



HIPAA Notice of Privacy Practices

The original effective date of this notice was April 14, 2003. This notice was most recently revised in November 2023.

THIS NOTICE DESCRIBES HOW MEDICAL INFORMATION ABOUT YOU MAY BE USED AND DISCLOSED AND HOW YOU CAN GET ACCESS TO THIS INFORMATION. PLEASE REVIEW IT CAREFULLY.

Information about your health and health benefits is private. The law says we must keep this kind of information, called PHI, safe for our members. That means if you're a member right now or if you used to be, your information is safe.

We get information about you from state agencies for Medi-Cal and the Children's Health Insurance Program after you become eligible and sign up for our health plan. We also get it from your doctors, clinics, labs, and hospitals so we can OK and pay for your healthcare.

Federal law says we must tell you what we have to do to protect PHI that's told to us on the phone, written on paper, or saved on a computer. We also have to tell you how we keep it safe. To protect PHI that is:

- On paper, we:
 - Lock our offices and files
 - Destroy paper with health information so others can't get it
- Saved on a computer, we:
 - Use passwords so only the right people can get in
 - Use special programs to watch our systems
- Used or shared by people who work for us, doctors, or the state, we:
 - Make rules for keeping information safe (called policies and procedures)
 - Teach people who work for us to follow the rules

When is it OK for us to use and share your PHI?

We can share your PHI with your family or a person you choose who helps with or pays for your healthcare, if you tell us it's OK. Sometimes, we can use and share it **without** your OK:

- **For your medical care (treatment)**
 - To help doctors, hospitals and others get you the care you need
- **For payment reasons**
 - To share information with the doctors, clinics, and others who bill us for your care
 - When we say we'll pay for healthcare or services before you get them
 - To support you and help you get available benefits
- **For healthcare business reasons (operations)**
 - To help with audits, fraud and abuse prevention programs, planning, and everyday work
 - To find ways to make our programs better

We may get your PHI from different sources, and we may give your PHI to health information exchanges for payment, healthcare operations, and treatment. If you don't want this, please visit [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) for more information.

- **For public health reasons**
 - To help public health officials keep people from getting sick or hurt
- **With others who help with or pay for your care**
 - With your family or a person you choose who helps with or pays for your healthcare, if you tell us it's OK
 - With someone who helps with or pays for your healthcare, if you can't speak for yourself and it's best for you

We must get your OK in writing before we use or share your PHI for all but your care, payment, everyday business, research, or other things listed below. We have to get your written OK before we share psychotherapy notes from your doctor about you. We also would need your written OK if we were going to sell your PHI or to use or share it for marketing.

You may tell us in writing that you want to take back your written OK. We can't take back what we used or shared when we had your OK. But we will stop using or sharing your PHI in the future.

Other ways we can — or the law says we have to — use your PHI:

- To help the police and other people who make sure others follow laws
- To report abuse and neglect
- To answer legal documents, like court orders
- To give information to health oversight agencies for things like audits or exams
- To help coroners, medical examiners, or funeral directors find out your name and cause of death
- To help when you've asked to give your body parts to science
- For research
- To keep you or others from getting sick or badly hurt
- To help people who work for the government with certain jobs, such as helping veterans with benefits
- To give information to workers' compensation if you get sick or hurt at work

What are your rights?

- You can ask to look at your PHI and get a copy of it. We will have 30 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know. We don't have your whole medical record, though. **If you want a copy of your whole medical record, ask your doctor or health clinic.**
- You can ask us to change the medical record we have for you if you think something is wrong or missing. We will have 60 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know.
- Sometimes, you can ask us not to share your PHI. But we don't have to agree to your request.
- You can ask us to send PHI to a different address than the one we have for you or in some other way. We can do this if sending it to the address we have for you may put you in danger.
- You can ask us to tell you all the times over the past six years we've shared your PHI with someone else. This won't list the times we've shared it because of healthcare, payment, everyday healthcare business, or some other reasons we didn't list here. We will have 60 days to send it to you. If we need more time, we have to let you know.

- You can ask for a paper copy of this notice at any time, even if you asked for this one by email.
- If you pay the whole bill for a service, you can ask your doctor not to share the information about that service with us.

What do we have to do?

- The law says we must keep your PHI private except as we've said in this notice.
- We must tell you what the law says we have to do about privacy.
- We must do what we say we'll do in this notice.
- We must send your PHI to some other address or in a way other than regular mail if you ask for reasons that make sense, like if you're in danger.
- We must tell you if we have to share your PHI after you've asked us not to.
- If state laws say we have to do more than what we've said here, we'll follow those laws.
- We have to let you know if we think your PHI has been breached.

