



Su guía para Medicaid
que le brinda más



Introducción

Humana Healthy Horizons® in Louisiana

Bienvenido a Humana Healthy Horizons in Louisiana

Lograr la mejor salud posible requiere más que solo una cobertura del cuidado de la salud. Ofrecemos servicios y beneficios que hacen que siga sintiéndose bien en mente, cuerpo y espíritu, incluso después de salir del consultorio de su proveedor.

Ya debe de haber recibido su tarjeta de identificación de Humana Healthy Horizons®, junto con una carta que contiene información importante sobre su plan. En esta guía de inicio rápido, hemos incluido aún más detalles del plan, así como formas sencillas de conectarse con nosotros para que pueda aprovechar al máximo sus beneficios.

Todos los servicios necesarios por razones médicas, incluidas las consultas a su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés), están cubiertos. Otras coberturas y beneficios incluyen lo siguiente:



Cuidado quiropráctico



Subsidio de \$500 para servicios dentales a través de DentaQuest

Más información en

es-www.Humana.com/LouisianaDental



Servicios de desarrollo para niños hasta los 3 años



Inscripción en Go365 for Humana Healthy Horizons®

Más información en es-www.humana.com/LouisianaGo365



Hospitalizaciones, radiografías y servicios de laboratorio



Inmunizaciones (vacunas), como las vacunas contra la influenza y el virus del papiloma humano (HPV, por sus siglas en inglés)



Transporte a citas de salud, como consultas al médico

Más información en

es-www.humana.com/LouisianaRides



Servicios relacionados con el embarazo



Consultas y servicios de bienestar (conocidos como Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos o EPSDT, por sus siglas en inglés) para afiliados menores de 21 años

Más un programa de pruebas de detección recomendado, en

es-www.humana.com/LouisianaKids



Para obtener una lista completa de los servicios cubiertos, detalles sobre la elegibilidad y más sobre cómo acceder a cada uno de ellos, visite

es-www.humana.com/LouisianaHandbook o es-www.humana.com/LouisianaVAS.

Confirme su PCP

Para ayudarle a obtener el cuidado de la salud que se merece, elija a su PCP

Su PCP es el médico o profesional de enfermería practicante que se ocupa de su salud general y puede coordinar su cuidado con especialistas cuando sea necesario.



Cambie de PCP llamando a Servicios para Afiliados al **1-800-448-3810 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

También puede actualizar su selección de PCP las 24 horas del día, los 7 días de la semana en **MyHumana.com**. Obtenga más información sobre cómo acceder a su cuenta MyHumana en la página 4.

Una vez que esté satisfecho con su PCP, comience con el pie derecho y haga una cita para un examen de bienestar. Incluso puede ganar una recompensa solo por asistir a su examen médico.

Asegúrese de llamar a su PCP al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación del afiliado de Humana para programar una cita dentro de los primeros 90 días del año de su plan. Para un examen médico rutinario, podrá obtener una cita dentro de los 30 días. Para una consulta urgente, espere conseguir una cita dentro de las 48 horas. Para hacer un cambio o cancelar la cita, llame al menos 24 horas antes.



Si necesita el cuidado de la salud de un especialista, como un obstetra-ginecólogo, no necesita un referido de su PCP. Puede buscar por nombre o especialidad en **es-www.humana.com/FindADoctor**.

Información de contacto importante para afiliados de Humana

Servicios para Afiliados
1-800-448-3810 (TTY: 711)
de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas
1-800-648-7857 (TTY: 711)

Línea del Centro de Crisis de Luisiana
1-855-242-2735

Servicio de asistencia de farmacia para afiliados
1-800-448-3810 (TTY: 711)

Beneficios Dentales
Si sus beneficios dentales son administrados por MCNA, llame al **1-855-702-6262**.
Si sus beneficios dentales son administrados por DentaQuest, llame al **1-800-685-0143**.
Si tiene preguntas sobre los beneficios adicionales disponibles para los afiliados de 21 años en adelante a través de los servicios de valor añadido de Humana, llame al **1-800-448-3810 (TTY: 711)**.

