

Todos ofrecen cobertura, pero Humana brinda un toque más humano

Principales características del programa

Sabemos que para alcanzar la mejor salud posible, las personas necesitan algo más que buenos beneficios. Necesitan un cuidado que los considere de manera integral como personas, con servicios y ofertas que les permitan seguir sintiéndose bien, aún después de salir del consultorio del médico. Por ello nos complace proporcionarle los siguientes beneficios médicos, beneficios para la salud del comportamiento y de farmacia, además de una gama de beneficios adicionales que le ayudarán a que se sienta lo mejor posible.

- Visitas al consultorio médico
- Cuidado prenatal y posnatal
- Servicios hospitalarios
- Medicamentos recetados
- Sin referidos para proveedores dentro de la red
- Beneficios dentales
- Beneficios para la vista para adultos
- Programa para dejar de fumar
- Cuidado de la salud del comportamiento y servicios de asesoramiento

Para obtener más información sobre sus beneficios, consulte el manual del afiliado en Humana.com/HealthyKentucky.

Es importante que seleccione un médico y que tenga visitas regulares para mantener su salud

Es importante que su médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) esté cerca de su hogar o trabajo y que cubra tanto sus necesidades médicas como sus necesidades culturales, como una preferencia de idioma. Visite nuestro buscador de médicos en espanol.Humana.com, donde puede comparar médicos de nuestra extensa red de proveedores. Para seleccionar o cambiar su médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés), puede llamar a nuestros Servicios para afiliados al **800-444-9137 (TTY: 711)**

Información importante de contacto con Humana

Servicios para afiliados	800-444-9137 (TTY: 711)
Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas	800-648-8097 (TTY: 711)
Línea para crisis de salud del comportamiento	833-801-7355 (TTY: 711)
MedImpact (farmacia)	800-210-7628
Dirección postal	P.O. Box 14823 Lexington, KY 40512
Dirección de la oficina en KY Market	Kentucky Market Office, 101 E. Main St., Louisville, KY 40202
Sitio web	Humana.com/HealthyKentucky

Mejor salud, mejores cuidados, mejor valor

En Humana Healthy Horizons®, la salud de nuestros afiliados es la clave de todo lo que hacemos. Le recomendamos que se comuniquen con nosotros y ponga su salud y bienestar en primer lugar. Al realizar una evaluación de riesgos de salud (HRA, por sus siglas en inglés), podemos entender cuáles son sus necesidades generales y ponerle en contacto con los programas y servicios que le ayudarán a sentirse lo mejor posible. Desde dejar de fumar hasta la coordinación del cuidado y la asistencia de vivienda, entendemos que nuestros afiliados necesitan algo más que simplemente un seguro médico. Necesitan un asociado a quien puedan consultar durante los momentos difíciles y quien pueda guiarles hacia esa luz al final del túnel.

Nos preocupamos por usted y nos esforzamos por ofrecerle soluciones para los problemas que enfrenta día a día, al proporcionarle servicios de valor añadido como estos:

- Programa de recompensas por comportamientos saludables
- Herramientas digitales para ayudarle a manejar su salud
- Programa de control de peso
- Asistencia para la preparación y el examen de desarrollo de educación general (GED, por sus siglas en inglés)
- Servicios de cancelación de antecedentes penales
- Programa para dejar de fumar

Coordinación del cuidado y servicios de salud de la población

Nos preocupamos por usted y nos esforzamos por ofrecerle soluciones para los problemas que enfrenta día a día. Ofrecemos servicios de coordinación del cuidado de la salud a todos los afiliados que pueden beneficiarse con este servicio. Los afiliados también pueden autorreferirse. Los niños y adultos con necesidades de cuidado de la salud especiales a menudo se benefician con la coordinación del cuidado de la salud. Nuestro equipo de enfermeros registrados, trabajadores sociales y otros trabajadores de extensión puede trabajar con usted de manera personalizada para coordinar el cuidado de su salud. Esto puede incluir ayudarle a encontrar los recursos comunitarios que necesita.

