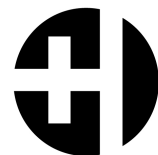


**ESTE PAQUETE CONTIENE:**  
GUIA DE CONTENIDO DEL SITIO WEB  
RESPONSABILIDADES Y DERECHOS DE  
MIEMBRO HIPAA: AVISO DE PRIVACIDAD

**BIENVENIDO**

**SENDERO**  
HEALTH PLANS



**WELCOME**

**THIS PACKET CONTAINS:**

- WEBSITE CONTENT GUIDE
- MEMBER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES
- HIPAA: NOTICE OF PRIVACY PRACTICES

# ESTIMADO MIEMBRO,

Sendero Health Plans (Sendero) desea informarle sobre su portal de internet [www.senderohealth.com](http://www.senderohealth.com). Hay muchos artículos útiles para leer en nuestro sitio web. Puede ver y/o descargar información sobre los siguientes temas desde el sitio web :

- Información sobre el Programa de Mejoramiento de la Calidad de Sendero, incluyendo metas, procesos y resultados relacionados con la atención y los servicios.
- Información sobre el Programa de Administración de Casos de Sendero y cómo usted o su cuidador puedan auto referirse al programa.
- Información sobre el Programa de Manejo de Enfermedades de Sendero y cómo usted puede auto referirse a uno de los programas.
- Información sobre cómo comunicarse con el personal si tiene alguna pregunta sobre el modo en que manejamos la atención y los servicios (Administración de Utilización-UM) y el número para llamar gratis para comunicarse con el personal.
- La disponibilidad de servicios TTY.
- La política de Sendero de prohibir los incentivos para aquellos que toman decisiones de administración de la utilización. Una descripción de la disponibilidad de un proceso de apelaciones externas independientes para las decisiones de administración de la utilización tomadas por Sendero.
- La notificación de Sendero de los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Información sobre beneficios y servicios incluidos y excluidos de la cobertura.
- Información sobre los procedimientos de farmacia y la cobertura de medicamentos incluyendo los copagos; la lista de medicamentos de Sendero con las restricciones y preferencias; cómo utilizar los procedimientos de farmacia; una explicación de los límites y las cuotas; cómo obtener cobertura para medicamentos que no están en el formulario y una explicación de cómo los médicos pueden brindar información para avalar una excepción y los procesos de Sendero de sustitución de genéricos, intercambio terapéutico y terapia escalonada.
- Información sobre los copagos y otros cargos que son responsabilidad suya.
- Información sobre las restricciones sobre los beneficios que se aplican a aquellos servicios recibidos fuera de la red o del área de servicio de Sendero.
- Información sobre cómo obtener ayuda con el idioma para hablar con nosotros sobre la forma de administrar, la atención y los servicios u obtener información sobre beneficios, acceso a servicios y otras cuestiones.
- Información sobre cómo presentar una reclamación para servicios cubiertos, si corresponde.
- Información sobre cómo encontrar médicos dentro de la red y capacitación profesional de atención primaria y médicos especialistas incluyendo la universidad de medicina a la que asistieron, la residencia que realizaron y el estado de su certificación del Colegio de Médicos.
- Cómo obtener los servicios de atención primaria, incluyendo cómo elegir y acceder a un médico de atención primaria.
- Cómo obtener atención especializada, servicios de salud conductual y servicios hospitalarios.
- Cómo obtener atención fuera del horario normal de oficina.
- Cómo obtener atención de emergencia, incluyendo la política de Sendero referente a cuándo recurrir a la atención de emergencia o usar los servicios del 9-1-1.
- Cómo recibir atención y cobertura cuando esté fuera del área de servicio de Sendero.
- Cómo presentar una queja.
- Cómo apelar una decisión que afecta desfavorablemente su cobertura, sus beneficios o su relación con Sendero.
- Como evalúa Sendero la nueva tecnología para incluir las como beneficios cubiertos.
- El Aviso de las prácticas de privacidad y las políticas de confidencialidad de Sendero incluyen lo que es un "consentimiento de rutinario" y de qué manera le permite a Sendero usar y divulgar información sobre usted; cómo Sendero usa las autorizaciones y su derecho a autorizar la divulgación de información médica personal que no esté cubierta por el "consentimiento de rutinario", cómo usted puede solicitar restricciones sobre el uso y la divulgación de su información médica personal, emiendadas a su información médica personal, acceso a su información médica personal o un informe de las divulgaciones de su información médica personal; el compromiso de Sendero de proteger su privacidad en todos los marcos y la política de Sendero sobre el intercambio de información médica personal con empleadores o patrocinadores del plan

