



Bienvenido a un toque más humano

Los afiliados de Humana Healthy Horizons® in Florida obtienen un plan Medicaid que hace más. Ofrecemos más recompensas, más beneficios diarios y más apoyo para lograr su mejor salud. De esa manera, tiene más tiempo para concentrarse en lo que le gusta. Le ofrecemos los recursos que necesita para sentirse lo mejor posible, además del apoyo que tal vez ni siquiera se dé cuenta de que necesita. Esto es a lo que le llamamos un toque más humano de nuestra parte.

Sabemos que, para lograr su mejor salud, las personas necesitan más que beneficios. Necesitan cuidado integral para mantenerse bien incluso después de salir del consultorio médico. Nos complace ofrecer estos beneficios médicos, de salud del comportamiento y de farmacia:

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

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



Humana
Healthy Horizons®
in Florida

Información de contacto importante

Servicios para Afiliados

800-477-6931 (TTY: 711)

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

Línea de servicios comunitarios y de apoyo

813-392-5303 (TTY: 711)

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 4:30 p.m.

Coordinación del Cuidado de la Salud

800-229-9880 (TTY: 711)

De lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m.

Humana Healthy Horizons®

Plan de Cuidado a Largo Plazo

888-998-7732 (TTY: 711)

CenterWell Pharmacy®

800-526-1490 (TTY: 711)

Línea de asesoramiento de enfermería

HumanaFirst®

800-477-6931 (TTY: 711)

Hear USA

877-664-9353 (TTY: 711)

Servicios rutinarios para la vista/ optometría estatales

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 a.m. a 8 p.m., hora del este, o visite **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)

Access Behavioral Health

(Región A)

866-477-6725 (TTY: 711)

Carelon Behavioral Health

(Regiones B a I)

800-265-7590 (TTY: 711)

Consulte la página 8 para ver 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)**
- Un representante de Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711)**, que puede explicarle los pasos para actualizar su información con el DCF

Cómo obtener cuidado



Elegir un médico

Su médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) es su médico principal. No es solo alguien a quien ve cuando está enfermo. Está allí para realizarle sus chequeos anuales, responder sus preguntas y hacer un seguimiento de su salud. Asegúrese de que le resulte fácil llegar a su consultorio. Y encuentre a alguien que pueda hablar su idioma y trabajar con sus necesidades.

Se le asignó un PCP cuando se afilió a Humana. Su tarjeta de identificación del afiliado incluye la información de contacto de su PCP. Recibirá su tarjeta de identificación del afiliado por correo postal por separado de este kit de bienvenida.

Si desea cambiar de PCP, use nuestra herramienta Encontrar un Médico en **es-www.humana.com/FindADoctor**. Puede comparar a los médicos de nuestra red. También puede usar el mapa para ver los médicos más cercanos a usted. También puede llamar a Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711)** para cambiar su PCP.



Obtener cuidado médico de alguien 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 que su PCP lo refiera al especialista que usted elija.

Encontrará una lista de proveedores de la red en es-www.humana.com/FindADoctor. 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 a.m. a 8 p.m., para averiguar si se requiere una aprobación previa.



Consultas virtuales con MDLive

¿No puede atenderse con su PCP inmediatamente? Puede ponerse en contacto con médicos certificados las 24 horas del día, los siete días de la semana, mediante consultas virtuales con MDLIVE®. MDLIVE puede brindar tratamiento para varias necesidades de cuidado de la salud desde la comodidad de su propia casa o mientras viaja. Esto incluye los síntomas de resfriado e influenza, las afecciones crónicas, las afecciones de la piel, las repeticiones de medicamentos recetados y los ajustes de medicamentos.

Empezar es fácil. Puede utilizar su computadora, teléfono inteligente, tableta o teléfono móvil para recibir cuidado médico (puede que se apliquen tarifas de datos). Elija cualquiera de estos métodos para ponerse en contacto a través de MDLive:

1. Visite www.MDLive.com/HumanaMedicaid.
2. Llame al **866-954-3589 (TTY: 711)**.
3. Descargue la aplicación móvil MDLive desde la Apple App Store o Google Play.



