Bienvenidos a lo que llamamos un toque más humano

Los afiliados de Humana Healthy Horizons® en Florida reciben un plan de Medicaid que hace más. Ofrecemos más recompensas, más beneficios diarios y más apoyo para que su mejor estado de salud esté a su alcance. De esa manera, tiene más tiempo para concentrarse en lo que ama. Le brindamos los recursos que necesita para sentirse lo mejor posible, además de un apoyo que quizás ni siquiera se dé cuenta de que necesita. Esto es un toque más humano de nuestra parte.

Sabemos que para lograr su mejor salud, necesita más que beneficios. Necesita el cuidado necesario para cuidar de usted por completo y sentirse bien, incluso después de salir del consultorio médico. Nos complace ofrecer estos beneficios médicos, de salud del comportamiento y de farmacia:

- Visitas al consultorio médico
- Cuidado durante y después del embarazo
- Servicios hospitalarios
- Medicamentos recetados
- Cuidado de la visión para adultos
- Programas para dejar de fumar
- Cuidado de salud del comportamiento y servicios de asesoramiento

Para obtener una lista completa de los beneficios, incluidos los beneficios ampliados, en lugar de servicios, y cómo usarlos, busque el Manual para Afiliados en es-www.humana.com/FloridaHandbook. También puede solicitar una copia impresa llamando al 800-477-6931 (TTY: 711).



Humana
Healthy Horizons®
in Florida

Información importante de contacto

Llame a Servicios para Afiliados
800-477-6931 (TTY: 711),
de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Línea de servicios comunitarios y de apoyo
813-392-5303 (TTY: 711),
de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Administración del cuidado
800-229-9880 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Plan de cuidado a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés) de Humana Healthy Horizons
888-998-7732 (TTY: 711)

CenterWell Pharmacy®
800-526-1490 (TTY: 711)

Atención al Cliente de Go365 for Humana Healthy Horizons®
888-225-4669
(TTY: 711)

Línea de asesoramiento de enfermería de HumanaFirst®
800-477-6931
(TTY: 711)

HearUSA
877-664-9353 (TTY: 711)

Servicios de la visión de rutina/optometría en todo el estado iCare Health Solutions
855-373-7627 (TTY: 711)
www.MyiCareHealth.com

Para encontrar un proveedor de oftalmología, llame a Atención al Cliente al **800-477-6931 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este, o consulte **es-www.humana.com/FloridaDocuments** para ver el directorio de proveedores de su área.

Servicios para la Salud del Comportamiento
888-778-4651 (TTY: 711)

Acceso a Salud del Comportamiento (Región A)
866-477-6725 (TTY: 711)

Salud del Comportamiento de Carelon (Regiones B-I)
844-265-7590 (TTY: 711)

Consulte la página 8 para obtener una lista de condados por región.

Para actualizar su nombre, dirección, condado y número de teléfono, llame a:

- El Departamento de Niños y Familias (DCF, por sus siglas en inglés) al **866-762-2237 (TTY: 711)**, o
- Un representante de Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711)**, quien puede explicarle los pasos para proporcionar su información actualizada al DCF

Cómo obtener cuidado médico



Cómo elegir a un médico

Su médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) es su médico principal. No es solo alguien a quien debe ver cuando está enfermo. Está ahí para los exámenes médicos anuales, para responder a sus preguntas y para realizar un seguimiento de su salud. Encuentre a alguien que pueda hablar su idioma y trabajar con sus necesidades. No olvide llevar su lista de preguntas y todos los medicamentos a su cita con el médico.

Se le asignó un PCP cuando se convirtió en afiliado de Humana Healthy Horizons. Su tarjeta de identificación de afiliado incluye la información de contacto de su PCP. Su tarjeta de identificación de afiliado llegará por correo aparte de este paquete de bienvenida.

