

Aviso de privacidad

Aviso de prácticas de privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO PUEDE UTILIZARSE Y DIVULGARSE SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ELLA. LÉALO ATENTAMENTE.

Este Aviso entró en vigencia el **23 de septiembre de 2013**. Se revisó por última vez el **7 de noviembre de 2022**.

Cuando utilizamos el término "información del cliente", nos referimos a la información financiera o de salud que "no es pública", incluida toda la información a partir de la cual posiblemente se podría emitir un juicio sobre usted. Cuando utilizamos el término "información de salud protegida" o "PHI" (Protected Health Information), nos referimos a la información verbal, escrita y electrónica identificable individualmente con respecto a la prestación o el pago de su atención médica. En forma conjunta, nos referimos a la información del cliente y a la PHI como "información privada".

A los fines de este Aviso, "Horizon" y los pronombres "nosotros", "nos" y "nuestro/a" hacen referencia a todas las Organizaciones para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organizations, HMO) y las afiliadas aseguradoras con licencia de Horizon Healthcare Services, Inc., que operan bajo el nombre de Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey, incluidas las entidades que se mencionan en la última página de este Aviso. Estas entidades se han creado como una sola entidad afiliada cubierta para fines de privacidad federales, a menos que se indique lo contrario.

La Ley HIPAA generalmente no reemplaza otras leyes estatales o federales que brindan a las personas mayor protección en cuanto a la privacidad. Por consiguiente, si alguna ley federal o estatal de privacidad nos exige establecer mayor protección en cuanto a la privacidad, tendremos que obedecer dicha ley además de la HIPAA.

Cuando se trata de información privada, tiene ciertos derechos. A fin de ejercer estos derechos, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.

Recopilación y protección

Qué información privada recopilamos

Al proporcionarle la cobertura de salud, recopilamos información privada a partir de las siguientes fuentes:

- Información que recibimos de usted o del beneficiario de la póliza en solicitudes, otros formularios o sitios web que patrocinamos.
- Información que obtenemos a partir de sus transacciones con nosotros, nuestras afiliadas u otros, como los profesionales de atención médica.
- Información que recibimos de agencias de información crediticia u otras instituciones, como Medicare, entes reguladores estatales y agencias encargadas del cumplimiento de las leyes.

- Información que obtenemos de otras fuentes de terceros y fuentes disponibles públicamente.

Cómo protegemos la información privada

Nuestros empleados están capacitados en cuanto a la necesidad de mantener su información privada en la más estricta confidencialidad. Ellos reconocen como vinculante esa promesa de confidencialidad y están sujetos a medidas disciplinarias si transgreden dicha promesa. También contamos con medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas para proteger razonablemente su información privada.

Sus derechos

Cuando se trata de información privada, tiene ciertos derechos

A fin de ejercer estos derechos, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación de miembro. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- **A obtener una copia de sus registros médicos y de reclamaciones**
Puede solicitar ver u obtener una copia de sus registros médicos y de reclamaciones, y otra información privada que tengamos en nuestro poder. Le proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros médicos y de reclamaciones, generalmente, en el plazo de 30 días después de haber recibido la solicitud. Es posible que cobremos un cargo razonable en función del costo.
- **A solicitarnos que corrijamos sus registros médicos y de reclamaciones**
Puede solicitarnos que corrijamos sus registros médicos y de reclamaciones si cree que son incorrectos o están incompletos. Es posible que deneguemos su solicitud, pero le explicaremos la razón por escrito en el plazo de 60 días y le informaremos sobre su derecho a presentar una declaración de impugnación.
- **A solicitar comunicaciones confidenciales**
Puede solicitarnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, al teléfono de su hogar o de la oficina) o que le enviemos un correo electrónico a una dirección diferente. Tendremos en cuenta todas las solicitudes razonables y debemos cumplir con su solicitud en el caso de que nos informe que usted estaría en peligro si no lo hiciéramos. Es posible que consideremos las solicitudes hechas oralmente, pero deberán ir acompañadas de una solicitud por escrito.
- **A solicitarnos que limitemos lo que utilizamos o compartimos**
Puede solicitarnos que no utilicemos o compartamos cierta información privada con fines de tratamiento, pago o relacionados con nuestras operaciones. No estamos obligados a aceptar su solicitud y es posible que la deneguemos en caso de que pudiera afectar su atención.

Aviso de privacidad (continuación)

- **A obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información privada**

Puede solicitar una lista (recuento) de las veces que hemos compartido su información privada durante los seis años previos a la fecha de solicitud, con quién la hemos compartido y por qué. Incluiremos todas las divulgaciones, excepto aquellas acerca de tratamientos, pagos y operaciones de atención médica, y ciertas otras divulgaciones (como divulgaciones a usted o autorizadas por usted). Le proporcionaremos un informe gratuito por año, pero le cobraremos un cargo razonable en función del costo si nos solicita otro en el plazo de 12 meses.

