



# Aviso de prácticas de privacidad

*Para recibir esta notificación en español, llame al número gratuito de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación.*

Este aviso de prácticas de privacidad se aplica a los planes de beneficios de salud asegurados por Aetna y a su farmacia de órdenes por correo. No se aplica a los planes que un empleador autofinancie. Si recibe beneficios de un plan de seguro de salud de grupo, su empleador le dirá si el plan es asegurado o autofinanciado. Si el plan es autofinanciado, usted puede solicitar una copia del aviso de privacidad de su empleador.

---

***Este aviso describe  
cómo puede usarse y divulgarse  
su información médica, y cómo usted  
puede tener acceso a esta información.***

***Por favor, léalo atentamente.***

Aetna<sup>1</sup> considera que la información personal es confidencial. Protegemos la privacidad de esa información conforme a las leyes de privacidad federales y estatales, y a las políticas de privacidad de nuestra compañía.

Este aviso describe cómo podemos usar y divulgar su información al administrar sus beneficios. También explica sus derechos legales respecto de dicha información.

Con “información personal”, nos referimos a la información que lo identifica como persona, por ejemplo su nombre o número de seguro social, información financiera o de salud, y otra información sobre usted que no sea pública, que obtenemos para brindarle cobertura de seguro. Con “información de salud”, nos referimos a la información que lo identifica y que se relaciona con sus antecedentes médicos (por ejemplo, la atención de salud que recibe o los montos pagados por esa atención).

Este aviso entró en vigencia el 30 de septiembre de 2008.

---

## **De qué manera Aetna usa y divulga información personal**

Para brindarle cobertura de seguro, necesitamos su información personal. Obtenemos dicha información de diferentes fuentes, en particular de usted, de su empleador o del patrocinador del plan de beneficios si corresponde, de otras compañías de seguros, de organizaciones de mantenimiento de la salud (HMO) o administradores de terceros (TPA), y de proveedores de atención de salud. Al administrar sus beneficios de salud y brindarle servicios de farmacia de órdenes por correo, quizá usemos y divulguemos su información personal de varias maneras; por ejemplo:

---

<sup>1</sup> A los efectos de este aviso, “Aetna” y las palabras “nosotros”, “nos” y “nuestro” se refieren a todas las HMO y compañías de seguros autorizadas subsidiarias de Aetna Inc., incluidas las entidades que figuran en la última página del aviso y nuestra farmacia de órdenes por correo. Estas entidades se designan como una única entidad afiliada cubierta por razones de privacidad federal.

**Operaciones de atención de salud:** podemos usar y divulgar su información personal en el transcurso de nuestras actividades comerciales de salud, es decir, durante las actividades operativas. Estas pueden incluir evaluación y mejoramiento de la calidad; obtención de licencias; acreditación por parte de organizaciones independientes; medición del rendimiento y evaluación de resultados; investigación de servicios de salud; salud preventiva; manejo de enfermedades; manejo de casos y coordinación de atención. Por ejemplo, podemos usar la información para ofrecer programas de manejo de enfermedades a miembros con enfermedades específicas, como diabetes, asma o insuficiencia cardíaca. Otras actividades operativas que requieren el uso y la divulgación de información incluyen la administración de reaseguros y reaseguro de exceso de siniestralidad (*stop loss*); evaluación y calificación; detección e investigación de fraude; administración de pagos y programas farmacéuticos; transferencias de pólizas o contratos realizadas entre nosotros y otros planes de salud; facilitación de una venta, transferencia, fusión o consolidación de Aetna, en forma total o parcial, y otra entidad (incluida la diligencia debida en relación con esa actividad); otras actividades administrativas generales, como el manejo de sistemas de datos e información, y servicios al cliente.

**Pago:** para ayudar a pagar los servicios cubiertos, podemos usar y divulgar información personal de distintas maneras con el objetivo de realizar revisiones de utilización y necesidad médica; coordinar atención; determinar elegibilidad; establecer el cumplimiento del formulario; cobrar primas; calcular los montos de costo compartido; responder apelaciones, quejas y solicitudes de revisión externa. Por ejemplo, podemos usar su historia clínica y cualquier otra información sobre su salud para decidir si un determinado tratamiento es médicamente necesario y cuál debería ser el monto de pago. Además, es posible que, durante el proceso, divulguemos información a su proveedor. También enviamos formularios de explicación de beneficios y otra información a la dirección que tenemos registrada del solicitante (es decir, el principal asegurado). Además, ponemos a disposición del solicitante y de todos los dependientes cubiertos información sobre el estado de los reclamos, que pueden consultar por teléfono o en nuestro sitio de salud en Internet, Aetna Navigator<sup>®</sup>. También usamos la información personal para obtener el pago por los servicios de farmacia de órdenes por correo que le hayamos brindado.