Para obtener más información sobre cómo puede obtener apoyo adicional para manejar su salud:

- Hable con su PCP.
- Llame a nuestros Servicios de Apoyo de Manejo de Cuidados Médicos al 888-285-1121 o envíe un correo electrónico a KYMCDCaseManagement@humana.com.
- Para obtener ayuda con los recursos comunitarios, llame al 866-331-1577 o envíe un correo electrónico a KYMCDpopulationhlth@humana.com.

Información y apoyo digital



Sitio web de Humana

En el sitio web para los afiliados, en **Humana.com/HealthyKentucky**, encontrará vínculos a materiales educativos que le ayudarán a cuidarse y mejorar su salud:

- Manual para los afiliados
- Lista de médicos
- Boletines informativos
- Información de medicamentos de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés)
- Encuentre un médico y más

Puede descargar e imprimir copias de los elementos mencionados arriba en cualquier momento. Para obtener copias impresas y formatos alternativos de todos los materiales—sin costo—llame a Servicios para afiliados al **800-444-9137 (TTY: 711)**, lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m., hora del este.

Acceda a la información personalizada del plan con la aplicación MyHumana

Está siempre en movimiento. Por eso, Humana ha creado la aplicación MyHumana, donde podrá:

- Revisar su historial de servicios médicos.
- Acceder instantáneamente 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 próximo a usted, independientemente del lugar donde se encuentre.*

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

* Tal vez requiera habilitar en su teléfono la función para compartir su ubicación.

Uso de MyHumana en la web



Cómo iniciar sesión

Cuando ingrese en **espanol.Humana.com**, regístrese con su nombre de usuario y acceda a información fundamental de cobertura, así como a herramientas y recursos útiles para los afiliados. Para comenzar, seleccione el botón “sign in” (iniciar sesión) en la parte superior.



Cómo registrarse en MyHumana

Si no se ha registrado en MyHumana, tendrá que crear una cuenta.

(Si es menor de 18 años, llame a Servicios para afiliados para obtener más información).

- Acceda al sitio web **Humana.com/LogOn** y seleccione el vínculo “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” (“Seleccione su tipo de inscripción”).
- En tipo de afiliado, elija Medicaid y complete la información del afiliado. Deberá ingresar su número de identificación de afiliado, fecha de nacimiento y código postal. Seleccione “Continue” (“Continuar”) cuando esté listo.
- Ahora, podrá configurar la información de su cuenta. Ingrese su dirección de correo electrónico, cree un nombre de usuario y contraseña, y elija una pregunta de seguridad. Seleccione “Submit” (“Enviar”) cuando haya terminado.
- Recibirá un correo electrónico de confirmación para corroborar su dirección de correo electrónico. Seleccione el vínculo incluido en el correo electrónico recibido para finalizar la configuración de su cuenta.

¡Ya está listo! Ahora puede registrarse en su cuenta de MyHumana con su nombre de usuario y contraseña.



Manténgase conectado con su teléfono inteligente

Es posible que tenga derecho a beneficios de telefonía celular sin costo para ayudarle a mantenerse conectado

- Elija un teléfono inteligente nuevo y reciba mensajes de texto ilimitados, llamadas ilimitadas a Humana, 4.5 GB de datos mensualmente y 350 minutos mensuales.

Si está interesado, comuníquese con SafeLink® al **877-631-2550**. Los afiliados menores de 18 años deberán contar con un padre o tutor para inscribirse.



Gane recompensas con Go365 for Humana Healthy Horizons

Go365 for Humana Healthy Horizons® le da la oportunidad de ganar recompensas por cuidarse, como realizarse pruebas de detección preventivas claves y tomar otras decisiones saludables. Participar en actividades saludables y ganar recompensas es fácil.