Si desea cambiar de PCP, utilice nuestra herramienta “Find a Doctor” (Buscar un médico) en **FindCare.Humana.com**. Puede comparar médicos en nuestra red. También puede usar el mapa para ver a los médicos cerca de usted. También puede llamar a Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711)** para cambiar de PCP.

Recibir cuidado de otra persona que no sea su PCP

Es posible que necesite un referido de su PCP para ver a cualquier proveedor de nuestra red, incluidos especialistas y hospitales. Puede solicitar a su PCP que lo refiera al especialista de su elección.

Puede encontrar una lista de proveedores dentro la red en **FindCare.Humana.com**. Si desea una copia impresa del directorio de proveedores, llame al **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Si necesita un servicio o procedimiento especial, llame a Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711),** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este, para averiguar si necesita aprobación previa.

Consultas virtuales con MDLIVE

¿No puede ver a su PCP de inmediato? Puede ponerse en contacto con médicos certificados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, mediante consultas virtuales con MDLIVE®. MDLIVE puede proporcionar tratamiento para distintas necesidades de cuidado de la salud, como síntomas de resfriado e influenza, afecciones crónicas, 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 Puede usar su computadora, teléfono inteligente, tableta o teléfono celular para recibir cuidado (es posible que se apliquen tarifas de datos). Elija cualquiera de estos métodos para conectarse con MDLIVE:

1. Visite **www.MDLIVE.com/HumanaMedicaid.**

2. Llame al **866-954-3589 (TTY: 711).**

3. Descargue la aplicación móvil MDLIVE de la App Store® o de Google Play®.*

Cómo obtener cuidado fuera del horario normal

Si necesita cuidado fuera del horario comercial, puede llamar a nuestra línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas al **800-477-6931 (TTY: 711).** También puede comunicarse con el consultorio de su PCP. Visite **es-www.humana.com/FloridaGo** para obtener más información sobre cuándo y dónde recibir cuidado.

Si se trata de una emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias.

Qué hacer en una emergencia

Los servicios en casos de emergencia son aquellos que recibe cuando está muy enfermo o lesionado. Si su afección es grave, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) más cercana de inmediato. Puede ir a cualquier hospital o ER. Si no está seguro si se trata de una emergencia, llame a su médico de cuidado primario. Su PCP le dirá qué hacer.

No es necesario que el hospital o la ER formen parte de nuestra red ni pertenezcan a nuestra área de servicio. Tampoco es necesario obtener una aprobación anticipada para recibir cuidado médico en casos de emergencia. No necesita aprobación para los servicios que recibe en la 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.

* Todos los nombres de productos, logotipos, marcas y marcas registradas pertenecen a sus respectivos dueños, y su utilización no implica aprobación alguna.

Apoyo e información digital

Sitio web de Humana

Su página web para afiliados está en **es-www.humana.com/HealthyFlorida**. Allí encontrará enlaces a recursos que le ayudarán a usar su plan de Humana, como:

- Manual para Afiliados
- Directorio de proveedores
- Información de productos de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés)
- Herramienta Buscar un médico
- Beneficios ampliados y más

Puede descargar e imprimir copias de estos artículos en cualquier momento y sin costo alguno. También puede obtener copias impresas, así como artículos en otros idiomas y formatos. Llamar a Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

Aplicación de MyHumana

Usted siempre está en movimiento. Es por eso que Humana ha creado la aplicación MyHumana para usar en su dispositivo móvil. Puede hacerlo de las siguientes maneras:

- Revisar su historial de servicios de salud.
- Acceda a su tarjeta de identificación del afiliado de Humana.
- Buscar un proveedor por especialidad o ubicación. La aplicación incluso puede usar su ubicación actual para encontrar el proveedor dentro de la red más cercano, sin importar dónde se encuentre.*

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

MyHumana en la web

La aplicación no es la única forma de obtener las herramientas que necesita. También puede usar MyHumana en cualquier navegador web.

