



# Avi sou pratik konfidansyalite

Anvigè nan dat 1<sup>re</sup> me 2012  
(revize nan dat 1<sup>re</sup> janvyè 2023)

  
**AmeriHealth Caritas**<sup>™</sup>  
Florida



**Avi sa a esplikè fason nou gendwa itilize ak kominike enfòmasyon medikal ki konsène w yo, ak fason ou ka aksede ak enfòmasyon sa yo. Tanpri li l ak anpil atansyon.**

## Responsablite nou yo

- Lalwa mande pou nou respekte konfidansyalite ak sekirite enfòmasyon sante pwoteje w yo (protected health information, PHI).
- Si ta gen yon ensidan kote konfidansyalite oswa sekirite enfòmasyon w yo ta an danje, n ap fè konn sa rapid.
- Nou pa p ni itilize ni kominike enfòmasyon w yo yon fason ki pa dekri nan dokiman sa a, sof si w ta di nou nou mèt fè sa alekri. Si w otorize nou fè sa, ou ka chanje lide nenpòt lè. Si w ta chanje lide, fè nou konn sa alekri.
- Nou gen obligasyon pou n respekte pratik konfidansyalite ki nan avi ki an anvigè a e pou n remèt ou yon kopi avi sa a. Nou gen dwa pou n chanje pratik konfidansyalite nou yo. Si pratik konfidansyalite nou yo ta chanje yon fason ki enpòtan, w ap resevwa yon avi sou 60 jou apre chanjman an fèt la. Epitou, nouvo avi a ap disponib sou sitwèb nou an nan **[www.amerhealthcaritasfl.com](http://www.amerhealthcaritasfl.com)**.
- Mete sou sa, nou gen dwa pou n aplike chanjman yo ni nan PHI nou genyen deja yo, ni nan PHI nou kreye yo oswa nan sa nou resevwa yo alavni.

## Fason nou itilize oswa kominike PHI yo

Lè ou enskri nan AmeriHealth Caritas Florida, nou kenbe yon dosye pou enskripsyon sa a. Nou voye yon dosye akèy ak yon kat idantifikasyon ba w, epi nou fè w konnen ki pwofesyonèl sante prensipal (primary care provider, PCP) nou asiye w pou swen woutin ou yo. Nou kenbe yon seri enfòmasyon nou jwenn nan men pwofesyonèl medikal ki ba w sèvis antanke manm AmeriHealth Caritas Florida. Nou kenbe dosye ki nesèsè yo pou n respekte règlemantasyon federal ak eta yo. Nou kenbe enfòmasyon pou asire nou ou resevwa swen ki apwopriye yo e pou n pran desizyon sou sèvis ak tretman ou ka jwenn yo nan kad plan AmeriHealth Caritas Florida yo. Nou suiv kèk nan koutfil ou pase pou pale ak AmeriHealth Caritas Florida, epi nou kenbe lèt ki echanje ant ou menm ak AmeriHealth Caritas Florida. Selon lwa federal yo, nou kapab itilize ak/oswa kominike enfòmasyon sa yo nan objektif tretman, peman oswa operasyon administratif, pa egzanp pou:

- Planifye swen w yo ak tretman w yo.
- Evalye nòm swen ki etabli yo e ki gendwa aplike pou ou, epi enfòmasyon PCP w ak lòt pwofesyonèl sante ki fè pati rezon nou konsènan rekòmandasyon sa yo.
- Kominike ak lòt pwofesyonèl sante ki patisipe nan swen w yo.
- Kenbe dokiman sou swen ou resevwa yo.
- Kowòdone sèvis ou gendwa resevwa atravè lòt konpayi asirans oswa atravè lòt òganizasyon ki peye pou yo, tankou Medicare.
- Chèche konnen si w enskri nan Florida Medicaid ak Florida Healthy Kids.
- Bay ofisyèl sante piblik yo enfòmasyon.
- Evalye ak amelyore swen nou bay yo.
- Fè pwofesyonèl medikal ki fè pati rezon nou ou enskri nan AmeriHealth Caritas Florida epi fè yo konnen ki sèvis ou ka resevwa anba plan w.
- Jere peman ki pou pwofesyonèl ak etablisman sante yo pou swen yo ba w yo.
- Detekte fwod ak abi, epi respekte inisyativ federal ak eta yo nan domèn fwod ak abi.

