

## Prácticas de Privacidad de CenCal Health

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN DE SALUD Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR REPÁSELO CON ATENCIÓN.

### ¿POR QUÉ ESTOY RECIBIENDO ESTE AVISO?

Por ley, CenCal Health debe mantener segura su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). CenCal Health también debe hacer lo siguiente:

- Proporcionarle este aviso de sus deberes legales y prácticas de privacidad con relación a su PHI.
- Seguir los términos de este aviso.
- Notificarles a los miembros si no se aseguró correctamente su PHI.

Este aviso le informa:

- Cómo protege su PHI CenCal Health.
- Cómo puede usar y compartir su PHI CenCal Health.
- Sus derechos con relación a su PHI.

### ¿QUÉ ES LA PHI?

PHI es información sobre usted, incluyendo información demográfica, que se puede usar para saber quién es usted. Incluye información sobre su salud en el pasado, ahora, o en el futuro e información sobre cómo se le proporciona y se paga su atención médica. Su PHI puede ser información hablada, escrita o electrónica. CenCal Health tiene la obligación de proteger su PHI.

**Información demográfica** puede incluir su:

- Raza
- Etnicidad
- Idioma preferido
- Orientación sexual
- Identidad de género

Nosotros usamos información demográfica para ayudarnos a mejorar la calidad de su cuidado y los servicios que ofrecemos. Esta información nos ayuda a:

- Entender mejor sus necesidades de atención médica
- Hablar con usted en su idioma preferido
- Proporcionar información de la salud y programas para satisfacer sus necesidades de cuidado

Su información demográfica está protegida al igual que el resto de su PHI. Esto quiere decir que la información que usted nos da es privada y segura. Solamente podemos compartir esta información con profesionales y proveedores de atención médica para propósitos de cuidado y según las otras maneras que lo permita o exija la ley. No se compartirá con nadie más a menos que usted dé su permiso.

### CÓMO PROTEGE CENCAL HEALTH SU PHI

Los empleados de CenCal Health están capacitados para seguir las reglas de privacidad y seguridad que ayudan a mantener a salvo su información personal. Solamente se les otorga acceso a aquellos empleados de CenCal Health que necesitan acceso a su PHI para realizar sus tareas laborales. Los empleados de CenCal Health aseguran que su PHI se mantenga privada y no hablan acerca de ella en público ni con personas que no están autorizadas para saberla.

CenCal Health toma muchas medidas para asegurar que su PHI esté segura. Por ejemplo, los empleados de CenCal Health tienen que:

- Tener bajo llave y guardar la PHI cuando no se está usando.
- Recoger inmediatamente la PHI de las máquinas de fax, impresoras y fotocopiadoras.
- Usar medidas de seguridad como el cifrado de datos y aparatos con claves de protección, tarjetas de acceso y correos electrónicos.

Estos pasos aseguran que solamente aquellas personas que necesitan su PHI para llevar a cabo sus tareas laborales tengan acceso a ella.

CenCal Health también protege y rastrea el recibo, extracción de y acceso a los aparatos y medios que contengan datos a nivel individual de identificación personal (PII, por sus siglas en inglés) de raza, etnicidad, idioma, género y orientación sexual, así como a los medios que pudieran usarse para acceder a estos datos.

## CÓMO PUEDE CENCAL HEALTH UTILIZAR Y COMPARTIR SU PHI

CenCal Health puede usar y compartir su PHI para propósitos de cuidado médico. Alguna de la información que usa y comparte CenCal Health es:

- Su nombre
- Su dirección
- Atención médica que usted ha recibido
- El costo de su atención
- Su historial médico

CenCal Health puede usar o compartir su PHI sin su permiso para los siguientes propósitos:

- **Tratamiento:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI con doctores, dentistas, farmacias, hospitales y otros para conseguirle el cuidado que necesita.
- **Pago:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI para pagar por sus servicios de atención médica. Es posible que CenCal Health comparta su información de salud con otros planes de salud, doctores y organizaciones para pagar por su cuidado, según lo permitan las reglas federales de privacidad.
- **Funciones de atención médica:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI para realizar sus funciones de atención médica tales como auditorias, encuestas de acreditación, servicio al miembro, revisión médica de reclamaciones, actividades para mejorar y actividades que requiere la ley de portabilidad y responsabilidad de seguro médico (Health Insurance Portability and Accountability Act; HIPAA, por sus siglas en inglés).
- **Intercambio de Información de Salud (Health Information Exchange; HIE, por sus siglas en inglés):** CenCal Health participa en múltiples Intercambios de Información de Salud (HIE). Esto permite que los proveedores coordinen el cuidado y ofrezcan acceso más rápido a nuestros miembros. Los HIE ayudan a que los proveedores y los oficiales de salud pública:
  - Tomen decisiones más informadas
  - Eviten que se duplique la atención médica
  - Reduzcan la probabilidad de errores médicos

Al participar en un HIE, CenCal Health puede compartir su información de salud con otros proveedores y participantes según lo permite la ley. Si usted no desea que se comparta su información médica en el HIE, es necesario que haga esta solicitud directamente a CenCal Health.

Por favor tenga en cuenta: En algunas situaciones, no se puede compartir su información de salud (por ejemplo, registros protegidos). En este caso, es necesario que CenCal Health obtenga su permiso antes de compartirla.

Algunos ejemplos de registros protegidos son:

- Diagnósticos y tratamiento de salud mental
- Diagnósticos y tratamiento por
  - Abuso de drogas o alcohol
  - Enfermedades de transmisión sexual (STD, por sus siglas en inglés)
  - Resultados de pruebas de VIH

- **Marco de Intercambio de Datos (DxF, por sus siglas en inglés):** La sección 130290 del Código de Salud y Seguridad de California exige que CenCal Health participe en el Marco de Intercambio de Datos (DxF). La meta del DxF es compartir información de salud con seguridad y facilidad.
  - Para aprender más sobre el DxF, visite: <https://www.cdii.ca.gov/committees-and-advisory-groups/data-exchange-framework/>.

Una vez que CenCal Health haya compartido su información de salud, de acuerdo con lo que permite la ley bajo este aviso, es posible que la vuelva a compartir la persona o grupo que la reciba. Por lo tanto, es posible que su información de salud ya no esté protegida por las reglas de privacidad federales.

## OTRAS VECES QUE SE PUEDE COMPARTIR SU PHI SIN SU PERMISO

CenCal Health puede usar y compartir su PHI por ciertas razones, sin primero pedirle permiso a usted, de acuerdo con la siguiente explicación. Sin embargo, estos usos todavía tienen que seguir otras leyes, incluyendo entre otras las reglas de “Categorías Protegidas de Información de Salud.”

- **Coordinación de cuidado y servicios sociales:** CenCal Health puede compartir su información de salud con grupos de servicios sociales para ayudar con su cuidado. Esto puede incluir ayuda con vivienda, comida o transporte si son parte de su plan de cuidado.
- **Como la ley lo requiere:** CenCal Health puede compartir su información de salud si las leyes dicen que tiene la obligación de hacerlo.
- **Actividades de salud pública:** CenCal Health puede compartir su PHI con agencias de salud pública por razones tal como prevención o control de enfermedad, lesión o discapacidad.
- **Víctimas de abuso, negligencia y violencia doméstica:** CenCal Health puede compartir su información de salud con agencias gubernamentales si hay razón para creer que ha habido abuso, negligencia, o violencia doméstica.
- **Actividades de Supervisión de Salud:** CenCal Health puede compartir su información de salud con agencias gubernamentales que supervisan programas de salud (por ejemplo, departamentos de seguro médico estatales).
- **Procedimientos judiciales y administrativos:** CenCal Health puede compartir su información de salud si la solicita un juzgado u oficial legal por medio de una orden judicial u otra solicitud legal.
- **Agente del orden público o una institución penitenciaria:** CenCal Health puede compartir su PHI relevante en algunas situaciones limitadas a agentes del orden público o a cárceles en respuesta a una orden judicial.
- **Médicos forenses, peritos (examinadores) médicos, y directores de funerarias:** CenCal Health puede revelar su PHI a médicos forenses o directores de funerarias según sea necesario.
- **Donaciones de órganos, ojos y tejidos:** CenCal Health puede compartir su PHI en relación con la donación de órganos o tejidos.
- **Investigación:** En algunas circunstancias CenCal Health puede compartir su PHI para propósitos de investigación, si se han tomado pasos para proteger su privacidad.
- **Amenazas a la salud y seguridad:** CenCal Health puede compartir su PHI si es necesario para prevenir o reducir una amenaza seria o inmediata a la salud o seguridad de una persona.
- **Funciones gubernamentales especializadas:** CenCal Health puede compartir su información de salud con oficiales militares o federales para seguridad nacional o trabajo de inteligencia.
- **Compensación del trabajador:** CenCal Health puede compartir su PHI para seguir leyes estatales para programas de compensación del trabajador.
- **Socios Comerciales:** CenCal Health puede compartir su información de salud con compañías con las que trabaja para ayudar a llevar a cabo servicios como facturación. Estas compañías, conocidas con “socios comerciales,” tienen la obligación de seguir las leyes y mantener privada su información. Las leyes requieren que los socios comerciales protejan su PHI.