Cómo ganar y canjear recompensas

- Descargue la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons desde iTunes/Apple App Store o Google Play en un dispositivo móvil.
- Cree una cuenta para Go365 for Humana Healthy Horizons.
- En el caso de los afiliados menores de 18 años, un padre o tutor debe registrarse en su nombre a fin de que puedan participar en el programa. La persona que complete el proceso de registro en nombre de un menor debe tener la identificación de afiliado de Medicaid del menor.

Los afiliados mayores de 18 años pueden registrarse para crear una cuenta de Go365® para Humana Healthy Horizons. Debe tener su identificación de afiliado de Medicaid.

Si tiene una cuenta de MyHumana, después de descargar la aplicación puede utilizar la misma información de inicio de sesión para acceder a Go365 for Humana Healthy Horizons.

- Una vez que se registre en la aplicación, puede comenzar a completar las actividades saludables, como vacunarse contra la influenza o completar su evaluación de riesgo para la salud, para ganar recompensas de Go365 for Humana Healthy Horizons. Esas recompensas se pueden canjear por tarjetas de regalo electrónico de minoristas populares en Go365® Mall.

Obtenga más información sobre los detalles de las ofertas de Go365 for Humana Healthy Horizons en el Manual para los afiliados en Humana.com/HealthyKentucky.

Quejas informales, quejas formales y apelaciones del plan

Queremos que esté contento con nosotros y con el cuidado que recibe de nuestros proveedores. Infórmenos de inmediato si en algún momento está disconforme con nosotros o nuestros proveedores. Incluso si no está de acuerdo con una decisión que hayamos tomado.



Llame a Servicios para afiliados

800-444-9137 (TTY: 711)



Escríbanos

P.O. Box 14546

Lexington, KY 40512-4546

¿Necesita ayuda para comunicarse?

Si no habla inglés, podemos ayudarle. Contamos con personas que nos ayudan a hablar con usted en su idioma. Este servicio se ofrece sin costo.

Para las personas con discapacidades: Si usa una silla de ruedas, es invidente o tiene problemas para oír o comprender y necesita ayuda, llámenos. Podemos informarle si el consultorio de un médico es accesible con silla de ruedas o cuenta con dispositivos de comunicación. También se ofrecen los siguientes servicios:

- Servicio de retransmisión de telecomunicaciones. Este servicio ayuda a que las personas con problemas para oír o hablar puedan hacer llamadas telefónicas. Llame al **711** e indique el número de teléfono de nuestros Servicios para afiliados. Es **800-444-9137**. Ellos le conectarán con nosotros.
- Información y materiales en letra grande, audio (sonido) y sistema braille.
- Ayuda para programar o asistir a las citas.
- Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en su discapacidad.

Todos estos servicios se brindan sin costo.

Podemos ayudarle a dejar de fumar

Queremos ayudarle a que tenga una vida lo más saludable posible. Por eso, le damos acceso al equipo de orientación de bienestar mediante Go365 for Humana Healthy Horizons para participar en el programa para dejar de fumar.

- Para todos los afiliados mayores de 12 años, hasta ocho llamadas de asesoramiento de salud o para dejar de fumar dentro de los 12 meses posteriores a la primera sesión de asesoramiento.
- Para los afiliados mayores de 18 años, terapia de reemplazo de nicotina disponible a pedido.

Buscador de proveedores en su plan

Encontrará una lista de proveedores de la red en nuestra Lista de médicos. Si desea una copia de la Lista de médicos, llame al **800-444-9137 (TTY: 711)** o visite nuestro sitio web en **Humana.com/HealthyKentucky**.

Cómo recibir cuidado fuera de horario

Si necesita cuidado que no sea de emergencia fuera del horario normal, puede comunicarse con nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas al **800-648-8097** o comunicarse con el consultorio de su PCP. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias.

Qué hacer en caso de una emergencia

Los servicios en caso de emergencia son los servicios que recibe cuando está muy enfermo o tiene una lesión muy grave. Estos servicios intentan mantenerle con vida o evitar que empeore. En general, se brindan en la sala de emergencias del hospital.

