

Effective April 2003



# Phoenix Health Plan Community Connection

*An Affiliate of Abrazo Health Care*

## NOTICE OF PRIVACY PRACTICES

This notice describes how medical information about you may be used and shared and how you can get access to this information.

***Please review it carefully.***

## NOTIFICACIÓN SOBRE EL EJERCICIO O PRÁCTICA DE LA PRIVACIDAD

Este aviso describe como la información medica sobre usted puede ser utiliza da y divulgada y cómo usted puede conseguir el acceso a esta información.

***Por favor repáselo  
cuidadosamente.***

Para pedir una contabilidad de accesos. Envíe por favor su petición por escrito al oficial de privacidad de PHP/CC. La dirección está al final de está pagina de este aviso. Su petición debe de dar un periodo de tiempo de lo que usted desea saber. El período no puede ser más largo de seis años y no puede incluir fechas del servicio antes del 14 de Abril de 2003. PHP/CC actuará en su petición en el plazo de sesenta (60) días.

### **Qué debe usted hacer si usted tiene una queja sobre la manera como se maneja su información de salud?**

Por favor díganos si usted tiene cualquier problema o preocupaciones con su privacidad. Si usted tiene una preocupación, Por favor comunícate:

Oficial Local de Privacidad al teléfono

602- 824-3838 o 1-800- 747-7997

Oficial Nacional de Privacidad al teléfono 1-800-854-6413

Linea Urgente de Conformidad al teléfono 1-800-300-9876

Si por alguna razón, no se toma cuidado de su preocupación, usted también puede solicitar una queja con el gobierno federal con OCR/DHHS oficina regional.

- Usted no perderá su membresía de plan de salud o beneficios médicos, si usted manda una queja.

### **Donde debera mandar usted sus peticiones o preguntas acerca de su información de protección de salud y PHP/CC?**

Por favor envíe sus preguntas o peticiones, tales como los ejemplos en listados en este aviso a la dirección siguiente:

**VHS Phoenix Health Plan, Inc.**

*Attn:* Oficial de Privacidad

7878 N. 16<sup>th</sup> Street, Suite 105

Phoenix, Arizona 85020

1-602-824-3700 (main - for local calls)

1-800-747-7997 ext 3870 (toll free)

TDDY # is 1-800-842-4681

tiene el derecho de negar un pedido de restricción de la informacion protegida de su salud.

Para pedir una restricción en el uso de su información, envíe una petición por escrito al oficial de privacidad de PHP/CC. La dirección está en la ultima pagina de esté aviso. La petición debe incluir en un mínimo:

- La información que usted desea restringir.
- Lo que usted desea restringir el uso de información, de dar a conocer la información , o de ambos.
- Aquien usted quiere que la restricción se aplique.

*Derecho de retirar una Autorización de Privacidad para el uso o dar a conocer la información protegida de su salud.* PHP/CC debe tener su permiso por escrito de utilizar o de dar a conocer su información por razones más que del tratamiento normal, pago y operaciones del cuidado médico. Usted da el permiso firmando una forma llamada la Autorización de Privacidad.

- Usted puede cancelar la Autorización de Privacidad (permiso) en cualquier momento. Para hacerlo usted debe enviar una cancelación por escrito al oficial de privacidad de PHP/CC. La dirección está en la ultima pagina de esté aviso.
- Cuando PHP/CC reciba su cancelación, pararemos de usar o de dar a conocer su informacion permitida por la Autorización de Privacidad.
- Cualquier cosa permitida por la Autorización de Privacidad que fue hecho antes de que recibiéremos su cancelación no puede ser cambiada.

*Derecho al Acceso.* Usted tiene el derecho de mirar y conseguir una copia de su información protegida de salud contenida en un expedientes específico. Este es llamado un sistema de registro designado. El sistema de registro designado de PHP/CC incluye expedientes de la inscripción, de la autorizacion y de los reclamos.