**Tratamiento:** podemos divulgar información a médicos, dentistas, farmacias, hospitales y demás proveedores de atención de salud que le brindan atención. Por ejemplo, es posible que los médicos nos soliciten información médica para completar sus propios registros. También podemos usar la información personal al brindar servicios de farmacia de órdenes por correo y al enviar determinada información a médicos para la seguridad del paciente o por otras razones relacionadas con el tratamiento.

**Divulgación a otras entidades cubiertas:** podemos divulgar información personal a otras entidades cubiertas o a socios comerciales de esas entidades en relación con tratamientos, pagos y ciertas operaciones de atención de salud. Por ejemplo, si usted recibe beneficios de un plan de seguro de salud de grupo, podemos divulgar información personal a otros planes de salud que su empleador contrate, siempre que haya sido acordado, para que podamos recibir el reembolso de determinados gastos.

### **Razones adicionales para divulgar información**

Podemos usar o divulgar su información personal para brindarle alternativas de tratamiento, recordatorios sobre tratamientos u otros servicios y beneficios relacionados con la salud. También podemos divulgar esa información con el objetivo de respaldar a los enumerados a continuación, en los siguientes casos:

- **Administración del plan:** a su empleador (en el caso de planes de seguro de salud de grupo), cuando se nos informe que se incluyó en los documentos de su plan el texto correspondiente a tal fin o cuando se divulgan datos resumidos para cotizar o modificar un plan de salud de grupo.
- **Investigaciones:** a investigadores, siempre que se tomen medidas para proteger su privacidad.

- **Socios comerciales:** a las personas que nos brindan servicios y que nos aseguran que protegerán la información.
- **Regulación de la industria:** a los departamentos estatales de seguros, a los comités de farmacia, a la Administración de Drogas y Alimentos de los Estados Unidos, al Departamento de Trabajo de los Estados Unidos y a las otras agencias del gobierno que nos regulan.
- **Cumplimiento de la ley:** a funcionarios locales, estatales y federales responsables del cumplimiento de la ley.
- **Procedimientos legales:** en respuesta a órdenes judiciales u otros procesos establecidos por ley.
- **Bienestar público:** para tratar cuestiones de interés público según lo permita o lo requiera la ley (por ejemplo, en casos de abuso infantil y negligencia de menores; amenazas a la salud y seguridad públicas; y en relación con la seguridad nacional).

### **Divulgación a otras personas que participan en su atención de salud**

Podemos divulgar su información de salud a un familiar o un amigo, al solicitante de su plan de beneficios de salud o a cualquier otra persona que usted nos indique, siempre que la información tenga relación directa con la participación de dicha persona en su atención de salud o en el pago de ella. Por ejemplo, si nos llama un familiar o una persona encargada de brindarle cuidados con conocimiento previo sobre un reclamo, podemos confirmar si se recibió y pagó el reclamo. Usted tiene derecho a detener o limitar este tipo de divulgación. Para ello, llame al número gratuito de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación (ID).

Si es menor de edad, es posible que tenga derecho a bloquear el acceso de sus padres a su información de salud en determinadas circunstancias, siempre que lo permita la ley estatal. Puede comunicarse con nosotros al número gratuito de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación o pedirle a su proveedor que se comunique con nosotros.

### **Circunstancias en las que el uso y la divulgación de información requieren su autorización escrita**

Solicitaremos su autorización por escrito antes de usar o divulgar su información personal en cualquier situación, excepto en aquellas descritas anteriormente. Si nos otorgó una autorización, puede revocarla en cualquier momento, siempre que no hayamos actuado conforme a esta. Si tiene preguntas sobre las autorizaciones, comuníquese con el número gratuito de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación.