Contacting you

We, along with our affiliates and/or vendors, may call or text you, using an automatic telephone dialing system and/or an artificial voice. We only do this in line with the Telephone Consumer Protection Act (TCPA). The calls may be to let you know about treatment options or other health-related benefits and services. If you do not want to be reached by phone, just let the caller know, and we won't contact you in this way anymore. Or you may call **844-203-3796 (TTY 711)** to add your phone number to our Do Not Call list.

What if you have questions?

If you have questions about our privacy rules or want to use your rights, please call Customer Care Center at **800-407-4627 (TTY 711)**, or **888-285-7801 (TTY 711)** for members in Los Angeles, Monday through Friday from 7 a.m. to 7 p.m. Pacific time. If you're deaf or hard of hearing, call **TTY 711**.

To see more information

To read more information about how we collect and use your information, your privacy rights, and details about other state and federal privacy laws, please visit our Privacy web page at <https://www.anthem.com/ca/privacy/>.

What if you have a complaint?

We're here to help. If you feel your PHI hasn't been kept safe, you may call Customer Care Center or contact the Department of Health and Human Services. Nothing bad will happen to you if you complain.

Write to or call the Department of Health and Human Services:

[Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services

90 Seventh St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Phone: **800-368-1019**

TDD: **800-537-7697**

Fax: 415-437-8329]

We reserve the right to change this Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) notice and the ways we keep your PHI safe. If that happens, we'll tell you about the changes. We'll also post them on the web at anthem.com/ca/medi-cal.

Race, ethnicity, language, sexual orientation, and gender identity

We may infer, receive, and/or maintain race, ethnicity, language, sexual orientation, and gender identity information about you. We protect this information as described in this notice.

We use this information to:

- Make sure you get the care you need
- Create programs to improve health outcomes
- Create and send health education information
- Let doctors know about your language needs
- Provide interpretation and translation services

We do **not** use this information to:

- Issue health insurance
- Decide how much to charge for services
- Determine benefits
- Share with unapproved users

Your personal information

We may ask for, use, and share personal information (PI) as we talked about in this notice. Your PI is not public and tells us who you are. It's often taken for insurance reasons. PI can include different things like website usernames and passwords that you use, bank account numbers, and your job history. Your PI may be the same as PHI if it relates to your healthcare or your health plan. We protect your PI and your PHI as we talked about in this notice.

- We may use your PI to make decisions about your:
 - Health
 - Habits
 - Hobbies
- We may get PI about you from other people or groups like:
 - Doctors
 - Hospitals
 - Other insurance companies
- We may share PI with people or groups outside of our company without your OK in some cases.
- We'll let you know before we do anything where we have to give you a chance to say no.
- We'll tell you how to let us know if you don't want us to use or share your PI.
- You have the right to see and change your PI.
- We make sure your PI is kept safe.

This information is available for free in other languages. Please contact our Customer Care Center number at **800-407-4627 (TTY 711)**, or **888-285-7801 (TTY 711)** for members in Los Angeles, Monday through Friday from 7 a.m. to 7 p.m. Pacific time.

[Anthem Blue Cross is the trade name of Blue Cross of California. Anthem Blue Cross and Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. are independent licensees of the Blue Cross Association. Anthem is a registered trademark of Anthem Insurance Companies, Inc. Blue Cross of California is contracted with L.A. Care Health Plan to provide Medi-Cal Managed Care services in Los Angeles County.]

Revised November 2023



Aviso de Prácticas de Privacidad de la HIPAA

La fecha de entrada en vigencia original de este aviso fue el 14 de abril de 2003. Este aviso fue revisado más recientemente en noviembre de 2023.

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELO CON ATENCIÓN.

La información sobre su salud y sus beneficios de salud es privada. La ley dice que debemos mantener esta clase de información, llamada PHI, segura para nuestros miembros. Eso significa que si en este momento usted es un miembro o si usted solía serlo, su información está segura.

Obtenemos información sobre usted de agencias estatales para Medi-Cal y el Programa de Seguro de Salud para Niños después de que usted es encontrado elegible y se inscribe en nuestro plan médico. También la obtenemos de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales de modo que podamos aprobar y pagar su cuidado médico.

La ley federal dice que debemos informarle lo que dice la ley que tenemos que hacer para proteger la PHI que nos fue dicha por teléfono, por escrito o guardada en una computadora. También tenemos que decirle cómo la mantenemos segura. Para proteger la PHI:

- En papel, nosotros:
 - Tenemos bajo llave nuestras oficinas y archivos
 - Destruimos el papel con información de salud de modo que otros no puedan tener acceso a ella
- Guardada en computadora, nosotros:
 - Utilizamos contraseñas de modo que solo las personas correctas pueden tener acceso a ella
 - Utilizamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas
- Utilizada o compartida por personas que trabajan para nosotros, médicos o el estado, nosotros:
 - Creamos normas para mantener segura la información (llamadas políticas y procedimientos)
 - Enseñamos a las personas que trabajan para nosotros a seguir las normas

¿Cuándo está bien para nosotros utilizar y compartir su PHI?