# DEAR MEMBER,

Sendero Health Plans (Sendero) would like you to know about our website [www.senderohealth.com](http://www.senderohealth.com). There are many helpful items to read on our website. You can view and/or download information about the following topics on the website:

- Information about Sendero's Quality Improvement Program including goals, processes and outcomes as related to care and service.
- Information about Sendero's Case Management Program and how you or your caregiver may self-refer to the Program.
- Information about Sendero's Disease Management Program and how you may self-refer to any of the Programs.
- Information about how to contact staff if you have questions about how we manage care and services (Utilization Management-UM) and the toll-free number to call to contact staff.
- The availability of TTY services.
- Sendero's policy prohibiting incentives for utilization management decision-makers.
- A description of the availability of an independent external appeals process for utilization management decisions made by Sendero.
- Sendero's member rights and responsibilities statement.
- Information about benefits and services included in, and excluded from, coverage.
- Information about our pharmacy procedures and coverage of drugs including copayments; Sendero's drug list along with restrictions and preferences; how to use pharmacy procedures; an explanation of limits and quotas; how to receive coverage for non-formulary drugs and an explanation of how practitioners can provide information to support an exception; and Sendero's processes for generic substitution, therapeutic interchange, and step-therapy.
- Information about copayments and other charges for which you are responsible.
- Information about restrictions on benefits that apply to services obtained outside Sendero's network or service area.
- Information about how you may obtain language assistance to talk with us about how we manage care and services or to obtain information about benefits, access to services and other issues.
- Information about how you may submit a claim for covered services, if applicable.
- Information about how you may find doctors in-network with information about how you may obtain information about network practitioners and the professional qualifications of primary care and specialty care practitioners including medical school attended, residency completed and board certified status.
- How you may obtain primary care services, including how to choose and access a primary care practitioner.
- How you may obtain specialty care and behavioral health services and hospital services.
- How you may obtain care after normal office hours.
- How you may obtain emergency care, including Sender's policy on when to directly access emergency care or use 9-1-1 services.
- How you may obtain care and coverage when you are out of Sendero's service area.
- How you may voice a complaint.
- How you may appeal a decision that adversely affects coverage, benefits or your relationship with Sendero.
- How Sendero evaluates new technology for inclusion as a covered benefit.
- Sendero's notice of privacy practices and confidentiality policies including what a "routine consent" is and how it allows Sendero to use and disclose information about you; how Sendero uses authorizations and your right to approve the release of personal health information not covered by the "routine consent," how you may request restrictions on the use or disclosure of personal health information, amendments to personal health information, access to your personal health information or an accounting of disclosures of personal health information; Sendero's commitment to protect your privacy in all settings and Sendero's policy on sharing personal health information with plan sponsors and employers.

There is other useful information about Sendero and our services on the website. For example, our Physicians and Hospital Directories allow you to select a physician or hospital that best meets your needs. You can search for a physician by specific characteristics such as gender or language spoken; you can search for a hospital by location and name.

There are tools to help you manage your health on our website. A personal health assessment is available to help you assess your current health and determine risks. It also allows you to track your progress in improving behaviors and lets you know when to obtain preventive services. Our website also contains information and interesting tools to help you better understand what you can do to improve your health.

If you would like more information about these items, please call the Member Service Department at 1-844-800-4693. The most recent information about Sendero, our services and coverage of drugs is always available on our website.

***Thank you,  
Sendero Health Plans***

***Muchas gracias,  
Sendero Health Plans***

Hay más información útil acerca de Sendero y nuestros servicios disponibles en nuestro sitio web.

Por ejemplo nuestros directores de médicos y hospitales le permitirán seleccionar el médico u hospital que mejor se adapte a sus necesidades. Puede buscar un médico según sus características específicas como género o el idioma que hable y también puede buscar un hospital por ubicación o nombre.

Usted puede administrar su salud en nuestro sitio web. Encontrará una evaluación de la salud personal que le permitirá evaluar su estado de salud actual y determinar riesgos. También le permite hacer un seguimiento de su progreso en el mejoramiento de conductas y le hace saber cuándo debería recibir servicios preventivos. Nuestro sitio web también tiene información y herramientas interesantes para ayudarle a entender mejor lo que puede hacer para mejorar su salud.

