

**UNIVERSAL CARE**  
**Aviso sobre normas referentes a privacidad**  
**En vigor a partir del 14 de abril del 2003**

**EN ESTE AVISO SE DESCRIBE LA MANERA EN QUE SE PUEDE USAR Y DIVULGAR  
INFORMACIÓN MÉDICA REFERENTE A USTED, Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A  
DICHA INFORMACIÓN.  
LEA ESTE AVISO DETENIDAMENTE.**

La protección de la información médica referente a usted es muy importante para Universal Care. Nos consta que usted confía en que protegeremos la privacidad y confidencialidad de dicha información. En este aviso se explica cómo podremos usar y compartir su información y cuáles son sus derechos sobre privacidad.

**NUESTRAS NORMAS REFERENTES A PRIVACIDAD**

Mantenemos salvaguardas físicas, electrónicas y de procesos con el fin de restringir el acceso no autorizado a la información médica privada de nuestros miembros, tanto presentes como pasados. Entre dichas salvaguardas se incluyen edificios de oficinas protegidos, archivos cerrados con llave, sistemas de redes de computadoras controladas y contraseñas. El acceso de los empleados a su información médica se limita a las necesidades de la organización, es decir, la administración de su atención médica, la toma de decisiones relativas a sus beneficios, el pago de sus reclamos médicos, la realización de evaluaciones sobre calidad y la prestación de servicio al cliente.

Exigimos que todos nuestros empleados observen las normas y procedimientos referentes a privacidad. Si descubrimos que un empleado no ha observado estos requisitos, tomaremos las medidas oportunas.

Otras personas con las que mantenemos relaciones comerciales también tienen que proteger su información médica en caso de que se la proporcionemos. Hemos formalizado acuerdos especiales con estas personas que les obligan a mantener su información confidencial en caso de que se la proporcionemos por una razón específica. La razón estará relacionada con la obtención de asistencia en nuestras operaciones de atención médica o con la prestación de servicios a usted. Si descubrimos que uno de ellos no ha observado estos procesos, tomaremos las medidas oportunas.

**¿QUÉ SIGNIFICA “INFORMACIÓN MÉDICA”?**

“Información médica” es aquella información relativa a usted que se utiliza para su identificación, incluida su fecha de nacimiento, su domicilio, su número de identificación de miembro y su número del seguro social. También se incluye en ella datos referentes a todo trastorno médico o de salud mental presente, pasado o futuro, la evaluación y tratamiento de dicho trastorno, así como los servicios médicos afines.

**CÓMO RECIBIMOS INFORMACIÓN REFERENTE A USTED**

Recibimos información acerca de nuestros miembros de varias maneras, dependiendo del plan de beneficios que tenga cada persona. Los ejemplos que figuran a continuación podrían o no aplicarse específicamente al caso de usted:

- De su formulario de inscripción
- De los médicos, clínicas, laboratorios y hospitales que proporcionan atención médica
- De los empleadores, un plan de Medi-Cal, Medicare o de un patrocinador o asociación de beneficios
- De agencias de información médica o de consumidores, o de terceros
- De nuestros afiliados, grupos médicos bajo contrato, o nuestro gerente de beneficios farmacéuticos

### **CÓMO PODEMOS USAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN REFERENTE A USTED**

Las siguientes categorías describen las maneras en que se nos permite usar y compartir la información médica de nuestros miembros y pacientes. No todas las categorías indican cada uno de los usos o divulgación. Además, los ejemplos podrían no aplicarse a todos nuestros miembros o a aquellos pacientes que nos han sido asignados por otro plan médico.

**Para tratamiento:** Podremos compartir información médica con sus doctores u hospitales para asistirles en la prestación de atención médica para usted. También podremos compartirla con otras personas o entidades para asistirles en la coordinación y administración de su atención médica.

**Para pago:** Revisamos, aprobamos y pagamos los reclamos médicos que nos son enviados por su atención médica. Cuando hacemos esto compartimos información con los doctores, clínicas y demás personas y entidades que nos facturan por la atención proporcionada. Además, podremos enviar facturas a otros planes u organizaciones médicas para su pago.

**Para operaciones de atención médica:** Podremos usar información que figura en su expediente médico para juzgar la calidad de la atención médica que usted recibe. También podremos usar esta información en la administración general de su plan médico, en auditorías reglamentarias o de otro tipo, en investigaciones legales, en nuestro programa de fraudes y abusos, al verificar su elegibilidad, inscripción o cantidad de asistencia médica y al verificar la calidad de los servicios que proporcionamos.

**Para recordatorios de citas médicas, alternativas de tratamiento, y beneficios y servicios relacionados con la salud:** Podremos usar su información médica protegida para comunicarnos con usted acerca de recordatorios de citas médicas, información sobre alternativas de tratamiento, u otros beneficios y servicios relacionados con la salud que puedan ser de interés para usted.

### **OTROS USOS DE SU INFORMACIÓN MÉDICA**

- Usted o su médico, hospital y otros proveedores de atención médica podrán apelar las decisiones tomadas por Universal Care, o presentar una queja acerca de la manera en que administramos su atención. Su información médica podrá usarse de modo que podamos tomar decisiones acerca de estas apelaciones y quejas.
- Podremos compartir su información médica con el gobierno federal cuando éste verifique si estamos cumpliendo las normas sobre privacidad.
- Un tribunal de justicia podrá en ciertas ocasiones ordenarnos proporcionar su información médica a otra persona.

- También podremos compartir su información médica si así lo requiriera la ley.