### **Sus derechos conforme a la ley**

Las regulaciones federales de privacidad le otorgan el derecho de realizar determinadas solicitudes sobre su información de salud. Puede solicitarnos que hagamos lo siguiente:

- Nos comuniquemos con usted de determinada manera o en un lugar en particular. Por ejemplo, si está cubierto como adulto dependiente, puede solicitarnos que le enviemos la información de salud a una dirección diferente de la del solicitante. Tendremos en cuenta las solicitudes razonables.
- Restrinjamos la manera en que usamos o divulgamos su información de salud relacionada con operaciones de atención de salud, pagos y tratamientos. Consideraremos esas solicitudes, aunque podemos estar en desacuerdo con estas. Usted también tiene derecho a solicitarnos que restrinjamos la divulgación de información a las personas que participan en su atención de salud.

- Obtengamos una copia de la información de salud que se encuentra en un “grupo designado de registros”, registros médicos y de otro tipo que se guardan y usan para tomar decisiones sobre inscripción, pago, adjudicación de reclamos y administración médica, entre otras. Es posible que le pidamos que realice su solicitud por escrito, que le cobremos una tarifa razonable por la realización y el envío de las copias, y que, en ciertos casos, rechacemos la solicitud.
- Modifiquemos información de salud que se encuentra en un “grupo designado de registros”. Debe realizar la solicitud por escrito y debe especificar el motivo de dicha solicitud. Si rechazamos la solicitud, puede presentar una declaración de desacuerdo por escrito.
- Brindemos una lista de determinadas divulgaciones que hayamos hecho sobre usted, como divulgación de información de salud a las agencias del gobierno que nos autorizan a hacerlo. Debe realizar la solicitud por escrito. Si solicita ese informe más de una vez en un período de 12 meses, es posible que le cobremos una tarifa razonable.

Puede realizar cualquiera de las solicitudes descritas anteriormente o solicitar una copia en papel de este aviso llamando al número gratuito de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación.

También tiene derecho a presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad. Para ello, envíe su consulta a la siguiente dirección:

Aetna Privacy Office  
Aetna, Inc.  
151 Farmington Avenue RC61  
Hartford, CT 06156

También puede escribir a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. No se lo sancionará por presentar una queja.

### **Obligaciones legales de Aetna**

De acuerdo con las regulaciones federales de privacidad, es nuestra obligación mantener la confidencialidad de su información personal, notificarle sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad, y cumplir con los términos del aviso actualmente vigente.

### **Protegemos su información**

Empleamos medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas para proteger su información de cualquier acceso no autorizado y de todo aquello que constituya una amenaza y peligro para la seguridad e integridad de esta. Cumplimos con todas las leyes federales y estatales aplicables en relación con la seguridad y la confidencialidad de la información personal.

## **Este aviso está sujeto a cambios**

Podemos cambiar los términos de este aviso y nuestras políticas de privacidad en cualquier momento. En ese caso, los nuevos términos y políticas se aplicarán a toda la información que tenemos sobre usted y a toda la información que recibamos o que tengamos en el futuro.

Tenga en cuenta que si deja de tener cobertura de Aetna, no destruiremos la información personal. Es posible que sea necesario usar y divulgar esta información con los objetivos anteriormente descritos, incluso después de que termine su cobertura. Sin embargo, seguiremos aplicando políticas y procedimientos para protegerlo del uso o de la divulgación inadecuados.

Si tiene preguntas sobre este aviso, comuníquese con el Departamento de Servicios de Apoyo Legal de Aetna. Puede hacerlo por correo, a la siguiente dirección: Aetna Legal Support Services Department, 151 Farmington Avenue, RT65, Hartford, CT 06156; por teléfono, al 860-273-8600; o por fax, al 860-907-3017. Incluya su nombre, teléfono y número de fax.

*La cobertura puede estar asegurada o administrada por una o más de las siguientes compañías: Aetna Health Inc., Aetna Health of California Inc., Aetna Dental of California Inc., Aetna Health of the Carolinas Inc., Aetna Health of Illinois Inc., Aetna Dental Inc., Aetna Health of Washington Inc., Aetna Life Insurance Company, Aetna Insurance Company of Connecticut, Aetna Health Insurance Company of Connecticut y Aetna Health Insurance Company of New York. Los servicios de farmacia de órdenes por correo pueden ser brindados por Aetna Rx Home Delivery, LLC.*