# Cualquiera puede ofrecer cobertura, pero Humana ofrece un toque más humano

## Principales características del programa de su plan

Sabemos que, para lograr su mejor estado de salud, las personas necesitan algo más que solo buenos beneficios. Necesitan un cuidado integral, con servicios y ofertas que las sigan haciendo sentir bien, incluso después de salir del consultorio médico. Por eso, nos complace proporcionarle los siguientes beneficios médicos, de salud del comportamiento y de farmacia, además de una variedad de beneficios adicionales que le ayudarán a sentirse lo mejor posible.

- Visitas al consultorio del médico
- Cuidado prenatal y posnatal
- Servicios hospitalarios
- Medicamentos recetados
- Proveedores dentro la red sin necesidad de referidos
- Beneficios para la vista para adultos
- Cuidado de la salud del comportamiento y servicios de asesoramiento

**Para obtener una lista completa de los beneficios y cómo utilizarlos, consulte el Manual del Afiliado en es-www.humana.com/SouthCarolinaHandbook. También puede solicitar una copia impresa llamando al 866-432-0001 (TTY: 711).**

### Información de contacto importante de Humana

| | |
|---|---|
| **Servicios para Afiliados** | **866-432-0001 (TTY: 711)** |
| **Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas** | **877-837-6952 (TTY: 711)** |
| **Línea de Crisis para la Salud del Comportamiento** | **833-364-2274 (TTY: 711)** |
| **CenterWell Pharmacy®** | **800-865-8715 (TTY: 711)** |
| **Servicio al Cliente de Go365** | **888-225-4669** |
| **Dirección postal** | **P.O. Box 14822, Lexington, KY 40512-4822** |
| **Sitio web** | **es-www.humana.com/HealthySouthCarolina** |

SCHKP3VSP_1024
HHP_11052024_M_10_WM_N

# Para los habitantes de South Carolina: mejor salud, mejor cuidado y mejor valor

En Humana Healthy Horizons®, la salud de nuestros afiliados está en el centro de todo lo que hacemos. Le animamos a que se ponga en contacto con nosotros y dé prioridad a su salud y bienestar. Al realizar una Evaluación de Riesgos para Salud (HRA, por sus siglas en inglés), podemos comprender sus necesidades generales y contactarle con los programas y servicios que le ayudarán a sentirse de la mejor manera, desde teléfonos inteligentes gratuitos y la coordinación del cuidado hasta la asistencia para la vivienda. Entendemos que nuestros afiliados necesitan algo más que un simple seguro de salud. Necesitan un aliado que les acompañe en los momentos difíciles y les guíe hacia la luz al final del túnel.

Nos preocupamos por usted y nos esforzamos por ofrecerle soluciones para los problemas que enfrenta a diario, mediante la entrega de servicios de valor añadido como:

- Programa de recompensas Go365 for Humana Healthy Horizons® para conductas saludables como consultas al médico, vacunas contra la influenza y pruebas de detección preventivas
- Herramientas digitales para ayudarle a manejar su salud
- Asistencia para la vivienda (hasta $750 una vez por vida)
- Servicios ampliados para la vista para adultos (examen anual de la vista y anteojos o lentes de contacto gratis cada dos años)
- Beneficios especiales para mamás:
  - Asiento de seguridad infantil para automóvil y cuna portátil gratuitos
  - Sacaleches gratuito
  - Recompensas por visitas al médico
  - Comidas prenatales para embarazos de alto riesgo
  - Comidas para después del alta hospitalaria
- Asistencia para la preparación del examen de Desarrollo Educacional General (GED, por sus siglas en inglés)
- Programas con recompensas de Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear y de Control del Peso
- Exámenes físicos deportivos gratuitos para niños de 6 a 18 años
- Cortes de cabello gratis para niños en su regreso a clases
- Y más

Puede encontrar más información sobre los servicios de valor añadido en su Manual del Afiliado en **es-www.humana.com/SouthCarolinaHandbook.**

**Complete su HRA en un plazo de 90 días a partir de la afiliación para obtener $30 en recompensas. Descargue la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons para comenzar. (Consulte las instrucciones en la página 7).**

## Búsqueda de proveedores en su plan

Su médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) es su principal fuente de cuidado de la salud y debe coordinar su cuidado. Puede consultar a cualquier proveedor dentro de nuestra red, incluidos especialistas y hospitales para pacientes hospitalizados, sin contar con un referido de su PCP. Le recomendamos que llame a su PCP para informarle que va a acudir al otro proveedor.