Cómo obtener cuidado fuera del horario normal

Si necesita cuidado médico después del horario de atención, puede comunicarse con nuestra línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas al **800-477-6931**. O puede comunicarse con el consultorio de su PCP. Visite es-www.humana.com/FloridaGo para obtener más información sobre dónde y cuándo obtener cuidado médico.

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



Qué hacer en una emergencia

Los servicios en caso de emergencia son los que recibe cuando está muy enfermo o lesionado. Si su afección es grave, llame al **911** o diríjase inmediatamente a la sala de emergencias más cercana. Puede ir a cualquier hospital o sala de emergencias. Si no sabe con seguridad si se trata de una emergencia, llame a su médico de cuidado primario. Su médico de cuidado primario le dirá lo que tiene que hacer.

No es necesario que el hospital o la sala de emergencias formen parte de nuestra red ni de nuestra área de servicio. Tampoco necesita una aprobación con anticipación 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.

Apoyo e información digital



Sitio web de Humana

Su página web para afiliados se encuentra en **es-www.humana.com/HealthyFlorida**. Ahí, puede encontrar enlaces a recursos que le ayudarán a usar su plan de Humana, tales como:

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

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



Aplicación MyHumana

Usted siempre está en movimiento. Es por eso que Humana creó la aplicación MyHumana para usar en su dispositivo móvil. Usted puede:

- Revisar su historial de servicios de salud.
- Acceder 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 de la red más cercano, independientemente de dónde se encuentre usted.*

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



MyHumana en Internet

La aplicación no es la única manera 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 todavía no se ha registrado en MyHumana, tendrá que crear una cuenta. (Solo los afiliados mayores de 18 años son elegibles para una cuenta de MyHumana).

- Vaya a **es-www.humana.com/LogOn** y seleccione "Activate online account" (Activar cuenta en línea) en el título "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 y 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 una contraseña y elija una pregunta de seguridad. Seleccione "Submit" (Enviar) cuando haya terminado.
- Se le enviará un correo electrónico de confirmación para confirmar su dirección de correo electrónico. Seleccione el enlace del correo electrónico que reciba para terminar de configurar su cuenta.

¡Todo listo! Ahora puede iniciar sesión en su cuenta de MyHumana en línea o en la aplicación.

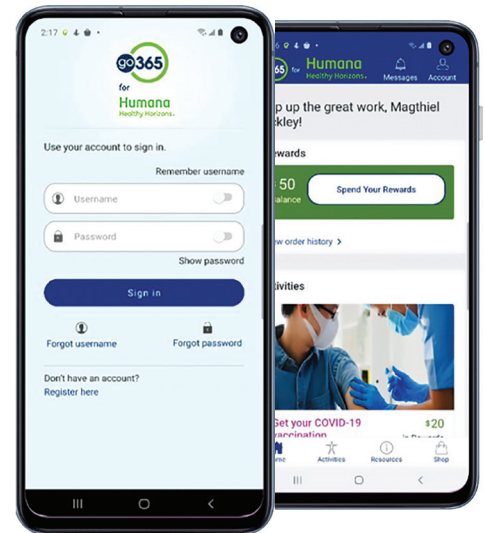
Go365 for Humana Healthy Horizons

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, pruebas de detección de cáncer colorrectal y de cuello uterino y mucho más.

Cómo ganar y canjear recompensas

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

- Descargue la aplicación Go365 for Humana Healthy Horizons de Apple App Store o Google Play en un dispositivo móvil.
- Cree una cuenta en Go365 for Humana Healthy Horizons. Si tiene una cuenta de MyHumana, puede acceder a Go365® con el mismo nombre de usuario y contraseña.
- Los afiliados menores de 18 años deben tener un padre/madre o tutor encargado de registrarlos. La persona que registre a un menor debe tener la identificación del afiliado de Medicaid del menor.



Teléfono inteligente gratuito

Los teléfonos inteligentes pueden ofrecer fácil acceso a la información relacionada con la salud y permiten que los afiliados estén conectados con su equipo de cuidado médico y su plan de salud. Los afiliados de Humana que califiquen para el programa Federal Lifeline son elegibles para recibir un teléfono inteligente gratis con minutos, SMS y datos mensuales.

