o que le enviemos un correo a una dirección diferente.
- Consideraremos todas las solicitudes razonables y debemos responder que “sí” si nos dice que estaría en riesgo en caso de que no lo hagamos.

Solicitar que limitemos lo que usamos o compartimos

- Puede pedirnos que no usemos o compartamos cierta información de salud para tratamientos, pagos o nuestras operaciones.
- No estamos obligados a aceptar su solicitud y podríamos responder que “no” si afectaría su atención.

Obtener una lista de aquellos con quienes compartimos su información

- Puede pedir una lista (contabilidad) de las veces que compartimos su información de salud hasta seis años desde la fecha que lo solicita, con quién la compartimos y por qué.
- Incluiremos toda divulgación excepto aquellas sobre tratamientos, pagos y operaciones de atención de salud, y algunas otras divulgaciones (como aquellas que no solicitó hacer). Proporcionaremos una lista al año gratis pero cobraremos un cargo razonable basado en costos si nos solicita otra dentro de los 12 meses.

Obtener una copia de este aviso de privacidad

- Puede solicitar una copia en papel de este aviso en cualquier momento, incluso si aceptó recibir el aviso de forma electrónica. Le proporcionaremos una copia impresa.

Si tiene solicitudes y preguntas relacionadas a sus registros, comuníquese con [Health.Information@vayahealth.com](mailto:Health.Information@vayahealth.com)

Para obtener una copia impresa de este Aviso, puede llamar al 888-757-5726 y le enviaremos una por correo.

- 
- Elegir a alguien que actúe por usted
- Si le ha dado poder legal médico a alguien o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud.
  - Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y que pueda actuar en su nombre antes de tomar medidas.

- 
- Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos
- Puede quejarse si siente que hemos violado sus derechos comunicándose con nosotros con la información en la parte inferior de la página 7.
  - Puede presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles enviando una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando al 1-877-696-6775 o visitando [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).
  - No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

### Sus elecciones

Con cierta información médica, puede decirnos sus elecciones sobre lo que compartimos. Si tiene una preferencia clara sobre cómo compartimos su información en las situaciones descritas a continuación, hable con nosotros. Díganos qué desea que hagamos, y seguiremos sus instrucciones.

- 
- En estos casos, tiene el derecho y la elección de indicarnos que:
- Compartamos información con su familia, amigos cercanos u otros involucrados en el pago de su atención
  - Compartamos información en una situación de alivio ante desastres
- Si no puede indicarnos su preferencia, por ejemplo, en caso de estar inconsciente, podemos proceder y compartir su información si creemos que es en su mejor interés. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente a su salud o seguridad.*

- 
- En estos casos, nunca compartimos su información a menos que nos dé permiso por escrito:
- Fines de marketing
  - Venta de su información
-



## Nuestros usos y divulgaciones

### ¿Cómo solemos usar o compartir su información de salud?

Solemos usar o compartir su información de salud de las siguientes maneras.

Ayudar a gestionar el tratamiento de atención médica que recibe

- Podemos usar su información de salud y compartirla con profesionales que le estén tratando.

*Ejemplo:* Un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos coordinar servicios adicionales.

Manejar nuestra organización

- Podemos usar y divulgar su información para manejar nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario.
- No tenemos permitido usar información genética para decidir si le daremos cobertura y el precio de esta cobertura. Esto no aplica a planes de atención a largo plazo.

*Ejemplo:* Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted.

Pagar sus servicios de salud

- Podemos usar y divulgar su información de salud conforme pagamos sus servicios de salud.

*Ejemplo:* Compartimos su información con su plan dental para coordinar el pago de su atención dental.

Administrar su plan

- Podemos divulgar su información de salud con su patrocinador del plan de salud para la administración del plan.

*Ejemplo:* Su compañía nos contrata para proporcionar un plan de salud, y le proporcionamos a su compañía ciertas estadísticas para explicar las primas que cobramos.

# Aviso de Prácticas de Privacidad

## página 5



¿Cómo más podemos usar o compartir su información de salud? Podemos o debemos compartir su información de otros modos, en general de aquellos que contribuyen al bien público, como salud e investigación pública. Tenemos que cumplir muchas condiciones ante la ley antes de poder compartir su información con estos fines. Para obtener más información consulte: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).

---

Ayudar con problemas de seguridad y salud pública

- Podemos compartir su información médica en ciertas situaciones tales como:
  - o Evitar enfermedades
  - o Ayudar con retiradas de productos
  - o Informar sobre reacciones adversas a medicamentos
  - o Informar sobre la sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica
  - o Evitar o reducir una amenaza grave a la salud o seguridad de alguien

---

Hacer investigaciones

- Podemos usar o compartir su información para investigaciones médicas.

---

Cumplir con la ley

- Compartiremos su información si las leyes estatales o federales lo exigen, incluido con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si desea ver que estamos cumpliendo con la ley de privacidad federal.

---

Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos, y trabajamos con un médico forense o director funerario

- Podemos compartir su información de salud con organizaciones de adquisición de órganos.
- Podemos compartir información con un médico forense o director funerario cuando el individuo fallece.

---

Abordar compensaciones de trabajadores, cumplimiento de la ley y otras solicitudes gubernamentales

- Podemos usar o compartir su información médica:
  - o En reclamos de compensación de trabajadores
  - o Con fines de cumplimiento de la ley o con un oficial de la ley
  - o Con agencias supervisoras de salud para actividades autorizadas por la ley
  - o Con funciones gubernamentales especiales como servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial

---

Responder a demandas y acciones legales

- Podemos compartir su información de salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a un citatorio.
-



---

Saber qué hay en su registro médico y cómo, cuándo y por qué Vaya utiliza la información le ayuda a tomar decisiones informadas al autorizar divulgaciones a otros.