- **A obtener una copia de este Aviso**

Puede solicitar una copia en papel de este Aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibirlo en formato electrónico. Le proporcionaremos una copia en papel de inmediato.

- **A designar a alguien para que actúe en su nombre**

Si ha designado a alguien mediante un poder legal para decisiones de atención médica o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones acerca de su información privada. Confirmaremos que esa persona tenga esta autoridad y pueda actuar en su nombre antes de tomar alguna medida.

- **A presentar una queja si cree que sus derechos han sido violados**

Puede presentar una queja si cree que hemos violado sus derechos. Para ello, llame al número de teléfono de Servicios para Miembros que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación de miembro. No será víctima de represalias por presentar una queja.

Puede presentar una queja ante nuestra Oficina de Privacidad. Para ello, envíe una carta a la siguiente dirección:

**Horizon BCBSNJ
Attn: Privacy Office, PP-16F
Three Penn Plaza East
Newark, NJ 07105-2200**

O llame al **1-800-658-6781**

Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Para ello, envíe una carta a la siguiente dirección:

**200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201**

O bien, puede llamar al **1-877-696-6775**.

También puede visitar www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

Sus elecciones

En el caso de cierta información privada, puede hacernos saber sus elecciones acerca de lo que compartimos.

Si tiene una preferencia clara sobre cómo compartimos su información privada en las situaciones que se describen a continuación, póngase en contacto con nosotros. Infórmenos acerca de qué desea que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

- Tiene tanto el derecho como la elección de pedirnos que hagamos lo siguiente:
 - Compartir información con el beneficiario de la póliza, su familia, amigos cercanos u otras personas que estén involucradas en el pago de su atención.
 - Compartir información en una situación de respuesta ante un desastre.

Si usted no puede informarnos acerca de su preferencia (por ejemplo, si está inconsciente), es posible que compartamos su información si creemos que es en su propio beneficio. Asimismo, podremos compartir su información cuando sea necesario para reducir una amenaza grave e inminente para la salud o seguridad.

- No podremos compartir nunca su información privada, a menos que usted nos proporcione una autorización por escrito, para los siguientes fines:
 - Fines de comercialización
 - Venta de su información privada
 - Notas de psicoterapia

Si usted nos da su autorización, tendrá el derecho de revocarla en cualquier momento por escrito. Respetaremos su revocación una vez procesada, salvo en la medida en que nosotros hayamos actuado conforme a su autorización original o si la autorización se obtuvo como condición para obtener una cobertura. Si usted no puede informarnos acerca de su preferencia (por ejemplo, si está inconsciente), es posible que compartamos su información si creemos que es en su propio beneficio. Asimismo, podremos compartir su información cuando sea necesario para reducir una amenaza grave e inminente para la salud o seguridad.

¿Cómo utilizamos o compartimos habitualmente su información privada?

Habitualmente, utilizamos o compartimos su información privada de las siguientes maneras:

- Para ayudar a administrar el tratamiento de atención médica que recibe
- Podemos usar su información privada y compartirla con los profesionales que le están tratando.
- Ejemplo: un médico nos envía información privada acerca de su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos coordinar servicios adicionales.

Aviso de privacidad (continuación)

- **Para manejar nuestra organización**

Podemos utilizar y divulgar su información privada para manejar nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario. Utilizamos la información privada para la administración de casos y la coordinación de la atención, la revisión de utilización, la evaluación y mejora de la calidad, la acreditación de los proveedores de la red, la investigación basada en la población para mejorar la salud o reducir los costos de atención médica, y las comunicaciones con proveedores y miembros para proporcionarles información acerca de alternativas de tratamiento.

También podemos utilizar su información privada para otras actividades de operaciones de atención médica que incluyen actividades de cumplimiento y auditoría, evaluación del desempeño de proveedores, suscripción y otras actividades de establecimiento de tarifas, elaboración de listas de medicamentos aprobados, gestión de sistemas de información, detección de fraudes y abusos (por nuestra cuenta, o por parte de otros planes o proveedores), facilitación de una venta, transferencia, fusión o consolidación parcial o total de Horizon BCBSNJ o sus compañías afiliadas con otra entidad (lo que incluye la debida diligencia relacionada con la transacción), servicio al cliente y gestión comercial general, entre otras.

Ejemplo: podemos utilizar y divulgar su información privada con el fin de recordarle la disponibilidad o el valor de la atención preventiva o de un programa de control de enfermedades.