Si está grave, llame al **911** o vaya al centro de emergencias más cercano de inmediato. Puede ir a cualquier hospital o centro de emergencias. Si no está seguro de si se trata de una emergencia, llame a su PCP. Su PCP le dirá qué hacer.

No es necesario que el hospital o el centro sean parte de nuestra red de proveedores ni que se encuentren en nuestra área de servicios. Tampoco necesita obtener una aprobación previa para recibir cuidado en casos de emergencia o para los servicios que reciba en una sala de emergencias para tratar su afección.

Si tiene una emergencia lejos de su hogar, reciba el cuidado médico que necesita. Asegúrese de llamar a Servicios para afiliados cuando sea posible e infórmenos.

Acceso a los servicios de salud del comportamiento

A veces, tal vez necesite hablar con un terapeuta o consejero.

Cubrimos muchos tipos diferentes de servicios para la salud del comportamiento que pueden ayudarle con los problemas que pudiera tener. Puede llamar a un proveedor de cuidado de la salud del comportamiento para programar una cita. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de cuidado de la salud del comportamiento, puede hacer lo siguiente:

- Llamar al **800-444-9137 (TTY: 711)**
- Consultar nuestra Lista de médicos
- Ir a nuestro sitio web, **Humana.com/HealthyKentucky**

No necesitará un referido de su PCP para los servicios de salud del comportamiento ofrecidos por un proveedor dentro de la red.

En caso de una emergencia relacionada con la salud del comportamiento, llame a nuestra línea para crisis de salud del comportamiento en cualquier momento, al **833-801-7355**. Esto puede ayudarle a recibir el cuidado que necesita.

Visitas virtuales desde MDLIVE®

¿No puede visitar a su médico habitual de inmediato? Una visita virtual puede ser la solución correcta. Puede ponerse en contacto con médicos certificados las 24 horas del día, los siete días de la semana, mediante visitas virtuales con MDLIVE®.

MDLIVE puede proporcionar tratamiento para distintas necesidades de cuidado de la salud, como síntomas de resfriado e influenza, afecciones de la piel, repeticiones de recetas y ajustes de medicamentos, todo desde la comodidad de su casa o mientras está de viaje.



Comenzar es muy sencillo

Use su computadora, teléfono inteligente, tableta o teléfono para recibir cuidado (es posible que se apliquen tarifas por datos). Usted cuenta con tres maneras de recibir cuidado:*

1. Visite www.MDLIVE.com/HumanaMedicaid.
2. Llame al **844-403-0556 (TTY: 711)**.
3. Descargue la aplicación móvil MDLIVE de la Apple App Store o de Google Play.

* Se requiere acceso a Internet. Consulte su Manual para los afiliados para obtener más información.

Fraude/abuso/sobrepago en el programa de Medicaid

A fin de denunciar un supuesto fraude o abuso ante el Departamento de Salud de Kentucky, llame sin cargo a la línea directa de quejas por fraude de parte de un beneficiario al **877-228-7384**, o complete un Formulario de fraude para beneficiarios de Medicaid, que está disponible en línea www.chfs.ky.gov. También puede denunciar fraude y abuso directamente comunicándose con la línea directa de la unidad de investigaciones especiales al **800-614-4126 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 3 p.m., hora del este.

Conozca sus derechos como afiliado

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

Usted tiene derecho a obtener una copia de su factura y a que le expliquen los cargos. También tiene derecho a obtener una copia de su expediente médico y solicitar que agreguen o corrijan información en su expediente, de ser necesario.

Para conocer una lista completa de sus derechos como afiliado de Humana, consulte el Manual para los afiliados en **Humana.com/HealthyKentucky**.

Recibirá una tarjeta de identificación de afiliado de Humana por correo. Cuando la reciba, observe la información incluida y llámenos al **800-444-9137 (TTY: 711)** para elegir su PCP si no eligió el que está indicado en su tarjeta de identificación. Cuando visite a su médico, asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de afiliado de Humana.