**Sepanda, selon lwa Florid yo**, nou pa dwe “kominike dosye medikal yon pasyan ni pale sou eta sante yon pasyan ak yon moun ki pa pasyan an, ki pa reprezantan legal pasyan an oswa ki pa yon lòt pwofesyonèl ak etablisman sante ki patisipe nan swen oswa nan tretman pasyan an resevwa yo, sof si pasyan an bay otorizasyon li alekri pou sa.” (lwa Florid 456.057(7)(a)). Etandone lwa Florid yo plis estrik, nou dwe respekte yo pou tout sa ki gen rapò ak kominikasyon dosye medikal yo.

## Nou dwe itilize epi kominike PHI w yo si se youn nan moun sa yo ki mande yo:

- Ou menm oswa reprezantan legal ou.
- Sekretè Depatman Sante ak Sèvis Sosyal yo, pou pwoteksyon konfidansyalite w.

## Nou gen dwa pou n itilize e pou n kominike PHI w yo nan objektif tretman, paman oswa operasyon administratif swen sante. Pa egzanp, nou ka itilize epi kominike PHI w yo:

- **Pou peye pou prim yo, pou detèmine ki sèvis ou ka resevwa yo e pou trete demann ranbousman yo.** Pa egzanp, nou gendwa fè yon doktè konnen ki sèvis ou ka jwenn anba plan an oswa konbyen kòb plan an ap peye pou yon bòdwo.
- **Pou tretman oswa pou jesyon swen.** Pa egzanp, nou ka kominike PHI w yo bay pwofesyonèl sante yo pou ede yo ba w swen.
- **Pou operasyon administratif swen sante.** Nou ka itilize epi kominike PHI w yo pou jere operasyon administratif swen sante nou yo. Pa egzano, sa ka pèmèt nou sijere w yon pwogram jesyon maladi.
- **Pou fè w konnen ki pwogram oswa pwodui sante nou genyen.** Se kapab pou lòt tretman, sèvis oswa pwodui.
- **Pou fè w sonje ki prestasyon oswa ki swen ou ka jwenn.** Pa egzanp, nou gendwa voye yon rapèl ba w lè ou gen yon randevou.
- **Pou regle plent ak apèl yo.** Pa egzanp, nou gendwa itilize epi kominike PHI w yo pandan yon ankèt ki fèt pou yon plent oswa pou yon apèl.

## Nou gendwa itilize oswa kominike PHI w yo:

- **Si lalwa mande sa.** Nou pral itilize epi kominike PHI w yo lè lwa federal, eta oswa lokal yo mande sa.
- **Ak moun ki patisipe nan swen w yo.** Sa ka rive si w pa kapab di ou dakò oswa ou pa dakò, pa egzanp nan yon sitiyoasyon ijans, oswa lè ou pa di anyen lè yo mande w si w dakò.
- **Pou aktivite sipèvizyon sante.** Nou gendwa kominike PHI w yo bay yon ajans depi lalwa pèmèt li jwenn yo. Se kapab pou jwenn lisans, pou odit e pou ankèt ki fèt nan ka fwod ak abi.
- **Pou pwosedi jidisyèl oswa administratif,** pa egzanp pou reponn yon òdonans oswa yon lòd pou prezante dokiman.
- **Pou ede otorite ki la pou aplike lalwa.** Nou gendwa kominike PHI w yo si yon ofisyèl otorite ki la pou aplike lalwa yo ki mande sa, pou reponn yon òdonans tribinal, yon manda, yon lòd pou prezante dokiman, yon konvokasyon, yon demann ki fèt nan kad yon ankèt, oswa nan kad yon lòt pwosesis ki menm jan ak sa yo.
- **Lè gen yon menas grav nan domèn sante oswa sekirite.** Nou gendwa kominike yo bay ajans sante piblik yo oswa otorite ki la pou aplike lalwa yo, tankou nan ka ijans oswa katastwòf natirèl, pou evite oswa pou redui menas la.
- **Pou kesyon medikal,** pa egzanp pou reponn yon demann don ògàn ak tisi, e pou travay avèk yon egzaminatè medikal oswa avèk yon direktè finaray.