Servicios de transporte de Meditrans
1-844-613-1638 (TTY: 711)
de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Dirección postal
P.O. Box 14601, Lexington, KY 40512

Sitio web:
es-www.humana.com/HealthyLouisiana

Para informar sobre cambios de información de contacto o dirección, visite www.MyMedicaid.la.gov llame al **1-888-342-6207**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. o puede asistir personalmente. Puede encontrar su oficina local de Medicaid en www.ldh.la.gov/MedicaidOffices

Cree sus cuentas para Go365 for Humana, Healthy Horizons® y MyHumana

Go365 for Humana Healthy Horizons es un programa de bienestar y recompensas que le permite ganar recompensas por completar actividades saludables.

MyHumana es su portal en línea seguro donde puede cambiar de médico, ver los detalles de las reclamaciones y del plan, y actualizar la información de su cuenta con nosotros. Para comenzar con ambos:

- 1 Descargue** Go365 for Humana Healthy Horizons y la aplicación MyHumana desde la tienda de aplicaciones de su teléfono móvil (Apple App Store® o Google Play®).
- 2 Cree una cuenta** en las aplicaciones anteriores o en **MyHumana.com**. Puede usar el mismo nombre de usuario y contraseña para todas sus cuentas de Humana.
 - Si ya tiene una cuenta y necesita ayuda con su nombre de usuario o contraseña, haga clic en “Forgot my username or password” (Olvidé mi nombre de usuario o contraseña).
- 3 Inicie sesión en Go365 for Humana Healthy Horizons** desde la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons o desde **Myhumana.com**.
 - Tenga en cuenta: Los afiliados menores de 18 años deben tener un padre, madre o tutor registrado en su nombre para utilizar el programa. La persona que completa el proceso de inscripción para un menor debe tener el número de identificación de afiliado de Medicaid del menor.
- 4 Comience a ganar recompensas a través de Go365 for Humana Healthy Horizons.**
 - Una excelente manera de comenzar es completar su Evaluación de Necesidades de Salud (HNA, por sus siglas en inglés) para ganar \$20 en recompensas a través de Go365 for Humana Healthy Horizons. Al completar su HNA, podemos comprender mejor sus necesidades y comenzar a conectarle con los programas y servicios que le ayudarán a sentirse lo mejor posible. Puede completar su HNA en la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons o en el formulario impreso de esta carpeta.
- 5 Inicie sesión en MyHumana** desde la aplicación MyHumana o desde **MyHumana.com**.
 - Elija a su PCP, si es necesario, como se describe en la página 3.



Cuidado fuera del horario de atención

Si necesita cuidado médico cuando el consultorio de su médico está cerrado, llame a nuestra línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas al **1-800-648-7857 (TTY:711)**, o también puede visitar un centro de cuidado de urgencia.

En caso de emergencia

Cubrimos los servicios en casos de emergencia incluso cuando está fuera de casa. Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya al departamento de emergencias más cercano. El hospital o centro no necesita ser parte de nuestra red de proveedores o estar en nuestra área de servicio. Tampoco necesita ser aprobado con anticipación para obtener el cuidado que necesita.



Llame a Servicios para Afiliados al **1-800-448-3810 (TTY: 711)** cuando pueda y comuníquenos su situación.

Encuentre más información en línea

Visite **es-www.humana.com/HealthyLouisiana** para encontrar información detallada sobre los beneficios cubiertos, la educación sobre salud y bienestar y los programas y los servicios ofrecidos a través de Humana Healthy Horizons.

Aquí también puede encontrar, revisar e imprimir copias de los siguientes documentos:

- Formulario de Evaluación de Necesidades de Salud (HNA), también disponible en esta carpeta
- Manual para Afiliados
- Formulario de pedido de medicamentos de venta sin receta
- Lista de medicamentos preferidos
- Directorio de proveedores

Servicios para la salud del comportamiento especializados

En algún momento tal vez necesite hablar con un terapeuta o consejero. 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 **1-800-448-3810 (TTY: 711)**.
- Consulte nuestra Lista de Médicos.
- Vaya a nuestro sitio web, **es-www.humana.com/HealthyLouisiana**.

