

**request confidential communications.** You have the right to ask HCAM to send you information to a different address or in a different way. We must agree to do so, if it is reasonably easy.

**inspect and copy.** You have a right to see your information when you ask for it in writing. If you want copies of your information, we may charge you a copying fee, depending on your circumstances. You have a right to choose what parts of your information you want copied and to know the cost of copies before we make them.

**request corrections.** You may ask HCAM to correct or add to your record by writing to us. HCAM may deny the request if we decide that the information:  
(1) is correct and complete; (2) was not created by us and/or is not part of our records; or (3) may not be disclosed. If HCAM agrees with the changes you requested, we will change your record and let you know. We will also tell others who need to know about the change in the information.

**get a list of disclosures.** You have a right to ask for a list of the disclosures of your information made after April 14, 2003. Exceptions are information that has been used for treatment, payment, or health care operations. HCAM does not have to list disclosures that we made to you or that were based on your written authorization, or provided for national security, to law enforcement officials, or to correctional facilities. There will be no charge for up to one of these lists each year.

**get a copy of this Notice.** You have the right to receive a paper copy of this Notice and/or an electronic copy by email.

### Health Information Exchange

Some HCAM programs may participate in the Chesapeake Regional Information System for our Patients (CRISP), a regional health information exchange. As permitted by law, your health information will be shared with this exchange in order to provide better coordination of care and assist providers and public health officials in making more informed decisions. You may “opt-out” and disable access to your health information available through CRISP by calling 1-877-952-7477 or by visiting the CRISP website at [www.crisphealth.org](http://www.crisphealth.org) and clicking on “OPT-OUT.” Public health reporting and Controlled Dangerous Substances information, as part of the Maryland Prescription Drug Monitoring Program (PDMP), will still be available to providers.

### For More Information

If you have questions or would like more information, you may contact HCAM’s Compliance Team at 410-500-4714.

### To Report a Concern about Our Privacy Practices

If you believe your privacy rights have been violated:

- You may call in your complaint to HCAM’s Complaint Line at 410-500-4714.
- You may file a complaint with the Maryland Department of Health, Division of Corporate Compliance at 1-866-770-7175; and/or
- You may file a complaint with the Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights. You may call the Maryland Department of Health for the contact information.

HCAM will take no retaliatory action against you if you make a complaint.

**Effective Date: This notice is effective on April 29, 2022.**

# Notice of Privacy Practices

**This notice lets you know how information about you may be used and disclosed. It also explains how you can get access to your information.**

## Please read carefully

- HCAM must follow the privacy practices in this Notice.
- We may change our privacy practices and this Notice from time to time.
- You may ask HCAM for the latest copy of our Notice of Privacy Practices or you may download it from the Policies and Notices section of our website.



1 North Charles St., Suite 900 | Baltimore, MD | 21201

410-649-0521

[www.hcamaryland.org](http://www.hcamaryland.org)

## Why we need your information:

HealthCare Access Maryland (HCAM) assists consumers throughout Maryland to access health insurance and comprehensive health care. HCAM asks for information about you so we can assist you in applying for programs like Medicaid and private health insurance through Maryland Health Connection and/or so we can help coordinate your health care. The specific information we ask for depends upon the HCAM program(s) you are working with. You have the right to limit the information you disclose to us; however, if you do not provide all necessary information, we may be unable to determine if you qualify for services.

HCAM complies with state and federal requirements for collecting and protecting your information. We collect only the information needed to assist you.

HCAM collects two types of information about you and/or your family members: **Personally Identifiable Information (PII)**, such as your name, address, phone number, social security numbers and immigration information.

**Protected Health Information (PHI)**, such as health conditions, medications you take, and health care providers you use.

## Protecting Your Information

Any information recorded or maintained by HCAM will be limited to the minimum required to assist you. We are committed to protecting your information. Your information may be documented and shared with appropriate parties, and it may become a part of your medical record. A medical record usually contains information such as symptoms, examination and test results, diagnoses, and treatment. Laws determine how medical records may be used and disclosed. HCAM employees will use your information only when doing their jobs. HCAM usually needs your written permission to access and share your dependent's or your information.

## How may HCAM Use and Disclose Your Information?

HCAM primarily uses and discloses information for purposes relating to health care. HCAM may access, use, and share your information to check the quality of services you are receiving, to help you access services, and to verify your use of benefits and your compliance with regulations. HCAM may access, use, and share your dependent's and/or your information to identify or connect you with resources specific to your needs. In addition, we may be allowed or even required to use and disclose information for other reasons, such as those mentioned below.