Cómo iniciar sesión

Cuando visite **es-www.humana.com/HealthyFlorida**, seleccione el botón verde “Sign in” (Iniciar sesión) en la parte superior derecha, luego escriba su nombre de usuario y contraseña. Podrá ver su cobertura, así como las herramientas y los recursos.

Cómo inscribirse en MyHumana

Si no se ha inscrito en MyHumana, deberá crear una cuenta. (Solo los afiliados de 18 años en adelante son elegibles para una cuenta MyHumana).

- Vaya a **es-www.humana.com/LogOn** y seleccione “Activate online account” (Activar cuenta en línea) bajo el encabezado “Don’t have an account?” (¿No tiene una cuenta?)
- En la siguiente pantalla, seleccione “Start activation now” (Iniciar activación ahora).
- Elija Medicaid como su tipo de afiliado, luego 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.

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

- 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.
- 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 en línea o en la aplicación.

Go365 for Humana Healthy Horizons

Con Go365 for Humana Healthy Horizons, puede ganar recompensas por acciones saludables. Esto incluye ir al médico para una consulta de bienestar anual, hacerse una mamografía, una prueba de detección de cáncer colorrectal o de cuello uterino, y mucho más.

Cómo comenzar

- Descargue la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons desde la App Store o Google Play en un dispositivo móvil.
- Registre una cuenta en la aplicación e inicie sesión. Si está registrado en **MyHumana.com**, puede usar la misma información de inicio de sesión en la aplicación. Los tutores con o sin cuenta MyHumana deben registrarse con sus credenciales de cuenta de afiliado o de cuidador adulto.
- Después de iniciar sesión, siga las indicaciones para agregar menores a su cuenta, si corresponde. Una vez aprobado, puede acceder a toda la información de la cuenta con las mismas credenciales de inicio de sesión.†



Teléfono inteligente gratuito

Los teléfonos inteligentes pueden facilitar el 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 Healthy Horizons 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.

† Los tutores (con o sin cobertura de Humana) deben registrarse con su nombre para añadir a menores. Al registrarse, ingrese la información del menor exactamente como aparece en los registros de Humana, incluida la identificación de afiliado y los datos demográficos del menor (nombre, fecha de nacimiento, dirección, etc.). Cuando corresponda, cargue documentos que demuestren su relación con el menor. La aplicación le solicitará los documentos requeridos y los tipos de archivos aceptados.

Beneficios adicionales

Pedidos de artículos OTC

Puede pedir por correo algunos artículos de salud y bienestar de venta sin receta (OTC, por sus siglas en inglés). Nuestra farmacia de pedidos por correo es CenterWell Pharmacy®. Obtendrá versiones genéricas de los artículos OTC de la marca que pida. Consúltele a su médico antes de tomar cualquier medicamento de venta sin receta o vitaminas.

Para obtener más información:

- Visite **es-www.humana.com/FloridaDocuments**
- Llame a CenterWell Pharmacy al **800-526-1490 (TTY: 711),** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora del este
- Llame a Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este

Coordinación del Cuidado de la Salud

Es posible que pueda trabajar con un coordinador de cuidado de la salud si:

- Tiene cobertura de cuidado a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés)
- Necesita ayuda para manejar su salud y califica para la coordinación del cuidado de la salud
- Únase a nuestro programa HumanaBeginnings® para mamás embarazadas

Su coordinador de cuidado de la salud hará lo siguiente:

- Le ayudará a elegir el médico o médicos que necesita consultar
- Se comunicará con el(los) médico(s) para comenzar sus servicios
- Trabajará con usted, su familia, sus cuidadores, sus médicos y otros proveedores para asegurarse de que sus servicios funcionen con su cuidado médico y otros aspectos de su vida

Para hablar con un coordinador de cuidado de la salud o afiliarse en Administración de Cuidado de la Salud, llame al **800-229-9880 (TTY: 711).**

