



CIGNA HealthCare

Aviso Sobre Practicas de PRIVACIDAD – Grupo médico de CIGNA

ESTE AVISO DESCRIBE COMO LA INFORMACION DE SALUD SOBRE USTED, COMO PACIENTE DE CIGNA MEDICAL GROUP, PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA Y COMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACION. POR FAVOR LEALA DETENIDAMENTE.

Este aviso entra en vigor el 14 de abril de 2003

CIGNA Medical Group (CMG) se ha comprometido a mantener y proteger la confidencialidad de la información personal y delicada de nuestros miembros. Se nos requiere por ley federal y estatal que protejamos la privacidad de su información de salud individualmente identificable y otra información personal y que le enviemos este Aviso sobre nuestras políticas, cuidados y prácticas. Cuando utilicemos o divulguemos su información confidencial estaremos obligados por los términos de este Aviso o nuestro aviso modificado, si lo modificamos. CMG coloca una copia de este Aviso actual en todos nuestros centros de atención médica en lugares visibles en todo momento.

Cómo protegemos su privacidad

CMG no divulgará información confidencial sin su autorización a menos que sea necesario para proveer servicios de atención médica para apoyar nuestros programas o de cualquier otra manera requerida o permitida por la ley. Cuando necesitemos divulgar información individualmente identificable, seguiremos las políticas que se describen en este Aviso para proteger su confidencialidad.

Las localidades de CMG en las que hay información confidencial, cuentan con procedimientos para acceder,

marcar y guardar los registros confidenciales. El acceso a la áreas cerradas al público dentro de nuestras instalaciones está limitado a personal autorizado. Restringimos el acceso interno a su información confidencial a los empleados de CIGNA HealthCare que necesiten saber esa información para realizar nuestro trabajo. CIGNA HealthCare capacita a sus empleados sobre políticas y procedimientos diseñados para proteger su privacidad. Nuestra Oficina de Privacidad monitorea cómo seguimos esas políticas y procedimientos y educa a nuestra organización sobre este importante tema.

Cómo utilizamos y divulgamos su información confidencial

Al realizar nuestras actividades, CMG creará registros sobre usted y los tratamientos y servicios que le proveemos. Los términos de este Aviso se aplican a todos los registros que contienen su información de salud personal que son creados o retenidos por CMG. Esta información confidencial está contenida en sus expedientes médicos e incluye notas del médico, resultados de laboratorio, rayos X, optometrías e información de farmacia (historial de medicamentos). No utilizaremos o divulgaremos su información confidencial a otros sin su autorización, excepto para los siguientes propósitos:

■ **Tratamiento.** Los profesionales del cuidado de la salud, como por ejemplo enfermeros, médicos, farmacéuticos, optometristas y educadores de salud pueden ver y usar su información confidencial para poder determinar su plan de cuidado. Podemos compartir la información sobre usted para poder ayudarlo a recibir los servicios que puede necesitar y para tratarlo, como por ejemplo solicitar pruebas de laboratorio y usar los resultados. También podemos divulgar su información confidencial a otro proveedor de atención médica para su provisión, coordinación o administración de su cuidado médico o servicios relacionados.

“CIGNA Medical Group” se refiere a la group de proveedores de servicios medicos de CIGNA HealthCare of Arizona, Inc.

■ **Pago.** Podemos utilizar y divulgar su información confidencial para determinar y cumplir con nuestra responsabilidad de proveerle beneficios de salud — por ejemplo, para realizar determinaciones de cobertura, realizar reclamaciones y coordinar beneficios con otra cobertura que usted pueda tener.

■ **Operaciones de cuidado médico.** Podemos utilizar y divulgar su información confidencial para nuestras operaciones de cuidado médico – por ejemplo, proveer servicio a cliente y realizar evaluaciones de calidad y actividades de mejora. Otras operaciones de salud pueden incluir y proveer recordatorios de citas o enviarle información sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud.

■ **Divulgaciones a proveedores de CIGNA HealthCare y organizaciones de acreditación.** Podemos divulgar su información confidencial a compañías con las cuales contratamos, si la necesitan para realizar los servicios que les requerimos — por ejemplo vendedores que nos ayudan a proveer información importante y guía a miembros con padecimientos crónicos como diabetes o asma. CMG también revela información confidencial a los auditores del Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad (NCQA) cuando reúnen datos del Conjunto de Información del Empleador para Planes de Salud (Health Plan Employer Data and Information Set, HEDIS®) con fines de medición de calidad. Cuando entramos en este tipo de acuerdo, obtenemos un convenio escrito para proteger su información confidencial.