**To comply with the law.** HCAM may disclose health information when the law says that we must.

**To keep you informed.** Unless you tell us not to, HCAM may send appointment reminders and other materials to your home.

**To support public health activities.** HCAM may disclose health information when we have to report diseases, injuries, or vital statistics to the Health Department or to other public health agencies.

**To comply with health oversight activities.** HCAM may disclose health information to the Health Department or other agencies who provide any oversight required by law. Examples of these oversight activities are audits, inspections, investigations, and licensure.

**To respond to coroners, medical examiners, funeral directors, and transplantation organizations.** HCAM may disclose health information about a death to coroners, medical examiners, or funeral directors. We may also share

information with certain organizations about organ or tissue donations.

**To support research.** Under the supervision of an Institutional Review Board or other group that protects privacy, HCAM may sometimes disclose information to assist with medical research.

**To avert threat to health or safety.** If there is a serious threat to health or safety, HCAM may disclose just enough health information to law enforcement or others to prevent or lessen the threat of harm.

**To avert abuse or neglect.** HCAM will disclose your health information to appropriate authorities if we believe that you and/or your dependent(s) might be a victim of abuse, neglect, domestic violence, or some other crime. HCAM may disclose just enough health information to avoid a serious threat to the health or safety of you or others.

## To support specific government functions.

HCAM may disclose health information to military, law enforcement, or correctional agencies as well as to presidential protective services. We may also disclose information about eligibility and enrollment to government benefit programs.

## To inform others involved in your care.

HCAM may share your health information with people if they are involved in your care or in payment for your care. HCAM may also share health information with people to notify them about your location, general condition, or death.

**To respond to worker's compensation requests.** HCAM may disclose health information to worker's compensation programs that provide benefits for work-related injuries or illnesses, regardless of fault.

**To respond to lawsuits, disputes, and claims.** If you are involved in a lawsuit, a dispute, or a claim, HCAM may disclose your health information in response to a court or administrative order, subpoena, discovery request, investigation of a claim filed on your behalf, or other lawful process. HCAM may disclose your health information to a law enforcement official if the law requires it, or in response to a subpoena.

HCAM does not have a directory of clients for callers or visitors who ask for you by name. You will *not* be identified to an unknown caller or visitor without authorization.

## Confidentiality of Alcohol and Drug Abuse Patient Records (42 C.F.R. x 2.22 (d))

Federal law and regulations protect the confidentiality of alcohol and drug abuse client records maintained by this agency. Generally, the agency may not say to a person outside the agency that a client participates in an alcohol or drug abuse program, or disclose information identifying a client as having an alcohol and/or drug use disorder, unless:

1. The client consents in writing;
2. The disclosure is allowed by a court order; or
3. The disclosure is made to medical personnel in a medical emergency or to qualified personnel for research, audit, or program evaluation.

## Your Rights

### You have a right to ...

**request restrictions.** You have a right to ask HCAM to restrict the PII and PHI we use or disclose about you. HCAM will honor your request if possible, although we are not required by law to do so. If HCAM agrees to a restriction, we will follow it except in emergency situations. To request a restriction, call us at 410-550-4714.

**solicitar comunicaciones confidenciales.** Tiene derecho a pedirle a HCAM que le envíe su información a una dirección diferente o de una forma distinta. Debemos acceder a hacerlo, si es razonablemente sencillo.

**revisar y copiar.** Tiene derecho a ver su información cuando la solicita por escrito. Si desea copias de su información, podemos cobrarle una tarifa por las mismas, dependiendo de sus circunstancias. Tiene derecho a elegir qué partes de su información desea copiar y a conocer el costo de las copias antes de que las hagamos.

**solicitar correcciones.** Puede solicitarle por escrito a HCAM que corrija o agregue información a su registro de salud. HCAM puede negar la solicitud si decidimos que la información: (1) es correcta y está completa, (2) no la creamos nosotros o no hace parte de nuestros registros o (3) no se puede divulgar. Si HCAM acepta los cambios que solicitó, cambiaremos su registro y le notificaremos. También notificaremos a quienes necesiten conocer los cambios en su información.

**obtener una lista de divulgación.** Tiene derecho a pedir una lista de las divulgaciones de su información que se hayan realizado después del 14 de abril de 2003. Se exceptúa la información que se ha utilizado para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. HCAM no tiene que colocar en la lista las divulgaciones que le hicimos a usted o que se hicieron con base en su autorización escrita o que se realizaron por razones de seguridad nacional, a funcionarios del orden público o a instituciones correccionales. No habrá cargos hasta por una de estas listas cada año.