Si desea obtener más información sobre estos temas, comuníquese con el Departamento de Servicio para Miembros al 1-844-800-4693. La información más actualizada acerca de Sendero, nuestros servicios y la cobertura de medicamentos está siempre disponible en nuestro sitio web.

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO

Como miembro de Sendero Health Plans, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades, como indica a continuación.

## Usted tiene derecho a:

- Recibir cobertura para sus beneficios médicos y el tratamiento que está disponible cuando usted necesita y se maneja de una manera que respete su privacidad y dignidad.
- Recibir información sobre los beneficios de su plan de salud, médicos y proveedores, derechos y responsabilidades del miembro, incluyendo información sobre servicios cubiertos y no cubiertos y los costos que usted será responsable por pagar.
- Tener una conversación y participar con su proveedor de salud médica sobre sus decisiones de su salud y que su proveedor de salud médica le dé información sobre su condición médica y sus opciones de tratamiento, independientemente de la cobertura o el costo. Usted tiene el derecho de recibir esta información en términos y lenguaje que usted entienda.
- Aprender acerca de los cuidados que reciba. Usted debe ser notificada sobre quien está disponible para ayudarle con cualquier programa especial de Sendero o servicios que usted recibe y quien le puede ayudar para que usted pueda cambiar de programas o servicios.
- Expresar quejas y apelaciones sobre Sendero o cualquier proveedor médico. Nuestro proceso está diseñado para escuchar y actuar sobre su queja o preocupación sobre Sendero y/o la calidad de servicio que usted recibe de proveedores médicos y los diversos lugares dentro de nuestra red donde usted reciba servicios; proveer una amable y rápida respuesta y guiarlo través de nuestro proceso si no está de acuerdo con nuestra decisión.
- Hacer sugerencias con respecto a nuestras políticas que le afecta a sus derechos y responsabilidades. Si usted tiene alguna sugerencia o preocupación por favor de llamar a Servicio al Cliente al número gratuito que aparece en su tarjeta de identificación
- Revisar y comprender la información que recibe sobre su plan de seguro médico. Por favor de llamar a Servicio al Cliente cuando tenga una pregunta o una duda.
- Entender cómo obtener servicios y que suministros están cubiertos por su plan.
- Enseñar su tarjeta de identificación antes de recibir servicios médicos.
- Entender su condición médica y trabajar en conjunto con su doctor para desarrollar metas de tratamiento que estén de acuerdo tanto usted como su doctor.
- Seguir los planes e instrucciones para su cuidado de salud al cual usted y su doctor han acordado.
- Proporcionar información a Sendero y a su doctor con el fin de darle servicios médicos.
- Pagar todos sus copagos, deductibles, y coseguro por los cuales usted es responsable de pagar cuando reciba los servicios médicos o cuando se deban.
- Acudir a sus citas médicas y notificar a la oficina de su doctor con tiempo si usted va llegar tarde o no va poder asistir a su cita.

HIPAA2024

# MEMBER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

As an Sendero Health Plans member, you have certain rights and responsibilities, as outlined below.

## You have the right to:

- Receive coverage for the medical benefits and treatment that is available when you need it and are handled in a way that respects your privacy and dignity.
- Receive information about your health benefit plan, services, practitioners and providers, member rights and responsibilities, including information about services that are covered and not covered and any costs that you will be responsible for paying.
- Have a discussion and participate with your health care professional in health decisions and have your health care professional give you information about your medical condition and your treatment options, regardless of coverage or cost. You have the right to receive this information in terms and language you understand.
- Learn about any care you receive. You should be advised of who is available to assist you with any special programs or services you receive and who can assist you with any requests to change programs or services.
- Voice complaints and appeals about Sendero or any practitioner or provider. Our process is designed to hear and act on your complaint or concern about Sendero and/or the quality of care you receive from health care professionals and the various places you receive care in our network; provide a courteous, prompt response and guide you through our grievance process if you do not agree with our decision.
- Make recommendations regarding our policies that affect your rights and responsibilities. If you have recommendations or concerns, please call Customer Service at the toll-free number on your ID card.