Si necesita un servicio o procedimiento especial, llame a Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, para averiguar si se requiere una autorización o aprobación previa.

Encontrará una lista de proveedores de la red en nuestro directorio de proveedores en **es-www.humana.com/FindADoctor**. Si desea una copia impresa del directorio de proveedores, llame al **866-432-0001 (TTY: 711)**.

## Es importante que seleccione un médico y que realice consultas regulares para mantener su salud

Es importante que su PCP esté cerca de su hogar o trabajo y que pueda cubrir sus necesidades de salud, así como sus necesidades culturales, como la preferencia de idioma. Si desea cambiar su PCP, visite nuestro Buscador de Médicos en **es-www.humana.com/FindADoctor**, donde podrá comparar los médicos de nuestra amplia red de proveedores. O bien, puede llamar a Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** para cambiar su PCP.

## Cómo obtener cuidado fuera del horario normal

Si necesita cuidado que no sea de emergencia después del horario de atención, puede comunicarse con nuestra línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas al **877-837-6952** o comunicarse con el consultorio de su PCP. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

## Qué hacer en caso de una emergencia

Los servicios en casos de emergencia son aquellos que recibe cuando está muy enfermo o lesionado. Estos servicios intentan mantenerle con vida o evitar que empeore. Suelen prestarse en una sala de emergencias de un hospital.

Si su afección es grave, llame al **911** o diríjase de inmediato al centro de emergencias más cercano. Puede ir a cualquier hospital o centro de emergencias. Si no sabe con seguridad si se trata de una emergencia, llame a su médico de cuidado primario. Su PCP le dirá lo que tiene que hacer.

El hospital o centro no necesita formar parte de nuestra red de proveedores ni de nuestra área de servicio. Tampoco necesita obtener una aprobación previa para recibir cuidado médico en casos de emergencia o para los servicios que recibe en una sala de emergencias para tratar su afección.

Si tiene una emergencia cuando está lejos de casa, obtenga el cuidado médico que necesite. Asegúrese de llamar a Servicios para Afiliados cuando pueda y háganoslo saber.

# Cuidados especiales desde el embarazo hasta la maternidad

En Humana Healthy Horizons, sabemos que usted desea que su bebé tenga un buen comienzo en la vida. Le brindamos apoyo a ambos con beneficios diseñados especialmente para sus necesidades, lo que incluye:

- Cobertura prenatal y posnatal
- Recompensas por consultas al obstetra-ginecólogo
- Coordinación personalizada del cuidado
- Afiliación automática en el plan para recién nacidos en el momento del nacimiento

Es una tranquilidad para usted, de manera que pueda concentrarse en amar a su bebé.

Si desea elegir un plan de salud diferente para su bebé, puede comunicarse con South Carolina Healthy Connections Choices después del parto para solicitar un cambio.

# HumanaBeginnings ofrece servicios y apoyo

Todas las madres necesitan ayuda durante el embarazo y después del nacimiento del bebé. HumanaBeginnings® es un programa que ayuda a las embarazadas, madres primerizas —y a sus bebés— a obtener el cuidado y la orientación especiales que necesitan. Usted trabajará personalmente con una enfermera o un coordinador de cuidado de la salud que podrá:

- Ayudar con la programación de las citas prenatales y pediátricas
- Ofrecer asesoramiento sobre alimentación saludable y ejercicio
- Proporcionar información y apoyo posparto para usted y su recién nacido

Incluso puede ganar recompensas por completar sus citas.

# Acceso a los servicios para la salud del comportamiento

Hay ocasiones en las que tal vez necesite hablar con un terapeuta o asesor.

Cubrimos diferentes tipos de servicios para la salud del comportamiento que pueden ayudarle con dificultades que pueda estar enfrentando. Puede llamar a un proveedor de salud del comportamiento para programar una cita. Para obtener ayuda en la búsqueda de un proveedor de salud del comportamiento:

- Llame al **866-432-0001 (TTY: 711)**
- Consulte nuestro directorio de proveedores
- Visite nuestro sitio web, **es-www.humana.com/HealthySouthCarolina**

No necesita un referido de su PCP para recibir servicios para la salud del comportamiento que ofrezca un proveedor de la red.

En caso de una emergencia de salud del comportamiento, puede comunicarse con nuestra línea de crisis para la salud del comportamiento en cualquier momento llamando al **833-364-2274 (TTY: 711)**. Ellos pueden ayudarle a obtener el cuidado que necesita.