Háganos saber cual es la mejor manera para ayudarle a alcanzar sus metas de salud



Teléfono
800-444-9137
(TTY: 711)



Web
Humana.com/HealthyKentucky

Aviso de prácticas de privacidad

Para su información médica personal

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar la información médica sobre usted y cómo puede tener acceso a esta información. Revíselo detenidamente.

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

Nos reservamos el derecho de cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso en cualquier momento, según lo permitido por la ley. Esto incluye el derecho de aplicar los cambios de nuestras prácticas de privacidad y los términos revisados de nuestro aviso a toda la información personal y de salud que mantenemos. Esto incluye información que creamos o recibimos antes de efectuar los cambios. Cuando hagamos un cambio importante en nuestras prácticas de privacidad, modificaremos este aviso y se lo enviaremos a los suscriptores de nuestro plan de salud.

¿Qué es información personal y de salud?

La información personal y de salud, que en adelante mencionaremos como la “información”, incluye tanto información médica como información individualmente identificable, como su nombre, dirección, número de teléfono o número de Seguro Social. El término “información” en este aviso incluye toda la información personal y de salud que crea o recibe un proveedor de cuidado de la salud o un plan de salud que se relacione con su salud o afección física o mental, que le proporcione cuidado de salud a usted, o el pago de dicho cuidado de salud.

Protegemos esta información en todos los formatos, incluso la información electrónica, escrita u oral.

¿Cómo protegen mi información?

De conformidad con las leyes federales y estatales y con nuestra propia política, tenemos la responsabilidad de proteger la privacidad de la información. Aplicamos salvaguardas para proteger su información de varias maneras, entre ellas las siguientes:

- Limitar las personas que pueden ver la información.
- Limitar la forma en que usamos o divulgamos la información.
- Informar a usted sobre sus obligaciones legales con respecto a su información.
- Capacitar a nuestros asociados sobre las políticas y los procedimientos de privacidad de la compañía.

¿Cómo usan y divulgan mi información?

Debemos usar y divulgar su información:

- A usted o a alguien que tenga derecho legal a actuar en nombre de usted.
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos.

Cuando lo exija la ley, tenemos derecho a usar y divulgar su información:

- A un médico, un hospital u otro proveedor de cuidado de la salud para que pueda recibir cuidado médico.
- Para actividades de pago, incluso pagos de reclamaciones por servicios cubiertos proporcionados a usted por los proveedores de cuidado de la salud y por pagos de prima de planes de salud.

- Para las actividades operativas del cuidado de salud, entre ellas procesar su inscripción, responder sus consultas y solicitudes de servicios, coordinar su cuidado, resolver controversias, ejecutar la administración médica, mejorar la calidad, revisar la calificación de los profesionales de salud y determinar primas.
- Para realizar actividades de suscripción de seguro (no se utilizará ningún resultado de pruebas genéticas ni se harán preguntas sobre antecedentes familiares).
- Al patrocinador de su plan para permitirle realizar funciones de administración del plan, como actividades de elegibilidad, inscripción y desafiliación; se pueden compartir resúmenes de información médica sobre usted con el patrocinador de su plan en ciertas situaciones, como permitir que el patrocinador de su plan obtenga ofertas de otros planes de salud, pero no se compartirá información médica detallada con el patrocinador de su plan a menos que usted nos proporcione su permiso o el patrocinador de su plan haya certificado que acepta mantener la privacidad de su información.
- Para comunicarnos con usted acerca de beneficios o servicios relacionados con la salud, recordatorios de citas o sobre alternativas de tratamiento que podrían ser de su interés si usted no ha optado por no recibir tales recordatorios, como se describe a continuación.
- 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, siempre que la información se relacione directamente con su participación en el cuidado de su salud o el pago de dicho cuidado; por ejemplo, puede confirmar si una reclamación ha sido recibida y pagada a un miembro de la familia con conocimiento previo de la reclamación.
- Para proporcionar información de pago al suscriptor para su justificación ante el Servicio de Impuestos Internos.
- A instituciones de salud pública si consideramos que existe una amenaza grave para la salud o la seguridad.
- A las autoridades adecuadas si constatan cuestiones de abuso o violencia doméstica.
- En respuesta a una orden judicial o administrativa, citación, solicitud de presentación de pruebas u otro procedimiento legal.
- A los efectos de hacer valer la ley, a autoridades militares y de cualquier otra forma que exija la ley.
- Para prestar asistencia en actividades de mitigación de desastres.
- Para programas de cumplimiento y actividades de supervisión de la salud.
- Para cumplir con nuestras obligaciones en virtud de una ley o contrato de compensación laboral.
- Para contrarrestar una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad o para la salud y seguridad de otros.
- Con fines de investigación en circunstancias limitadas.
- Para la adquisición, el depósito o el trasplante de órganos, ojos o tejido.
- A médicos forenses patólogos y directores funerarios.