Si tiene cobertura de LTC, su asesor de cuidado se comunicará con usted en los próximos cinco días hábiles para programar una cita en su hogar para explicarle y revisar sus servicios de cuidado a largo plazo. Si necesita hablar con alguien antes, llame al **888-998-7732 (TTY: 711).**

Cuidado dental

Los beneficiarios de Medicaid en Florida pueden elegir entre dos planes dentales estatales:

DentaQuest

www.DentaQuest.com/State-Plans/Regions/Florida
888-468-5509

Liberty

Client.LibertyDentalPlan.com/FLMedicaid
833-276-0850

Para elegir un plan dental:

- Visite www.FLMedicaidManagedCare.com
- Llame al **877-711-3662** para hablar con un consejero de Florida Medicaid Choice

Recibirá una tarjeta de identificación dental por correo. Lleve esta tarjeta de identificación a todas las citas dentales. Obtenga más información en es-www.humana.com/FloridaDental.

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 12 meses de posparto
- Recompensas por consultas al obstetra-ginecólogo
- Coordinación personalizada del cuidado

HumanaBeginnings

Todas las mamás necesitan ayuda antes y después de dar a luz. HumanaBeginnings ayuda a las mujeres embarazadas y a las madres primerizas, y a sus bebés, a recibir el cuidado especial que necesitan. Incluso puede ganar recompensas por ir a sus consultas médicas. Usted trabajará personalmente con un profesional de enfermería coordinador de cuidado de la salud que podrá:

- Brindar apoyo y educación sobre qué esperar durante su embarazo
- Ayudar a programar las consultas al médico para usted y su bebé
- Ofrecer asesoramiento sobre alimentación saludable y ejercicio
- Proporcionar información y apoyo para usted y su recién nacido después de dar a luz, lo que puede incluir educación sobre lactancia materna con una de nuestras asesoras certificadas en lactancia.

Para obtener más información sobre nuestro programa HumanaBeginnings:

- Llame al **800-322-2758 (ext. 1394119)**, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m., hora del este
- Envíe un correo electrónico a: CareManagementMemberOutreach_FLMMA@humana.com
- Visite **es-www.humana.com/FloridaMoms**

Obtenga ayuda para dejar de fumar

Con nuestro Asesoramiento para Dejar de Fumar y Vapear, obtiene apoyo personalizado de un Asesor de Salud y Bienestar Certificado por la Junta Nacional para ayudarle a dejar el tabaco para siempre.

- Para comenzar, llame al **855-330-8053** y presione 1 para recibir 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.

¿Necesita ayuda para acudir a una cita médica?

Para programar un transporte gratuito de ida y vuelta a una cita de cuidado de la salud, los afiliados pueden:

- Llamar a ModivCare al **866-779-0565**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del este
- Llamar a su asesor de cuidado si recibe servicios de LTC

Debe organizar el transporte con al menos 24 horas de anticipación.

