



Missouri Care works hard to keep your health records private. This letter explains how Missouri Care uses your health records. It also describes Missouri Care's duties and your rights as a member. Please read this letter carefully. Keep it in a safe place so you can read it again in the future if you have questions.

Please call Member Services if you have questions about this letter. Our number is 1-800-322-6027. If you have trouble hearing, you can call our TDD/TTY number at 1-800-735-2966.

What do we do with your health records?

Member Services: The Member Services department is trained to help you. They might need to see your health records to answer your questions.

Helping with your treatment: Missouri Care does not give you medical care. But sometimes we need your health records to help manage your care or to decide what treatments are covered by your benefits. Your health records allow us to remind you about services that can help keep you healthy. These services include:

- Shots
- Checkups
- PCP visits
- Medical screenings

We may share your health records with other people who give you care. This includes:

- PCPs
- Hospitals
- Drug stores
- Others

Family and friends: With your permission Missouri Care may give out your health records to family members or friends who are helping with your care or who are helping pay for your care. For example, Missouri Care may need to talk with one of these people if you have an accident. Please let us know if you do not want us to give your health records to family members or friends who are helping you. Our address and phone number are at the end of this letter.

Payment for your treatment: Missouri Care will use your health records and may share them with others when paying for your care. One example of this is the claim form your PCP sends us. This form shows your health records. We may also use your health records to review the care your PCP gives you or to review how you have used your health benefits. You or your PCP may ask for a review if you do not agree with our decision to pay a claim. We will look at your records to decide how to answer your request.

Health care operations: We may use your health records to help us do our job. We may use your health records for:

- Health Education
- Disease Prevention
- Case Management
- Quality Improvement
- Accounting and Audits
- Legal matters
- Fraud prevention
- Insurance
- Business Management and Planning

For example, a case manager may work with your PCP to get you services for a health care problem. The case manager may also suggest other programs or places that can help.

Special Purposes: Missouri Care may use or give out your health records to certain people or agencies for special reasons. Examples of this are:

Required by Law: Federal, state, and local laws sometimes require us to give out your health records. For example, we must give out records for the workers' compensation program on work-related injuries.

Public Health: We may report certain medical records for public health purposes.

Public Safety: We may give out health records for public safety purposes, for example, the police:

- If they give us a search warrant or grand jury witness request
- To help them identify or locate someone
- To prevent a serious threat to someone
- For other reasons

Research: We may use your health records for research projects. We will get your permission before we do this. Or, we will use a special process that will keep your records private.

Oversight: Missouri Care is reviewed by government agencies to make sure that your providers and we are doing a good job. We have to show participant records to these agencies when they do their review.

Disputes: We may give out your health records if the law requires it for a lawsuit or legal dispute.

People no longer living: We may give out records about people who are no longer living. These records might be given to:

- Coroners
- Medical examiners
- Funeral directors
- Organ donation agencies

Military, Veterans, National Security and Other Government Purposes: We may give out your health records for military, intelligence and national security purposes.

State Laws: Missouri Care must follow all state laws that protect your health records.

HIV Testing: If we keep HIV test records about you, we will only give them to your PCP. If you do not tell us which PCP to give them to, we will give them to the Missouri Department of Health and Senior Services. We will not give out these records to anyone else unless you give us your okay in writing.

Genetic Records: If we keep genetic records about you, we will only use them for research or if the law requires us to give them to someone. We will not give out these records to anyone else unless you give us your okay in writing.

Other uses of your records: If Missouri Care needs to use or give out your health records for any other reasons, we will ask for your okay first. If you give us your okay to use or give out your health records, you may cancel your okay at any time. If we have already done something based on your okay, we cannot change it. To cancel your okay, write to us at the address at the end of this letter.

What are your rights?

Right to see and copy your record: You have the right to look at your health plan record and get a copy of it. If you want a copy of your health plan record, write to us at the address at the end of this letter. If you want a copy of your medical records, you need to contact your PCP's office or the health care facility where you were treated.

Right to ask for a change to your record: You can ask us to change your records if they are wrong or incomplete. To ask us to change your records, write to us at the address at the end of this letter. Your request must clearly tell us what records you want to change.

Right to get a list of people or groups that received your health records: You have the right to get a list of the people and groups we have given your health records to. If you want this list, write to us at the address at the end of this letter.

Right to ask for private contact: If you think the way we contact you could be dangerous to you, please let us know. We will do our best to contact you in a more private way.

Right to ask for special treatment for your health records: Missouri Care may use your health records in the ways we talked about in this letter. You can ask us not to use your records in these ways. We do not have to agree to your request, but we will consider it. If we do agree to give your health records special treatment, we will follow our agreement with you. If you want to make this request, write to us at the address at the end of this letter.

Right to get a paper copy of this letter: If you got this letter by computer, you have the right to a paper copy. You can get a paper copy on our Web site at www.missouricare.com. We can also mail you a copy.

Will we change this letter?