Podemos compartir su PHI con su familia o una persona que usted elija que ayude o pague por su cuidado médico, si usted nos dice que está bien. Algunas veces, podemos utilizarla y compartirla **sin** su aprobación:

- **Para su cuidado médico (tratamiento)**
 - Para ayudar a los médicos, hospitales y otros a brindarle el cuidado que usted necesita
- **Para razones de pago**
 - Para compartir información con los médicos, clínicas y otros que nos facturan por su cuidado
 - Cuando decimos que pagaremos por el cuidado médico o los servicios antes de que usted los reciba
 - Para apoyarlo y ayudarlo a recibir los beneficios disponibles

- **Para razones comerciales de cuidado de salud (operaciones)**

- Para ayudar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y el trabajo diario
- Para encontrar formas de mejorar nuestros programas

Podríamos obtener su PHI de fuentes diferentes y podríamos dar su PHI a intercambios de información de salud para pagos, operaciones médicas y tratamiento. Si no desea esto, visite anthem.com/ca/medi-cal para obtener más información.

- **Para razones de salud pública**

- Para ayudar a los funcionarios de salud pública a evitar que las personas se enfermen o se hagan daño

- **Con otras personas que ayudan o pagan por su cuidado**

- Con su familia o una persona que usted elija que ayude o pague por su cuidado médico, si usted nos dice que está bien
- Con alguien que le ayuda o paga por su cuidado médico, si usted no puede hablar por sí mismo y es lo mejor para usted

Debemos obtener su aprobación por escrito antes de que utilicemos o compartamos su PHI para todo, salvo su cuidado, pago, actividades diarias, investigación u otras cosas listadas a continuación. Tenemos que obtener su aprobación por escrito antes de que compartamos informes de psicoterapia de su médico sobre usted. También necesitaríamos su aprobación por escrito si vamos a vender su PHI o usarla o compartirla para mercadeo.

Podría informarnos por escrito que desea retirar su aprobación escrita. No podemos retirar lo que hemos utilizado o compartido cuando tuvimos su aprobación. Pero detendremos la utilización o distribución de su PHI en el futuro.

Otras formas en las que podemos, o la ley dice que tenemos que, utilizar su PHI:

- Para ayudar a la policía y otras personas que se aseguran de que otros cumplan con las leyes
- Para denunciar abuso y abandono
- Para contestar documentos legales, como órdenes judiciales
- Para dar información a agencias de supervisión de la salud para cosas como auditorías o exámenes
- Para ayudar a médicos forenses, examinadores médicos o directores de funerales a averiguar su nombre y causa de muerte
- Para ayudar cuando usted ha pedido dar partes de su cuerpo a la ciencia
- Para investigación
- Para mantenerlo a usted y otros saludables o evitar que se lesionen gravemente
- Para ayudar a las personas que trabajan para el gobierno con ciertos trabajos, tal como ayudar a los veteranos con beneficios
- Para dar información a compensación para trabajadores si usted se enferma o se lesiona en el trabajo

¿Cuáles son sus derechos?

- Usted puede pedir ver su PHI y obtener una copia de esta. Tendremos 30 días para enviársela. Si necesitamos más tiempo, tenemos que informárselo. Aunque, no tenemos todo su registro médico. **Si desea una copia de todo su registro médico, pídasela a su médico o clínica de salud.**
- Puede pedirnos que cambiemos el registro médico que tenemos para usted si piensa que algo está equivocado o que falta. Tendremos 60 días para enviárselo. Si necesitamos más tiempo, tenemos que informárselo.
- Algunas veces, puede pedirnos que no compartamos su PHI. Pero no tenemos que aceptar su solicitud.
- Puede pedirnos que enviemos la PHI a una dirección diferente a la que tenemos para usted o de alguna otra manera. Podemos hacerlo si enviarla a la dirección que tenemos para usted puede ponerlo en peligro.
- Puede pedirnos que le informemos todas las veces durante los últimos seis años que hemos compartido su PHI con alguien más. Esto no listará las veces que la hemos compartido debido a cuidado médico, pago, actividades diarias de cuidado médico o algunos otros motivos que no enumeramos aquí. Tendremos 60 días para enviárselo. Si necesitamos más tiempo, tenemos que informárselo.
- Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si la pidió por correo electrónico.
- Si paga la factura completa por un servicio, puede pedirle a su médico que no comparta la información sobre ese servicio con nosotros.

¿Qué tenemos que hacer?