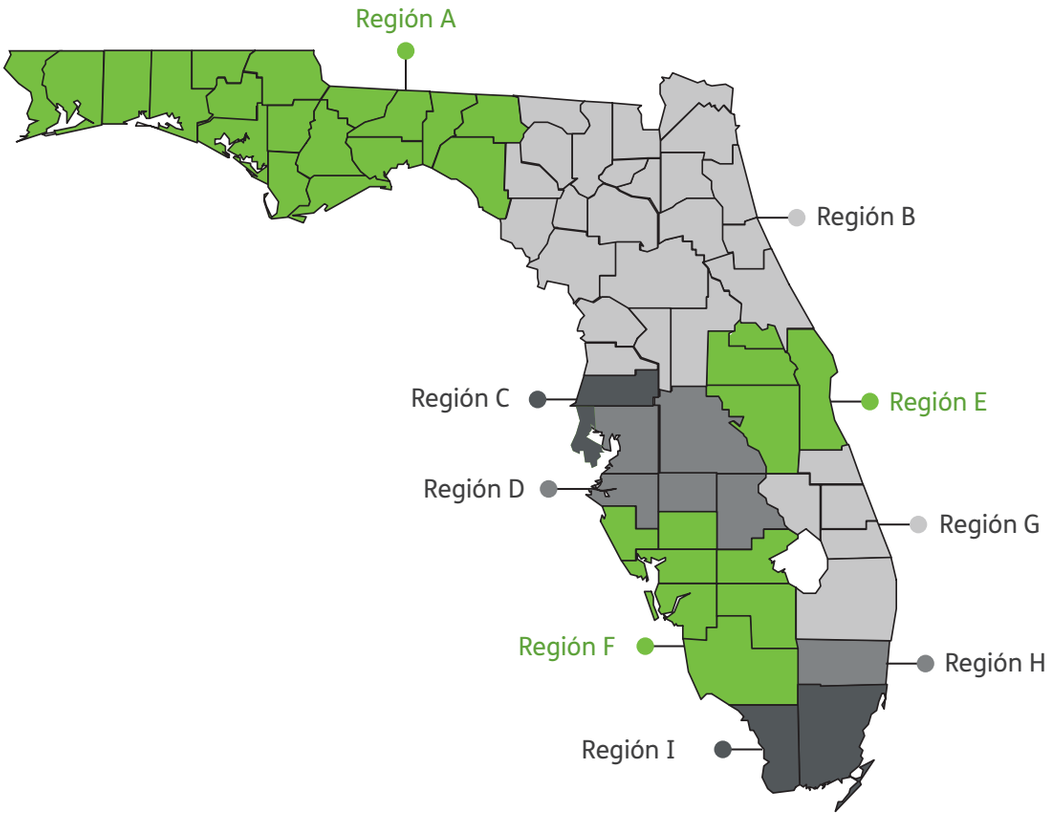
Terapia y Asesoramiento

Cubrimos la salud del comportamiento para ayudar con el consumo de alcohol o drogas, intervención en crisis, tratamiento de salud mental para pacientes internados o ambulatorios, y más. Encuentre un asesor, terapeuta o proveedor de salud del comportamiento a través de:

Acceso a Salud del Comportamiento
(Región A-1)
866-477-6725 (TTY: 711)
www.ABHFL.org

Salud del Comportamiento de Carelon
(Regiones B-I)
844-265-7590 (TTY: 711)
www.CarelonBehavioralHealth.com

No necesita un referido de su PCP para llamar. En caso de una emergencia de salud del comportamiento, puede llamar a la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis marcando **el 988**. Visite **es-www.humana.com/FloridaBH** para obtener más información.



- **Región A:** Bay, Calhoun, Escambia, Franklin, Gadsden, Gulf, Holmes, Jackson, Jefferson, Leon, Liberty, Madison, Okaloosa, Santa Rosa, Taylor, Wakulla, Walton y Washington (*anteriormente Regiones* 1 y 2)
- **Región B:** Alachua, Baker, Bradford, Citrus, Clay, Columbia, Dixie, Duval, Flagler, Gilchrist, Hamilton, Hernando, Lafayette, Lake, Levy, Marion, Nassau, Putnam, St. Johns, Sumter, Suwanee, Union y Volusia (*anteriormente Regiones* 3 y 4)
- **Región C:** Pasco y Pinellas
- **Región D:** Hardee, Highlands, Hillsborough, Manatee y Polk
- **Región E:** Brevard, Orange, Osceola y Seminole
- **Región F:** Charlotte, Collier, DeSoto, Glades, Hendry, Lee y Sarasota
- **Región G:** Indian River, Martin, Okeechobee, Palm Beach y St. Lucie
- **Región H:** Broward
- **Región I:** Miami-Dade y Monroe

Afiliación en el plan de Medicaid

Afiliación Inicial

Cuando se inscribe por primera vez en nuestro plan, tiene 120 días a partir de la fecha de entrada en vigencia de su plan para probarlo. Si no le gusta, puede cambiar su plan por cualquier motivo. Una vez que pasan los 120 días, no podrá cambiar su plan por el resto del año del plan, siempre y cuando sea elegible para Medicaid.