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 la Línea del Centro de Crisis de Louisiana en cualquier momento al **1-855-242-2735 (TTY: 711)** o visitar www.louisianacrisisconnect.org. Ellos pueden ayudarle a obtener el cuidado que necesita.

Podemos ayudarle a dejar de fumar

Queremos ayudarle a que tenga una vida lo más saludable posible, es por ello que tendrá acceso a nuestro programa para dejar de fumar y vapear a través del equipo de asesoramiento de bienestar en Go365 for Humana Healthy Horizons.

- Hasta ocho llamadas de orientación y apoyo para dejar de fumar dentro de los 12 meses a partir de la primera sesión de orientación para los afiliados de 12 años y mayores.
- Terapia de reemplazo de nicotina según se solicite para afiliados de 18 años y mayores.
- Los afiliados pueden recibir hasta \$50 en recompensas al completar el programa (el Afiliado debe optar por Go365 for Humana Healthy Horizons para ser elegible para recibir recompensas).



Para obtener más información, visite
es-www.humana.com/LouisianaQuits.

¿Necesita controlar su adicción al juego?

Si necesita ayuda con su adicción al juego, el Departamento de Salud de Louisiana ofrece una variedad de opciones y recursos para la Salud del Comportamiento en www.ldh.la.gov. También puede llamar a la Línea de Ayuda para Adictos al Juego de Louisiana al **1-877-770-STOP (7867)**. Todas las llamadas son confidenciales y el tratamiento es gratuito para los residentes de Louisiana.

¿Necesita ayuda para comunicarse?

Si no habla inglés, podemos ayudarle. 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 **1-800-448-3810 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.



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



Ayuda para programar o asistir a las citas.



Información y materiales en letra de imprenta grande, audio (sonido) y braille.



Nombres y direcciones de proveedores que se especializan en su discapacidad.



Servicio de retransmisión de telecomunicaciones.

Este servicio ayuda a que las personas con dificultades para oír o hablar puedan hacer llamadas telefónicas. Llame al **711** y proporciónenos nuestro número de teléfono de Servicios para Afiliados. Es el **1-800-448-3810**, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Ellos le conectarán con nosotros.

Todos estos servicios se brindan sin costo.

Conozca sus derechos de afiliado

Como afiliado del plan de Humana, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades cuando es atendido por los proveedores de la red de Humana. Esto incluye el derecho a que se le trate con respeto, a participar en las decisiones y a ser libre de tomar decisiones sobre su cuidado de la salud. Obtenga más información sobre los derechos de los afiliados en su manual para afiliados en: es-www.humana.com/LouisianaHandbook.

Cómo acceder a sus beneficios de farmacia



Farmacia

Los afiliados de Humana Healthy Horizons in Luisiana obtienen cobertura de medicamentos recetados a través de Humana Pharmacy Solutions®. Nuestros afiliados deben usar solo las farmacias de la red Humana Pharmacy Solutions para obtener medicamentos con el beneficio de farmacia. Utilice nuestro servicio en línea “Find a Pharmacy” (Encontrar una farmacia) en es-www.humana.com/FindaPharmacy para encontrar una farmacia de la red cerca de usted.

Si necesita medicamentos para tratar una afección grave o duradera como cáncer, virus de la inmunodeficiencia humana (HIV, por sus siglas en inglés) o esclerosis múltiple, por ejemplo, puede que necesite que una farmacia especializada surta sus recetas.

Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de afiliado a la farmacia. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Afiliados al 1-800-448-3810 (TTY: 711).



Lista de Medicamentos Preferidos

Su proveedor utilizará la Lista de Medicamentos Preferidos (PDL, por sus siglas en inglés) para elegir el mejor medicamento para tratarlos a usted y a su afección. Ocasionalmente, es posible que su proveedor necesite aprobación si quiere que use un medicamento que no está en nuestra PDL. La PDL puede modificarse ocasionalmente. Puede encontrar la PDL más actualizada en es-www.humana.com, www.LDH.LA.gov/MedicaidPDL, o llamando a Servicios para Afiliados al 1-800-448-3810 (TTY: 711).

