



### Aviso anual de privacidad de MetroPlus Health Plan

MetroPlus respeta sus derechos a la privacidad. Este aviso describe cómo tratamos la información de salud y financiera personal y no pública (en adelante, "Información") que recibimos sobre usted y qué hacemos para mantenerla confidencial y segura, tal como lo requiere la Ley de Seguros del Estado de Nueva York (Regulación 169).

Además, usted puede solicitar la versión completa del **Aviso de prácticas de privacidad sobre la información de salud** de MetroPlus Health Plan, que describe la manera en que se puede usar y divulgar la información médica sobre usted bajo la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés) en cualquier momento contactándose con el funcionario de privacidad de MetroPlus Health Plan. Esta información también está disponible en nuestro sitio web en [www.metroplus.org/privacy-policies](http://www.metroplus.org/privacy-policies)

#### Tipos de información

**MetroPlus recopila la Información acerca de usted de las siguientes fuentes y puede divulgar:**

- La Información que usted nos da en una solicitud y en otros formularios, o que usted nos comunica; y
- La Información acerca de sus acuerdos con nosotros, los proveedores de atención médica con los que trabajamos, y otros.

**Para qué usamos su Información:**

**No divulgamos Información acerca de nuestros miembros y antiguos miembros a nadie, a excepción de lo que permite la ley.**

- Para proporcionar los beneficios de atención médica que usted recibe como miembro de MetroPlus Health Plan; por ejemplo, para planificar el tratamiento que usted necesita y para pagar los servicios que usted recibe;
- Para comunicarnos con usted acerca de los programas y servicios que tiene a su disposición como miembro de MetroPlus; y
- Para manejar nuestras operaciones y cumplir con los requisitos de regulaciones y leyes.

---

**Cómo protegemos su privacidad**

- Limitamos el acceso a su Información a empleados y a otras personas que la necesiten para llevar a cabo las operaciones de MetroPlus o para cumplir con los requisitos de las regulaciones y leyes.
- Los empleados están sujetos a medidas disciplinarias y pueden ser despedidos si violan nuestras políticas y procedimientos de privacidad.
- También usamos salvaguardas físicas, electrónicas y procedimentales para conservar la confidencialidad y seguridad de su Información, de acuerdo con las regulaciones estatales y federales.

---

**Antiguos miembros**

- Si finaliza su membresía con MetroPlus, su Información quedará protegida de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos para nuestros miembros actuales.

---

**Comuníquese con MetroPlus**

- Pedir más información acerca de nuestra política y prácticas de privacidad,
- Presentar un reclamo relacionado con la privacidad, o
- Pedir (por escrito) que revisemos la Información acerca de usted en nuestros registros.

**Atención al Cliente – MetroPlus Health Plan**

**160 Water Street, 3<sup>rd</sup> Floor**

**New York, NY 10038**

**Teléfono general:** 1-800-303-9626, 7 días a la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

**Miembros de Medicare:** 1-866-986-0356, 7 días a la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

**Miembros de FIDA:** 1-844-288-3432, 7 días a la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

**TTY:** 711

**Correo electrónico:** [PrivacyOfficer@metroplus.org](mailto:PrivacyOfficer@metroplus.org)

---

**Servicios de interpretación en múltiples idiomas y no discriminación**

MetroPlus Health Plan cumple con todas las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. MetroPlus

Health Plan no excluye a personas ni las trata de manera diferente por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

MetroPlus Health Plan:

- Provee asistentes y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse de manera eficaz con nosotros, tales como:
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
  - Servicios de TTY
- Los proveedores ofrecen servicios de idioma gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con Servicios al Miembro de MetroPlus al 1-800-303-9626. Con gusto responderemos sus llamadas de lunes a sábado, de 8 a. m. a 8 p. m. Después de las 8 p. m., los domingos y días festivos: Medical Answering Service, disponible 24/7 al 1-800-442-2560. La llamada es gratuita. Para las personas que tienen problemas auditivos o del habla, use nuestro número de TTY: **711**

**Si considera que MetroPlus Health Plan no ha provisto estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera en función de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja de la siguiente manera:**

**MetroPlus Health Plan, Attn: Complaints Manager  
160 Water Street, 3rd Floor  
New York, NY 10038  
Teléfono: 1-800-303-9626 • Fax: 1-212-908-5196**

**Puede presentar una queja por correo o por fax. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Departamento de Quejas de MetroPlus Health Plan está a su disposición para ayudarlo. También puede presentar un reclamo de derechos civiles electrónicamente ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos a través del Portal de Reclamos de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o por teléfono llamando al:**

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

El formulario de reclamos está disponible en: <http://www.hhs.gov/ocr/oce/-le/index.html>.