### **CUÁNDO SE NECESITA SU PERMISO POR ESCRITO**

Si necesitáramos compartir su información médica con algún fin no incluido en las categorías de tratamiento, pago de reclamos y operaciones de atención médica, solicitaremos su permiso por escrito. Si nos concede su permiso, podrá retirarlo por escrito en cualquier momento.

### **¿CUÁLES SON SUS DERECHOS SOBRE PRIVACIDAD?**

- Usted tiene el derecho de pedirnos que no usemos ni compartamos su información médica personal de las maneras indicadas anteriormente. Es posible que no podamos estar de acuerdo con su petición.
- Usted tiene el derecho de pedirnos que nos comuniquemos con usted de una cierta manera, si piensa que es necesario para su seguridad. Por ejemplo, podrá pedirnos que nos comuniquemos con usted solamente por escrito, o a una dirección o apartado postal diferente. Asimismo, podrá pedirnos que no le enviemos nada, y que solamente nos comuniquemos con usted a un determinado número de teléfono. Si por alguna razón no pudiéramos hacerlo, le notificaremos la razón de ello.
- Usted, o su representante personal, tienen el derecho de obtener una copia de su información médica. Si usted realiza esta petición, deberá hacerlo por escrito. Podremos cobrarle una cuota por el costo de la copia y por la entrega de la misma. Le informaremos si existe algún cargo y la cantidad de dicho cargo. La ley nos permite reservarnos cierta información en algunos casos. Si no podemos proporcionar la información le notificaremos la razón.
- Usted tiene el derecho de pedir que se enmiende la información en su expediente, si cree que ésta no es completa o correcta. Podremos denegar su petición en ciertos casos y, si no estamos de acuerdo en cambiar la información, se lo notificaremos.
- Si no realizamos los cambios que solicita, podrá pedir que reconsideremos nuestra decisión. También podrá enviarnos una declaración por escrito indicando por qué no está de acuerdo, la cual quedará incluida en su expediente.

#### **\*\*\*\*\*IMPORTANTE\*\*\*\*\***

**SI USTED HA SELECCIONADO UN GRUPO MÉDICO BAJO CONTRATO PARA SU ATENCIÓN MÉDICA, UNIVERSAL CARE NO TENDRÁ COPIAS COMPLETAS DE SU EXPEDIENTE MÉDICO. SI DESEA REVISAR, CAMBIAR U OBTENER UNA COPIA DE SU EXPEDIENTE MÉDICO, DIRÍJASE AL MÉDICO O CLÍNICA QUE HAYA SELECCIONADO PARA SU ATENCIÓN MÉDICA.**

A partir del 14 de abril del 2003, nos podrá pedir una lista de las divulgaciones no rutinarias de su información médica. En esta lista no se incluirán las ocasiones en las que hayamos compartido información con usted o terceros con su permiso por escrito, ni cuando la compartamos con fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Podrá recibir una lista gratis cada 12 meses. Podremos cobrarle una cuota razonable si pide más de una lista durante dicho plazo. En la lista se incluirá la siguiente información:

- Con quién compartimos su información médica,
- Cuándo la compartimos,
- Por qué razón la compartimos, y
- Qué información compartimos.

**CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS**  
**PARA EJERCER SUS DERECHOS SOBRE PRIVACIDAD**

Si usted desea ejercer alguno de los derechos sobre privacidad explicados en el presente Aviso, llámenos o escríbanos a:

<p><b>Universal Care Privacy Office</b>  <b>1600 East Hill Street</b>  <b>Signal Hill, CA 90755</b>  <b>562-424-6200, extensión 4498</b>  <b>Núm. TDD: 1-866-321-5955</b></p>
---

**¿SE SIENTE PREOCUPADO POR SU PRIVACIDAD?**

Si considera que no hemos protegido su privacidad y desea presentar una queja, podrá llamar o escribir a la dirección y número de teléfono indicados. También podrá dirigirse al Departamento de Servicios de la Salud de EE.UU., explicando por escrito su motivo de preocupación y enviándolo al siguiente lugar:

<p><b>Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services</b>  <b>Office for Civil Rights</b></p> <p><b>Attention: Regional Manager</b>  <b>50 United Nations Plaza, Room 322</b>  <b>San Francisco, CA 94102</b></p> <p><b>Si desea más información, llame al (800) 368-1019</b>  <b>ó</b>  <b>U.S. Office for Civil Rights, al (866) OCR-PRIV (866-627-7748)</b>  <b>ó (866) 788-4989 (TTY)</b></p>
---

**NO SERÁ SANCIONADO POR PRESENTAR UNA QUEJA. Podrá también ejercer sus derechos sobre privacidad sin temor a ser castigado.**

**CAMBIOS EN EL AVISO DE NORMAS SOBRE PRIVACIDAD**

Universal Care debe obedecer el Aviso actualmente en vigor. Tenemos el derecho de modificar estas normas referentes a privacidad. Si realizamos cambios después del 14 de abril del 2003, modificaremos este Aviso y se lo enviaremos a usted.

Si desea más copias de este Aviso, comuníquese con la Oficina de Privacidad de Universal Care a la dirección y número de teléfono indicados anteriormente.

También podrá encontrar este Aviso en nuestro sitio web:

**<http://www.universalcare.com>**

**¿TIENE ALGUNA PREGUNTA?**

Si tiene alguna pregunta acerca de este Aviso y desea más información, comuníquese con nuestra Oficina de Privacidad al **562-424-6200, extensión 4498**.