



Information on How to Access or Transfer Your Confidential Medical Records

Accessing Your Confidential Medical Records through Hanover Medical Group Patient Portal

Accessing your medical records is an important part of staying informed about your health. If you are a current patient of Hanover Medical Group, you have access to your confidential medical records any time through your Patient Portal account. You can view, download or transmit those records any time you need them. There is no cost to you to use your Patient Portal account.

Your Patient Portal account includes your current and past medications, diagnosis for illnesses and chronic conditions, results of tests and procedures ordered, and treatments for your health conditions. Your Patient Portal account may not include certain hospital records, behavioral health records or care that you may have received from providers outside our organization.

If you do not currently have a Patient Portal account, contact your provider's office for more information or to sign up.

Transferring Your Confidential Medical Records:

Current Hanover Medical Group Patients

If you are a current patient of Hanover Medical Group and wish to receive care at another Hanover Medical Group office you do not have to transfer your records. Our providers share an electronic health records system which allows your providers to access and review your medical record for treatment purposes.

If you are a current patient of Hanover Medical Group and wish to transfer your care or receive care at a non-Hanover Medical Group provider's office you have two options for transferring copies of your confidential medical records.

1. Print copies of your records from your patient portal account to take with you
2. Request a copy of your records be transferred by completing Hanover HealthCare Plus's form MR#001
 - a. Mail or hand deliver your completed form to the Patient Service Representative at the front office and provide the information of where to send the records.
 - b. The Patient Service Representative will process your request and forward it to our Health Information Management Team
 - c. We will strive to fulfill your request as quickly as possible. However, it may take up to 30 calendar days. If we are unable to process your request within 30 calendar days, you will be notified of the delay in writing.
 - d. If your records are being sent directly to another clinical provider, there is no charge.

New to Hanover Medical Group

If you are accepted as a new patient to Hanover Medical Group, it is important that we have copies of your previous medical records prior to your first appointment with your new provider. We need to know about your current and previous health conditions, as well as your current medications in order to make sure you get the best possible care. There are two ways to transfer your confidential medical records to our offices:

1. Contact your former provider's office and request that the records be sent to your new provider's office.

- a. Send the records to the attention of the Clinical Coordinator at your new provider's office. The Clinical Coordinator will ensure that your information is transferred into your new medical record and available for your provider to review at your first visit.
2. Complete Hanover Healthcare Plus's form MR#001
 - a. Mail or deliver the form to the Patient Service Representative at the new clinical provider office. The Patient Service Representative will fax your request to your former provider's office so we can obtain copies of your records.

Requests for Confidential Medical Records from Outside Organizations:

At Hanover Medical Group, we are committed to protecting the privacy of your medical information – health, treatment, or payment information that identifies you – as federal and state laws require. Please review our Notice of Privacy Practice. This notice explains how we meet this commitment.

If a request for your confidential medical records is received from an attorney, insurance company, Court Order or Subpoena, or other outside organization we will follow all applicable federal and state laws to ensure your privacy. Requests of these nature will be processed by our Health Information Management Team.

Requests from outside organizations may be mailed to:

Attn: Release of Information
Hanover Medical Group
300 Highland Avenue
Hanover, PA 17331

Fees may be applicable for these types of requests.





Información sobre cómo acceder o transferir sus registros médicos confidenciales

Acceso a sus registros médicos confidenciales a través del Portal del paciente de Hanover Medical Group

El acceso a sus registros médicos es una parte importante para mantenerse informado sobre su salud. Si usted es un paciente actual de Hanover Medical Group, tiene acceso a sus registros médicos confidenciales en cualquier momento a través de su cuenta del Portal del paciente. Usted puede ver, descargar o transmitir esos registros en cualquier momento que los necesite. No existe un costo para usted por usar su cuenta del Portal del paciente.