**Spanish: ATENCIÓN: Si usted habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia con el idioma.** Llame a Servicios al Miembro de MetroPlus al 1-800-303-9626. Con gusto responderemos sus llamadas de lunes a sábado, de 8 a. m. a 8 p. m. Después de las 8 p.m., los domingos y días festivos: Servicio de Recepción de Llamadas Médicas, las 24 horas, 7 días a la semana llamando al 1-800-442-2560. La llamada es gratuita.

**Chinese: 收件人：如果您说普通话，我们可为您提供语言协助服务。** 请拨打 MetroPlus 会员服务部电话 1-800-303-9626。我们欢迎您在以下时间拨打电话：周一至周六，早 8 点至晚 8 点晚 8 点后、周日及节假日：每周 7 天、每天 24 小时：医疗问题应答服务：1-800-442-2560。该电话免费。

**Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на России, вы можете воспользоваться помощью переводчика.** Звоните в Службу поддержки участников MetroPlus по номеру 1-800-303-9626. Мы работаем с понедельника по субботу с 8 утра до 8 вечера. После 8 вечера по воскресеньям и праздничным дням: круглосуточно: Медицинская справочная служба по номеру 1-800-442-2560. Звонок бесплатный.

**French Creole: ATANSYON: Si w pale kreyòl ayisyen, w ap jwenn sèvis asistans lang.** Rele Sèvis Manm MetroPlus nan 1-800-303-9626. Nou kontan resevwa apèl ou soti lendi rive samdi, 8 am - 8 pm. Apre 8 pm, dimanch & jou ferye: 24/24: Sèvis Repondè Medikal nan 1-800-442-2560. Apèl la gratis.

**Korean: 주의: 귀하가 한국어를 사용하는 경우, 귀하에게 언어 지원 서비스가 제공됩니다.** MetroPlus 가입자 서비스로 문의하십시오. 1-800-303-9626. 통화 가능 시간은 월요일-토요일 오전 8 시-오후 8 시입니다. 오후 8 시 이후, 일요일과 휴일: 1-800-442-2560 번호로 24 시간 의료 응답서비스가 제공됩니다. 통화는 무료입니다.

**Italian: ATTENZIONE: Se Lei parla italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica.** Telefonare ai servizi per i membri al numero 1-800-303-9626. Siamo felici di rispondere alle vostre richieste da lunedì a sabato, dalle 8 alle 20. Dopo le 20, la domenica e i festivi: 24/7 segreteria telefonica medica al numero 1-800-442-2560 La telefonata è gratuita.

**Yiddish: אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען שפראך הילף סערוויסעס גרייט פאר אייך.** רופט MetroPlus מעמבער סערוויסעס אויף 1-800-303-9626 מיר זענען צופרידן צו נעמען אייערע רופן פון מאנטאג ביז שבת 8, אזייגער אינדערפרי ביז 8 אזייגער אוונט. נאך 8 אזייגער אוונט, זונטאג און חגאות: 24/7: מעדיצינישע ענסערינג סערוויס אויף 1-800-442-2560 דער רוף איז פריי פון אפצאל.