■ **Divulgación a parientes, amigos cercanos y otras personas que proporcionan atención.** Podemos divulgar su información personal de salud a un miembro de la familia, pariente, un amigo cercano u otra persona identificada por usted cuando usted esté presente durante la divulgación, o en otro caso, disponible antes de la divulgación. Si tiene objeciones en cuanto a esta divulgación, por favor notifíquesele a su proveedor.

Si usted no está presente, está incapacitado o en una circunstancia de emergencia, podemos ejercer nuestro juicio profesional para determinar si una divulgación es para bien de sus intereses. Si divulgamos su información personal de salud a un miembro de su familia, otro pariente o a un amigo cercano, divulgaremos sólo aquella información que es directamente relevante a la participación de esa persona con su atención médica o pago relacionado con su atención médica. También podemos divulgar información personal de salud para notificar (o para asistir en la notificación) sobre su ubicación, condición general o muerte a tales personas.

■ **Comunicaciones.** Cuando nos encontramos con usted en persona, podemos utilizar su información confidencial para alentarle a comprar o utilizar un producto o servicio que no es parte de los beneficios de salud que nosotros proveemos. También podemos utilizar o divulgar su información confidencial para proveerle un regalo promocional con un valor nominal.

■ **Actividades de salud pública.** Podemos divulgar su información confidencial para el siguiente propósito de salud pública: (1) para proveer información sobre la salud a autoridades públicas de salud que estén autorizadas por ley a recibir esta información para el propósito de prevenir o controlar enfermedades, lesiones o incapacidad, e inmunizaciones; (2) para informar sobre abuso a menores o negligencia y abuso a adultos incluyendo violencia doméstica a autoridades gubernamentales que estén autorizadas por ley a recibir este tipo de informes; (3) para informar sobre un producto o actividad que esté regulado por el U.S. Food and Drug Administration (FDA) a una persona responsable por la calidad, seguridad o efectividad del producto o actividad; y (4) para alertar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad transmisible, si estuviéramos autorizados por ley a realizar este aviso.

■ **Actividades de supervisión de salud.** Podemos divulgar información confidencial a una agencia gubernamental que sea legalmente responsable de la supervisión del sistema de atención médica o de asegurar el cumplimiento de las reglas de los programas de beneficios del gobierno, como Medicare o AHCCCS u otros programas regulatorios que necesiten información de salud para determinar el cumplimiento.

■ **Para investigación.** Podemos divulgar su información confidencial para propósitos de investigación, sujetos a estrictas restricciones legales.

■ **Para acatar la ley.** Podemos utilizar y divulgar su información confidencial para acatar la ley.

■ **Procedimientos y/o administrativos.** Podemos divulgar su información confidencial en para un procedimiento judicial y/o administrativo o en respuesta a una orden legal.

■ **Cuerpos encargados de imponer el cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar su información confidencial a la policía u otros oficiales de agencias encargadas de imponer el cumplimiento de la ley o en cumplimiento con una orden de la corte u otro proceso autorizado por la ley.

** HEDIS es una marca registrada del Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad (NCQA)

-
- **Salud o Seguridad.** Podemos divulgar su información confidencial para prevenir o disminuir una amenaza seria e inminente a su salud o seguridad a la salud y seguridad del público en general.
 - **Funciones del gobierno.** Podemos divulgar su información confidencial a varios departamentos del

gobierno como la milicia de los EE.UU. o el Departamento de Estado de los EE.UU.

- **Indemnización a trabajadores por accidentes laborales** Podemos divulgar su información confidencial cuando sea necesario para cumplir con las leyes de indemnización a trabajadores por accidentes laborales.

Usos y divulgaciones con su autorización por escrito

No utilizaremos o divulgaremos su información confidencial para ningún otro propósito que los que se describen en este Aviso sin su autorización por escrito. Por ejemplo, no suministraremos información confidencial a una organización de investigación o a un posible empleador sin su autorización firmada. Usted puede revocar una autorización que haya dado anteriormente, enviando una solicitud por escrito a CMG a menos que hayamos realizado acciones basadas en esta autorización.