- Si usted quiere una copia de la información de su expediente designado de PHP/CC, usted debe de enviar una petición por escrito al oficial de Privacidad de PHP/CC. La dirección está en la última pagina de esté aviso. PHP/CC constestará a su petición por escrito en treinta (30) días. PHP/CC puede pedirle treinta (30) días adicionales en caso que se necesario. Nosotros le dejaremos saber si necesitamos el tiempo adicional.
- PHP/CC no guarda copias completas de su expediente médico. Si usted quiere una copia de su expediente médico, hable a su doctor y déle a él o ella un pedido por escrito de sus expedientes. Está permitido que su doctor le de una copia gratis de su expediente médico.
- PHP/CC tiene el derecho de negar de que usted tenga o vea todo o parte de su expediente designado por cierta razones. PHP/CC le dirá las razones por escrito. PHP/CC le dará también información sobre cómo usted puede apelar si usted no está satisfecho con la decisión de PHP/CC.

*Derecho de Enmendar.* Usted tiene el derecho de pedir esa información de su expediente médico o el sistema designado de registro sea cambiado si éste no está correcto.

- Para solicitar un cambio, usted debe de hacer lo siguiente:
  1. Envíele la petición por escrito al oficial de privacidad de PHP/CC's. La dirección está en la ultima pagina de esté aviso.
  2. Incluya la razón por la que usted está pidiendo un cambio.
  3. Si el cambio que usted pide es para sus expedientes médicos. Llame a el doctor que escribio su expediente. El doctor le dirá cómo pedir un cambio al expediente médico.
- PHP/CC contestará a su petición en el plazo de sesenta (60) días de cuando la recibimos.
- PHP/CC puede negar la petición para el cambio si:
  1. La información no fue escrita por PHP/CC.
  2. La información no es información negada por PHP/CC.
  3. La información no es información que a usted se le permite mirar y copiar.
  4. La información ya está correcta y completa.

*Derecho a una Contabilidad de Accesos.* Usted tiene el derecho de pedir una contabilidad de accesos. Esta es una lista de PHP/CC cada ves:

- De su información de salud para la gente de fuera o organizaciones aparte de usted o aquellos que están envueltos en su cuidado.
- Dió o usó su información cuando no era parte de un tratamiento normal, pago o operaciones del cuidado médico.

*Recordatorios de la Cita.* Para ayudarle a recibir un buen cuidado médico, PHP/CC puede usar su información de salud para recordarle de servicios o tratamientos necesarios. Los recordatorios pueden ser evaluaciones mandados a usted por correo acerca de las vacunas, exámenes y tales como mamogramas y otras evaluaciones medicas.

*Promoción de Salud y Prevención de enfermedades.* PHP/CC puede usar su información de salud para decirle sobre laprevención de la enfermedad y el cuidado médico. Por ejemplo, podemos enviarle ideas del cuidado de la salud para cosas de la salud de la mujere, diabetes, asma, etc. PHP/CC puede tambien trabajar con otras agencias en buenos programas de la prevención de salud y enfermedad.Debemos obtener el permiso por escrito (una Autorización de privacidad) de usted si deseamos compartir su información personal identificando su salud con otras agencias por cosas ademas de negocios normales del cuidado médico.

*Individuos implicados con su salud on con el pago para su cuidado.* PHP/CC puede dar a conocer su información de salud a un amigo o un miembro de su familia identificado por usted, quiénes estan ayudando con su cuidado o con el pago parasu cuidado. Por ejemplo, si usted tiene un accidente serio, PHP/CC puede hablar con su esposo (a) o otra persona responsable en listada en sus expedientes para ayudar en los arreglos de su cuidado.

*Servicios para el Miembro, Servicio para el Proveedor, y Departamento de Servicio de Reclamos al Cliente.* PHP/CC's entrenan al personal para contestar las llamadas que pueden implicar el repaso de su información personal identificando su salud.

*Médico y Apelación Administrativa.* PHP/CC A veces puede hacer decisiones acerca de los reclamos por los servicios proporcionados a usted. Usted o su médico puede apelar estas . Su información de salud se puede usar para tomar decisiones de apelación. La información usada puede incluir la parte de sus expedientes médicos.