## USOS IMPERMISIBLES (QUE NO SE PERMITEN) DE LA INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA

CenCal Health no usará su raza/etnicidad, idioma, identidad de género ni orientación sexual para los siguientes propósitos:

- Llevar a cabo evaluación de riesgos, fijar tasas, determinar beneficios, ni negar servicios, cobertura ni beneficios, si corresponde; o
- Divulgar a usuarios no autorizados.

## CATEGORIAS PROTEGIDAS DE INFORMACIÓN DE SALUD

- Registros de trastornos por consumo de sustancias.
  - Registros sobre su tratamiento por problemas con drogas o alcohol están protegidos por leyes federales. Estos registros tienen reglas de privacidad adicionales. No se pueden usar en un caso legal contra usted a menos que usted dé permiso por escrito o lo ordene un juez. Si un juez da permiso también tiene que haber una razón legal para compartir estos registros.
  - Es posible que usemos su información para comunicarnos con usted sobre recaudar fondos para nuestra organización. Si pensamos usar sus registros de tratamiento por drogas o alcohol para recaudar fondos, le daremos a usted una oportunidad clara para que pueda rechazar antes de que lo hagamos. Usted puede elegir no recibir mensajes de recaudación de fondos. Rechazar no afecta ni su cuidado ni pago por servicios.
  - Si usted da permiso por escrito para compartir sus registros de tratamiento con otros doctores o con CenCal Health, es posible que usemos o compartamos esa información para ayudar con su tratamiento, pago o funciones de atención médica. Usted no necesita dar permiso otra vez a menos que lo cancele por escrito. Una vez que se haya compartido, es posible que otra vez se vuelva a compartir su información según lo permita las leyes de privacidad.

## CUÁNDO SE NECESITA PERMISO POR ESCRITO

CenCal Health tiene la obligación de obtener su permiso por escrito para usar o compartir su PHI para cualquier propósito que no está enumerado en este aviso. Usted puede cancelar su permiso en cualquier momento, por escrito, excepto hasta la medida que CenCal Health ha tomado pasos basándose en dicho permiso.

## SUS DERECHOS DE PRIVACIDAD

Usted tiene ciertos derechos en cuanto a su PHI que mantiene CenCal Health. Estos derechos incluyen:

- **Derecho a pedir restricciones sobre el uso y divulgación de su PHI:** Usted puede pedirle a CenCal Health que limite cómo se usa o se comparte su información de salud para tratamiento, pago o funciones de atención médica. CenCal Health no tiene la obligación de aceptar su solicitud a menos que usted haya pagado los servicios usted mismo(a) y pidió que no se compartiera con su plan de salud. Aun así, es posible que de todas maneras la compartamos con su doctor si es necesario para su cuidado o si la ley requiere que se comparta.
- **Derecho al acceso a su PHI:** Usted puede pedir, ver o recibir una copia de sus registros de salud. Debe pedirlo por escrito. CenCal Health puede cobrar una cuota para copiar y enviarle sus registros por correo, pero le dejará saber el costo primero. Si sus registros son electrónicos, usted puede pedir una copia electrónica. También puede pedirnos que le enviemos sus registros a otra persona, pero es necesario que su solicitud esté firmada y que diga claramente dónde enviarlos.

Por favor tenga en cuenta: CenCal Health no guarda registros médicos completos. Comuníquese con su doctor si quiere ver o corregir sus registros médicos.