Número de teléfono del Servicio de Asistencia de Farmacia para Afiliados: 1-800-448-3810

Cómo acceder a sus beneficios de farmacia



Copago

Algunos medicamentos son gratuitos, pero algunos afiliados adultos podrían tener que pagar un pequeño copago por sus medicamentos recetados según el pago estatal calculado. El costo de este medicamento no debe ser superior a \$3. Sus copagos totales para el mes dependen de los ingresos mensuales de su familia. Si el estado demuestra que ha pagado el 5% de sus ingresos mensuales en copagos, no tendrá que pagar por su medicamento por el resto de ese mes.

Costo de farmacia	Su copago
\$5.00 o menos	\$0.00
\$5.01 a \$10.00	\$0.50
\$10.01 a \$25.00	\$1.00
\$25.01 a \$50.00	\$2.00
\$50.01 o más	\$3.00

No hay copagos para afiliados en los siguientes casos:

- Afiliados menores de 21 años.
- Mujeres embarazadas.
- Afiliados que son pacientes internados en centros de cuidado a largo plazo u otras instituciones.
- Servicios y suministros de planificación familiar.
- Servicios en casos de emergencia.
- Indígenas americanos.
- Esquimales de Alaska
- Mujeres cuya base de elegibilidad para Medicaid es el cáncer de mama y de cuello uterino
- Afiliados que reciben servicios de hospicio.
- Exención basada en el hogar y en la comunidad
- Recomendaciones A y B del Grupo Especial de Servicios Preventivos de EE. UU. (USPSTF, por sus siglas en inglés).

Otras preguntas e inquietudes que pueda tener

¿Qué pasa si recibe una factura por el tratamiento?

Si recibe una factura por un tratamiento o servicio que cree que no debe pagar, no la ignore. Llame a Servicios para Afiliados al **1-800-448-3810 (TTY: 711)** de inmediato. Podemos ayudarle a entender por qué puede haber recibido una factura. Si usted no es responsable del pago, Humana Healthy Horizons se comunicará con el proveedor y le ayudará a solucionar el problema.

Reclamos, quejas formales y apelaciones

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

Apelaciones en línea

Visite **[es-www.humana.com/LouisianaAppeal](https://www.humana.com/LouisianaAppeal)**

Llame a Servicios para Afiliados

1-800-448-3810 (TTY: 711),

de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Escríbanos a

Grievance and Appeals Department

P.O. Box 14546

Lexington, KY 40512-4546

Denunciar fraudes y abusos

Si siente que ha presenciado o ha sido víctima de fraude, malgasto o abuso por parte de Medicaid, puede presentar una denuncia ante la Unidad de Investigaciones Especiales de Humana. En línea en **[es-www.humana.com/legal/fraud-waste-and-abuse](https://www.humana.com/legal/fraud-waste-and-abuse)**, o por teléfono al **1-800-614-4126 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede denunciar el fraude del proveedor en www.LDH.LA.gov/ReportProviderFraud o **llamando al 1-800-488-2917**. Puede denunciar el fraude del destinatario en www.LDH.LA.gov/ReportRecipientFraud o **llamando al 1-833-920-1773**.

Cómo cambiar de plan

Si desea cambiar su plan de salud, puede hacerlo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- En línea en www.myplan.healthy.la.gov/myaccount
- En la aplicación móvil de Healthy Louisiana
- Por teléfono al **1-855-229-6848 (TTY: 1-855-526-3346)** (solicite un formulario de transferencia)

Si no está satisfecho con su plan de salud o dental, puede cambiarlo por uno diferente dentro de los primeros 90 días después de la afiliación. Ni siquiera tiene que dar un motivo. Una vez al año, durante la afiliación abierta, todos los afiliados pueden cambiar de plan si lo desean. Si necesita darse de baja de Humana Healthy Horizons en cualquier momento, llame al Centro de Afiliación de Healthy Louisiana al **1-855-229-6848 (TTY: 1-855-526-3346)**.