- **Para administrar su plan**

Si usted es participante o beneficiario de un plan de salud grupal autofinanciado, podemos utilizar y divulgar su información privada según se describe en este Aviso. Sin embargo, el uso o la divulgación que hagamos se regirán por un acuerdo con su empleador (u otro patrocinador de su plan de beneficios) o por el propio plan.

Ese plan puede utilizar y divulgar su información privada de una manera distinta a la que se describe aquí. Con respecto a sus derechos individuales, usted debe preguntar al administrador de su plan cómo ejercer dichos derechos, junto con cualquier otra pregunta que pueda tener en relación con las políticas y prácticas de privacidad de su plan. Este Aviso también se aplica al plan de beneficios de salud para empleados de Horizon BCBSNJ.

- **Para realizar nuestras operaciones de tratamiento, pago y atención médica**

Podemos utilizar y divulgar su información privada con fines relacionados con las operaciones de tratamiento, pago y atención médica de otra entidad cubierta. Además, se nos permite divulgar su información privada a otras entidades cubiertas para que puedan manejar ciertos aspectos de sus operaciones de atención médica. Podemos también divulgarla con fines de detección de fraude y abuso o de cumplimiento. Pero solo divulgaremos información privada a otra entidad cubierta para estos fines si dicha entidad cubierta tiene o tuvo una relación con usted.

- **Para realizar divulgaciones a personas que participan en la atención o el pago**

En ciertas circunstancias, es posible que divulguemos determinada información privada a una persona, como el suscriptor, un integrante de la familia o un amigo, que participe en su atención o en el pago de esta.

- **Para cuando existan motivos adicionales para la divulgación**

Es posible que también utilicemos o divulguemos su información privada:

- Al titular del certificado o beneficiario de su cobertura, si se trata de información relacionada con el estado de una transacción del seguro, según lo permitido por ley.
- A autoridades militares, si usted es o fue miembro de las Fuerzas Armadas.
- A los empleados del patrocinador del plan designados por el administrador del plan para ayudar en la administración del plan.
- Para llevar a cabo actividades de comercialización, ya sea por nuestra cuenta o a través de otras compañías en nuestro nombre, con una autorización válida.
- Para informarle sobre los productos o servicios relacionados con la salud que están incluidos en su plan de beneficios o que le aportan valor a su plan.
- Para entablar comunicaciones de comercialización en persona.
- Para distribuir obsequios promocionales de valor nominal.

Aviso de privacidad (continuación)

Otras formas en las que utilizamos o compartimos su información privada

Se nos permite o exige que compartamos su información privada de otras maneras, generalmente, de maneras que contribuyan con el bien común, como la salud pública e investigación. Debemos cumplir con muchos requisitos de la ley antes de que podamos compartir su información privada para estos fines:

- **Para ayudar con la salud pública y los problemas de seguridad**

Podemos compartir información privada acerca de usted para determinados fines, como los siguientes:

- Prevenir enfermedades.
- Ayudar con retiros de productos.
- Informar reacciones adversas a medicamentos.
- Informar casos de posible abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o seguridad de cualquier persona.

- **Para llevar a cabo investigaciones**

Podemos utilizar o compartir su información privada para realizar investigaciones de salud.

- **Para cumplir con la ley**

Compartiremos información privada acerca de usted si la ley estatal o federal así lo exige, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. si desea comprobar que estamos cumpliendo con la ley federal de privacidad.

- **Para responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un examinador médico o director de funeraria**

Podemos compartir información privada acerca de usted con entidades que se encarguen de la adquisición, banca o trasplante de órganos, ojos o tejidos a fin de facilitar la donación y el trasplante.

Podemos compartir información privada con un médico forense o examinador médico con el fin de identificar a una persona fallecida, determinar la causa de la muerte o para cumplir con otras obligaciones, según lo autorice la ley. Cuando una persona fallece, podemos compartir información privada con el director de una funeraria.

- **Para abordar los reclamos de indemnización laboral, las solicitudes de agencias encargadas del cumplimiento de la ley y otras solicitudes del gobierno**

Podemos utilizar o compartir información privada acerca de usted:

- Para abordar los reclamos de indemnización laboral.
- Para cumplir con la ley o con la solicitud de un funcionario encargado del cumplimiento de la ley.
- Con agencias de supervisión médica para actividades autorizadas por la ley.
- Para funciones especiales del gobierno, como funciones militares, de seguridad nacional y de servicios de protección presidencial.

- **Para responder ante demandas y acciones legales**

Podemos compartir información privada acerca de usted para responder a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.