## You have the responsibility to:

- Review and understand the information you receive about your health benefit plan. Please call Customer Service when you have questions or concerns.
- Understand how to obtain services and what supplies are covered under your plan.
- Show your ID card before you receive care.
- Understand your health condition and work with your doctor to develop treatment goals that you both agree upon.
- Follow the plans and instructions for care that have been agreed upon by you and your practitioner.
- Supply information to Sendero and its practitioners and providers in order to provide care to you.
- Pay all copays, deductibles and coinsurance for which you are responsible at the time service is rendered or when they are due.
- Keep scheduled appointments and notify the health care professional's office ahead of time if you are going to be late or miss an appointment.
- Voice your opinions, concerns or complaints to Sendero Customer Service and/or your health care professional.
- Notify your plan administrator and treating health care professional as soon as possible about any changes in family size, address, phone number or status with your health benefit plan if you decide to dis-enroll from Sendero's programs and services.

HIPAA2024

# NOTIFICACIÓN SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DE HIPAA

**Esta notificación describe cómo puede utilizarse y divulgarse su información médica protegida de usted o la de su hijo, y cómo puede usted tener acceso a dicha información. Sírvase revisarla minuciosamente.**

## PROPÓSITO:

Sendero Health Plans (Sendero) la ley le exige mantener la

privacidad de la INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI), por sus

siglas en inglés). Por lo tanto, se nos exige proporcionarle esta

notificación sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de

privacidad con respecto a los usos de la PHI, así como también

informarle respecto de sus derechos individuales. Esta notificación

explica los fines para los cuales Sendero tiene autorización para usar

y divulgar su PHI. En esta Notificación de Privacidad, a Sendero

Health Plans se lo denominará “Sendero”. A la información médica

protegida se la denominará información médica o “PHI”.

## CÓMO PODRÍA SENDERO USAR Y DIVULGAR SU PHI O LA DE SU

### HIJO:

**1. PAGO** – Sendero podría usar o divulgar su PHI o la de su hijo para

pagar o cobrar por su atención médica o la de su hijo.

**2. ACTIVIDADES DE ATENCIÓN MÉDICA** – Sendero podría usar

o divulgar su PHI o la de su familia para actividades de atención

médica. Estas incluyen:

• actividades para evaluar y mejorar la calidad de su atención

médica o la de su familia;

• revisión de la capacidad, las cualificaciones y el desempeño de

los planes de salud; y

• participación en actividades de administración empresarial o

administrativas generales de Sendero.

## 8. OTROS FINES DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY

– Sendero podría usar o divulgar su PHI o la de su familia a los funcionarios

encargados del cumplimiento de la ley, por uno o más de los

siguientes motivos:

• cumplir una citación judicial;

• cumplir con una solicitud administrativa legal;

• identificar y ubicar a un sospechoso, fugitivo, testigo o persona

desaparecida;

• en respuesta a una solicitud de información acerca de una

victima real o supuesta de un delito; o

• para alertar a un funcionario encargado del cumplimiento de la

ley sobre una muerte ocurrida a consecuencia de una

conducta delictiva.

**9. PARA PROCESOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS** – Sendero

podría usar o divulgar su PHI o la de su familia con fines judiciales y

administrativos, esto incluye una orden de un tribunal ordinario

o administrativo.

**10. SI LA LEY LO EXIGE** – Sendero debe usar o divulgar su PHI o la

de su familia cuando la ley exija su uso o divulgación.

**11. CONTRATISTAS** – Sendero podría usar o divulgar su PHI o la de

su familia a un contratista, si el contratista:

• necesita la información para efectuar servicios para Sendero

• acepta proteger la privacidad de dicha información.

# HIPAA : NOTICE OF PRIVACY PRACTICE

**This notice describes how Protected Health Information (PHI) about you or your child may be used and/or disclosed and how you can get access to this information. Please review it carefully.**

## PURPOSE:

Sendero Health Plans (Sendero) is required by law to maintain the

privacy of Protected Health Information (PHI). We are required to

provide you with this notice of our legal duties and privacy

practices with regard to uses of PHI as well as inform you

regarding your individual rights. This notice explains the purposes

for which Sendero is permitted to use and disclose your PHI. In

this Privacy Notice, Sendero Health Plans is referred to as

“Sendero”. Protected Health Information is referred to as medical

information or PHI.