Para cambiar su plan, llame al agente de inscripción del estado al **877-711-3662 (TTY: 866-467-4970**), de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., y los viernes desde 8:00 a.m. a 7:00 p.m., o visite www.FLMedicaidManagedCare.com.

Período de Inscripción Abierta

Cada año, tendrá 60 días en los que podrá cambiar de plan si lo desea. Esto se denomina Período de Inscripción Abierta. El Agente de Inscripción del Estado le enviará una carta para informarle cuándo es su Período de Inscripción Abierta.

No es necesario que cambie de plan durante el Período de Inscripción Abierta. Si decide abandonar nuestro plan y afiliarse en uno nuevo, comenzará con este cuando finalice su Período de Inscripción Abierta. Una vez que se haya afiliado en el nuevo plan, no podrá hacer cambios hasta su próximo Período de Inscripción Abierta. Puede llamar al Agente de Inscripción al **877-711-3662 (TDD: 866-467-4970).**

Desafiliación por Causa Justificada

Si desea cambiar de plan después de haber ingresado, debe tener una razón de causa justificada aprobada por el estado. Para obtener una lista de los motivos aprobados por el estado para cambiar de plan, consulte su Manual para Afiliados o llame a la Línea de Ayuda de Cuidado Médico Administrado de Medicaid a Nivel Estatal al **877-711-3662 (TTY: 866-467-4970),** de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., y los viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.

Restablecimiento

Si pierde su elegibilidad para Medicaid y la recupera en un plazo de 180 días, se le volverá a afiliar en Humana Healthy Horizons. Le informaremos por escrito si lo volveremos a afiliar en Humana Healthy Horizons in Florida.

¿Tiene preguntas?

Si tiene preguntas, necesita ayuda para ir a un médico u otra cita de cuidado de la salud, o si desea encontrar un médico, llámenos al **800-477-6931 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este. Nuestro sistema telefónico automatizado puede responder su llamada los sábados, domingos y algunos días festivos. Si se le solicita que deje un mensaje, le devolveremos la llamada dentro de las 24 horas o el siguiente día hábil.

Redeterminación de beneficios

Cada año, el Departamento de Niños y Familias (DCF, por sus siglas en inglés) revisa la elegibilidad de Medicaid para determinar si usted es elegible para continuar recibiendo beneficios. Para proteger su cobertura y no perder su elegibilidad para Medicaid, es importante mantener actualizada su información de contacto, como su dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Al hacer esto, recibirá información importante del DCF para evitar la pérdida de la cobertura. Si el DCF le solicita información sobre los beneficios continuos, responda con prontitud. Para actualizar su información de contacto, llame al:

- DCF al **866-762-2237 (TTY: 711)**, o
- A un representante de Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711)**, quien puede explicarle los pasos para proporcionar su información actualizada al DCF.

Si tiene cobertura de cuidado a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés) y necesita ayuda con el proceso de renovación, puede comunicarse con su especialista en redeterminación de Medicaid y su asesor de cuidado; su información de contacto está incluida en su paquete de redeterminación de Medicaid.