**Bengali: মনোযোগ দিন: যদি আপনি ভাষার নাম তে কথা বলেন, তবে ভাষা সহায়তা পরিষেবা আপনার জন্য উপলব্ধ রয়েছে।** মেট্রোপ্লাস মেম্বার সার্ভিসে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন। আমরা সোম - শনিবার, সকাল ৪টা - সন্ধ্যা ৪টা পর্যন্ত সানন্দে আপনার ফোন গ্রহণ করি। সন্ধ্যা ৪টার পরে, রবিবার এবং ছুটির দিন: 24/7: 1-800-442-2560 নম্বরে মেডিক্যাল অ্যানসারিং সার্ভিস। এই ফোনটি বিনামূল্যে।

**Polish: UWAGA: Jezeli mówisz po polsku, z myśla o Twoich potrzebach udostępnione zostały usługi w Twoim języku.** Zadzwon do Punktu usług dla uczestników programu MetroPlus pod numer 1-800-303-9626. Czekamy na Twój telefon od poniedziałku do soboty w godzinach 8:00-20:00. Po godzinie 20:00, w niedziele i święta: Punkt przyjmowania zgłoszeń medycznych, dostępnym 24/7 pod numerem telefonu 1-800-442-2560. Połączenia telefoniczne są bezpłatne.

**Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فيمكنك الحصول على خدمات المساعدة اللغوية.** يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء MetroPlus على الرقم 1-800-303-9626 يسعدنا تلقي مكالماتكم من الاثنين إلى السبت، من 8 صباحاً إلى 8 مساءً. ويوم الأحد وأيام العطلات بعد 8 مساءً: خدمة على مدار الأسبوع وطوال ساعات اليوم: تتوفر خدمة الاستجابة الطبية على الرقم 1-800-442-2560 تتوفر المكالمات مجاناً.

**French: ATTENTION : Si vous parlez français, un service d'assistance vous est proposé.** Appelez le service membre de MétroPlus au 1-800-303-9626 Nous serons heureux de vous répondre du lundi au samedi, de 8 h à 20 h Après 20 h, les dimanche & jours fériés : 24 h / 24, 7 j / 7 Service répondeur téléphonique médical au 1-800-442-2560. L'appel est gratuit.

**Urdu:** دھیان دیں: اگر آپ، اردو زبان بولتے ہیں تو، آپ کے لیے زبان سے متعلق مدد کی خدمات دستیاب ہیں۔ MetroPlus ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔ ہم آپ کی کالیں بخوشی پیر - ہفتہ، صبح 8 تا شام 8 بجے تک وصول کرتے ہیں۔ شام 8 بجے کے بعد اور اتوار اور تعطیلات: 24/7: میڈیکل انسرنگ سروس-1-800-442-2560 دستیاب ہے۔ کال مفت ہے۔

**Tagalog: PAUNAWA: Kung nakapagsasalita kayo ng Tagalog, may magagamit kayong mga serbisyong tulong sa lengguwahe.** Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng MetroPlus sa 1-800-303-9626. Nagagalak kaming sagutin ang mga tawag ninyo mula Lunes - Sabado, 8 am - 8 pm. Makalipas ang 8 pm, mga araw ng Linggo at Pista Opisyal: 24/7: Medikal na Serbisyong Pagsagot sa Telepono sa 1-800-442-2560. Libre ang tawag.

**Greek: ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε Ελληνικά, υπάρχουν στη διάθεσή σας υπηρεσίες βοήθειας στη γλώσσα σας.** Αποταθείτε στις Υπηρεσίες για Μέλη της MetroPlus καλώντας τον αριθμό 1-800-303-9626. Είμαστε στη διάθεσή σας για να απαντήσουμε στις κλήσεις σας από Δευτέρα έως Σάββατο, 8 π.μ. - 8 μ.μ. Καθημερινές μετά τις 8 μ.μ., Κυριακές & αργίες: Όλο το 24ωρο επί 7 ημέρες την εβδομάδα: Υπηρεσία Απαντήσεων για Ιατρικά Θέματα, 1-800-442-2560. Η κλήση σας δεν χρεώνεται.

**Albanian: VINI RE: Nëse ƒisni shqip, shërbimet e ndihmës së gjuhës janë në dispozicionin tuaj.** Telefononi Shërbimet e Anëtarit të MetroPlus në 1-800-303-9626. Jemi të gëzuar t'u përgjigjemi telefonatave tuaja nga e hëna – të shtunën, 8 paradite - 8 pasdite. Pas 8 pasdite, të dielave dhe festave: në çdo orë të çdo dite: Shërbimi i Përgjigjeve Mjekësore në 1-800-442-2560. Telefonata është falas.