- **Derecho a pedir información por medio de una aplicación de terceros:** Usted tiene derecho a pedir su información de salud por medio de una aplicación (app) de su elección. Esto se permite por reglas especiales llamadas Reglas de Interoperabilidad. Estas reglas dicen que CenCal Health tiene la obligación de darle cierta información de salud por medio de la aplicación de su elección. Para aprender cómo escoger una aplicación vea el documento “Aplicaciones sanitarias de terceros” en nuestro sitio web.

Por favor tenga en cuenta: CenCal Health no es responsable de la aplicación ni lo que sucede con su información después de que se envíe a la aplicación según su solicitud.

- **Derecho a corregir su PHI:** Usted puede pedirnos que corrijamos algo en sus registros. Es necesario que su solicitud sea por escrito y explique por qué necesita usted el cambio. CenCal Health puede decir que no si nosotros no creamos el registro. Si decimos que no, le dejaremos saber por escrito. Entonces usted puede dejarnos saber por escrito que no está de acuerdo, y es posible que le contestemos.
- **Derecho a una contabilidad (lista) de divulgaciones:** Usted puede pedir una lista de las veces que CenCal Health ha compartido su información de salud. La lista incluirá:
  - La fecha en que la compartimos
  - Quién la pidió
  - Qué se compartió
  - Por qué se compartió

La lista cubrirá los últimos seis años a menos que usted pida menos tiempo. No va a incluir las veces que compartimos información con usted, con su permiso, ni para tratamiento, pago o funciones de atención médica.

- **Derecho a recibir comunicación confidencial:** Usted puede pedirle a CenCal Health que se comunique con usted de ciertas maneras (como al teléfono de su casa o trabajo) o enviar el correo a una dirección diferente. Trataremos de cumplir con todas las solicitudes razonables.
- **Derecho a una copia en papel de este aviso:** En cualquier momento usted puede pedir una copia de este aviso impreso en papel. Llame a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 o visite [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org).

## PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que CenCal Health no ha protegido su PHI y desea presentar una queja o queja formal, tiene derecho a presentar una queja. Puede presentar una queja comunicándose con:

### **CenCal Health**

Attn: Grievance and Appeals

4050 Calle Real

Santa Barbara, CA 93110

Teléfono: 1-877-814-1861

Fax: 1-805-692-1684

En línea: <https://web.cencalhealth.org/OnlineGrievance/Index>

### **California Department of Health Care Services**

Office of HIPAA Compliance

Attn: DHCS Privacy Officer

1501 Capitol Avenue, MS0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

Teléfono: 1-916-445-4646

Fax: 1-916-440-7680

Correo electrónico: [DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov](mailto:DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov)

**U.S. Department of Health and Human Services**

Office for Civil Rights

Attn: Regional Manager

90 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Teléfono: 1-800-368-1019

Fax: 1-202-619-3818

Correo electrónico: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)En línea: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

CenCal Health apoya su derecho a proteger la privacidad de su PHI. CenCal Health no tomará represalias (venganzas) contra usted ni le perjudicará por presentar una queja.

**CAMBIOS A ESTE AVISO**

CenCal Health reserva el derecho a cambiar estas prácticas de privacidad. Cada vez que CenCal Health haga algún cambio sustancial a este aviso, publicará la versión más actualizada en su página web y le enviará por correo una copia impresa dentro de un plazo de 90 días.

Este aviso se ha actualizado y es efectivo a partir del 1º de enero de 2026.

**AVISO EN OTRO IDIOMA O FORMATO**

Si quiere este aviso en otro idioma o en otro formato comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de CenCal Health en:

CenCal Health

Attn: Member Services Department

4050 Calle Real

Santa Barbara, CA 93110

Teléfono: 1-877-814-1861

Fax: 1-805-692-1684

**PREGUNTAS**

Si tiene preguntas sobre este aviso y quiere aprender más por favor comuníquese con la Oficina de Privacidad de CenCal Health en:

CenCal Health

Attn: Privacy Office

4050 Calle Real

Santa Barbara, CA 93110

Teléfono: 1-877-814-1861

Fax: 1-805-681-8279

Correo electrónico: [privacy@cencalhealth.org](mailto:privacy@cencalhealth.org)