## HOW SENDERO MAY USE AND DISCLOSE YOU OR YOUR

### CHILD’S PHI:

**1. PAYMENT** – Sendero may use or disclose you or your child’s

PHI to pay or collect payment for you or your child’s health care.

**2. HEALTH CARE OPERATIONS** – Sendero may use or disclose you or your child’s PHI for health care operations. This includes:

• activities to assess and improve the quality of you or your child’s health care;

• reviewing the competence, qualifications, and performance of health plans; and

• engaging in business management or the general administrative activities of Sendero.

## 3. FAMILY MEMBER, OTHER RELATIVE, OR CLOSE PERSONAL

**FRIEND** – Sendero may disclose you or your child’s PHI to a

family member, other relative or close personal friend if:

• the health information is related to that person’s involvement with you or your child’s care or payment for you or your child’s care; and

• you have had an opportunity to stop or limit the disclosure before this occurs.

**4. GOVERNMENT PROGRAMS** - Sendero may disclose you or your child’s PHI to another government agency offering public benefits if:

• the information relates to whether you or your child qualify for or are enrolled in Sendero and the law requires or specifically allows the disclosure; or

• The other government agency has the same privacy protections as Sendero, has programs that serve similar types of people, and the disclosure is needed to coordinate or improve how the programs are run.

**5. HEALTH OVERSIGHT ACTIVITIES** – Sendero may use or disclose you or your child’s PHI to another government agency authorized to conduct health oversight activities. Health oversight activities may include investigating possible fraud in the Sendero program.

**6. PUBLIC HEALTH** – Sendero may disclose you or your child’s PHI for public health activities, which include:

• a public health authority to prevent or control disease, injury, or disability; and

• a government agency authorized to receive reports of child abuse or neglect or reports of domestic violence.

**7. SERIOUS THREAT TO HEALTH AND/OR SAFETY** – Sendero may use or disclose you or your child’s PHI if the use or disclosure is needed:

• to prevent or lessen a serious and immediate threat to the health and

• for law enforcement authorities to identify or catch an individual who has admitted participating in a violent crime that resulted in serious physical harm to the victim, unless the information was learned while initiating or in the course of counseling or therapy; or

• for law enforcement authorities to catch an individual who has escaped from lawful custody.

**8. OTHER LAW ENFORCEMENT PURPOSES** – Sendero may disclose you or your child’s PHI to a law enforcement officials, for one or more for the following purposes:

• to comply with a subpoena;

• to comply with a lawful administrative request;

• to identify and locate a suspect, fugitive, witness, or missing person;

• in response to a request for information about an actual or suspected victim of a crime; or

• to alert a law enforcement official of a death that occurred from criminal conduct.

## 9. FOR JUDICIAL OR ADMINISTRATIVE PROCEEDINGS

– Sendero may disclose you or your child’s PHI for judicial and administrative purposes, including an order from a regular or administrative court.

**10. AS REQUIRED BY LAW** – Sendero must use or disclose you or your child’s PHI when a law requires the use or disclosure.

**11. CONTRACTORS** – Sendero may disclose you or your child’s PHI to a contractor if the contractor: needs the information to perform services for Sendero; and agrees to protect the privacy of the information.

**12. RESEARCH** – Sendero may use or disclose you or your child’s PHI for research if the Institutional Review Board or a Privacy Board approves the use. The board will ensure that your privacy is

## 12. INVESTIGACIÓN

— Sendero podría usar o divulgar su PHI o la investigación si nos pide que avalarla. Además, podríamos denegar su solicitud si nos pide que emendemos una PHI que:

(1) no fue creada por nosotros, a menos que la persona o entidad que creó la PHI ya no esté disponible para hacer la emienda; (2) no es parte de la PHI conservada por o para Sendero; (3) no es parte de la PHI que a usted se le permite inspeccionar y copiar; o (4) es exacta y está completa. Sendero le informará en caso de que notificado sobre cualquier incumplimiento ilegal respecto de la PHI que no haya estado resguardada.

**DERECHO A SER NOTIFICADO** — Usted tiene el derecho a ser notificado sobre cualquier incumplimiento ilegal respecto de la PHI que no haya estado resguardada.

**DERECHO A UN INFORME DE DIVULGACIONES** — Usted tiene el derecho a solicitar un informe de las divulgaciones con respecto a su información médica.