**obtener una copia de este aviso.** Tiene derecho a recibir una copia en papel de este aviso o una copia electrónica por correo electrónico.

#### Intercambio de información

Algunos programas de HCAM participan en el Sistema de Información Regional de Chesapeake para Nuestros Pacientes (Chesapeake Regional Information System for our Patients, CRISP), un intercambio de información regional. De acuerdo con lo que permite la ley, su información se compartirá con este intercambio para brindar una mejor coordinación de atención y ayudar a los proveedores y funcionarios de salud pública a tomar decisiones más informadas. Usted puede "excluirse" y desactivar el acceso a su información disponible a través del CRISP llamando al 1-877-952-7477 o visitando el sitio web del CRISP en [www.crisphealth.org](http://www.crisphealth.org) y haciendo clic en "OPT-OUT" (excluirme). El informe de salud pública y la información de sustancias peligrosas controladas seguirá estando disponible para los proveedores, como parte del Programa de Supervisión de Medicamentos con Prescripción de Maryland (Maryland Prescription Drug Monitoring Program, PDMP).

#### Para obtener más información

Si Ud. tiene preguntas o desea más información, puede comunicarse con el Equipo de Cumplimiento (Compliance) de HCAM al 410-500-4714.

#### Para informar una inquietud sobre nuestras prácticas de privacidad

Si cree que se violaron sus derechos de privacidad:

- Para presentar una queja, llame al 410-500-4714.
- Puede presentar una queja ante el Departamento de Salud de Maryland, División de Cumplimiento Corporativo en el 1-866-770-7175
- Puede presentar una queja ante la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles. Puede llamar al Departamento de Salud de Maryland para solicitar la información de contacto.

HCAM no tomará ninguna represalia en su contra si presenta una queja.

Fecha de entrada en vigor: este aviso entra en vigor el 29 de abril de 2022.

## Aviso de prácticas de privacidad

**Este aviso le permite saber cómo se puede utilizar y divulgar su información médica. También explica cómo puede acceder a su información.**

### Por favor lea cuidadosamente.

- HCAM debe cumplir las prácticas de privacidad que se expresan en este aviso.
- Es posible que cambiemos nuestras prácticas de privacidad y este aviso ocasionalmente.
- Puede solicitarle a HCAM una copia de nuestro aviso de prácticas de privacidad más reciente o lo puede descargar de la sección de políticas y avisos en nuestro sitio web.



1 N. Charles Street, Suite 900 | Baltimore, MD | 21201

410-649-0521

[www.hcamaryland.org](http://www.hcamaryland.org)

## Por qué necesitamos su información:

HealthCare Access Maryland (HCAM) ayuda a consumidores en todo Maryland a acceder seguros y atención médica integral. HCAM puede solicitarle su información para ayudarlo a solicitar para programas como Medicaid y seguro médico privado por medio de Maryland Health Connection y/o para coordinar su atención médica. La información específica que solicitamos depende de los programas HCAM con los cuales trabajamos. Usted tiene derecho a limitar la información que nos proporciona; sin embargo, si no proporciona toda la información necesaria, es posible que no podamos determinar si califica para servicios.

HCAM cumple con los requisitos estatales y federales para reunir y proteger su información. Reunimos solamente la información necesaria para ayudarlo.

HCAM reúne dos tipos de información sobre usted y /o sus familiares:

**Información personalmente identificable (PII)**, tal como su nombre, domicilio, número de teléfono, números de seguro social e información de inmigración.

**Información médica protegida (PHI)**, tal como condiciones de salud, los medicamentos que toma, y los proveedores de atención médica que utiliza.

## Protegiendo su información

Cualquier información que HCAM tenga registrada o guardada se limitará al mínimo requerido para ayudarlo. Estamos comprometidos con la protección de su información. Su información puede documentarse y compartirse con partes pertinentes y se puede volver parte de su registro médico. Por lo general, un registro médico normalmente contiene información como síntomas, exámenes y resultados de análisis, diagnósticos y tratamientos. La ley determina cómo se pueden utilizar y divulgar los registros médicos. Los empleados de HCAM solo utilizarán su información cuando estén haciendo su trabajo. Por lo general, HCAM necesita un permiso escrito para acceder y compartir su información o la de su dependiente.