¿Usarán mi información para propósitos no descritos en este aviso?

En todas las situaciones que no sean las descritas en este aviso, le solicitaremos su permiso por escrito antes de usar o divulgar su información. Puede revocar su permiso en cualquier momento mediante una notificación por escrito. No usaremos ni divulgaremos su información por ninguna razón que no haya sido descrita en este aviso sin su permiso. Los siguientes usos y divulgaciones requerirán autorización:

- La mayoría de los usos y las divulgaciones de notas de psicoterapia
- Para fines de comercialización
- Venta de información médica protegida

¿Qué hacen con mi información cuando ya no soy un afiliado o ya no tengo cobertura a través de su plan?

Su información puede seguirse usando para los fines descritos en este aviso después de terminada su participación en el plan o cuando usted ya no recibe cobertura a través de nosotros. Después del período de retención legal requerido, destruiremos la información siguiendo procedimientos estrictos para mantener la confidencialidad.

¿Cuáles son mis derechos en relación con mi información?

A continuación se indican sus derechos respecto a su información. Nuestro compromiso es responder a su solicitud de derechos de manera oportuna:

- Acceso: Tiene derecho a revisar y obtener una copia de su información que se pueda utilizar para tomar decisiones sobre usted, como reclamaciones y registros de caso o de administración médica. También tiene derecho a recibir un resumen de dicha información de salud. Si solicita

copias, podemos cobrarle un cargo por el trabajo de copiar, los insumos para crear la copia (en papel o electrónica), los gastos de envío por correo y por preparar la información que usted solicita.

- Decisión de suscripción adversa: Tiene derecho a que se le proporcione una razón en relación con una decisión de suscripción negativa o adversa, si rechazamos su solicitud o seguro.*
- Comunicaciones alternativas: Tiene derecho a recibir comunicaciones confidenciales de información de una manera diferente o en un lugar diferente para evitar situaciones con riesgo de vida. Nos adaptaremos a su solicitud, si la misma es razonable.
- Modificación: tiene derecho a solicitar una corrección de cualquiera de estos datos personales mediante su modificación o supresión. En un plazo de 30 días hábiles a partir de la recepción de su solicitud por escrito, le notificaremos nuestra modificación o supresión de la información en conflicto, o nuestra negación a realizar dicha corrección luego de una investigación adicional. En caso de que nos neguemos a modificar o suprimir la información en conflicto, usted tiene derecho a presentarnos una declaración por escrito de los motivos de su desacuerdo con nuestra evaluación y de lo que usted considera que es la información correcta. Pondremos dicha declaración a disposición de todas las partes que revisen la información en conflicto.
- Divulgación: Tiene derecho a recibir una lista de las instancias en que nosotros o nuestros asociados comerciales hemos divulgado su información para propósitos que no sean tratamientos, pagos,

operaciones del plan de salud y ciertas otras actividades. Mantenemos esta información y la ponemos a su disposición durante un período de seis años, a pedido. Si solicita esta lista más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle un cargo razonable sobre la base del costo de responder a las solicitudes adicionales.

