Detecting, Preventing, and Reporting Healthcare Fraud

Español

As part of our efforts to improve the healthcare system, we are committed to:

- Detecting, correcting, and preventing healthcare fraud
- Educating our members/enrollees about how to detect and/or prevent fraud

To help detect and/or prevent fraud:

- **Keep records of all healthcare services you receive**
- **Don't provide your Humana, Medicare, and/or Medicaid ID number(s) to anyone over the phone, without first verifying the person's identity, because medical identity thieves may:**
  - Offer "free" or "low-cost" healthcare services in exchange for identifying information about you – **Humana will never do that**
  - Claim to call you from a clinic, doctor's office, insurance company, or pharmacy
  - Call to offer and/or send you medicine and/or medical equipment – only accept medicine or medical equipment in the mail if your primary care provider or another healthcare provider orders and/or prescribes it for you
- **Review all medical bills you receive, and make sure your bill:**
  - Matches your record(s) of the healthcare services received
  - Outlines the actual services you received
  - Includes the date(s) of service you received
  - Includes the amount billed to Humana

If you suspect healthcare fraud:

- You must report it to us, we can investigate
- Your actions may help improve the healthcare system and reduce costs for other members, customers, and third parties

To report suspected fraud, waste, or abuse, you can contact us in one of these ways:

- **Phone:** 1-800-614-4126
- **Fax:** 1-920-339-3613
- **E-mail:** siureferrals@humana.com
- **Mail:**
  Humana
  Special Investigation Unit
  1100 Employers Blvd.
  Green Bay, WI 54344
- **Ethics Help Line:** 1-877-5-THE-KEY (1-877-584-3539)
- **Ethics Help Line reporting website:** www.ethicshelpline.com

Humana®

The Special Investigations Unit (SIU) will:

- Treat all information it receives or discovers as confidential
- Discuss the results of investigations only with persons having a legitimate reason to receive the information (e.g., state and federal authorities, Humana corporate law department, Humana market medical directors, or Humana senior management)

Visit Humana.com/Legal/Fraud-Waste-and-Abuse to learn more about:

- Fraud
- Our commitment to addressing and preventing fraud

Humana®

ENGLISH: This information is available for free in other languages and formats. Please contact our Customer Service number at 1-800-477-6931. If you use TTY, call 711, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m. **SPANISH:** Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos. Comuníquese con nuestro Servicio al Cliente llamando al 1-800-477-6931. Si usa un TTY, marque 711. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. **CREOLE:** Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang ak fòma. Tanpri kontakte nimewo Sèvis Kliyan nou an nan 1-800-477-6931. Si ou itilize TTY, rele 711, Lendi - Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m. **FRENCH:** Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autre langues et formats. N'hésitez pas à contacter notre service client au 1-800-477-6931. Si vous utilisez un appareil de télétype (TTY), appelez le 711 du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00. **ITALIAN:** Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati. La preghiamo di contattare il servizio clienti al numero 1-800-477-6931. Se utilizza una telescrivente (TTY), chiami il numero 711 dal lunedì al venerdì tra le 8 e le 20:00. **RUSSIAN:** Данную информацию можно получить бесплатно на других языках и в форматах. Для этого обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру 1-800-477-6931. Если Вы пользователь TTY, звоните по номеру 711 с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00.

Discrimination is Against the Law.

Humana Inc. and its subsidiaries comply with applicable Federal civil rights laws and do not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Humana Inc. and its subsidiaries do not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. Humana Inc. and its subsidiaries:

- Provide free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provide free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact Customer Service at **1-800-477-6931 [TTY 711]**. If you believe that Humana Inc. or its subsidiaries have failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Discrimination Grievances. P.O. Box 14618 Lexington, KY 40512 – 4618 **1-800-477-6931** or if you use a **TTY**, call **711**. You can file a grievance by mail or phone. If you need help filing a grievance, Customer Service is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the **U.S. Department of Health and Human Services**, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at **https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**, or by mail or phone at: **U.S. Department of Health and Human Services** 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).**

Complaint forms are available at **http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html**.

Multi-Language Interpreter Services

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-477-6931（TTY：711）.

Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-477-6931（TTY：711).

Kreyòl Ayisyen (French Creole): ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-477-6931（TTY：711).

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-477-6931（TTY：711).

Português (Portuguese): ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-477-6931（TTY：711).

繁體中文 (Chinese): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-477-6931（TTY：711）。

Français (French): ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-477-6931(ATS : 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-477-6931(TTY：711).

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-477-6931(телетайп: 711).

العربية (Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-477-6931 (رقم هاتف الصم والبك: 711).

Italiano (Italian): ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-477-6931(TTY: 711).

Deutsch (German): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-477-6931(TTY: 711).

한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-477-6931(TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Polski (Polish): UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-477-6931(TTY: 711).

ગુજરાતી (Gujarati): સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-477-6931 (TTY: 711).

ภาษาไทย (Thai): เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรีโทร 1-800-477-6931 (TTY: 711).

Diné Bizaad (Navajo): Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go **Diné Bizaad**, saad bee áká'ánída'áwo'dę́ę́', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojį' hódíílnih 1-800-477-6931(TTY: 711).