Usted tiene derecho a su expediente médico

Usted tiene derecho a una copia gratuita de su expediente médico. Puede solicitar más copias a un coste adicional. También tiene derecho a solicitar que se corrija su expediente médico si es necesario. Los expedientes se retienen cinco años o más, según lo exija la ley federal. Comuníquese directamente con el consultorio de su PCP para obtener una copia de su expediente.

Aviso sobre Prácticas de Privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.

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

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 Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés). La ACE es un grupo de entidades cubiertas legalmente separadas que están afiliadas y se han designado a sí mismas como una sola entidad cubierta para efectos de la HIPAA. Encontrará una lista completa de los miembros de la ACE en <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 creamos o recibimos antes de efectuar 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 para la 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 las personas que pueden ver su información.
- Limitar la forma en que usamos o divulgamos su información.
- Informarle sobre sus 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.
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos

Tenemos derecho a usar y divulgar su información:

- A un médico, un 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 su autorización o el patrocinador de su plan debe certificar que acuerda 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 ha optado por no participar como se describe a continuación, no nos pondremos en contacto 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 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 o directores funerarios.

¿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 las instancias en las que 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 tiene derecho a recibir un resumen de dicha información de salud. Si solicita copias, podemos cobrarle un cargo por el trabajo de copiar, por los suministros para crear la copia (en papel o electrónica) y por el franqueo.
- 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 peligro su vida, tiene derecho a recibir su información de una manera diferente o en un lugar diferente. Cumpliremos con 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 30 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. 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 de la información en conflicto 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 disputa.
- 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 esas limitaciones, pero si lo hacemos, debemos respetar lo que acordemos. También tiene derecho a aceptar o dar por finalizada una limitación presentada previamente.

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

Si cree que se violó su privacidad, puede presentar un reclamo llamándonos al **1-866-861-2762** en cualquier momento.

También puede presentar un reclamo 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 reclamo a OCRComplaint@hhs.gov. Si decide presentar un reclamo, sus beneficios no se verán afectados y no aplicaremos sanciones ni tomaremos represalias en su contra en ningún caso. Apoyamos su derecho de proteger la privacidad de su información personal y de salud.

Nuestras responsabilidades

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y 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 petición, en nuestra oficina y en nuestro sitio web.

¿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 aplicables. Puede obtener cualquiera de los formularios:

- Comuníquese con nosotros al **1-866-861-2762**.
- Visite nuestro sitio web en **es-www.humana.com** y seleccione el enlace Privacy Practices (Prácticas de Privacidad).
- Envíe el formulario de solicitud completo 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 lenguaje 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, ayudas auxiliares adecuadas o servicios de asistencia lingüística, comuníquese al **1-800-448-3810 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Si cree que Humana Inc. no ha brindado estos servicios o lo 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. a P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618, al **1-800-448-3810 (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. **1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)**.

Este aviso está disponible en **[es-www.humana.com/LouisianaDocuments](https://www.humana.com/LouisianaDocuments)**.

Humana Healthy Horizons in Louisiana es un producto de Medicaid de Humana Health Benefit Plan of Louisiana, Inc.

Usted tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. **1-800-448-3810 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

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.

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

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

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。

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

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

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

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

ພາສາລາວ (Lao): ໂທຫາເບີໂທລະສັບຂ້າງເທິງ ເພື່ອຮັບບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາຟຣີ.

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。

اردو (Urdu): مفت لسانی اعانت کی خدمات موصول کرنے کے لیے درج بالا نمبر پر کال کریں۔

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

فارسی (Farsi): برای دریافت تسهیلات زبانی بصورت رایگان با شماره فوق تماس بگیرید.

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

ภาษาไทย (Thai): โทรไปที่หมายเลขด้านบนเพื่อรับบริการช่วยเหลือด้านภาษาฟรี

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

Humana Healthy Horizons in Louisiana es un producto de Medicaid de Humana Health Benefit Plan of Louisiana, Inc.

Humana
Healthy Horizons®
in Louisiana

LAHLLGTSP