- Aviso: tiene derecho a obtener una copia por escrito de este aviso cada vez que lo solicite.
 - Restricción: tiene derecho a pedir la restricción del uso y la divulgación de su información. No estamos obligados a aceptar esas restricciones, pero si lo hacemos, debemos respetar lo que acordemos. También tiene derecho a aceptar o terminar una restricción presentada previamente.
- * Esta disposición se aplica solamente a los residentes de Massachusetts de conformidad con las reglamentaciones estatales.

¿Qué tipo de comunicaciones puedo optar por no recibir?

- Recordatorios de citas
- Alternativas de tratamiento u otros servicios y beneficios relacionados con la salud
- Actividades de recaudación de fondos

¿Cómo puedo ejercer mis derechos u obtener una copia de este aviso?

Todos sus derechos de privacidad se pueden ejercer a través de los formularios de solicitud de derechos de privacidad aplicables. Puede obtener los formularios al hacer lo siguiente:

- Llamarnos al **866-861-2762** en cualquier momento

- Visitar nuestro sitio web en español. **Humana.com** seleccionando el vínculo Privacy Practices (prácticas de privacidad)
- Enviar un mensaje de correo electrónico a privacyoffice@humana.com
- Enviar el formulario de solicitud completo a:
Humana Inc.
Privacy Office 003/10911
101 E. Main St.
Louisville, KY 40202

¿Qué debo hacer si creo que se ha violado mi privacidad?

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

También puede presentar una queja por escrito ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. Le daremos la dirección regional de la OCR que corresponda si lo solicita. También tiene la opción de enviar su queja por correo electrónico a OCRComplaint@hhs.gov. Apoyamos su derecho de proteger la privacidad de su información personal y de salud. No tomaremos ningún tipo de represalia si elige presentar una queja ante nosotros o ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos.

Cumplimos todas las leyes reglas y reglamentaciones federales y estatales que rigen la protección de la información personal y de salud. En caso de existir un conflicto entre las leyes, reglas y reglamentaciones federales y estatales, elegiremos la ley, regla o reglamentación que proporcione mayor protección al afiliado.

Estamos obligados por ley a mantener la privacidad de su información personal.

¿Qué sucederá si mi información privada se utiliza o se divulga de manera inadecuada?

Estamos obligados por ley a brindar a las personas un aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la información protegida, y le notificaremos de manera oportuna si se produce una violación de la información médica protegida no asegurada.

Las siguientes compañías afiliadas y subsidiarias también cumplen nuestras políticas y procedimientos de privacidad:*

- American Dental Plan of North Carolina, Inc.
- American Dental Providers of Arkansas, Inc.
- Arcadian Health Plan, Inc.
- CarePlus Health Plans, Inc.
- Cariten Health Plan, Inc.
- Cariten Insurance Company CHA HMO, Inc.
- CompBenefits Company
- CompBenefits Dental, Inc.
- CompBenefits Insurance Company
- CompBenefits of Alabama, Inc.
- CompBenefits of Georgia, Inc.
- Corphealth Provider Link, Inc.
- DentiCare, Inc.
- Emphesys, Inc.
- Emphesys Insurance Company
- HumanaDental Insurance Company
- Humana AdvantageCare Plan, Inc. fna Metcare Health Plans, Inc.
- Humana Behavioral Health
- Humana Benefit Plan of Illinois, Inc. fna OSF Health Plans, Inc.
- Humana Employers Health Plan of Georgia, Inc.
- Humana Health Benefit Plan of Louisiana, Inc.
- Humana Health Company of New York, Inc.
- Humana Health Insurance Company of Florida, Inc.
- Humana Health Plan of California, Inc.
- Humana Health Plan of Ohio, Inc.
- Humana Health Plan of Texas, Inc.
- Humana Health Plan, Inc.
- Humana Health Plans of Puerto Rico, Inc.
- Humana Insurance Company
- Humana Insurance Company of Kentucky
- Humana Insurance Company of New York
- Humana Insurance of Puerto Rico, Inc.
- Humana MarketPOINT, Inc.
- Humana MarketPOINT of Puerto Rico, Inc.
- Humana Medical Plan, Inc.
- Humana Medical Plan of Michigan, Inc.
- Humana Medical Plan of Pennsylvania, Inc.
- Humana Medical Plan of Utah, Inc.
- Humana Pharmacy, Inc.
- Humana Regional Health Plan, Inc.
- Humana Wisconsin Health Organization Insurance Corporation
- Kanawha Insurance Company* Managed Care Indemnity, Inc.
- Preferred Health Partnership of Tennessee, Inc.
- The Dental Concern, Inc.
- The Dental Concern, Ltd.