English

Cómo detectar, prevenir e informar casos de fraude en el cuidado de la salud

Como parte de nuestros esfuerzos por mejorar el sistema de cuidado de la salud, nos comprometemos a:

- Detectar, corregir y prevenir el fraude en el cuidado de la salud
- Informar a nuestros afiliados/inscritos sobre cómo detectar o prevenir el fraude

Para ayudar a detectar o prevenir el fraude:

- **Lleve registros de todos los servicios de cuidado de la salud que reciba**
- **No proporcione a nadie por teléfono su(s) número(s) de identificación de Humana, Medicare o Medicaid, sin verificar primero la identidad de la persona, porque los ladrones de identidad médica pueden:**
  - Ofrecer servicios de cuidado de la salud "gratuitos" o de "bajo costo" a cambio de información de identificación sobre usted: **Humana nunca hará eso**
  - Afirmar que llaman desde una clínica, consultorio médico, compañía de seguros o farmacia
  - Llamar para ofrecerle o enviarle medicamentos o equipo médico: solo acepte medicamentos o equipo médico por correo postal si su proveedor de cuidado primario u otro proveedor de cuidado de la salud lo solicita o se lo receta
- **Revise todas las facturas médicas que reciba y asegúrese de que su factura:**
  - Coincida con sus registros de los servicios de cuidado de la salud recibidos
  - Describa los servicios reales que recibió
  - Incluya la(s) fecha(s) de los servicios que recibió
  - Incluya la cantidad facturada a Humana

Si sospecha de fraude en el cuidado de la salud:

- Debe informarnos: nosotros podemos investigar
- Sus acciones pueden ayudar a mejorar el sistema de cuidado de la salud y reducir los costos para otros afiliados, clientes y terceros

Para informar un presunto fraude, uso indebido o abuso, puede comunicarse con nosotros mediante alguna de estas formas:

- **Teléfono:** 1-800-614-4126
- **Fax:** 1-920-339-3613
- **Correo electrónico:** siureferrals@humana.com
- **Correo postal:**
  Humana
  Special Investigation Unit
  1100 Employers Blvd.
  Green Bay, WI 54344
- **Línea de ayuda en asuntos éticos:**
  1-877-5-THE-KEY (1-877-584-3539)
- **Sitio web para denuncias de la Línea de ayuda en asuntos éticos:**
  www.ethicshelpline.com

Humana®

La Unidad de investigaciones especiales (SIU, por sus siglas en inglés):

- Tratará toda la información que reciba o descubra de manera confidencial
- Comentará los resultados de las investigaciones solo con personas que tengan un motivo legítimo para recibir la información (p. ej., autoridades estatales y federales, el departamento de derecho corporativo de Humana, directores médicos de mercado de Humana o la gerencia principal de Humana)

Visite Humana.com/Legal/Fraud-Waste-and-Abuse para obtener más información sobre:

- Fraude
- Nuestro compromiso de abordar y prevenir el fraude

Humana®

ENGLISH: This information is available for free in other languages and formats. Please contact our Customer Service number at 1-800-477-6931. If you use TTY, call 711, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m. **SPANISH:** Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos. Comuníquese con nuestro Servicio al Cliente llamando al 1-800-477-6931. Si usa un TTY, marque 711. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. **CREOLE:** Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang ak fòma. Tanpri kontakte nimewo Sèvis Kliyan nou an nan 1-800-477-6931. Si ou itilize TTY, rele 711, Lendi - Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m. **FRENCH:** Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autre langues et formats. N'hésitez pas à contacter notre service client au 1-800-477-6931. Si vous utilisez un appareil de télétype (TTY), appelez le 711 du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00. **ITALIAN:** Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati. La preghiamo di contattare il servizio clienti al numero 1-800-477-6931. Se utilizza una telescrivente (TTY), chiami il numero 711 dal lunedì al venerdì tra le 8 e le 20:00. **RUSSIAN:** Данную информацию можно получить бесплатно на других языках и в форматах. Для этого обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру 1-800-477-6931. Если Вы пользователь TTY, звоните по номеру 711 с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00.

La discriminación es contra la ley

Humana Inc. y sus subsidiarias cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Humana Inc. and its subsidiaries no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Humana Inc. y sus subsidiarias:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes: -Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - Intérpretes capacitados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Servicio al Cliente al **1-800-477-6931 [TTY 711]**. Si considera que Humana Inc. o sus subsidiarias no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a:

Discrimination Grievances. P.O. Box 14618 Lexington, KY 40512 – 4618 **1-800-477-6931** o si usa un **TTY**, llame al **711**. Puede presentar el reclamo por correo o por teléfono. Si necesita ayuda para hacerlo, Servicio al Cliente está a su disposición para brindársela. También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del **Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU.** de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación: **U.S. Department of Health and Human Services** 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Multi-Language Interpreter Services

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-477-6931（TTY：711）.

Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-477-6931（TTY：711).

Kreyòl Ayisyen (French Creole): ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-477-6931（TTY：711).

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-477-6931（TTY：711).

Português (Portuguese): ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-477-6931（TTY：711).

繁體中文 (Chinese): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-477-6931（TTY：711）。

Français (French): ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-477-6931(ATS : 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-477-6931(TTY：711).

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-477-6931(телетайп: 711).

العربية (Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-477-6931 (رقم هاتف الصم والبك: 711).

Italiano (Italian): ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-477-6931(TTY: 711).

Deutsch (German): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-477-6931(TTY: 711).

한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-477-6931(TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Polski (Polish): UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-477-6931(TTY: 711).

ગુજરાતી (Gujarati): સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-477-6931 (TTY: 711).

ภาษาไทย (Thai): เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรีโทร 1-800-477-6931 (TTY: 711).

Diné Bizaad (Navajo): Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go **Diné Bizaad**, saad bee áká'ánída'áwo'dę́ę́', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojį' hódíílnih 1-800-477-6931(TTY: 711).