Beneficios adicionales

Pedidos de artículos de venta sin receta

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

Para obtener más información:

- Visite [es-www.humana.com/FloridaDocuments](https://www.humana.com/FloridaDocuments)
- Llame a CenterWell Pharmacy al **800-526-1490 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., hora del este
- Llame a Servicios para Afiliados al **800-477-6931 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 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 es elegible para coordinación del cuidado de la salud
- Participa en nuestro programa HumanaBeginnings® para madres embarazadas

Su coordinador de cuidado de la salud:

- Le ayudará a elegir el o los médicos que necesita ver
- Se comunicará con el o los médicos para que pueda comenzar a recibir los servicios
- Trabjará con usted, su familia, sus cuidadores, sus médicos y otros proveedores para asegurarse de que sus servicios funcionen bien con su cuidado médico y otros aspectos de su vida

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

Si tiene cobertura de LTC, su coordinador de cuidado de la salud se comunicará con usted en los siguientes cinco días hábiles para programar una cita en su hogar 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 tres planes dentales estatales:

DentaQuest

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

Liberty

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

MCNA Dental

www.MCNA.net
800-282-3089

Para elegir un plan dental:

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

Recibirá una tarjeta de identificación dental por correo. Lleve consigo 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
- Recompensas por consultas al obstetra-ginecólogo
- Coordinación personalizada del cuidado

HumanaBeginnings

Todas las madres necesitan ayuda antes y después de dar a luz. HumanaBeginnings ayuda a las madres embarazadas y a las primerizas (y a sus bebés) a obtener el cuidado especial que necesitan. Incluso puede ganar recompensas por ir a sus consultas médicas. Usted trabajará personalmente con un profesional de enfermería que podrá:

- Proporcionar apoyo y educación sobre lo que puede esperar durante su embarazo
- Ayudarle a programar consultas médicas para usted y su bebé
- Ofrecer asesoramiento sobre alimentación saludable y ejercicio
- Brindarle información y apoyo para usted y su recién nacido después de dar a luz, lo cual puede incluir la educación sobre lactancia materna con uno de nuestros asesores certificados 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 p.m., hora del este
- Envíe un correo electrónico a CareManagementMemberOutreach_FLMMA@humana.com
- Visite es-www.humana.com/FloridaMoms



Podemos ayudarle a dejar de fumar o vapear

Queremos ayudarle a llevar una vida más saludable. Nuestro programa para dejar de fumar y vapear lo conecta con un equipo de asesoramiento de bienestar. El programa incluye:

- Hasta ocho llamadas de asesoramiento sobre la salud y apoyo durante los 12 meses siguientes a la primera sesión de asesoramiento para afiliados mayores de 12 años
- Terapia de reemplazo de nicotina previa solicitud para afiliados de 18 años de edad o mayores



¿Necesita ayuda para acudir a una cita médica?

Para organizar un traslado gratuito desde y hacia una cita cuidado de la salud, los afiliados pueden:

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

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

Terapia y asesoramiento

Cubrimos salud del comportamiento para ayudar con el uso de alcohol o drogas, intervención en crisis, tratamiento de salud mental para pacientes hospitalizados o ambulatorios y más. Busque un consejero, terapeuta o proveedor de salud del comportamiento a través de:

Access Behavioral Health

(Región A)

866-477-6725 (TTY: 711)

