

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS HPA21-  
DERECHO DE LOS MIEMBROS SOBRE EL USO  
Y LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN  
DE SALUD PROTEGIDA**



<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO</b>	
<b>TÍTULO:</b> Derecho de los miembros sobre el uso y la divulgación de información de salud protegida	
<b>TITULAR DE LA POLÍTICA DEL DEPARTAMENTO:</b> Cumplimiento	<b>N.º DE POLÍTICA:</b> HPA21
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS:</b> Marque todos los departamentos afectados por esta política.	
<input type="checkbox"/> Administración <input type="checkbox"/> Reclamos <input type="checkbox"/> Cumplimiento <input type="checkbox"/> Servicio al Cliente <input type="checkbox"/> Asuntos Exteriores <input type="checkbox"/> Centros <input type="checkbox"/> Finanzas	<input type="checkbox"/> Recursos Humanos <input type="checkbox"/> Tecnología de la Información <input type="checkbox"/> Mercadeo <input type="checkbox"/> Administración Médica <input type="checkbox"/> Redes de Proveedores <input type="checkbox"/> Manejo de Proyectos <input checked="" type="checkbox"/> TODOS
<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA:</b> 14/4/03	<b>FECHA DE REVISIÓN/MODIFICACIÓN:</b> 3/03, 4/05, 6/12, 9/14, 11/15, 5/16, 6/17, 12/18, 5/20, 12/20, 9/21
<b>FECHA DE APROBACIÓN DEL COMITÉ:</b> PSOC: 9/14 PRC: 6/16, 7/17, 2/19, 9/21 Cumplimiento: 25/3/19	<b>FECHA DE RETIRO:</b> MM/AA
<b>TIPO DE PRODUCTO:</b> Medi-Cal	<b>REEMPLAZA:</b> HPA17, HAP18, HPA19, HPA20, HPA35

**I. PROPÓSITO**

**En** Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan (“HPSJ/MVHP”) se permitirá a los miembros pedir una restricción del uso o la divulgación que HPSJ/MVHP o sus socios comerciales hagan de su información de salud protegida (PHI) para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica según lo autoriza la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS HPA21-  
DERECHO DE LOS MIEMBROS SOBRE EL USO  
Y LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN  
DE SALUD PROTEGIDA**

Seguros de Salud (HIPAA). Los miembros también podrán solicitar que las divulgaciones se limiten a familiares, amigos o cualquier otra persona que el miembro defina en relación con su atención o el pago de los servicios.

## **II. POLÍTICA**

- A. HPSJ/MVHP debe permitir a los miembros pedir restricciones del uso y la divulgación de su información de salud protegida para el tratamiento, pago y operaciones de atención médica conforme a la sección 164.522 del título 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR). Los miembros pueden pedir por escrito a HPSJ/MVHP una restricción del uso o la divulgación de su PHI. HPSJ/MVHP se reserva el derecho a aprobar o rechazar el pedido.
- B. Las solicitudes de restricción se deben procesar según esta política y toda la documentación que mantiene el Departamento de Cumplimiento según la política CMP02: *Administración y retención de registros*.
- C. Si se conoce alguna violación a esta política, se informará directamente al Departamento de Cumplimiento, ya sea en persona, por correo electrónico o de manera anónima, según se indica en la política CMP01: *Respuesta a las violaciones de cumplimiento y cómo prevenirlas*.
- D. El ejecutivo de cumplimiento y privacidad revisará esta política al menos una vez al año y la modificará según sea necesario.

## **III. PROCEDIMIENTO**

- A. Procesar solicitudes de restricción
  - 1. Los miembros deben completar y presentar un *Formulario de solicitud de restricción* de HPSJ/MVHP (*Formulario*). Para solicitar un formulario, los miembros pueden llamar o ir al Departamento de Servicio al Cliente de HPSJ/MVHP. Allí se registrará la solicitud. Los miembros del equipo de trabajo de HPSJ/MVHP pueden obtener el *Formulario* en Intranet/Forms/HIPAA. El *Formulario* se enviará por correo únicamente a la dirección que esté en el sistema de reclamos en el momento de hacer el pedido. Si los miembros quieren que se les envíe el formulario por correo a una dirección alternativa, también se les enviará un *Formulario de solicitud de comunicaciones*

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS HPA21 -  
DERECHO DE LOS MIEMBROS SOBRE EL USO  
Y LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN  
DE SALUD PROTEGIDA**

*confidenciales*. Consultar la política HPA17: *Derecho de los miembros a solicitar comunicaciones confidenciales*. Se puede aceptar una carta del miembro que contenga la misma información que se pide en el *Formulario*. Las solicitudes de restricción que se hagan de forma verbal, ya sea por teléfono o en persona no se pueden aceptar.