Vigente a partir de febrero de 2022

* Estas empresas afiliadas y subsidiarias solo están cubiertas por la cláusula del Aviso de privacidad con respecto a información financiera.

Humana Healthy Horizons en Kentucky es un producto Medicaid de Humana Health Plan, Inc.

La discriminación va contra la ley

Humana, Inc. y sus subsidiarias cumplen con todas las leyes aplicables de derechos civiles federales y no discriminan por motivos de raza, color de la piel, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Humana Inc. y sus subsidiarias no excluyen a nadie, ni los tratan de manera diferente por motivos de raza, color de la piel, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Humana Inc. y sus subsidiarias:

- Proporcionan ayuda y servicios gratuitos a personas discapacitadas para comunicarse eficazmente con nosotros, tales como:
 - Intérpretes capacitados para hablar por señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporcionan servicios gratuitos de idiomas para personas cuyo idioma primario no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información por escrito en otros idiomas

Si necesita recibir estos servicios comuníquese con Servicio al Cliente al **800-444-9137 (TTY: 711)**.

Si usted cree que Humana Inc. y sus subsidiarias han fallado en proveer estos servicios o le han discriminado de otra forma por motivos de raza, color de la piel, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal ante:

Discrimination Grievances

P.O. Box 14618

Lexington, KY 40512 – 4618

800-444-9137 o si usa un TTY, llame al **711**.

Usted puede presentar una queja formal por correo postal o por teléfono. Si necesita ayuda para hacerlo, Servicio al Cliente está a su disposición para brindársela.

También puede presentar una queja de derechos civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles por medios electrónicos a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por correo postal o por teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Ave., SW, Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Multi-Language Interpreter Services

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **800-444-9137 (TTY: 711)**.

Español (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **800-444-9137 (TTY: 711)**.

繁體中文 (Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **800-444-9137 (TTY: 711)**

Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: **800-444-9137 (TTY: 711)**.

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **800-444-9137 (TTY: 711)**.

(Arabic) العربية

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم هاتف الصم والبكم **800-444-9137 (TTY: 711)**.

Srpsko-hrvatski (Serbo-Croatian) OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite **800-444-9137 (TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govornom ili sluhom: 711)**.

日本語 (Japanese) 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。**800-444-9137 (TTY: 711)**まで、お電話にてご連絡ください。

Français (French) ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **800-444-9137 (ATS : TTY: 711)**.

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **800-444-9137 (TTY: 711)**번으로 전화해 주십시오.

Deutsch (Pennsylvania Dutch) Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call **800-444-9137 (TTY: 711).**

नेपाली (Nepali) ध्यान दनुहोस्: ध्यान दनुहोस्: तपाइंले नेपाली बोलनुहुन्छ भने तपाइंको नमिर्तभाषा सहायता सेवाहरू नःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् **800-444-9137 (टटिवाइ: TTY: 711)** ।

Oroomiffa (Oromo) XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa **800-444-9137 (TTY: 711)**.

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **800-444-9137 (телетайп: TTY: 711)**.

Tagalog (Tagalog – Filipino) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **800-444-9137 (TTY: 711)**.

ICITONDERWA (Bantu): Nimba uvuga Ikirundi, uzohabwa serivisi zo gufasha mu ndimi, ku buntu. Woterefona **800-444-9137 (TTY: 711)**.

Humana
Healthy Horizons.
in Kentucky