www.ABHFL.org

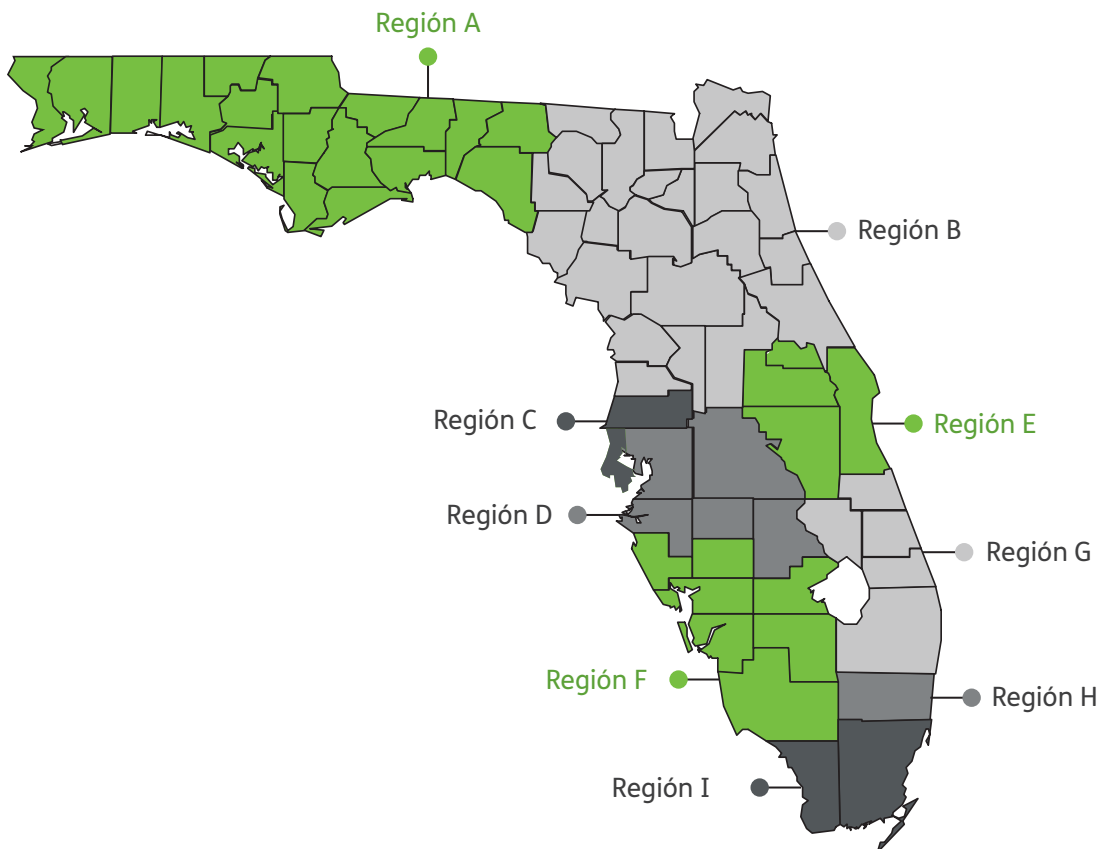
Carelon Behavioral Health

(Regiones B a I)

800-265-7590 (TTY: 711)

www.CarelonBehavioralHealth.com

No necesita un referido de su PCP para llamar. En caso de una emergencia de salud del comportamiento, puede comunicarse con nuestra línea Lifeline de prevención del suicidio y crisis llamando al **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 a un plan de Medicaid



Afiliación inicial

Cuando se une a nuestro plan por primera vez, tiene 120 días desde la fecha de entrada en vigor de su plan para probar nuestro plan. 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 a.m. a 8 p.m., y los días viernes de 8 a.m. a 7 p.m., o visite www.FLMedicaidManagedCare.com.



Período de Inscripción Abierta

Cada año, usted tendrá 60 días en los que podrá cambiar su plan si así lo desea. Este lapso 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 está obligado a cambiar de plan durante el Período de Inscripción Abierta. Si decide abandonar nuestro plan y afiliarse a uno nuevo, su nuevo plan comenzará al final de su Período de Inscripción Abierta. Una vez afiliado a un nuevo plan, su afiliación queda establecida hasta su próximo Período de Inscripción Abierta. Puede llamar al Agente de Inscripción al **1-877-711-3662 (TDD: 1-866-467-4970)**.



Desafiliación por motivo justificado

Si desea cambiar de plan después del período sin cambios, debe tener un motivo justificado aprobado por el estado. Para obtener una lista de los motivos justificados aprobados por el estado para cambiar de plan, consulte su Manual para los Afiliados o llame a la Línea de Ayuda Estatal para el Cuidado Médico Administrado de Medicaid al **877-711-3662 (TTY: 866-467-4970)**, de lunes a jueves, de 8 a.m. a 8 p.m., y los viernes, de 8 a.m. a 7 p.m.



Restablecimiento

Si deja de ser elegible para Medicaid y logra recuperar la elegibilidad en un plazo de 180 días, se le volverá a afiliar a Humana Healthy Horizons. Le informaremos por escrito si lo volvemos a afiliar en Humana Healthy Horizons in Florida.



¿Tiene alguna pregunta?