*Demandas y Disputas.* PHP/CC puede dar a conocer su información de salud si esta es requerida legalmente. Un ejemplo es si usted está implicado en una demanda o disputa legal y la corte ordena que su información sea entregada. Peticiones legales incluye citación, peticiones de descubrimiento, y otra corte o órdenes legales.

*Aplicación de la ley.* PHP/CC puede dar a conocer su información de salud si los funcionarios de la aplicacion de la ley lo solicitan. PHP/CC dará a conocer la información de salud sobre usted cuando sea requerido o permitido para hacerlo así por la ley del estado o federal.

*Supervision de Salud.* PHP/CC puede da a conocer su información de salud al Arizona Health Care Cost Containment System (AHCCCS) o sus representantes asignados tales cómo autorizados por la ley.

### **Cuáles son sus Derechos con Respetto a su Información de Salud?**

PHP/CC quiere que usted conozca sus derechos con respecto a su información de salud y la información de salud de su dependiente.

*Derecho para recibir PHP/CC's Aviso de Privacidad.* Cada miembro recibirá una copia de este aviso en Abril del 2003. Después de eso, cada miembro nuevo recibirá una copia de este aviso en materiales del paquete nuevo.

PHP/CC tiene el derecho de cambiar partes de este aviso y hacer las nuevas partes efectivaz para todas la información de salud protegida que esto contiene. Si un cambio importante se realiza al aviso será mandado por correo a todos los miembros en un plazo de 60 días. A todos los miembros se les dira como pedir el aviso acutal de privacidad cuando menos cada 3 años. Usted puede solicitar una copia de este aviso en cualquier momento solo llame a Servicios para el Miembro al teléfono 602-824-3700 o 1 800-747-7997

*Derecho para solicitar Comunicaciones Confidenciales.* Usted tiene el derecho de pedir a PHP/CC que se comuníque con usted sobre la información personal de cierta manera, o en cierto lugar. PHP/CC hará todo lo posible para hacerlo.

- Peticiones para cambiar como PHP/CC se comunica con usted debera ser sometido al oficial de privacidad de PHP/CC's. La dirección está en la ultima página de este aviso.
- Peticiones deben de decir cómo usted quiere que nos pongamos en contacto con usted y/o en donde usted quiere que nos pongamos en contacto con usted.

*Derechos para Solicitar Restricciones.* Usted tiene el derecho de preguntar que su información de salud no sea usada o dar a conocer para un tratamiento, pago, y razones de operación del cuidado médico. A esta petición se le llama restricción. Usted no tiene el derecho de pedir la restricción para dar a conocer su informatición cuando a nosotros nos las han pedido los oficiales de la aplicación de la ley o oficiales de la corte. PHP/CC

### **What is this Notice?**

This notice tells you:

- How Phoenix Health Plan/Community Connection (PHP/CC) handles your health information.
- How PHP/CC uses and gives out your health information.
- Your rights concerning your health information.
- PHP/CC’s responsibilities in protecting your health information.

### **What are PHP/CC’s Responsibilities to You about Your Protected Health Information?**

Your health information and your family’s health information are personal. PHP/CC protects the privacy of this information. We protect it in all places where we use or store it. PHP/CC uses the least amount of health information needed to do our work. Only persons who need your health information to provide you services see it. PHP/CC has policies about physically and electronically safeguarding your information. These policies comply with state and federal laws.

### **How Will We Use And Disclose Your Medical Information?**

PHP/CC is permitted to use and give out your health information in order to do our business, which is to see that you receive the health care you need. Information may also be shared with other health care businesses that give you care. This could include doctors, hospitals and other agencies. This document tells some of the ways PHP/CC uses and gives out information without a Privacy Authorization (special permission from you).

### **Treatment Purposes**

*Treatment Facilitation.* PHP/CC sometimes help decide what medical treatment may be covered by your Health Plan benefits. PHP/CC does not provide medical treatment.