The law requires us to give you this letter. We must follow what we say in this letter. But we have the right to change this letter if we change how we handle health records, and to make those changes apply to all the records we hold. You can get a copy of the most current letter on our Web site at www.missouricare.com. We can also mail you a copy.

What if you have questions or concerns?

Please call Member Services if you have privacy questions or concerns. Our number is 1-800-322-6027. If you have trouble hearing, you can call our TDD/TTY number at 1-800-735-2966. You may also write us at:

Missouri Care
Attn: Privacy Coordinator
2404 Forum Blvd.
Columbia, MO 65203

You can file a grievance with us if you don't like our response to your concerns. You can use the phone number and address above. You may also file a complaint with the Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights. We can give you their address if you call us.

If you file a complaint with the Office of Civil Rights, you will not lose your health care benefits or your Missouri Care membership. We also will not get revenge against you in any way.

Missouri Care trabaja mucho para preservar la confidencialidad de sus registros de salud. En esta carta se explica de qué manera Missouri Care utiliza sus registros de salud. También se describen las obligaciones de Missouri Care y los derechos que usted tiene como miembro. Por favor, lea esta carta atentamente. Guárdela en un lugar seguro, para que pueda volver a leerla en el futuro si tiene preguntas.

Comuníquese con Servicios al Cliente si tiene dudas con respecto a esta carta. Nuestro número es 1-800-322-6027. Si tiene problemas de audición, puede llamar a nuestro número TDD/TTY al 1-800-735-2966.

¿Qué hacemos con sus registros de salud?

Servicios al Cliente: el departamento de Servicios al Cliente está entrenado para ayudarlo. Ellos podrían necesitar ver sus registros de salud para responder a sus preguntas.

Ayuda con su tratamiento: Missouri Care no le brinda atención médica, pero a veces necesita sus registros de salud para ayudar a administrar su atención o a fin de decidir qué tratamientos están cubiertos por sus beneficios. Sus registros de salud nos permiten recordarle acerca de servicios que pueden ayudarlo a mantenerse saludable. Estos servicios incluyen:

- Vacunas • Chequeos • Visitas al PCP • Exámenes médicos

Podemos compartir sus registros de salud con otras personas que le proporcionan atención, como por ejemplo:

- PCP • Hospitales • Farmacias • Otros

Familia y amigos: Con su autorización, Missouri Care puede divulgar sus registros de salud a miembros de la familia o amigos que estén ayudando con su atención o a pagar su atención. Por ejemplo, quizá Missouri Care necesite hablar con alguna de estas personas si usted tiene un accidente. Por favor, infórmenos si no desea que entreguemos sus registros de salud a los miembros de la familia o a los amigos que lo estén ayudando. Nuestra dirección y número de teléfono están al pie de esta carta.

Pago por su tratamiento: Missouri Care usará sus registros de salud y es posible que los comparta con otros cuando pague su atención. Un ejemplo de ello es el formulario de reclamo que su PCP nos envía. Este formulario muestra sus registros de salud. También podemos usar sus registros de salud para analizar la atención que su PCP le brinda o para estudiar cómo usted utiliza sus beneficios de salud. Usted o su PCP puede pedir una revisión si no está de acuerdo con nuestra decisión de pagar un reclamo. Analizaremos nuestros registros para decidir cómo responder a su pedido.

Operaciones de atención de salud: Podemos utilizar sus registros de salud para ayudarnos a hacer nuestro trabajo. Podemos utilizar sus registros de salud para lo siguiente:

- Educación para la salud • Prevención de enfermedades • Manejo de casos • Mejoramiento de la calidad
- Contabilidad y auditoría • Asuntos legales • Prevención de fraudes • Seguros • Gestión de negocios y planificación

Por ejemplo, un administrador de casos puede trabajar junto a su PCP para conseguirle servicios para un problema de atención de salud. El administrador de casos también puede sugerir otros programas o lugares que puedan ayudar.

Propósitos especiales: Missouri Care puede utilizar o divulgar sus registros de salud a algunas personas o agencias por motivos especiales. Por ejemplo:

Requerimiento de la ley: Las leyes federales, estatales y locales a veces nos exigen que divulguemos sus registros de salud. Por ejemplo, tenemos la obligación de divulgar registros para el programa de indemnización a trabajadores por lesiones relacionadas con el trabajo.

Salud pública: Podemos informar algunos registros médicos con fines de salud pública.

Seguridad pública: Podemos divulgar registros de salud con fines de seguridad pública, por ejemplo, a la policía:

- Si recibimos una orden de allanamiento o una solicitud para salir como testigo del gran jurado • Para ayudarlos a identificar o localizar a alguien • Para impedir una amenaza grave para alguien • Por otras razones

Investigación: Podemos utilizar sus registros de salud para proyectos de investigación. Antes de hacerlo pediremos su autorización. O de lo contrario usaremos un proceso especial que preservará la confidencialidad de sus registros.