# Apoyo e información digital

## Sitio web de Humana

Su sitio web para afiliados, situado en **es-www.humana.com/HealthySouthCarolina**, proporciona enlaces a materiales educativos para ayudarle a mejorar su salud y cuidarse:

- Manual para Afiliados
- Directorio de proveedores
- Boletines informativos
- Información de productos de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés)
- Buscador de médicos
- Y más

Puede descargar e imprimir copias de los artículos mencionados anteriormente en cualquier momento. Para obtener copias impresas y formatos alternativos de todos los materiales, sin costo alguno, llame a Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este.

# Acceda a la información personalizada del plan con la aplicación MyHumana

Usted siempre está en movimiento. Es por eso que Humana creó la aplicación MyHumana, donde usted puede:

- Revisar su historial de servicios de salud.
- Acceder al instante a su tarjeta de identificación del afiliado de Humana con un solo toque.
- Buscar un proveedor por especialidad o ubicación. La aplicación MyHumana incluso puede usar su ubicación actual para encontrar el proveedor de la red más cercano, independientemente de dónde se encuentre usted.*

Descargue la aplicación MyHumana para iPhone o Android desde la Apple App Store® o Google Play®.

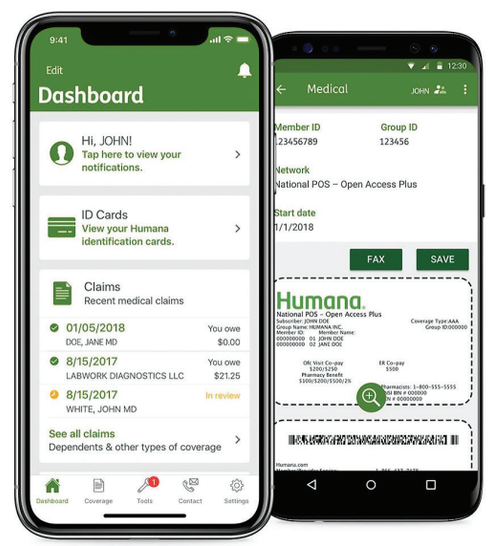
* Podría ser necesario que active la opción para compartir ubicación en su teléfono.

# Uso de MyHumana en la web

## Cómo iniciar sesión

Cuando visite **es-www.humana.com/HealthySouthCarolina**, seleccione el botón verde “Sign in” (Iniciar sesión) en la parte superior derecha, luego escriba su nombre de usuario y contraseña. Tendrá acceso a información clave sobre cobertura, así como a herramientas y recursos útiles para los afiliados.

## Cómo registrarse en MyHumana




Si no se ha registrado en MyHumana, tendrá que crear una cuenta. (Solo los afiliados mayores de 18 años son elegibles para una cuenta de MyHumana).

- Vaya a **es-www.humana.com/LogOn** y seleccione el enlace “Register now” (Registrarse ahora) debajo del encabezado “Not registered?” (¿No está registrado?).
- Seleccione el botón “Get Started” (Comenzar) en la página “Select your registration type” (Seleccionar su tipo de inscripción).
- Elija Medicaid como su tipo de afiliado y complete la información del afiliado. Deberá ingresar su número de identificación del afiliado, la fecha de nacimiento y el código postal. Seleccione “Continue” (Continuar) cuando esté listo.
- Ahora podrá configurar la información de su cuenta. Ingrese su dirección de correo electrónico y cree un nombre de usuario, una contraseña y elija una pregunta de seguridad. Seleccione “Submit” (Enviar) cuando haya terminado.
- Se le enviará un correo electrónico de confirmación para confirmar su dirección de correo electrónico. Seleccione el enlace del correo electrónico que reciba para terminar de configurar su cuenta.

¡Todo listo! Ahora puede iniciar sesión en su cuenta de MyHumana utilizando su nombre de usuario y contraseña.

*Los beneficios están sujetos a cambios por parte de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) de conformidad con el programa Lifeline.*

## Manténgase conectado con su teléfono inteligente

Los teléfonos inteligentes pueden brindar fácil acceso a la información relacionada con la salud y permitir que los afiliados se mantengan comunicados con su equipo de cuidado y su plan de salud. Los afiliados de Humana que califiquen para el programa Federal Lifeline son elegibles para recibir un teléfono inteligente gratuito con minutos para hablar, mensajes de texto y datos mensuales.