Algunos usos y divulgaciones permitidos descritos arriba pueden estar limitados por normas federales que regulan la confidencialidad de los registros de tratamientos por abuso de alcohol y drogas (42 CFR Parte 2). Nunca compartiremos registros de tratamientos por uso de sustancias sin su permiso por escrito, excepto que lo exija la ley. Tenga en cuenta que 42 CFR Parte 2 nos exige o permite compartir registros de abuso de alcohol y drogas con otros en situaciones específicas en las cuales no tiene que dar consentimiento o tiene la oportunidad de aceptar u objetar al uso y divulgación. Antes de divulgar información del tratamiento por uso de sustancias bajo una de estas excepciones, evaluaremos cada solicitud para garantizar que solo se divulgue la información mínima necesaria. Estas situaciones incluyen, entre otras, las siguientes:

- A personal médico en emergencias médicas
- A personal calificado (incluidos representantes del DHHS) para actividades de evaluación de auditoría y programas
- Con fines de investigación científica bajo circunstancias limitadas
- Para responder a un citatorio legal y una orden judicial
- Al Departamento de Servicios Sociales de un condado o fuerzas policiales para informar de abuso, negligencia o explotación de niños
- A fuerzas policiales en relación a un crimen cometido en las instalaciones de Vaya o contra personal de Vaya, o bien la amenaza de tales crímenes
- A las organizaciones calificadas de servicio cuando corresponda. (Estas son entidades que realizan servicios administrativos para Vaya como análisis de datos, desarrollo de software o servicios legales, médicos, contables u otros servicios profesionales. Deben aceptar cumplir con 42 CFR Parte 2.)

Su información de salud no se divulgará sin su autorización a menos que lo exijan o permitan las leyes, reglas o normas estatales y federales. Solo podemos usar y divulgar la PHI de la forma descrita en este Aviso.

---

# Aviso de Prácticas de Privacidad

página 7



## Nuestras responsabilidades

- Se nos exige por ley mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- Le indicaremos de inmediato si hay una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos seguir las tareas y prácticas de privacidad en este aviso y darle una copia de este.
- No usaremos ni compartiremos su información salvo de la forma que describimos aquí, a menos que nos indique que podemos por escrito. Si nos dice que podemos, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Indíquenos por escrito si cambia de opinión.

Para obtener más información, visite [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

## Proteger su información

Proteger su información es una de nuestras principales prioridades. Usamos políticas y tecnología para asegurarnos de que su información esté segura cuando se la:

- Habla o discute
- Escribe en papel
- Guardada electrónicamente
- Enviada o compartida

Nuestras políticas cumplen con todas las pautas y leyes federales y estatales correspondientes. Nuestro personal revisa y actualiza todas las políticas para ayudar a mantener su información segura y ofrecer el mejor apoyo que podemos. Estas políticas cubren:

- Cómo usamos y protegemos su información
- Cómo gestionamos nuestros registros y sistemas
- Quién puede acceder a cierta información o sistema
- Qué sucede si no se sigue una política

A continuación explicamos más sobre cómo protegemos su información:

- **Información oral:** Cuando hablamos sobre su información en persona o por teléfono, nos aseguramos de que solo individuos autorizados sean parte de la conversación. Evitamos discutir su información en espacios públicos. Nuestro personal también está capacitado para ser discreto al manipular información sensible.
- **Información escrita:** Cualquier documento impreso con su información en ella se almacena de forma segura. Usamos gabinetes bloqueados y restringimos acceso a nuestras instalaciones. Cuando es hora de desechar los registros en papel, nos aseguramos de que se los triture y elimine adecuadamente.
- **Información electrónica:** Toda la información electrónica y herramientas de comunicación que usamos están protegidas con tecnologías avanzadas de seguridad. Usamos cifrado para almacenar información electrónicamente. El cifrado es una forma de convertir su información en un código seguro que solo pueden

# Aviso de Prácticas de Privacidad

## página 8



leer los individuos autorizados. Usamos contraseñas seguras para acceder a nuestros sistemas. Tenemos cortafuegos y otros sistemas de seguridad implementados para proteger nuestras redes de computadoras y dispositivos.

- **Control de acceso:** Solo miembros autorizados del personal que necesiten su información para coordinar la atención o los servicios pueden acceder a ella.
- **Capacitación y conciencia:** Todo el personal recibe capacitaciones frecuentes sobre privacidad y seguridad. Nos aseguramos de que todos entiendan la importancia de proteger su información y sepan cómo manipularla de forma responsable.
- **Monitoreo y auditorías:** Monitoreamos de forma rutinaria cómo se están usando nuestros sistemas y hacer las actualizaciones necesarias. Si detectamos cualquier actividad inusual o amenazas potenciales, actuamos de forma inmediata para proteger su información y privacidad.

### Cambios a los Términos de este Aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso y los cambios aplicarán a toda la información que tengamos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible bajo solicitud, en nuestro sitio web, y le enviaremos una copia por correo.

*Este Aviso de Prácticas de Privacidad entra en vigencia en septiembre de 2024.*

Este Aviso de Prácticas de Privacidad aplica a las organizaciones siguientes.

*Este Aviso de Prácticas de Privacidad aplica solo a Vaya Health.*

*Los proveedores de la red de proveedores de Vaya deben tener su propio Aviso de Prácticas de Privacidad.*

Privacy Officer, Vaya Health 200  
Ridgefield Court, Suite 218  
Asheville, NC 28806

Teléfono: 1-800-962-9003  
Correo electrónico:  
PrivacyOfficer@vayahealth.com Sitio  
web: www.vayahealth.com