### **Payment Purposes**

*Benefits and Claims.* PHP/CC and businesses we work with get and give out health information for:

- The billing and payment of claims
- Reviewing health care given to members
- Reviewing the use of benefits by members

For example, your provider must submit a claim form to PHP/CC listing services provided to you. The claim form must contain your health information. PHP/CC needs this information so we can pay your provider. We then send a form to the provider showing the services that you received and what PHP/CC will pay.

### **Health Care Operations Purposes.**

*Case and Utilization Management.* PHP/CC may use your medical information to approve coverage for referrals or medical treatment requested by your provider. We may give out information to others who must make decisions about your care. This could include doctors, nurses, therapists, hospitals, etc. For example, if you have an ongoing health problem your health information may be shared with a case manager. The case manager works with your primary care provider and other health care workers to help them manage your care. The case manager may also refer you to organizations like the Arizona Early Intervention Project, Children’s Rehabilitation Services (CRS), other government programs or school systems. This requires giving these agencies and professionals your health information.

### **Other Uses of Health Information.**

*Business Associates.* To do business PHP/CC must work with many other organizations. We must share information with these organizations. We try to make sure that these organizations protect the health information we share.

*Quality Improvement Activities.* PHP/CC may use and give out health information to help doctors and hospitals improve the care they give you. This includes looking at and checking the treatment and services you receive.

*Appointment Reminders.* To help you receive good health care, PHP/CC may use your health information to remind you of needed services or treatments. Reminders may be mailed to you about shots, checkups and screenings like mammograms and other health checkups.

*Health Promotion and Disease Prevention.* PHP/CC may use your health information to tell you about disease prevention and health care. For example, we may send you health care ideas for things like women’s health, diabetes, asthma, etc. PHP/CC may also work with other agencies on good health and disease prevention programs. We must obtain written permission (a Privacy Authorization) from you if we want to share your personally identifiable health information with other agencies for things other than normal health care business.

*Individuals involved with your care or with payment for your care.* PHP/CC may give out your health information to a friend or family member identified by you, who are helping with your

care or with payment for your care. For example, if you have a serious accident, PHP/CC may need to talk with your spouse or other responsible party listed on your records to help arrange your care.

*Member Services, Provider Services and Claims Customer Service Departments.* PHP/CC’s staff is trained to answer calls that may involve reviewing your personally identifiable health information.

*Medical and Administrative Appeals.* PHP/CC at times may make decisions about claims for services provided to you. You or your provider may appeal these decisions. Your health information may be used to make appeal decisions. The information used could include parts of your medical record.

*Lawsuits and Disputes.* PHP/CC must give out your medical information if it is legally required. An example is if you are involved in a lawsuit or legal dispute and the court orders the release of your information. Legal requests include subpoenas, discovery requests, and other court or legal orders.

*Law Enforcement.* PHP/CC may give out health information if law enforcement officials request it. PHP/CC will give out health information about you when required or permitted to do so by federal or state law.

*Health Oversight.* PHP/CC may give out health information to the Arizona Health Care Cost Containment System (AHCCCS) or their designated representatives as authorized by law.

### **What Are Your Rights Regarding Your Health Information?**

PHP/CC wants you to know your rights regarding your health information and your dependent’s health information.

*Right to Receive PHP/CC’s Notice of Privacy Practices.* Each member will receive a printed copy of this Notice in April of 2003. After that, each new member will receive a printed copy of this Notice in the New Member Materials Packet.

PHP/CC has the right to change parts of this Notice and make the new parts effective for all protected health information that it keeps. If a major change is made to the notice it will be mailed to all members within 60 days. All members will be told how to ask for the current Notice of Privacy Practices at least every 3 years. You may request a copy of this Notice at any time - just call Member Services at (602) 824-3700 or 1-800-747-7997.

*Right to Request Confidential Communications.* You have the right to ask that PHP/CC communicate with you about personal information in a certain way, or in a certain place. PHP/CC will do this if at all possible.

- Requests to change how PHP/CC communicates with you should be submitted to PHP/CC’s privacy officer. The address is at the end of this Notice.
- Requests should tell how you want us to contact you and/or where you want us to contact you.