**INFORMACIÓN QUE SE MANTIENE EN REGISTROS EN PAPEL** — Usted puede solicitar un registro de las divulgaciones que se hayan hecho a personas o entidades y que no hayan sido para tratamiento, pago o actividades de atención médica y que hayan ocurrido en los pasados (6) años.

**DERECHO A RECIBIR UNA COPIA DE LA PRESENTE NOTIFICACIÓN** — Usted tiene derecho a recibir una copia impresa de esta notificación en todo momento. Usted puede también obtener una copia electrónica de esta notificación en nuestro sitio web: [www.Senderohealth.com](http://www.Senderohealth.com).

Si Sendero cambia sus prácticas de privacidad, deberá notificarle los cambios enviándole por correo una nueva Notificación de Privacidad a su domicilio más reciente. Sendero le enviará por correo la nueva Notificación de Privacidad en un periodo de 60 días después de haberse realizado los cambios. Las nuevas prácticas se aplicarán a toda la información médica suya o de su familia, independientemente de cuándo haya recibido o creado Sendero dicha información. Si usted tiene preguntas acerca de esta Notificación o si necesita más información sobre sus derechos de privacidad, puede comunicarse con Sendero al 1-844-800-4693.

- Si usted considera que Sendero ha violado su derecho a la privacidad, usted puede presentar una queja comunicándose con el Oficial de Privacidad de Sendero, al teléfono arriba indicado. Usted puede también presentar una queja ante la Oficina del Procurador General de Texas llamando al: 1-800-252-8011

- Secretario de Servicios Humanos y de Salud de los Estados Unidos en la Oficina de Derechos Civiles, al teléfono: 1-800-368-1019.

Si desea obtener copias adicionales de esta notificación o si necesita una traducción de esta notificación a otro idioma, llame por favor al teléfono 1-844-800-4693

HIPAA2024

writing. We may deny your request for an amendment if it is not in writing or does not include a reason to support the request. In addition, we may deny your request if you ask us to amend PHI that:

(1) was not created by us, unless the person or entity that created the PHI is no longer available to make the amendment; (2) is not part of the PHI kept by or for Sendero; (3) is not part of the PHI that you would be permitted to inspect and copy; or (4) is accurate and complete. Sendero will notify you if we deny the request and will include instructions as to how you may appeal the request or file a complaint.

**RIGHT TO BE NOTIFIED** — You have a right to be notified regarding an unlawful breach of unsecured PHI.

**RIGHT TO AN ACCOUNTING OF DISCLOSURES** — You have the right to request an accounting of disclosures regarding your health information.

**INFORMATION MAINTAINED IN PAPER RECORDS** — You may request a record of disclosures that have been made to persons or entities other than for treatment, payment, or health care operations that have taken place in the past six (6) years.

**RIGHT TO A COPY OF THIS NOTICE** — You have the right to a paper copy of this notice at any time. You may also obtain an electronic copy of this notice at our web site, [www.Senderohealth.com](http://www.Senderohealth.com).

If Sendero changes its privacy practices, it must notify you of the changes by mailing a new Privacy Notice to your most recent address. Sendero will mail the new Privacy Notice within 60 days of the changes. The new practices will apply to all the health information about you or your child, regardless of when Sendero received or created the information.

If you have questions about this Notice or need more information about your privacy rights, you may contact Sendero at 1-844-800-4693.

- If you believe Sendero has violated your privacy rights, you may file a complaint by contacting Sendero’s Privacy Officer, at the phone number provided above. You may also file a complaint with the Texas Attorney General’s Office at: 1-800-252-8011.

- U.S. Secretary of Health & Human Services at The Office of Civil Rights at: 1-800-368-1019.

If you would like additional copies of this notice or require a translation of this notice in another language, please contact us at 1-844-800-4693.

protected. Uses and disclosures for research include:

- to allow a researcher to prepare a research project, as long as the researcher agrees to keep the information confidential;
- research on your child’s health information, if your child dies.

**13. OTHER USES AND DISCLOSURES** — Sendero may use or disclose you or your child’s PHI:

- to create health information that does not identify any specific individual;
- to the U.S. military or a foreign military for military purposes, if your child is a member of the group asking for the information;
- for purposes of lawful national security;
- to federal officials to protect the President and others;
- to a prison or jail, if your child is an inmate of that prison or jail, or to law enforcement personnel if your child is in custody;
- to comply with workers’ compensation laws or similar laws; and
- to assist in telling a family member/s or another person involved in your child’s care about your child’s location, general condition, or death.