Usos y divulgaciones de su información altamente confidencial. Además, las leyes federales

y estatales requieren protecciones especiales de privacidad para cierta información altamente confidencial sobre usted (“Información altamente confidencial”), incluyendo el subconjunto de su información personal de expediente médico que: (1) es mantenido en notas de psicoterapia; (2) es sobre prevención, tratamiento y remisión de abuso de alcohol y fármacodependencia; (3) es sobre exámenes, diagnóstico o tratamiento de VIH/SIDA; (4) es sobre enfermedades venéreas(s); o (5) es sobre exámenes genéticos. Para que podamos divulgar su información altamente confidencial para otro propósito que no sea el que permite la ley, debemos obtener su autorización por escrito.

Sus derechos individuales

Usted tiene los siguientes derechos en cuanto a la información personal de salud que el Grupo médico de Cigna (CMG) crea o mantiene sobre usted:

- **Derecho a solicitar restricciones adicionales.** Puede solicitar restricciones sobre nuestra divulgación de su información confidencial para tratamiento, pago y operaciones de atención médica que se explican en este Aviso. Aunque consideraremos todas las solicitudes de restricciones adicionales cuidadosamente, no se nos requiere que estemos de acuerdo con una restricción solicitada.
- **Derecho a recibir comunicaciones confidenciales.** Puede solicitar recibir comunicaciones de su información confidencial por parte nuestra a través de medios de comunicación alternativos o en ubicaciones alternativas. Contemplaremos las solicitudes razonables siempre que sea posible.
- **Derecho a inspeccionar y copiar su información confidencial.** Puede solicitar el inspeccionar u obtener una copia de su información confidencial incluida en ciertos de nuestros registros que mantenemos. En circunstancias limitadas, le podemos negar el acceso a una porción de sus registros.
- **Derecho a corregir sus registros.** Tiene el derecho de pedirnos que corrijamos su información confidencial que está contenida en nuestros registros. Si determinamos que el registro es erróneo, y la ley nos permite corregirlo, lo corregiremos. Si otro proveedor de atención médica creó la información

que desea cambiar, deberá pedirle a ese proveedor que corrija la información.

- **Derecho a recibir un control de divulgaciones.** A pedido, usted puede obtener un control de divulgaciones que hemos hecho de su información confidencial en o después del 14 de abril de 2003. El control que proveemos no incluirá las divulgaciones realizadas para tratamiento, pago u operaciones de atención médica, divulgaciones autorizadas por usted, divulgaciones realizadas seis años antes de la fecha de su solicitud y otras ciertas divulgaciones que son permitidas por la ley. Si solicita un control más de una vez durante cualquier período de 12 meses, le cobraremos una suma razonable por cada declaración de control después del primero.
- **Derecho a recibir una copia en papel de este Aviso.** A pedido, puede obtener una copia adicional de este Aviso en cualquiera de nuestros centros de atención médica.

Si desea realizar cualquiera de las solicitudes enumeradas anteriormente bajo “Derechos individuales”, por favor realice la solicitud en cualquiera de nuestros Centros de Atención Médica. Le podemos pedir que realice su solicitud por escrito. Una vez que hayamos recibido su solicitud por escrito, la responderemos.

■ **Para más información o reclamos.** Si desea más información sobre sus derechos de privacidad, si está preocupado de que hayamos violado sus derechos de privacidad o si no está de acuerdo con una decisión que hemos tomado sobre su información confidencial, puede ponerse en contacto con nosotros. También puede presentar quejas por escrito en la Secretaría del Departamento de Salud y Recursos Humanos de los EE.UU. A pedido le proveeremos la dirección correcta de la Secretaría. No tomaremos ninguna medida contra usted si presenta una queja en la Secretaría o a

nosotros.

Se puede poner en contacto con nosotros en:
Privacy Officer
CIGNA Medical Group
CIGNA HealthCare of Arizona
11001 N. Black Canyon Highway
Phoenix, AZ 85029
Número de teléfono: (602) 906-2800

Podemos cambiar los términos de este Aviso en cualquier momento. Si cambiamos este Aviso, podemos hacer que los términos del nuevo Aviso sean efectivos para toda su información confidencial que mantenemos, incluyendo cualquier información que hayamos creado o recibido antes de emitir el nuevo aviso. Si cambiamos este Aviso, le daremos el nuevo aviso cuando se presente para servicios en uno de nuestros centros de atención médica. Además, colocaremos cualquier nuevo aviso en cada uno de nuestros centros de atención médica en un lugar visible.