Supervisión: Missouri Care es supervisada por agencias del gobierno para asegurarse de que sus proveedores y nosotros estemos haciendo un buen trabajo. Tenemos la obligación de mostrar los registros de los participantes a estas agencias cuando realizan la supervisión.

Controversias: Quizá debamos divulgar sus registros de salud si la ley lo exige con motivo de un juicio o una controversia legal.

Personas fallecidas: Es posible que debamos divulgar registros de personas que hayan fallecido. Estos registros podrían divulgarse a:

- Forenses • Examinadores médicos • Directores fúnebres • Agencias de donación de órganos

Militares, veteranos, seguridad nacional y otros fines del gobierno: Es posible que debamos divulgar registros de salud con fines militares, de inteligencia y seguridad nacional.

Leyes estatales: Missouri Care debe cumplir con todas las leyes estatales que protegen sus registros de salud.

Prueba de VIH: Si guardamos registros de pruebas de VIH suyos, sólo se los daremos a su PCP. Si no nos informa a qué PCP debemos entregárselos, se los daremos al Departamento de Salud y Servicios para Ancianos de Misuri. No divulgaremos estos registros a ninguna otra persona, a menos que usted nos dé su autorización por escrito.

Registros genéticos: Si guardamos registros genéticos suyos, sólo los utilizaremos con fines de investigación o si la ley nos exige que los divulguemos a otra persona. No divulgaremos estos registros a ninguna otra persona, a menos que usted nos dé su autorización por escrito.

Otros usos de sus registros: Si Missouri Care necesita utilizar o divulgar sus registros de salud por cualquier otro motivo, primero le pediremos a usted su autorización. Si usted nos da su autorización para utilizar o divulgar sus registros de salud, puede anularla en cualquier momento. Si ya hemos hecho algo de acuerdo con su autorización, no podremos cambiarlo. Para cancelar su autorización, escríbanos a la dirección indicada al pie de esta carta.

¿Cuáles son sus derechos?

Derecho a ver y copiar su registro: Usted tiene derecho a consultar el registro de su plan de salud y obtener una copia. Si desea una copia del registro de su plan de salud, escríbanos a la dirección indicada al pie de esta carta. Si quiere una copia de sus registros médicos, debe comunicarse con el consultorio de su PCP o con el centro de atención de salud donde recibió tratamiento.

Derecho a pedir un cambio en su registro: Puede pedir que cambiemos sus registros si son erróneos o están incompletos. Para solicitar un cambio en sus registros, escríbanos a la dirección indicada al pie de esta carta. En su pedido debe indicarnos claramente qué registros desea cambiar.

Derecho a obtener una lista de personas o grupos que recibieron sus registros de salud: Usted tiene derecho a obtener una lista de las personas o los grupos a quienes entregamos sus registros de salud. Si desea esta lista, escríbanos a la dirección indicada al pie de esta carta.

Derecho a solicitar una comunicación privada: Si cree que nuestro modo de comunicarnos podría ser peligroso para usted, por favor díganoslo. Haremos todo lo posible por ponernos en contacto con usted de un modo más privado.

Derecho a pedir tratamiento especial para sus registros de salud: Missouri Care puede utilizar sus registros de salud de las maneras indicadas en esta carta. Usted puede pedirnos que no utilicemos sus registros de esas maneras. No tenemos la obligación de acceder a su pedido, pero lo tendremos en cuenta. Si accedemos a dar tratamiento especial a sus registros de salud, cumpliremos con nuestro acuerdo con usted. Si desea realizar esta solicitud, escríbanos a la dirección indicada al pie de esta carta.

Derecho a recibir una copia impresa de esta carta: Si usted recibió esta carta por computadora, tiene derecho a recibir una copia impresa. Puede obtener una copia impresa en nuestro sitio en Internet: www.missouricare.com. También podemos enviarle una copia por correo.

¿Cambiamos esta carta?

La ley exige que le entreguemos esta carta. Debemos cumplir con lo que decimos en ella. Sin embargo, tenemos derecho a modificar esta carta si cambiamos el modo de manejar los registros de salud, y para hacer que esos cambios se apliquen a todos nuestros registros. Puede obtener una copia de la carta más actualizada en nuestro sitio en Internet: www.missouricare.com. También podemos enviarle una copia por correo.

¿Y si tiene preguntas o inquietudes?

Por favor, llame a Servicios al Cliente si tiene preguntas o inquietudes con respecto a la privacidad. Nuestro número es 1-800-322-6027. Si tiene problemas de audición, puede llamar a nuestro número TDD/TTY al 1-800-735-2966. También puede escribirnos a:

Missouri Care At.: Privacy Coordinator
2404 Forum Blvd.
Columbia, MO 65203

Puede presentarnos una reclamación si no está conforme con nuestra respuesta a sus inquietudes. Puede utilizar el número de teléfono y la dirección indicados anteriormente. También puede presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles. Si nos llama, podemos darle su dirección.

Si presenta una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, no perderá sus beneficios de atención de salud ni su membresía de Missouri Care. Tampoco nos vengaremos de usted de ningún modo.