ACE de Seguros
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 (ACE, por sus siglas en inglés) 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 afiliados 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 utilizamos 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 que tenga derecho legal a actuar en su nombre.
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

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, incluso pagos de reclamaciones por servicios cubiertos que los proveedores de cuidado de la salud le brindaron a usted y para pagos de prima de planes 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 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 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 siempre que la información se relacione directamente con su participación en el cuidado de su salud o el pago de dicho 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 brindar 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.
- Para fines de investigación en circunstancias limitadas y siempre que se hayan tomado las medidas adecuadas para proteger su privacidad.
- 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 autorización por escrito:

- La mayoría de los usos y las divulgaciones de notas de psicoterapia.
- Fines de comercialización.
- 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 requerido, destruiremos la información 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 ser utilizada para tomar decisiones sobre usted. También tiene derecho a recibir un resumen de dicha 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 evaluación de riesgo adversa: Si rechazamos su solicitud de seguro, tiene derecho a que se le proporcione una razón para la denegación.
- Comunicaciones alternativas: Para evitar una situación que ponga en peligro la vida, tiene derecho a recibir su información de una manera diferente o en un lugar diferente. Nos adaptaremos a su solicitud, si esta es razonable.
- Modificación: Tiene derecho a solicitar una corrección de cualquiera de estos datos personales mediante su modificación o supresión. En un plazo de 60 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. 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 conflicto.*

*Este derecho solo rige para los residentes de Massachusetts de acuerdo con las regulaciones estatales.

- Divulgación: Tiene derecho a recibir una lista de las instancias en donde nosotros o nuestros asociados comerciales hayamos divulgado su información. Esto no se aplica al tratamiento, pago, operaciones del plan de salud y otras actividades determinadas. Mantenemos esta información y la ponemos a su disposición durante 6 años. Si solicita esta lista más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle un cargo razonable según los costos.
- Aviso: Tiene derecho a solicitar y obtener una copia por escrito de este aviso en cualquier momento.
- Restricción: Tiene derecho a pedir que se limite la forma 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.

¿Qué debo hacer si creo que violaron mi privacidad?

Si cree que violaron su privacidad de alguna manera, puede presentar un reclamo llamándonos al **866-861-2762** en cualquier momento.

También puede presentar un reclamo por escrito ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Le daremos la dirección regional de la OCR apropiada si lo solicita. También puede enviar su reclamo por correo electrónico a **OCRComplaint@hhs.gov**. Si elige presentar un reclamo, sus beneficios no se verán afectados y no le impondremos ninguna sanción ni tomaremos ningún tipo de represalia contra usted.

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 seguridad de su información.
- Debemos cumplir las obligaciones y prácticas de privacidad descritas en este aviso y entregarle una copia de este.
- No utilizaremos ni compartiremos su información de otra manera que no sea la descrita aquí, a menos que usted nos autorice por escrito. 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 **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 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 servicios gratuitos de asistencia lingüística para personas cuyo idioma principal no es el inglés, personas con discapacidades o que necesiten modificaciones razonables, recursos y servicios auxiliares gratuitos para comunicarse eficazmente con nosotros. Estos servicios incluyen intérpretes acreditados de lengua de señas e información escrita en otros idiomas y formatos (letra de imprenta grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).

Si necesita modificaciones razonables, ayudas auxiliares adecuadas o servicios de asistencia lingüística, comuníquese al **800-477-6931 (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 siente que ha sufrido discriminación, 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, **800-477-6931 (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 la siguiente dirección: 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)**.

Usted tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. **800-477-6931 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este.

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.

French Creole (Haitian Creole): Kreyol Ayisyen (French Creole) Rele nimewo ki e dike anwo a pou resevwa sévis éd gratis nan lang.

Este aviso está disponible en **es-www.humana.com/FloridaAccessibility**.
Humana Healthy Horizons in Florida es un producto de Medicaid de Humana Medical Plan, Inc.
FLHMEDRSP_ITN25_0225_Aprobado

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

Italiano (Italian): Chiamare il numero sopra indicato per ricevere servizi di assistenza linguistica gratuiti.

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

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

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

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。

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

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

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

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

Polski (Polish): Aby skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej, należy zadzwonić pod wyżej podany numer.

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

ภาษาไทย (Thai): โทรไปที่หมายเลขด้านบนเพื่อรับบริการช่วย เหลือด้านภาษาฟรี

Humana
Healthy Horizons®
in Florida