Si tiene preguntas, necesita ayuda para llegar a una cita con el 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, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este. Nuestro sistema telefónico automatizado puede responder a su llamada los sábados, domingos y algunos días festivos. Si le piden que deje un mensaje, devolveremos su llamada en un plazo de 24 horas o el siguiente día hábil.

ACE de seguros

Aviso sobre prácticas de privacidad

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

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

Este Aviso sobre Prácticas de Privacidad se aplica a todas las entidades que forman parte del ACE de seguros, una Entidad Afiliada Cubierta conforme a la Ley HIPAA. El ACE es un grupo de entidades cubiertas legalmente separadas que están afiliadas y se han designado a sí mismas como una única entidad cubierta a los fines de la Ley HIPAA. Para ver una lista completa de las entidades de ACE visite <https://humana.com/insuranceace>.

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

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

La información personal o de salud no pública incluye tanto información médica como información personal, como su nombre, dirección, número de teléfono, número de Seguro Social, números de cuenta, información sobre pagos o información demográfica. El término “información” en este aviso incluye cualquier información personal y de salud no pública. Esto incluye información creada o recibida por un proveedor de cuidado de la salud o 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 completa solicitudes y formularios. También recopilamos información de sus transacciones con nosotros, con nuestros afiliados y con otros. 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 (Agencia de Información Médica).

¿Qué información recibimos sobre usted?

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

¿Cómo protegemos su información?

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

- Limitar el acceso de quiénes pueden ver su información
- Limitar la forma en que usamos o divulgamos su información

- Informarle acerca de nuestras 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 cualquier persona que tenga 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, 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 servicios cubiertos que le proporcionaron proveedores de cuidado de la salud y el pago de las primas del plan de salud.
- Para actividades operativas de cuidado de la salud, lo que incluye procesar su afiliación, responder a sus preguntas, coordinar su cuidado, mejorar la calidad y determinar primas.
- Para llevar a cabo actividades de evaluación de riesgo. Sin embargo, no utilizaremos ningún resultado de pruebas genéticas ni formularemos preguntas en relación con el historial familiar.
- Al patrocinador de su plan para permitirle realizar funciones de administración del plan, como actividades de elegibilidad, afiliación y desafiliación. En ciertas situaciones, podemos compartir con el patrocinador de su plan información de salud resumida sobre usted. Por ejemplo, para permitir que el patrocinador de su plan obtenga ofertas de otros planes de salud. Su información de salud detallada no se compartirá con el patrocinador de su plan. Le pediremos permiso a usted o el patrocinador de su plan deberá certificar que acepta mantener la privacidad de su información.
- Para comunicarnos con usted y brindar información sobre beneficios y servicios relacionados con la salud, recordatorios de citas o alternativas de tratamiento que puedan ser de su interés. Si usted optó por no recibir este tipo de información, no nos comunicaremos con usted.
- A sus familiares y amigos si usted no puede comunicarse, como en un caso de emergencia.
- A sus familiares y amigos, o a cualquier otra persona que usted indique. 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 conocimientos previos acerca de una reclamación, podemos confirmar si la reclamación se recibió y se pagó.
- Para proveer información de pago al suscriptor como comprobación ante el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés).
- A agencias de salud pública, si consideramos que existe una grave amenaza para la salud o la seguridad.
- A las autoridades pertinentes cuando haya situaciones como abuso, negligencia o violencia doméstica.
- En respuesta a una orden administrativa o de un tribunal, citación, solicitud de hallazgos u otros procesos legales.
- Para los fines de la aplicación de la ley, a las autoridades militares y según lo exija la ley de algún otro modo.
- Para ayudar en tareas de recuperación en caso de desastres.
- Para programas de cumplimiento y actividades de supervisión de salud.
- Para cumplir nuestras obligaciones según cualquier ley o contrato del Programa de compensación laboral.

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

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

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

Los siguientes usos y divulgaciones requerirán su permiso por escrito:

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

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

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

¿Cuáles son mis derechos con respecto a mi información?

Nuestro compromiso es responder a sus solicitudes de derechos de manera oportuna.