- **Para que la utilicen nuestros socios comerciales**

Podemos compartir información privada acerca de usted con nuestros socios comerciales (Business Associates, BA) que desempeñen funciones en nuestro nombre o nos proporcionen servicios si la información privada es necesaria para tales funciones o servicios. Nuestros BA tienen la obligación legal y contractual de proteger la privacidad de su información, y solo se les permite utilizar y divulgar dicha información según se establece en nuestro contrato y conforme a lo autorizado por la ley federal.

- **Para aspectos de gobernanza empresarial**

Podemos compartir la información privada sobre los beneficiarios de pólizas individuales con Horizon Mutual Holdings, Inc. para informar a los beneficiarios de pólizas acerca de sus derechos de gobernabilidad como miembros de Horizon Mutual Holdings, Inc.

- **Para otros usos**

Tenga en cuenta que nosotros limitamos la divulgación de cierta información sumamente confidencial de conformidad con las leyes que rigen la naturaleza especial de la información (por ejemplo, VIH/SIDA, abuso de sustancias, salud mental, enfermedades de transmisión sexual e información genética). Se nos prohíbe utilizar y divulgar su información genética con fines de suscripción. Además, cuando un estado permita a los menores de una cierta edad o condición solicitar tratamiento sin el consentimiento de los padres, la información que normalmente se proporcionaría a nuestros clientes puede ser limitada.

Aviso de privacidad (continuación)

Es posible que sea necesario utilizar o divulgar su información privada según se describe en este Aviso incluso después de que finalice la cobertura. Además, tal vez no sea factible destruir su información privada. Por lo tanto, no necesariamente la destruiremos tras la finalización de su cobertura. Sin embargo, toda la información privada que conservemos debe mantenerse de manera segura y confidencial, y utilizarse únicamente para los fines permitidos. En los casos donde se incluya información privada de personas fallecidas, Horizon debe cumplir con la HIPAA con respecto a la protección de esta información durante un período de 50 años luego del fallecimiento de la persona.

Para obtener más información: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html

Nuestras responsabilidades

- La ley nos obliga a mantener la privacidad y seguridad de su información privada.
- Le informaremos de inmediato si se produce un incumplimiento que comprometa la privacidad o seguridad de su información privada.
- Debemos respetar las responsabilidades y prácticas de privacidad descritas en este Aviso y brindarle una copia de este.
- No utilizaremos ni compartiremos su información privada con otros fines que no sean los descritos aquí, a menos que usted nos indique por escrito que podemos. Si usted nos indica que podemos, podrá cambiar de opinión en cualquier momento. En dicho caso, infórmenos por escrito.

Para obtener más información: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html

Cambios de los términos de este Aviso

Horizon BCBSNJ y sus compañías afiliadas se reservan el derecho a cambiar los términos de este Aviso, y los cambios se aplicarán a toda la información privada que tengamos sobre usted. Nuestras políticas pueden cambiar, ya que las revisamos y modificamos periódicamente. El nuevo Aviso estará disponible si lo solicita, en nuestro sitio web y le enviaremos una copia si se producen cambios importantes.

Este Aviso entró en vigencia el **23 de septiembre de 2013**.

Se revisó por última vez el **7 de noviembre de 2022**.

Este Aviso de prácticas de privacidad se aplica a las siguientes organizaciones

Las compañías afiliadas de Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey, las cuales son licenciatarias independientes de Blue Cross and Blue Shield Association, son las siguientes:

Horizon Healthcare Services, Inc. que opera bajo el nombre de Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey

Horizon Healthcare of New Jersey, Inc. que opera bajo el nombre de Horizon NJ Health

Horizon Healthcare Dental, Inc.

Horizon Insurance Company

Healthier New Jersey Insurance Company que opera bajo el nombre de Braven Health

Horizon Casualty Services, Inc.*

Horizon Mutual Holdings, Inc.*

* Estas compañías afiliadas no son entidades cubiertas sujetas a las reglas federales de privacidad.

Los proveedores de atención médica de la red de proveedores de Horizon BCBSNJ pueden participar con Horizon BCBSNJ en un sistema de atención organizada, denominado "acuerdo de atención médica organizada". Horizon BCBSNJ y estos proveedores pueden intercambiar su información privada según sea necesario para llevar a cabo operaciones de tratamiento, pago y atención médica relacionadas con el acuerdo de atención médica organizada.

Spanish (Español): Para ayuda en español, llame al **1-855-477-AZUL (2985)**.
Chino (中文): 如需中文協助, 請致電 **1-800-355-BLUE (2583)**.

Los nombres y los símbolos de Blue Cross® y Blue Shield® son marcas registradas de Blue Cross and Blue Shield Association. El nombre y los símbolos de Horizon® son marcas registradas de Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey. © 2021 Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey. Three Penn Plaza East, Newark, New Jersey 07105. Privacy Office, Three Penn Plaza East, PP-16F Newark, NJ 07105-2200. EC005810 (0620)