Lwa federal oswa eta yo gendwa mete limit sou fason nou ka itilize ak kominike PHI ki konfidansyèl anpil yo. Si gen yon lwa ki plis estrik ki aplike, n ap chèche respekte lwa sa a.

**Nou pa itilize ni kominike PHI w yo san nou pa jwenn konsantman w alekri, sof selon sa ki esplike nan dokiman sa a.** Epitou, fòk nou jwenn konsantman w pou itilize oswa pou kominike PHI w yo nan objektif maketing, pou kominike nòt sikoterapi w yo, e pou n vann PHI w yo. Si w pèmèt nou kominike PHI w yo, nou pa pwomèt moun ki resevwa yo pa p kominike yo bay lòt moun. Ou ka retire konsantman w nenpòt lè, sof si nou gentan aji sou baz konsantman sa a. Pou konnen ki jan ou ka retire konsantman w, tanpri rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Florida yo nan **1-855-355-9800**.

**Itilizasyon sitwèb la:** Lè ou ale sou sitwèb AmeriHealth Caritas Florida a, ou ka gen posiblite klike sou yon lyen pou ale nan yon lòt sitwèb. Se pou w konnen nou pa gen aksè, kontwòl, kapasite pou n antre enfòmasyon ni otorizasyon sou kèlkeswa enfòmasyon oswa lòt kontni ki sou sitwèb sa yo. Mete sou sa, nou pa responsab ni nou pa bay apwobasyon nou pou pratik konfidansyalite, kontni oswa règleman ki aplike sou lòt sitwèb sa yo.



# Dwa manm yo

## Ou gen dwa sa yo:

- Mande nou limite kèk nan fason nou itilize ak kominike PHI w yo. Nou pa oblije dakò ak yon demann pou n limite fason nou itilize ak kominike enfòmasyon sa yo.
- Resevwa PHI w yo nan kad yon kominikasyon konfidansyèl.
- Enspekte epi kopie PHI w yo. Se pou w konnen AmeriHealth Caritas Florida pa mèt dosye klinik ou yo poutèt se PCP w ak lòt pwofesyonèl medikal ki fè pati rezo nou e ki ba w tretman ki jere dosye sa yo.
- Koriye enfòmasyon sou sante w ak demann ranbousman w si w panse yo pa kòrèk oswa yo pa konplè. Nou gendwa refize demann ou, men n ap fè w konnen pou ki rezon alekri sou 60 jou.
- Resevwa yon lis ki mansyone ak kiyès nou te itilize oswa kiyès nou te kominike PHI w yo, depi se pa nan objektif tretman, peman oswa operasyon administratif. Nou ka remèt ou yon rapò gratis yon fwa chak ane, men n ap mande w yon kòb ki rezonab pou depans nou fè yo si w ta mande yon lòt rapò anvan 12 mwa gentan pase depi dènye rapò a.
- Mande nou itilize yon metòd byen presi pou kontakte w (pa egzanp telefòn lakay oswa telefòn travay) oswa mande nou voye lèt ou yo nan yon lòt adrès. N ap konsidere tout demann ki rezonab yo, epi nou gen obligasyon aksepte yon demann si w di nou ou ka an danje si n ta refize.
- Chwazi yon moun pou aji nan non w, tankou yon reponsab legal oswa yon moun ou nome nan yon dokiman pwokirasyon medikal. N ap verifye si moun sa a otorize pou l aji nan non w anvan nou poze nenpòt aksyon.
- Jwenn yon kopi avi sa a sou fòm papyè, si w mande sa.

Pou egzèsè nenpòt nan dwa sa yo, se pou w voye demann ou alekri nan adrès sa a: Privacy Official, AmeriHealth Caritas Florida, 11631 Kew Gardens Avenue, Suite 200, Palm Beach Gardens, FL 33410. Nou gendwa mande w yon kòb pou depans nou fè pou kopye, pou voye lèt oswa pou lòt founiti nou itilize pou reponn demann ou.

Ou ka depoze yon plent bay AmeriHealth Caritas Florida si w panse nou te vyole dwa konfidansyalite w yo. Pou depoze yon plent, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Florida yo nan nimewo gratis **1-855-355-9800** oswa **TTY 1-855-358-5856** pou moun ki pa tande byen yo. Ou ka depoze yon plent bay sekretè Biwo pou Dwa Sivil la, ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal la. Pou fè sa, ou ka ekri yon lèt nan adrès 200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201, ou ka rele nan **1-877-696-6775**, oswa ou ka ale sou [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/). Ou pa p sibi okenn move konsekans si w depoze yon plent.