- La ley dice que debemos mantener su PHI en privado, excepto como hemos dicho en este aviso.
- Debemos decirle lo que dice la ley que tenemos que hacer sobre la privacidad.
- Debemos hacer lo que decimos que haremos en este aviso.
- Debemos enviarles su PHI a algunas otras direcciones o enviarla en una forma diferente del correo regular si lo pide por razones que tienen sentido, tal como si está en peligro.
- Debemos informarle si tenemos que compartir su PHI después de que nos ha pedido que no lo hagamos.
- Si las leyes del estado dicen que tenemos que hacer más de lo que hemos dicho aquí, seguiremos esas leyes.
- Tenemos que informarle si pensamos que su PHI ha sido violada.

Cómo lo contactaremos

Nosotros, junto con nuestros afiliados y/o proveedores, podríamos llamarlo o enviarle mensajes de texto mediante un sistema de marcación telefónica automática y/o una voz artificial. Lo hacemos únicamente conforme a la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA). Las llamadas podrían ser para darle a conocer opciones de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no quiere que lo contactemos por teléfono, dígaselo a la persona que lo llame y no lo contactaremos más por ese medio. O podría llamar al **844-203-3796 (TTY 711)** para agregar su número de teléfono a nuestra lista de “no llamar”.

¿Qué pasa si tiene preguntas?

Si tiene preguntas sobre nuestras normas de privacidad o desea usar sus derechos, llame al Centro de Atención al Cliente al **800-407-4627 (TTY 711)** o al **888-285-7801 (TTY 711)** para miembros en Los Angeles de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. hora del Pacífico. Si es sordo o tiene problemas auditivos, llame al **TTY 711**.

Para ver más información

Para leer más información sobre cómo recopilamos y utilizamos su información, sus derechos de privacidad y detalles sobre otras leyes estatales y federales de privacidad, visite nuestra página web de Privacidad en <https://www.anthem.com/ca/privacy/>.

¿Qué pasa si tiene una queja?

Estamos a su disposición para ayudar. Si cree que su PHI no ha sido mantenida segura, podría llamar al Centro de Atención al Cliente o contactar al Departamento de Salud y Servicios Humanos. No pasará nada malo si usted se queja.

Escriba o llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos:

[Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 Seventh St., Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Phone: **800-368-1019**
TDD: **800-537-7697**
Fax: 415-437-8329]

Nos reservamos el derecho de cambiar este aviso de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros de Salud (HIPAA) y las formas en que mantenemos segura su PHI. Si eso sucede, le informaremos acerca de los cambios. También los publicaremos en el sitio web en anthem.com/ca/medi-cal.

Raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género

Podríamos inferir, recibir y/o mantener información sobre raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género acerca de usted. Protegemos esta información según lo descrito en este aviso.

Utilizamos esta información para:

- Asegurarnos de que reciba el cuidado que usted necesita
- Crear programas para mejorar resultados de salud
- Crear y enviar información de educación sobre salud
- Informar a los médicos acerca de sus necesidades de idioma
- Proporcionar servicios de interpretación y traducción

No utilizamos esta información para:

- Emitir seguro médico
- Decidir cuánto cobrar por los servicios
- Determinar beneficios
- Compartir con usuarios no aprobados

Su información personal

Podríamos pedirle, utilizar y compartir información personal (PI) tal como lo conversamos en este aviso. Su PI no es pública y nos dice quién es usted. Con frecuencia se toma por razones del seguro. La PI puede incluir cosas como nombres de usuario y contraseñas de sitios web, números de cuenta bancaria y su historial laboral. Su PI podría ser igual que la PHI si se relaciona con su cuidado médico o su plan médico. Protegemos su PI y su PHI tal como hablamos en este aviso.

- Podríamos utilizar su PI para tomar decisiones sobre su:
 - Salud
 - Hábitos
 - Pasatiempos
- Podríamos obtener PI sobre usted de otras personas o grupos como:
 - Médicos
 - Hospitales
 - Otras compañías de seguro
- Podríamos compartir la PI con personas o grupos ajenos a nuestra compañía sin su aprobación en algunos casos.
- Le informaremos antes de hacer cualquier cosa, en donde tengamos que darle la oportunidad para que se niegue.
- Le diremos cómo informarnos si no quiere que utilicemos o compartamos su PI.
- Usted tiene derecho a ver y cambiar su PI.
- Nos aseguramos de que su PI se mantenga segura.

Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas. Póngase en contacto con nuestro número del Centro de Atención al Cliente al **800-407-4627 (TTY 711)** o al **888-285-7801 (TTY 711)** para miembros en Los Angeles de lunes a viernes de 7 a.m. to 7 p.m. hora del Pacífico.

[Anthem Blue Cross es el nombre comercial de Blue Cross of California. Anthem Blue Cross y Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. son licenciarios independientes de Blue Cross Association. Anthem es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc. Blue Cross of California tiene un contrato con L.A. Care Health Plan para proporcionar servicios de Atención Administrada de Medi-Cal en el Condado de Los Angeles.]

Revisado en noviembre de 2023