## ¿Cómo puede HCAM utilizar y divulgar su información protegida?

Principalmente, HCAM utiliza y divulga información para fines relacionados con la atención médica. HCAM puede acceder, utilizar y compartir su información para verificar la calidad de los servicios que recibe, ayudarlo a acceder a servicios y a verificar el manejo que usted hace de sus beneficios y el cumplimiento de las normas. HCAM puede acceder, utilizar y compartir su información o la de su dependiente para identificarlo y conectarlo con recursos específicos para sus necesidades. Además, se nos permite, o incluso se nos exige, utilizar y divulgar información por otras razones, como las que se mencionan a continuación.

**Para cumplir con la ley.** HCAM puede divulgar información cuando la ley lo exija.

**Para mantenerlo informado.** HCAM puede enviarle recordatorios de citas y otros materiales a su hogar, a menos que usted nos indique lo contrario.

**Para respaldar actividades de salud pública.** HCAM puede divulgar información cuando debemos informar sobre enfermedades, lesiones o estadísticas vitales al Departamento de Salud u otras agencias de salud pública.

**Para cumplir con actividades de supervisión de salud.** HCAM puede divulgar información al Departamento de Salud o a otras agencias que proporcionen cualquier supervisión que requiera la ley. Estos son algunos ejemplos de estas actividades de supervisión: auditorías, inspecciones, investigaciones y concesión de licencias.

**Para dar respuesta a peritos forenses, médicos legistas, directores funerarios y organizaciones de trasplantes.** HCAM puede divulgar información sobre una muerte a peritos forenses, médicos legistas o directores funerarios. También podemos compartir información con ciertas organizaciones acerca de donaciones de órganos o tejidos.

**Para respaldar investigaciones.** Ocasionalmente, HCAM puede divulgar información y ayudar con investigaciones médicas bajo la supervisión de un Comité de Revisión Institucional u otro grupo que proteja la privacidad.

**Para prevenir una amenaza a la salud o a la seguridad.** Si existe una amenaza grave a la salud o seguridad, HCAM puede divulgar la información suficiente a las autoridades u otros para evitar o reducir la amenaza de daño.

**Para evitar abuso o negligencia.** HCAM divulgará su información a las autoridades correspondientes si creemos que usted o su(s) dependiente(s) podrían ser víctimas de abuso, negligencia, violencia o algún otro crimen. HCAM puede divulgar información suficiente para evitar una amenaza grave a su salud o seguridad o la de otros.

**Para respaldar funciones específicas del gobierno.** HCAM puede divulgar información a agencias militares, policiales o correccionales, así como a servicios de protección presidencial. También podemos divulgar información sobre elegibilidad e inscripción a programas de beneficios gubernamentales.

**Para informar a otros involucrados en su atención.** HCAM puede compartir su información con personas que estén involucradas en su atención o en el pago de la misma. HCAM también puede compartir información con personas para notificarles su ubicación, condición general o muerte.

**Para responder a solicitudes de compensación del trabajador.** HCAM puede divulgar información a programas de compensación del trabajador que proporcionan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, independientemente de quién haya sido la falla.

**Para responder a demandas, disputas o reclamos. Si está involucrado en una demanda, una disputa o un reclamo.** HCAM puede divulgar su información en respuesta a una orden judicial o administrativa, citación, pedido de presentación de pruebas, investigación de un reclamo presentado en su nombre u otro proceso legal. HCAM puede divulgar su información a un funcionario del orden público si la ley lo requiere o como respuesta a una citación.

HCAM no tiene un directorio de clientes para aquellas personas que lo llaman o visitan preguntando por usted. Usted *no* será identificado sin autorización antedesconocidos que lo llamen o visiten.

## Confidencialidad de los registros de pacientes por abuso de alcohol y drogas (42 C.F.R. x 2.22 (d))

Las leyes y regulaciones federales protegen la confidencialidad de los registros de clientes por abuso de alcohol y drogas que guarda esta agencia. Por lo general, la agencia no le puede decir a una persona ajena a la misma que un cliente participa en un programa de abuso de alcohol o drogas o divulgar información que lo identifique con un trastorno por uso de alcohol o drogas, a menos que:

1. El cliente presente un consentimiento por escrito,
2. La divulgación se permita mediante una orden judicial o
3. La divulgación se haga ante personal médico en una emergencia médica o antepersonal calificado para una investigación, auditoría o programa de evaluación.

## Sus derechos

### Tiene derecho a...

**solicitar restricciones.** Tiene derecho a pedirle a HCAM que restrinja la (PII y PHI) que utilizamos o divulgamos sobre usted. HCAM respetará su solicitud de ser posible, aunque la ley no nos lo exige. Si HCAM accede a esta restricción, la cumpliremos, excepto en situaciones de emergencia. Para pedir una restricción, llámenos al 410-500-4714.