## YOUR RIGHTS:

You have the following rights regarding the PHI we maintain about you and/or your child:

**RIGHT TO REQUEST RESTRICTIONS** — You have the right to request a restriction or limitation on the PHI we use or disclose about you for treatment, payment, or health care operations. We are not required to agree to or abide by your request. If we do agree, we will comply with your request unless the PHI is required to provide you with emergency treatment or the agreement has been terminated in accordance HIPAA guidelines. Requests must be received in writing.

**RIGHT TO REQUEST CONFIDENTIAL COMMUNICATIONS** — You have the right to request that we communicate with you about medical matters in a certain way or at a certain location. For example, you can ask that we only contact you by telephone at work or that we only contact you by mail at home. Your request must specify how, where, or when you wish to be contacted. We will attempt to accommodate all reasonable requests.

**RIGHT TO INSPECT AND RECEIVE A COPY** — You have the right to request access to inspect, receive a physical or electronic copy, or be provided a summary of you or your child’s PHI or accounting information. Under federal law, you may request an accounting for a period of three years prior to the date the accounting is requested.

**RIGHT TO AMEND** — If you believe that the PHI we have about you is incorrect or incomplete, you may request an amendment. You have the right to request an amendment for as long as the PHI is kept by or for Sendero. You must include a reason that supports your request. All requests for amendment should be made in

emienda si no la hace por escrito o si no incluye un motivo para deberán hacerse por escrito. Podremos denegar su solicitud de un motivo que avale su solicitud. Todas las solicitudes de emienda cuando la PHI sea conservada por o para Sendero. Usted debe incluir emienda. Usted tiene derecho a solicitar una emienda siempre y sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitar una **DERECHO A ENMIENDA** — Si considera que la PHI que tenemos

previos a la fecha de la solicitud. puede solicitar el estado de cuenta por un periodo de hasta tres años cuenta suya o de su hijo. De acuerdo con las leyes federales, usted o electrónica, o a recibir un resumen de la PHI o información de la derecho a solicitar acceso para inspeccionar, recibir una copia física **DERECHO A INSPECCIONAR Y RECIBIR UNA COPIA** — Usted tiene de cumplir con todas las solicitudes razonables.

especificar cómo, dónde o cuándo desea ser contactado. Trataremos nos comunicuemos por correo a su domicilio. Su solicitud debe comunicuemos con usted por teléfono a su trabajo o que solamente un cierto lugar. Por ejemplo, puede solicitar que solamente nos en lo que respecta a asuntos médicos, de una cierta forma o en Usted tiene derecho a solicitar que nos comunicuemos con usted **DERECHO A SOLICITAR COMUNICACIONES CONFIDENCIALES** —

solicitudes deberán recibirse por escrito. si el acuerdo ha finalizado según los lineamientos de la HIPAA. Las la PHI se requiera para proporcionar tratamiento de emergencia o Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud a menos que tenemos obligación de estar de acuerdo o cumplir con su solicitud. usted para el tratamiento, pago o actividades de atención médica. No restricciones o limitaciones a la PHI que usamos o divulgamos sobre **DERECHO A SOLICITAR RESTRICCIONES** — Tiene derecho a solicitar

conservamos sobre usted y su familia: Usted tiene los siguientes derechos con respecto a la PHI que

## SUS DERECHOS:

- la ubicación, la condición general o la muerte de su hijo. familia o a otra persona que participa en el cuidado de su hijo, o leyes similares; y para ayudar a indicarle a un miembro de su para cumplir con las leyes de indemnización a los trabajadores de la ley si su familiar está bajo custodia;
- para una prisión o cárcel, si su familiar es un preso de dicha y a otros;
- para oficiales federales con el fin de proteger al Presidente para fines legales de seguridad nacional;
- hijo es miembro del grupo que solicite la información;
- para fines militares, de los Estados Unidos o del extranjero, si su individuo específico;
- para generar información médica que no identifique a un divulgar su PHI o la de su familia:

**13. OTROS USOS Y DIVULGACIONES** — Sendero podría usar o

médica de su hijo, si es que ha muerto.

confidencial la información; investigación sobre la información investigación, siempre y cuando el investigador acepte mantener de su familia: permitir que un investigador prepare un proyecto de

HIPAA2024