## Pou jwenn plis enfòmasyon sou avi sa a, tanpri kontakte moun ki responsab konfòmite a pou AmeriHealth Caritas Florida:

Compliance Officer (Privacy Official)  
AmeriHealth Caritas Florida  
11631 Kew Gardens Avenue, Suite 200,  
Palm Beach Gardens, FL 33410

**1-800-575-0417**

ACFL-211141943-1  
M1153\_2107

All images are used under license for illustrative purposes only. Any individual depicted is a model.



[www.amerhealthcaritasfl.com](http://www.amerhealthcaritasfl.com)

### **Zak diskriminasyon pa ann amoni ak lalwa**

AmeriHealth Caritas Florida dakò ak lwa federal sou dwa sivil yo epi li pa fè diskriminasyon, li pa mete moun sou kote ni li pa trete moun yon fason ki diferan akoz ras, koulè, peyi kote w soti, laj, andikap, kwayans, relijyon, zansèt, sèks, idantite oswa ekspresyon seksyèl, oubyen oryantasyon seksyèl.

AmeriHealth Caritas Florida:

- Bay moun ki gen andikap asistans ak sèvis gratis (san yo pa peye pou sa) pou kominike fasilman ak nou, tankou:
  - Entèprèt konpetan nan lang siy.
  - Enfòmasyon sou lòt fòm (gwo karaktè, odyo, fòm elektwonik aksesib, lòt fòm ankò).
- Bay moun ki pa fò nan anglè sèvis lang gratis (san yo pa peye pou sa), tankou:
  - Entèprèt konpetan.
  - Enfòmasyon ki ekri nan lòt lang.

Si w ta bezwen youn nan asistans sa yo, kontakte AmeriHealth Caritas Florida nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Nou disponib 7 jou sou 7 epi 24 sou 24.

Si w ta konstate AmeriHealth Caritas Florida neglije bay sèvis sa yo oswa te fè diskriminasyon kont ou yon lòt fason, ou menm oswa reprezantan otorize w (depi nou gen otorizasyon w alekri nan dosye nou yo) kapab depoze yon doleyans bay:

- Grievance and Appeals, P.O. Box 7368, London, KY 40742. Telefòn: **1-855-371-8078 (TTY 1-855-371-8079)**, oswa Fax: **1-855-358-5847**.
- Ou ka depoze yon doleyans pa mwayen imèl, faks, oswa telefòn. Si w gen difikilte pou w depoze yon doleyans, ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Florida yo ap kontan ede w.

Ou ka pote yon plent sou dwa sivil bay Depatman Sante ak Sèvis Dwa Moun Etazini an ak Biwo Dwa Sivil la pa mwayen elektwonik, ou ka fè sa sou Paj pou Plent Biwo pou Dwa Sivil la nan <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, oswa pa mwayen kourye oswa telefòn nan:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
**1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)**

Fòmilè pou plent yo disponib nan:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

English: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 hours a day, seven days a week. If your primary language is not English, or to request auxiliary aids, assistance services are available to you, free of charge.

Spanish: Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Póngase en contacto con nuestro número de servicios al cliente al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su idioma principal no es el inglés, o necesita solicitar ayudas auxiliares, hay servicios de asistencia a su disposición de forma gratuita.

Haitian Creole: Enfòmasyon sa yo disponib gratis nan lòt lang. Tanpri kontakte ekip sèvis kliyan nou an nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 è sou 24, sèt jou sou sèt. Si anglè pa lang manman w oswa si w ta renmen mande yon èd konplemantè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w.

Vietnamese: Thông tin này có sẵn miễn phí ở các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên lạc bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Nếu ngôn ngữ chính của quý vị không phải là tiếng Anh, hoặc để yêu cầu các thiết bị trợ giúp bổ sung, thì quý vị có thể sử dụng miễn phí các dịch vụ hỗ trợ.



[www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com)

ACFL-211141943-2  
M1153\_2107

All images are used under license for illustrative purposes only. Any individual depicted is a model.