

## Privacy Statement, Terms and Disclaimers

Thank you for visiting Sendero's Web site.

We want to assure you that when you visit our Web site, Sendero is committed to protecting your confidential information. We will not collect any personal information about you unless you provide that information to us voluntarily. If you do provide us with personal information, we will not sell, license or transmit that information outside of Sendero, unless you authorize us to do so or we are required or permitted to do so by law. In addition, we may disclose information to companies that we have contracted with in order to assist us in administering or providing services for our health benefit plan. If we disclose confidential personal information, it will be in compliance with applicable laws and regulations, and we will require the recipient to protect the information and use it only for the intended purpose.

### Personally Identifiable Information

Personally, identifiable information means data that is unique to an individual, such as:

- Name,
- Address,
- Telephone number,
- Social Security Number,
- Member or Provider ID number or
- Date of birth

From time to time, we may request personal information, including personally identifiable information, from you through our Web site. We request this information in order to deliver materials to you or to respond to your questions. Members and Providers in Sendero's network have the ability to register in a secured area. This registration allows us to tailor the materials we send to you.

You can choose not to disclose or ask us not to use or share certain health information for treatment, payment, or our operations. Please be aware that choosing not to disclose or limiting what we use or share may have consequences such as limiting access to certain web-based service functions, limiting self-service opportunities otherwise available in the member portal, and may hinder the management of your health care. Ask us about further impacts of choosing not to disclose or limiting use by using the contact information at the end of this notice

### E-mail Correspondence

You may email us with any question or comment you have concerning Sendero. Sendero handles all e-mail correspondence with personal information confidentially. Once we receive

your e-mail, we will assign it to the most appropriate person capable of handling your question. We will not share your e-mail with anyone who is not involved in answering your question. Please note that e-mail correspondence on the Internet may pass through public and private networks and may be accessed and viewed by other Internet users, without your knowledge or permission. For this reason, we recommend that you do not send us any confidential information via e-mail. We are not responsible for the security or confidentiality of information that you send to us through the Internet using email communications. If you wish to send us confidential information, we ask that you either call our Member Services Department at 1-844-800-4693 or mail us the information at: Sendero Health Plans, Inc., P.O. Box 16493 Austin, TX 78761.

## **Aggregate Information; Use of Internet Cookies**

In order to keep improving our Web site, we collect certain information in aggregate from the users of our Web site. This information does not identify you personally, but allows us to determine the total number of people visiting our site and what pages they are most often visiting. Using this information, Sendero can determine which pages receive the most Internet traffic, and that helps us make our site as user-friendly as possible.

We also collect information on our Web site through the use of "cookies." A cookie is a small element of data that we can transfer to your computer's hard drive that tells us if you are a repeat user, what pages best serve you, and allows you easier access when you return to our site. The cookie does not track any personal information about you, such as name, address or telephone number. Most computer browsers allow you to accept or reject cookies when a site is about to deposit a cookie file.

## **Internal Security Procedures**

Sendero is committed to making sure that the information you share with us is confidential and secure. We protect your information using Secure Socket Layer of SSL a standard technology for establishing an encrypted link between the web server and clients; this allows only authorized personnel to access the information securely. Additionally, we strive to continuously evaluate and enhance the security technology we use on an ongoing basis. All authorized personnel must abide by Sendero's security and confidentiality policies.

## **Links to Other Web Sites**

Our Web site may contain links to other Web sites not owned or controlled by Sendero. These links are provided as a courtesy to our Web site visitors. Sendero cannot be responsible for the content or privacy practices of other Web sites. We encourage you to review the privacy policy of other Web sites.

## Updates to Privacy Statement

We may change the contents of this statement from time to time due to changes in state or federal law or changes that Sendero may implement to ensure greater confidentiality and security. Please review this Privacy Statement frequently to keep informed of any changes. This Privacy Statement is not intended to and does not create any contractual or other legal rights with or on behalf of any party.

## Contact Information

If you would like general information about this notice or would like a copy, go to <https://www.senderohealth.com/files/WebPrivacyStatement.pdf>. If you have specific questions about this notice, you may contact us in one of the following ways:

- Call us at the toll-free number on the back of your member identification card.
- Call us at 1-844-800-4693
- Write us at:
  - Compliance Director
  - Sendero Health Plans, Inc.
  - 2028 E. Ben White Blvd., Suite 400
  - Austin, TX 78741

## **Declaración de privacidad, términos y exenciones de responsabilidad**

Gracias por visitar el sitio web de Sendero.

Queremos asegurarle que cuando visita nuestro sitio web, Sendero se compromete a proteger su información confidencial. No recopilaremos ningún dato personal suyo a menos que lo proporcione voluntariamente. En caso de que nos proporcione su información personal, no la venderemos o transmitiremos ni le otorgaremos la licencia para hacerlo a un tercero ajeno a Sendero, a menos que contemos con su consentimiento o que tengamos obligación u autorización legal para hacerlo. Por otro lado, es posible que divulguemos información a las empresas que hayamos contratado para que nos asistan en la administración o prestación de servicios para nuestro plan de beneficios de salud. Si divulgamos información personal confidencial, lo haremos de conformidad con las leyes y normas correspondientes, y le exigiremos al destinatario que proteja los datos y los utilice únicamente para los fines previstos.