# Gane recompensas con Go365 for Humana Healthy Horizons

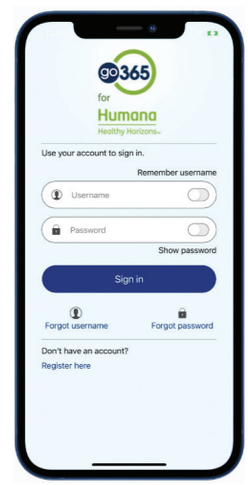
Con Go365 for Humana Healthy Horizons®, usted tiene la oportunidad de ganar recompensas por cuidar de sí mismo, como realizarse pruebas de detección preventivas clave y trabajar con un Asesor de Bienestar. Participar en actividades saludables y ganar recompensas es fácil.

GET IT ON Google Play

Available on the App Store

**Cómo ganar y canjear recompensas**

1. Descargue la aplicación desde **Google Play** o **App Store**.
2. Cree una cuenta en la aplicación e inicie sesión. Si está registrado en **MyHumana.com**, asegúrese de que su contraseña contenga un número y podrá utilizar los mismos datos de acceso en la aplicación. Los tutores sin cobertura de Humana no tienen una cuenta de MyHumana y deben registrarse seleccionando "Register here" (Regístrese aquí) en la pantalla de inicio de sesión de la aplicación Go365. (Bono: ¡Ganará $30 de recompensa!)
3. Seleccione una actividad para comenzar, ¡y listo!




Encuentre más información sobre los detalles de las ofertas de Go365 for Humana Healthy Horizons en **es-www.humana.com/SouthCarolinaGo365.**

# Podemos ayudarle a dejar de fumar

Nuestro Programa de Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear ofrece apoyo personalizado a los afiliados que desean dejar de consumir productos con nicotina. Nuestros Asesores de Salud y Bienestar, Certificados por el Consejo Nacional, son expertos en orientar a las personas que desean mejorar su vida y su bienestar.

Los participantes completan 8 sesiones con un Asesor de Bienestar y tienen 12 meses para completar el programa. Disponible para afiliados de 12 años de edad en adelante.

Encuentre más información disponible en la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons. Para comenzar, llame al **800-955-0782 (TTY: 711)** y presione 1 para Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear.

El programa también ofrece apoyo para productos OTC y medicamentos recetados para la terapia de reemplazo de nicotina (NRT, por sus siglas en inglés) para los afiliados de 18 años de edad en adelante.

## Reclamaciones, quejas formales y apelaciones del plan

Queremos que esté satisfecho con nosotros y con el cuidado que recibe de nuestros proveedores. Infórmenos de inmediato si en algún momento no está satisfecho con nosotros o nuestros proveedores. Esto incluye si usted no está de acuerdo con una decisión que hayamos tomado.

### Llame a Servicios para Afiliados

**866-432-0001 (TTY: 711)**

### Escríbanos

Grievance and Appeals Department
P.O. Box 14546
Lexington, KY 40512-4546

## ¿Necesita ayuda para comunicarse?

**Si no habla inglés**, podemos ayudar. Contamos con personas que nos ayudan a hablar con usted en su idioma preferido. Proporcionamos esta ayuda de forma gratuita. Simplemente llame a Servicios para Afiliados al **866-432-0001**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este.

**Para las personas con discapacidades:** Si usa una silla de ruedas, es ciego o tiene dificultades de audición o comprensión, llámenos si necesita ayuda adicional. Podemos informarle si el consultorio de un proveedor tiene acceso para silla de ruedas o tiene dispositivos de comunicación. Además, tenemos servicios como:

- Servicio de retransmisión de telecomunicaciones. Esto ayuda a las personas con dificultades de audición o del habla a hacer llamadas telefónicas. Llame al **711** y proporcióneles nuestro número de teléfono de Servicios para Afiliados. El número es el **866-432-0001 (TTY: 711)**. Ellos le pondrán en contacto con nosotros.
- Información y materiales en letra grande, audio (sonido) y braille.
- Ayuda para programar o llegar a las citas.
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en su discapacidad.

Todos estos servicios se le proporcionan de manera gratuita.

## ¿Necesita ayuda para acudir a una cita médica?

Hay transporte disponible para citas con el médico, diálisis, radiografías, análisis de laboratorio, farmacia u otras citas médicas. Medicaid de South Carolina utiliza ModivCare para sus servicios de transporte. El estado cubre el transporte en ambulancia de ida y vuelta a las citas médicas cuando el afiliado debe ser transportado en camilla y no puede viajar en automóvil. Debe obtener una autorización previa para el transporte en ambulancia que no sea de emergencia o cualquier otro transporte que no sea de emergencia.