*Right to Request Restrictions.* You have the right to ask that your health information not be used or given out for treatment, payment, and health care operation reasons. This is called requesting a restriction. You do not have the right to ask for restrictions for giving out your information when we are asked to do so by law enforcement officials or court officials. PHP/CC has the right to deny a request for restriction of protected health information.

To ask for a restriction on the use of your information, send a written request to PHP/CC’s privacy officer. The address is at the end of this Notice. The request should include at a minimum:

- The information you wish to restrict.
- Whether you wish to restrict the use of information, the giving out of information, or both.
- To whom you want the restriction to apply.

*Right to withdraw a Privacy Authorization for the use or giving out of protected health information.* PHP/CC must have your written permission to use or give out your information for reasons other than normal treatment, payment and health care operations. You give permission by signing a form called an Privacy Authorization.

- You may cancel your Privacy Authorization (permission) at any time. To do so you must send a written cancellation to PHP/CC’s privacy officer. The address is at the end of this Notice.
- When PHP/CC receives your cancellation, we will stop using or giving out the information permitted by the Privacy Authorization.
- Anything permitted by the Privacy Authorization that was done before we received your cancellation cannot be changed.

*Right to Access.* You have the right to look at and get a copy of your protected health information contained in a specific set of records. This is called a ‘designated record set’. PHP/CC’s designated record set includes enrollment, prior authorization and utilization management information.

- If you would like a copy of your information in PHP/CC’s designated record, you must send a written request to PHP/CC’s privacy officer. The address is at the end of this Notice. PHP/CC will answer your written request in thirty (30) days. PHP/CC may ask for

an extra thirty (30) days if necessary. We will let you know if we need the extra time.

- PHP/CC does not keep complete copies of your medical record. If you would like a copy of your medical record, contact your doctor and give him or her a written request for your records. You are allowed one free copy of your medical record from your doctor.
- PHP/CC has the right to keep you from having or seeing all or part of your designated record set for certain reasons. PHP/CC will tell you the reasons in writing. PHP/CC will also give you information about how you can file an appeal if you are not satisfied with PHP/CC’s decision.

*Right to Amend.* You have the right to ask that information in your medical record or designated record set be changed if it is not correct.

- To request a change, you must do the following:

1. Send you request in writing to PHP/CC’s privacy officer. The address is at the end of this Notice.
2. Include the reason why you are asking for a change.
3. If the change you ask for is for your medical record, contact the doctor who wrote the record. The doctor will tell you how to ask for a change to the medical record.

- PHP/CC will answer your request within sixty (60) days of when we receive it.

- PHP/CC may deny the request for change if:

1. The information was not written by PHP/CC.
2. The information is not information kept by PHP/CC.
3. The information is not information that you are allowed to see and copy.
4. The information is already correct and complete.

*Right to an Accounting of Disclosures.* You have the right to ask for an accounting of disclosures. This is a list of every time PHP/CC:

- Gave your health information to outside people or organizations other than you or those who are involved in your care.
- Gave or used your information when it was not part of normal treatment, payment or health care operations.

To ask for an accounting of disclosures, please send a request in writing to PHP/CC’s privacy officer. The address is at the end of this Notice. Your request must give a time period that you want to know about. The time period may not be longer than six years and may not include dates of service before April 14, 2003. PHP/CC will act on your request within sixty (60) days.

### **What should you do if you have a complaint about the way that your health information is handled?**

Please tell us if you have any problems or concerns with your privacy. If you have a concern, please contact:

Local Privacy Official at (602) 824-3838 or 1-800-747-7997

National Privacy Official at 1-800-854-6413

Compliance Hot line at 1-800-300-9876

If for some reason, your concern is not taken care of, you may also file a complaint with the federal government at the OCR/ DHHS regional office.

- You will not lose your Health Plan membership or health care benefits if you file a complaint.