2. El *Formulario* completo se reenvía al Departamento de Cumplimiento, que determina si se acepta o no la solicitud. El Departamento de Cumplimiento puede consultar con el director de Administración de utilización si es necesario.
3. Solicitudes de restricción:
  - a. Se deben aceptar las solicitudes razonables y darles lugar si el miembro indica con claridad que la divulgación parcial o total de su información de salud protegida puede poner en peligro su persona. No se requiere documentación adicional ni se tratarán de validar las afirmaciones del miembro.
  - b. La razonabilidad de la solicitud se determina solo según la dificultad administrativa que suponga cumplir con el pedido. HPSJ/MVHP no puede rechazar una solicitud por percepciones sobre si los motivos esgrimidos por la persona justifican su solicitud.
  - c. Todas las demás solicitudes se deben revisar y considerar caso por caso, y se debe mantener un equilibrio entre el interés superior del miembro y la capacidad de uso y divulgación de PHI del miembro por parte de HPSJ/MVHP en relación con tratamientos, pagos y operaciones de atención médica, u a otras divulgaciones requeridas según se indican en el *Aviso de prácticas de privacidad*. HPSJ/MVHP no tiene la obligación de aceptar este tipo de solicitudes.
4. El rechazo de las solicitudes de restricción se determina de la siguiente manera:
  - a. Toda solicitud que limite la capacidad de HPSJ/MVHP para usar o divulgar PHI del miembro para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica, u otras divulgaciones

identificadas en el *Aviso de prácticas de privacidad*, excepto en las situaciones descritas en el anexo III.A.3.a.

- b. Toda solicitud en la que HPSJ/MVHP no pueda garantizar de manera suficiente que no habrá violaciones a la restricción; por ejemplo, no poder avisar a todo el personal operativo de HPSJ/MVHP sobre la restricción, excepto lo descrito en el anexo III.A.3.a.

5. Las solicitudes de restricción se revisan, y el Departamento de Cumplimiento envía una respuesta verbal o por escrito al miembro dentro de los treinta (30) días después de recibido el pedido. Las solicitudes de restricción aceptadas se contestan por escrito dentro de los treinta (30) días después de que HPSJ/MVHP o sus socios comerciales hayan recibido la solicitud.

#### B. Terminación de una restricción

1. Tanto HPSJ/MVHP como los miembros pueden terminar una restricción.
2. En HPSJ/MVHP notificarán al miembro por escrito antes de levantar la restricción. HPSJ/MVHP solo terminará la restricción respecto a PHI que se genere o reciba después de la fecha en que HPSJ/MVHP informe al miembro, excepto ante una situación de emergencia si un proveedor solicita la información para brindarle tratamiento al miembro.
3. En HPSJ/MVHP no levantarán una restricción que se haya establecido porque el miembro declaró que podía poner en peligro su persona, a menos que se el miembro quien solicite anular la restricción.
4. El miembro debe notificar a HPSJ/MVHP por escrito antes de que se levante la restricción. La terminación de una restricción se aplica de manera retroactiva si el miembro lo solicita.

- C. El Departamento de Cumplimiento conservará todas las solicitudes de restricción y cartas de aceptación o rechazo subsiguientes durante un mínimo de seis (6) años conforme a la sección 164.530(j)(2) del título 45

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS HPA21-  
DERECHO DE LOS MIEMBROS SOBRE EL USO  
Y LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN  
DE SALUD PROTEGIDA**

del CFR, y en la forma que se describe en la política CMP02: *Administración y retención de registros.*

**D. Cambios en las comunicaciones confidenciales del miembro**

1. En HPSJ/MVHP se procesarán los cambios en las comunicaciones confidenciales que el miembro pida dentro de los 7 días calendario a partir de la fecha en que se reciba la solicitud por un medio electrónico o telefónico, y dentro de los 14 días calendario a partir de la fecha en que envíe la solicitud a través de un correo de primera clase. En HPSJ/MVHP también enviarán una carta al miembro para informar que recibieron su solicitud de comunicación confidencial y el estado en la manera de implementarla.

**IV. Documentos adjuntos**

[Enlace del Glosario de términos](#)

A.

B. *Formulario de solicitud de restricción de HPSJ/MVHP.*

**V. REFERENCIAS**

- A. Secciones 160, 162 y 164 del título 45 del CFR y regulaciones de la ley HIPAA.
- B. Las secciones 56 y 56.37 del Código Civil de California, Ley de Confidencialidad de la Información Médica.
- C. CMP01: *Respuesta a las violaciones de cumplimiento y cómo prevenirlas.*
- D. CMP02: *Administración y retención de registros.*
- E. Anexo G del contrato del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS).
- F. Ley de Tecnología de la Información de la Salud para la Salud Económica y Clínica (ley HITECH).
- G. HPA17: *Derecho de los miembros a solicitar comunicaciones confidenciales.*

**VI. APROBACIONES DE AGENCIAS DE REGULACIÓN**

Aprobado por el DHCS el 13/9/12 y el 27/1/17.

**VII. HISTORIAL DE REVISIÓN**

<b>ESTADO</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>RESUMEN DE LA REVISIÓN</b>
Modificado	11/12/18	Actualizado para aclarar y agregado en una nueva plantilla de políticas y procedimientos. Además, se cambió el nombre de las políticas y procedimientos por “Derecho de los miembros a pedir una restricción del uso o la divulgación de información de salud protegida” en vez de “Derecho de los miembros a pedir una restricción”.
Actualizado	19/12/19	Se actualizó para reemplazar otras políticas HPA.
Actualizado	11/12/20	Se actualizó la plantilla de las políticas.
Revisado	12/9/21	No se cambió el contenido.
Editado	6/5/22	Se agregó la sección D en “Procedimientos” de conformidad con el OPL 22-010 del DMHC.