Para solicitar un traslado, llame al menos 3 días antes de su cita. Para cancelar un traslado, llame al menos 24 horas antes. Llame a servicios para afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Visite **www.scdhhs.gov/transportation-beneficiary-information** para encontrar el número de teléfono de ModivCare para su condado. Si necesita ayuda para encontrar el número de teléfono adecuado de ModivCare, llame a Servicios para Afiliados al **866-432-0001 (TTY: 711)** y podemos ayudarle.

## Información sobre fraude y abuso

Para informar acerca de un presunto fraude o abuso al Departamento de Salud y Servicios Humanos de South Carolina, llame a la Línea Directa de Fraude al número gratuito **888-364-3224,** o envíe un correo electrónico a **fraudres@scdhhs.gov**. También puede informar casos de fraude y abuso a Humana directamente visitando **es-www.humana.com/Legal/fraud-waste-and-abuse**, o comunicándose con la Línea Directa de la Unidad de Investigaciones Especiales al **800-614-4126 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Conozca sus derechos

Como beneficiario de Medicaid y afiliado de un plan, tiene derecho a recibir tratamiento médico o ayuda especial para personas con discapacidades, independientemente de su raza, origen nacional, religión, discapacidad o fuente de pago.

Tiene derecho a recibir una copia de su factura y que se le expliquen los cargos. También tiene derecho a obtener una copia de su expediente médico y solicitar que se añada o corrija información en su expediente, si es necesario.

Para obtener una lista completa de sus derechos como afiliado de Humana, consulte su Manual del Afiliado en **es-www.humana.com/SouthCarolinaHandbook**.

Usted recibirá por correo una tarjeta de identificación del afiliado de Humana. Cuando la reciba, consulte la información que contiene y llámenos al **866-432-0001 (TTY: 711)** para elegir a su PCP, si no eligió el que figura en su tarjeta de identificación. Cuando consulte a su médico, asegúrese de llevar consigo su tarjeta de identificación del afiliado de Humana.

## Díganos cómo podemos ayudarle mejor con sus objetivos de salud

### Teléfono

**866-432-0001 (TTY: 711)**

### Web

**es-www.humana.com/HealthySouthCarolina**

Humana Healthy Horizons® in South Carolina | Healthy Connections

# ACE de seguros
# Aviso sobre Prácticas de Privacidad

**ESTE AVISO DESCRIBE LA FORMA EN QUE SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED, Y LA FORMA EN QUE USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELO DETALLADAMENTE.**

**La privacidad de su información personal y de salud es importante. No necesita hacer nada, a menos que tenga una solicitud o alguna queja.**

Este Aviso sobre Prácticas de Privacidad se aplica a todas las entidades que forman parte del ACE de Seguros, una entidad afiliada cubierta conforme a la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés). El ACE es un grupo de entidades cubiertas legalmente separadas que están afiliadas y se han designado a sí mismas como una única entidad cubierta a los fines de la Ley HIPAA. Para ver una lista completa de las entidades de ACE visite **https://huma.na/insuranceace**.

Podemos cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso en cualquier momento, según lo permitido por la ley, incluida la información que hayamos creado o recibido antes de realizar los cambios. Cuando realicemos un cambio significativo en nuestras prácticas de privacidad, modificaremos este aviso y enviaremos a los afiliados de nuestros planes de salud el aviso correspondiente.

### ¿Qué es la información personal o de salud no pública?

La información personal o de salud no pública incluye tanto información médica como información personal, como su nombre, dirección, número de teléfono, número de Seguro Social, números de cuenta, información sobre pagos o información demográfica. El término “información” en este aviso incluye cualquier información personal y de salud no pública. Esto incluye información creada o recibida por un proveedor de cuidado de la salud o el plan de salud. La información se relaciona con su salud o afección física o mental, la prestación de cuidado de la salud o el pago por dicho cuidado.

### ¿Cómo recopilamos información sobre usted?

Recopilamos información sobre usted y su familia cuando usted completa solicitudes y formularios. También recopilamos información de sus transacciones con nosotros, con nuestras afiliadas y con otras personas. Por ejemplo, es posible que recibamos información sobre usted de participantes del sistema del cuidado de la salud, como su médico u hospital, así como de empleadores o administradores de planes, agencias de información de crédito y del Medical Information Bureau.

### ¿Qué información recibimos sobre usted?

La información que recibimos puede incluir datos como su nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, historial de pagos de primas y su actividad en nuestro sitio web. Esto también incluye información relacionada con su plan de beneficios médicos, sus beneficios de salud y sus evaluaciones de riesgos de salud.