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

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

- Divulgación: usted tiene derecho a recibir una lista de casos en los que nosotros o nuestros socios comerciales hayamos divulgado su información. Esto no se aplica a tratamientos, pagos, actividades operativas del plan de salud y otras actividades determinadas. Mantenemos esta información y la ponemos a su disposición durante un período de seis años. Si solicita esta lista más de una vez en un período de 12 meses, puede que le cobremos un cargo razonable según los costos.

- Aviso: usted tiene derecho a solicitar y recibir una copia escrita de este aviso en cualquier momento.
- Restricción: usted tiene derecho a solicitar que se limite la manera en que se utiliza o divulga su información. No estamos obligados a aceptar esta limitación, pero si lo hacemos acataremos nuestro acuerdo. Usted también tiene derecho a aceptar o poner término a una limitación previamente presentada.

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

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

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

Nuestras Responsabilidades

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

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

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

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

Puede ejercer todos sus derechos de privacidad obteniendo los formularios aplicables. Para obtener estos formularios:

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

Aviso de 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, estado militar, condición de veterano, información genética, ascendencia, origen étnico, estado civil, idioma, estado de salud ni por necesidades de servicios de salud.

Humana Inc.:

- Proporciona a las personas con discapacidades modificaciones razonables, además de recursos y servicios auxiliares adecuados y gratuitos para que se comuniquen con nosotros de manera eficaz, como:
 - Intérpretes de lengua de señas acreditados.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos asequibles, entre otros formatos).
- Proporciona servicios gratuitos de asistencia lingüística a personas cuya lengua materna no sea el inglés, que pueden incluir lo siguiente:
 - Intérpretes acreditados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita modificaciones razonables, recursos auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, llame 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 le brindó estos servicios o le discriminó por motivos de raza, color de la piel, religión, género, identidad de género, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, origen nacional, estado militar, condición de veterano, información genética, ascendencia, origen étnico, estado civil, idioma, estado de salud o necesidades de servicios de salud, puede presentar una queja formal en persona, por correo postal o por correo electrónico con el Coordinador de Prevención de la Discriminación de Humana Inc.: P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618; **800-477-6931 (TTY: 711)**; o **accessibility@humana.com**. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el Coordinador de Prevención de la Discriminación de Humana Inc. puede ayudarle.

También puede presentar una queja formal ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, o bien por correo postal o teléfono:

- 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)**.

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

Humana Healthy Horizons in Florida es un producto de Medicaid de Humana Medical Plan, Inc.

FLHMEDTSP_ITN25_Approved

ENGLISH: This information is available for free in other languages and formats. Please contact our Customer Service number at **800-477-6931**. If you use **TTY**, call **711**, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

SPANISH: Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos. Comuníquese con nuestro Servicio al Cliente llamando al **800-477-6931**. Si usa un **TTY**, marque **711**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

CREOLE: Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang ak fòm. Tanpri kontakte nimewo Sèvis Kliyan nou an nan **800-477-6931**. Si ou itilize **TTY**, rele **711**, Lendi - Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m.

FRENCH: Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues et formats. N'hésitez pas à contacter notre service client au **800-477-6931**. Si vous utilisez un appareil de télétype (**TTY**), appelez le **711** du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.

ITALIAN: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati. La preghiamo di contattare il servizio clienti al numero **800-477-6931**. Se utilizza una telescrivente (**TTY**), chiami il numero **711** dal lunedì al venerdì tra le 8 e le 20:00.

RUSSIAN: Данную информацию можно получить бесплатно на других языках и в форматах. Для этого обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру **800-477-6931**. Если Вы пользователь **TTY**, звоните по номеру **711** с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00.

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.

Humana Inc. y sus subsidiarias cumplen con la Sección 1557 al brindar recursos y servicios auxiliares gratuitos a las personas con discapacidades cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para asegurar la igualdad de oportunidades para participar. Los servicios incluyen intérpretes de lengua de señas acreditados, la interpretación remota por video y el envío de la información por escrito en otros formatos.

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you.

Call **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Español: (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística.

Llame al **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Kreyòl Ayisyen: (French Creole) ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou.

Rele **800-477-6931 (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 **800-477-6931 (TTY: 711)**.

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

Humana Healthy Horizons in Florida es un producto de Medicaid de Humana Medical Plan, Inc.

FLHMDRSP_ITN25_Approved

Humana
Healthy Horizons®
in Florida