### **Where should you send requests or questions about your protected health information and PHP/CC?**

Please send questions or requests, such as the examples listed in this Notice to the following address:

**VHS Phoenix Health Plan, Inc.**  
Attn: Privacy Officer  
7878 N. 16<sup>th</sup> Street, Suite 105  
Phoenix, AZ 85020  
(602) 824-3838  
Fax (602) 824-3762  
TDD 1-800-842-4681

### **Que es este aviso?**

Este aviso le dice:

- Cómo Phoenix Health Plan/ Community Connection (PHP/CC) maneja su información de salud
- Cómo PHP/CC usa y da a conocer su información de salud
- Sus derechos concernientes a su información de salud
- PHP/CC’s responsabilidades en la protección de su información de salud

### **Cuales son las Responsabilidades de PHP/CC's hacia usted sobre su protección de su información de salud?**

Su información de salud y la información de su familia sonpersonales. PHP/CC protégé la privacidad de esta información. Nosotros protegemos en todos los lugares donde usamos o guardamos su información. PHP/CC usa la minima cantiadde información de su salud necesaria para hacer nuestro trabajo. Solamente las personas que necesitan su información de alud para propocionar sus servicios miran estainformación. PHP/CC tiene reglas físicamente y electrónicamente protegiendo su infoaión. Estas reglas se acatan con elestadoy leyes federales.

### **Cómo Utilizamos y divulgamos su información médica?**

PHP/CC se permite en usar y da a conocer su información de salud para hacer nuestro negocio. Los cuales para mirar que usted recibe el cuidado médico que usted necesita. La información se puede también compartir con otros negocios que le otorgan su cuidado médico. Esto puede incluir doctores, hospitales, y otras agencias. Estos documentos le dicen algunas de las maneras que PHP/CC usa y da a conocer la información sin su autorización (permisoespecial de usted).

### **Propósitos de tratamiento**

*Facilitación de tratamiento.* PHP/CC algunas veces ayudaen decidir qué tratamiento médico puede ser cubierto por sus beneficios de plan de salud. PHP/CC no proporciona tratamiento médico.

### **Propósitos de pago**

*Beneficios y Reclamos.* PHP/CC y los negocios con los que trabajamos obtienen y dan a conocer información de salud para:

- La factura y pago de reclamos
- Repasando el cuidado medico dado a los miembros
- Repasando el uso de beneficios por los miembros

Por ejemplo, su médico debe someter una forma de reclamo a PHP/CC una lista de servicios proporcionados a usted. La forma de reclamo debe contener su información de salud. PHP/CC necesita esta información para poder pagar a su médico. Entonces enviamos una forma al médico donde demuestra los servicios que usted recibió y qué PHP/CC pagará.

### **Propósitos de las Operaciones del Cuidado Médico**

*Administración del Caso y Utilización.* PHP/CC puede usar su información médica para aproar su cobertura para una recomendación o tratamiento médico pedido por su médico. Podemos otorgar la información a otros que deben tomar decisiones sobre su cuidado. Esto puede incluir doctores, enfermeras, terapeuta, el hospital, etc. Por ejemplo, si usted tiene un problema de salud continuamente su información de salud se puede compartir con un administrador del caso. El administrador del caso trabaja con su médico primario y otros trabajadores del cuidado médico para ayudarles a manejar su cuidado. El administador del caso puede tambien referirle a las organizaciones como el Proyecto Temprano de la intervención de Arizona. Servicios de Rehabilitación de los niños (CRS), otros programas del gobierno o sistemas escolares. Esto requiere dar a estas agencias y profesionales su información de salud.

### **Otro Usos de Informacion de Salud.**

*Socios.* Para hacer el negocio PHP/CC debe trabajar con muchas otras organizaciones. Debemos compartir la información con estas organizaciones. Nosotros tratamos de asegurarnos de que estas organizaciones protegan la información de salud que compartimos.

*Actividades de calidad de mejoramiento.* PHP/CC pueden usar y dar nuestra información de salud para ayudar a doctores y al hospital para mejorar el cuidado que le dan. Esto incluye mirando y verificando el tratamiento y servicios que usted recibe.