### ¿Cómo protegemos su información?

Tenemos la responsabilidad de proteger la privacidad de su información en todos los formatos, incluida la información electrónica y oral. Contamos con procedimientos administrativos, técnicos y físicos para proteger su información de diversas formas, entre las que se incluyen:

- Limitar el acceso de quiénes pueden ver su información
- Limitar el modo en que usamos o divulgamos su información
- Informarle de obligaciones legales con respecto a su información
- Capacitar a nuestros empleados sobre nuestro programa y procedimientos de privacidad

**¿Cómo usamos y divulgamos su información?**

Usamos y divulgamos su información:

- A usted o a alguien con derecho legal para actuar en su nombre
- Al secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos

**Tenemos derecho a usar y divulgar su información:**

- A un médico, hospital u otro proveedor de cuidado de la salud, para que usted pueda recibir cuidado médico.
- Para actividades de pago, incluido el pago de las reclamaciones de los servicios cubiertos que le fueran provistos por proveedores de cuidado de la salud y el pago de las primas del plan de salud.
- Para actividades operativas del cuidado de la salud, lo que incluye procesar su afiliación, responder sus preguntas, coordinar su cuidado, mejorar la calidad y determinar las primas.
- Para efectuar actividades de evaluación de riesgo. Sin embargo, no utilizaremos los resultados de pruebas genéticas ni formularemos preguntas en relación con el historial familiar.
- Al patrocinador de su plan para permitirle realizar funciones de administración del plan, como actividades de elegibilidad, afiliación y desafiliación. En ciertas situaciones, podemos compartir con el patrocinador de su plan información de salud resumida sobre usted. Por ejemplo, para permitir que el patrocinador de su plan obtenga ofertas de otros planes de salud. Su información de salud detallada no se compartirá con el patrocinador de su plan. Le pediremos permiso a usted o el patrocinador de su plan deberá certificar que acepta mantener la privacidad de su información.
- Para comunicarnos con usted y brindar información sobre beneficios o servicios relacionados con la salud, recordatorios de citas o alternativas de tratamiento que puedan ser de su interés. Si usted optó por no recibir este tipo de información, no nos comunicaremos con usted.
- A sus familiares y amigos si usted no está disponible para comunicarse, como en una emergencia.
- A sus familiares y amigos, o cualquier otra persona que usted identifique. Esto se aplica si la información es directamente relevante en la participación de ellos en su cuidado de la salud o el pago de ese cuidado. Por ejemplo, si un familiar o un cuidador nos llama con conocimiento previo de una reclamación, podemos confirmar si dicha reclamación se recibió y pagó.
- Para proporcionar información de pago al suscriptor como fundamento ante el Servicio de Impuestos Internos.
- A agencias de salud pública, si consideramos que existe una grave amenaza para la salud o la seguridad.
- A las autoridades pertinentes con respecto a temas como abuso, negligencia o violencia familiar.
- En respuesta a una orden administrativa o del tribunal, citación, solicitud de revelación u otros procesos legales.
- A los fines de la aplicación de la ley, a las autoridades militares y según lo exija de algún otro modo la ley.
- Para ayudar en tareas de recuperación en caso de desastres.
- Para programas de cumplimiento y actividades de supervisión de la salud.

- Para cumplir nuestras obligaciones en virtud de una ley o contrato de compensación laboral.
- Para evitar una grave e inminente amenaza para su salud o seguridad, o para la salud o seguridad de otras personas.
- Con fines de investigación en circunstancias limitadas y siempre que se hayan tomado las medidas apropiadas para proteger su privacidad.
- Para obtención, almacenamiento o trasplante de órganos, ojos o tejido.
- A un juez de instrucción, examinador médico o director funerario.

### ¿Usaremos su información para fines no descritos en este aviso?

No utilizaremos ni divulgaremos su información por ninguna razón que no se haya descrito en este aviso sin su permiso por escrito. Usted puede cancelar su permiso en cualquier momento si nos lo notifica por escrito.

Los siguientes usos y divulgaciones requerirán permiso por escrito:

- La mayoría de los usos y las divulgaciones de notas de psicoterapia.
- Los fines de mercadeo.
- La venta de información personal y de salud.

### ¿Qué hacemos con su información cuando usted deja de ser afiliado?

Su información podrá seguirse usando para los fines descritos en este aviso. Esto incluye cuando usted no obtiene cobertura a través de nosotros. Después del período de retención legal obligatorio, la información se destruye siguiendo procedimientos estrictos para mantener la confidencialidad.