Su cuenta del Portal del paciente incluye sus medicamentos pasados y actuales, diagnóstico de enfermedades o afecciones crónicas, resultados de pruebas y procedimientos solicitados, y tratamientos para sus afecciones médicas. Es posible que su cuenta del Portal del paciente no incluya ciertos registros hospitalarios, registros médicos sobre el comportamiento o la atención que usted puede haber recibido de proveedores fuera de nuestra organización.

Si usted no cuenta actualmente con una cuenta del Portal del paciente, comuníquese con el consultorio de su proveedor para obtener más información o suscribirse.

Transferencia de sus registros médicos confidenciales:

Pacientes actuales de Hanover Medical Group

Si usted es un paciente actual de Hanover Medical Group y desea recibir atención en otro consultorio de Hanover Medical Group no tiene que transferir sus registros. Nuestros proveedores comparten un sistema de registros médicos electrónicos que permite a sus proveedores tener acceso y revisar su registro médico a fin de brindarle tratamiento.

Si usted es un paciente actual de Hanover Medical Group y desea transferir su atención o recibir atención en el consultorio de un proveedor que no pertenece a Hanover Medical Group, usted tiene dos opciones para transferir las copias de sus registros médicos confidenciales.

1. Imprimir copias de sus registros de su cuenta del Portal del paciente para llevar con usted.
2. Solicitar que se transfiera una copia de sus registros al completar un formulario MR#001 de Hanover HealthCare Plus.
 - a. Enviar por correo o entregar personalmente su formulario completado al representante del Servicio al paciente en la oficina de entrada y proporcionar la información sobre a dónde desea enviar los registros.
 - b. El Representante del Servicio al Paciente procesará su solicitud y la enviará a nuestro Equipo de Gestión de Información Médica.
 - c. Nos esforzaremos por cumplir con su solicitud lo antes posible. Sin embargo, es posible que tarde hasta 30 días calendario. Si no podemos procesar su solicitud dentro de los 30 días calendario, se le notificará sobre el retraso por escrito.
 - d. Si sus registros se están enviando directamente a otro proveedor clínico, no existe cargo alguno.

Nuevo en Hanover Medical Group

Si usted es aceptado como paciente nuevo en Hanover Medical Group, es importante que tengamos copias de sus registros médicos antes de su primera cita con su nuevo proveedor. Debemos conocer sus afecciones médicas pasadas y actuales, como también sus medicamentos actuales a fin de poder asegurarnos de que obtenga la mejor atención posible. Existen dos modos de transferir sus registros médicos confidenciales a nuestros consultorios:

1. Comunicarse con el consultorio de su proveedor anterior y pedirle que se envíen los registros al consultorio de su nuevo proveedor.
 - a. Enviar los registros a la atención del Coordinador Clínico en el consultorio de su nuevo proveedor. El Coordinador Clínico se asegurará de que su información se transfiera a su nuevo registro médico y de que esté disponible para su proveedor a fin de revisarla en su primera visita.
2. Completar el formulario MR#001 de Hanover Healthcare Plus.
 - a. Enviar por correo o entregar el formulario al Representante del Servicio al Paciente en el consultorio del nuevo proveedor clínico. El Representante del Servicio al Paciente enviará por fax su solicitud al consultorio de su proveedor anterior para que podamos obtener copias de sus registros.

Solicitudes de los registros médicos confidenciales de organizaciones externas:

En Hanover Medical Group, nos comprometemos a proteger la privacidad de su información médica, esto es, información sobre su salud, tratamientos o pagos que lo identifique, según lo requieren las leyes federales y estatales. Revise nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. Este aviso explica cómo cumplimos con este compromiso.

Si se recibe una solicitud de sus registros médicos confidenciales de un abogado, una compañía de seguros, orden judicial o citación, u otra organización externa, seguiremos todas las leyes federales y estatales aplicables para asegurar su privacidad. Nuestro Equipo de Gestión de Información Médica procesará las solicitudes de esta naturaleza.

Las solicitudes de organizaciones externas se pueden enviar por correo a:

Attn: Release of Information
Hanover Medical Group
300 Highland Avenue
Hanover, PA 17331

Se pueden aplicar tarifas para estos tipos de solicitudes.