### **Información de identificación personal**

La información de identificación personal son aquellos datos que refieren a un único individuo, tales como:

- Nombre,
- Domicilio,
- Número de teléfono,
- Número de Seguro Social,
- Número de identificación de miembro o proveedor o
- Fecha de nacimiento

De vez en cuando, es posible que le pidamos información personal (incluidos sus datos de identificación personal) a través de nuestro sitio web. Solicitamos dicha información con el fin de enviarle materiales o responder a sus preguntas. Los Miembros y Proveedores de la red de Sendero tienen la posibilidad de registrarse en un área segura. Dicho registro nos permite adecuar los materiales que le enviamos.

Puede optar por no divulgar o pedir que no uso o compartir cierta información médica para tratamiento, pago, o de nuestras operaciones. Tenga en cuenta que elegir no divulgar o limitar lo que usamos o compartimos puede tener consecuencias como limitar el acceso a ciertas funciones de servicio basadas en la web, limitar las oportunidades de autoservicio disponibles en el portal para miembros y puede dificultar la gestión de su salud. Pregúntenos sobre los impactos adicionales de elegir no divulgar o limitar el uso mediante el uso de la información de contacto al final de este aviso.

## **Correspondencia electrónica**

Si tiene alguna pregunta o desea hacer algún comentario en relación con Sendero, puede enviarnos un correo electrónico. Sendero maneja toda la correspondencia electrónica que contiene información personal de manera confidencial. Una vez que recibamos su correo electrónico, se lo asignaremos a la persona que esté mejor capacitada para abordar su inquietud. No divulgaremos su correo electrónico a ninguna persona que no esté relacionada con responder su pregunta. Tenga en cuenta que la correspondencia electrónica que se envía a través de internet podría atravesar redes públicas y privadas y otros usuarios de internet podrían acceder a ella y visualizarla sin su conocimiento o autorización. Es por esto que le recomendamos que no nos envíe datos confidenciales por correo electrónico. No nos hacemos responsables por la seguridad o confidencialidad de la información que nos envíe a través de internet mediante correo electrónico. Si desea enviarnos información confidencial, le pedimos que se comuniqué con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-800-4693 o que nos envíe los datos por correo postal a: Sendero Health Plans, Inc., P.O. Box 16493, Austin, TX 78761.

## **Datos globales. Uso de cookies de internet.**

Con el objetivo de seguir mejorando nuestro sitio web, recolectamos determinados datos globales de los usuarios que lo visitan. Esta información no nos permite identificarlo personalmente; gracias a ella podemos establecer el número total de personas que ingresan a nuestro sitio y las páginas que visitan más a menudo. A partir de dichos datos Sendero puede determinar cuáles son las páginas que reciben más tráfico de internet, y eso nos permite hacer que nuestro sitio sea más fácil de usar.

También recopilamos información en nuestro sitio web mediante el uso de “cookies”. Una cookie es un pequeño elemento de datos que transferimos al disco duro de su computadora para determinar si es un usuario frecuente y cuáles son las páginas de mayor utilidad para usted, y para permitirle acceder más fácilmente cuando regresa a nuestro sitio. La cookie no rastrea ningún dato personal suyo, como nombre, domicilio o número de teléfono. La mayoría de los navegadores de computadoras le dan la opción de aceptar o rechazar las cookies cuando un sitio está a punto de depositar un archivo de cookies.

## Procedimientos de seguridad internos

Sendero se compromete a garantizar la confidencialidad y la seguridad de la información que usted comparta con nosotros. Protegemos sus datos a través de una “capa de conexión segura” (SSL, por sus siglas en inglés), una tecnología estándar que establece un enlace encriptado entre el servidor web y los clientes. Gracias a esta tecnología, únicamente los empleados autorizados pueden acceder a la información en forma segura. Además, nos esforzamos por evaluar y mejorar permanentemente la tecnología de seguridad que utilizamos. Todos los miembros del personal autorizados deben cumplir con las políticas de seguridad y confidencialidad de Sendero.

## Enlaces a otros sitios web

Nuestro sitio web podría contener enlaces a otros sitios web que no sean propiedad de Sendero o no se encuentren bajo su control. Tales enlaces se ofrecen como cortesía a quienes visitan nuestro sitio web. Sendero no se hace responsable por el contenido ni las prácticas de privacidad de otros sitios web. Le sugerimos que revise la política de privacidad de dichos sitios.

## Actualización de la declaración de privacidad

Es posible que, de vez en cuando, modifiquemos el contenido de la presente declaración conforme a los cambios que se produzcan en la legislación estatal o federal o los cambios que Sendero implemente para garantizar una mayor confidencialidad y seguridad. Le pedimos que consulte la presente Declaración de privacidad con frecuencia para mantenerse informado respecto de cualquier modificación. Esta Declaración de privacidad no establece ni tiene como objeto establecer ningún derecho contractual u otros derechos legales para con o en nombre de ninguna de las partes.

## Información De Contacto

Si usted quisiera información general sobre esta notificación o quisiera una copia vaya a: <https://www.senderohealth.com/files/WebPrivacyStatement.pdf>. Si usted tiene algunas preguntas específicas sobre esta notificación, usted se puede contactar con nosotros en una de las siguientes maneras:

- Llamando nos gratuitamente al número que aparece detrás de su tarjeta de identificación.
- Llamando al 1-844-800-4693
- Escribiéndonos a:
  - Compliance Director
  - Sendero Health Plans, Inc.
  - 2028 E. Ben White Blvd., Suite 400
  - Austin, TX 78741