### ¿Cuáles son mis derechos con respecto a mi información?

Nuestro compromiso es responder a su solicitud de derechos de manera oportuna.

- Acceso: Usted tiene derecho a revisar y obtener una copia de su información que pueda utilizarse para tomar decisiones sobre usted. También puede recibir un resumen de esta información de salud. Tal como lo exigen las leyes aplicables, pondremos esta información personal a su disposición o a disposición de su representante designado.
- Decisión de Suscripción Adversa: Si denegamos su solicitud de seguro, usted tiene derecho a que se le proporcione el motivo de la denegación.
- Comunicaciones Alternativas: Para evitar una situación que ponga en riesgo la vida, usted tiene derecho a recibir su información de una manera diferente o en un lugar diferente. Nos adaptaremos a su solicitud, si esta es razonable.
- Enmienda: Usted tiene derecho a solicitar la corrección de cualquiera de estos datos personales mediante enmienda o eliminación. En un plazo de 60 días hábiles a partir de la recepción de su solicitud por escrito, le notificaremos nuestra enmienda o eliminación de la información en disputa, o de nuestra negativa a realizar tal corrección después de más investigaciones. Si nos negamos a enmendar o eliminar la información en disputa, usted tiene derecho a enviarnos una declaración por escrito de los motivos de su desacuerdo con nuestra evaluación de la información en disputa y lo que usted considera como la información correcta. Pondremos dicha declaración a disposición de todas las partes que revisen la información en disputa.*

* Este derecho solo se aplica a los residentes de Massachusetts de acuerdo con las regulaciones estatales.

- Divulgación: Usted tiene derecho a recibir una lista de casos en los que nosotros o nuestros socios comerciales hayamos divulgado su información. Esto no se aplica a tratamientos, pagos, actividades operativas del plan de salud y otras actividades determinadas. Mantenemos esta información y la ponemos a su disposición durante seis años. Si solicita esta lista más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle un cargo razonable según los costos.
- Aviso: Usted tiene derecho a solicitar y recibir una copia escrita de este aviso en cualquier momento.
- Restricción: Usted tiene derecho a solicitar que se limite la manera en que se utiliza o divulga su información. No estamos obligados a aceptar esta limitación, pero si lo hacemos acataremos nuestro acuerdo. Usted también tiene derecho a aceptar o poner término a una limitación previamente presentada.

### Si creo que se ha violado mi privacidad, ¿qué debo hacer?

Si cree que se ha violado su privacidad, puede presentar una queja ante nosotros llamándonos al **1-866-861-2762** en cualquier momento.

También puede presentar una queja por escrito al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés). Le suministraremos la dirección regional de la OCR que corresponda, si así lo solicita. También puede enviar su queja a **OCRComplaint@hhs.gov**. Si decide presentar una queja, sus beneficios no se verán afectados y no aplicaremos sanciones ni tomaremos represalias en su contra en ningún caso. Respaldamos su derecho a proteger la privacidad de su información personal y de salud.

### Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige mantener la privacidad y la seguridad de su información de salud protegida.
- Le informaremos de inmediato si se produce una violación que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- Debemos cumplir con las obligaciones y las prácticas de privacidad que se describen en este aviso y proporcionarle una copia de dicho aviso.
- No utilizaremos ni compartiremos su información excepto según se describe aquí, a menos que usted nos informe por escrito que podemos hacerlo. Si nos dice que podemos, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Podemos cambiar los términos de este aviso y los cambios se aplicarán a toda la información que tengamos sobre usted.

El nuevo aviso estará disponible a pedido, en nuestra oficina y en nuestro sitio web.

### ¿Cómo ejerzo mis derechos o cómo obtengo una copia de este aviso?

Puede ejercer todos sus derechos de privacidad obteniendo los formularios aplicables. Puede obtener cualquiera de los formularios de las siguientes maneras:

- Comuníquese con nosotros al **1-866-861-2762**.
- Visite nuestro sitio web en **es-www.humana.com** y vaya al enlace Privacy Practices (Prácticas de privacidad).
- Envíe el formulario de solicitud completado a:
  Humana Inc. Privacy Office 003/10911
  101 E. Main Street
  Louisville, KY 40202

## Aviso sobre No Discriminación

Humana Inc. y sus subsidiarias cumplen con las leyes aplicables de Derechos civiles federales y no discriminan ni excluyen a las personas por motivos de raza, color de la piel, religión, género, identidad de género, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, origen nacional, condición militar, condición de veterano, información genética, ascendencia, origen étnico, estado civil, idioma, estado de salud o necesidad de servicios de salud. Humana Inc.:

- Provee a las personas con discapacidades modificaciones razonables, junto con recursos y servicios auxiliares gratuitos y adecuados para comunicarse eficazmente con nosotros, como los siguientes:
  - Intérpretes acreditados de lengua de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra de imprenta grande, audio, formatos electrónicos accesibles u otros formatos)
- Provee servicios gratuitos de asistencia lingüística para personas cuyo idioma principal no es el inglés, que pueden incluir lo siguiente:
  - Intérpretes acreditados
  - Información por escrito en otros idiomas

Si necesita modificaciones razonables, recursos auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese al **866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este. Si cree que Humana Inc. no ha provisto estos servicios o ha discriminado por motivos de raza, color de la piel, religión, género, identidad de género, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, origen nacional, condición militar, condición de veterano, información genética, ascendencia, origen étnico, estado civil, idioma, estado de salud o necesidad de servicios de salud, puede presentar una queja formal en persona, por correo postal o por correo electrónico al Coordinador de No Discriminación de Humana Inc. en P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618, al **866-432-0001 (TTY: 711)**, o a **accessibility@humana.com**. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el Coordinador de No Discriminación de Humana Inc. puede ayudarle.

También puede presentar un reclamo ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., por medios electrónicos a través del Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en **https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**, o por correo postal o teléfono a:

- U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, S.W., Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201. **800-368-1019**, **800-537-7697 (TDD)**.
- También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur, División de Derechos Civiles, en 1801 Main Street, P.O. Box 8206, Columbia, South Carolina 29202, 888-808-4238, TTY: 888-842-3620, civilrights@scdhhs.gov. El formulario de reclamo está disponible en **https://www.scdhhs.gov/sites/default/files/SCDHHS%20Civil%20Rights%20Discrimination%20Complaint_0.pdf**.

Este aviso está disponible en **es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments**.

Humana Healthy Horizons in South Carolina es un producto de Medicaid de Humana Benefit Plan of South Carolina, Inc.

SCHMEDWSP_Approved

## Tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos.

**866-432-0001 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

Humana Inc. y sus subsidiarias cumplen con la Sección 1557 al brindar recursos y servicios auxiliares gratuitos a personas con discapacidades cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación. Los servicios incluyen intérpretes acreditados de lenguaje de señas, interpretación remota por video e información escrita en otros formatos.

**English:** Call the number above to receive free language assistance services.

**Español (Spanish)**: Llame al número que se indica arriba para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.

**繁體中文 (Chinese):** 您可以撥打上面的電話號碼以獲得免費的語言協助服務。

**Tiếng Việt (Vietnamese):** Gọi số điện thoại ở trên để nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.

**한국어 (Korean):** 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위 번호로 전화하십시오.

**Français (French):** Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir des services gratuits d'assistance linguistique.

**Tagalog (Tagalog – Filipino):** Tawagan ang numero sa itaas para makatanggap ng mga libreng serbisyo sa tulong sa wika.

**Русский (Russian):** Позвоните по вышеуказанному номеру, чтобы получить бесплатную языковую поддержку.

**Deutsch (German):** Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.

**ગુજરાતી (Gujarati):** મફત ભાષા સહાય સેવાઓ મેળવવા માટે ઉપર આપેલા નંબર પર કૉલ કરો.

**العربية (Arabic):** اتصل برقم الهاتف أعلاه للحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية.

**Português (Portuguese):** Ligue para o número acima para receber serviços gratuitos de assistência no idioma.

**日本語 (Japanese):** 無料の言語支援サービスを受けるには、上記の番号までお電話ください。

**Українська (Ukrainian):** Зателефонуйте за вказаним вище номером для отримання безкоштовної мовної підтримки.

**हिंदी (Hindi):** भाषा सहायता सेवाएं मुफ्त में प्राप्त करने के लिए ऊपर के नंबर पर कॉल करें।

**ខ្មែរ (Cambodian):** ហៅមកលេខទូរស័ព្ទខាងលើ ដើម្បីទទួលបានសេវាកម្មបកប្រែភាសាដោយមិនអស់ប្រាក់ ។

Este aviso está disponible en **es-www.humana.com/SouthCarolinaDocuments**.

Humana Healthy Horizons in South Carolina es un producto de Medicaid de Humana Benefit Plan of South Carolina, Inc.

SCHMEDVSP_Approved