



# Aviso de prácticas de información

**ESTE AVISO\* CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DE AETNA  
POR FAVOR LEA ESTE AVISO ATENTAMENTE**

## I. ¿Qué incluye este aviso?

Para administrar en forma eficiente los planes de seguro de vida y por discapacidad (en su conjunto, "Planes de Beneficios"), Aetna† debe recopilar y divulgar información personal y no pública. Consideramos que esta información es privada y confidencial, y hemos implementado políticas y procedimientos para protegerla contra el uso y la divulgación ilegales. Este aviso describe los tipos de información que recopilamos, explica en qué momento y a quién la divulgamos, y le brinda información adicional importante. Si tiene preguntas sobre el aviso, llame al número gratuito de Servicios al Cliente:

**Número gratuito: 1-888-772-9682**

## II. ¿Qué significa "información personal y no pública"?

La información personal y no pública ("NPI") es información que identifica a una persona inscrita en un Plan de Beneficios de Aetna y se relaciona con la participación de esa persona en el Plan, con la salud o el estado mental o físico de la persona, con los servicios de atención de salud brindados a esa persona, con el empleo de la persona o con el pago de beneficios a esa persona o a su beneficiario. La NPI no incluye la información que está a disposición del público ni la que está disponible o se informa de manera resumida o como agregado pero que no identifica a ninguna persona.

## III. ¿Qué tipo de información personal recopila Aetna?

Al igual que todas las compañías de beneficios, recopilamos los siguientes tipos de información sobre usted, sus dependientes y sus beneficiarios:

- ◆ información que recibimos directa o indirectamente de usted, su empleador, su patrocinador del plan de beneficios o de compañías de beneficios anteriores a través de solicitudes, encuestas u otros formularios, por escrito, en persona, por teléfono o en forma electrónica (por ejemplo, nombre, dirección, número de seguro social, fecha de nacimiento, estado civil, información sobre dependientes o beneficiarios, información laboral, historia clínica);
- ◆ información sobre su relación y sus transacciones con nosotros, nuestros afiliados, nuestros agentes u otros (por ejemplo, evaluación de riesgos, información sobre reclamos, historia clínica, información sobre su elegibilidad, información sobre pagos, petición de servicios, información sobre apelaciones y reclamaciones);
- ◆ información que recibimos de agencias de informe de crédito.

## IV. ¿Cómo protege Aetna esta información?

En Aetna, restringimos el acceso a la NPI a los empleados que la necesitan para brindar productos o servicios a usted, a sus dependientes y a sus beneficiarios. Empleamos medidas de seguridad físicas, electrónicas y procedimentales para proteger la NPI contra el uso y el acceso no autorizados. Por ejemplo, el acceso a los establecimientos está limitado al personal autorizado y protegemos la información que conservamos en forma electrónica a través del uso de una gran variedad de herramientas técnicas. También hemos creado una Oficina de Privacidad, que tiene el deber de desarrollar, implementar, hacer cumplir y capacitar al personal de la compañía sobre políticas y procedimientos para proteger la NPI contra el acceso, el uso y la divulgación inadecuados, en cumplimiento de la legislación aplicable.

## V. ¿Qué tipo de información personal Aetna y otros planes de beneficios usan o divulgan a terceros y con qué fin lo hacen?

No divulgamos la NPI a nadie, salvo que el miembro así lo autorice (consulte la Sección VII) o esté permitido por ley. En general, el alcance de la divulgación que se permite en virtud de la ley incluye a lo descrito a continuación. Cuando sea necesario para la operación de los Planes de Beneficios u otras actividades relacionadas, usamos la NPI internamente, la compartimos con nuestras afiliadas y la divulgamos a proveedores de atención de salud (médicos y otros cuidadores), otras compañías de seguros, administradores de terceros, responsables de los pagos (empleadores que patrocinan Planes de Beneficios autofinanciados y otras personas que son responsables de pagar los servicios o beneficios que usted recibe bajo su plan), proveedores de suministros, consultores, autoridades gubernamentales y sus agentes respectivos. Estas partes están obligadas a mantener la confidencialidad de la NPI según lo establece la ley aplicable. A continuación, encontrará ejemplos de lo que hacemos con la información que recopilamos y las razones por las que se puede divulgar a terceros:

- ◆ administración de pólizas o contratos de seguro de vida y por discapacidad, que puede incluir pago de reclamos y administración, coordinación de la atención, beneficios u otros servicios; respuesta a preguntas o solicitudes de los miembros sobre servicios, crear conciencia sobre nuestros productos y programas; conducción de programas sobre reclamos y apelaciones; análisis e informe de beneficios y programas; cumplimiento de requisitos; administración de riesgos; detección e investigación de fraudes y otras actividades ilegales; auditoría y actividades de evaluación y mejora de la calidad; evaluación y calificación de riesgos; administración del reaseguro y pólizas de seguro de pérdida limitada y de exceso de pérdida, y coordinación con compañías de reaseguro o de seguro que emiten pólizas de seguro de pérdida limitada y de exceso de pérdida; y otras actividades descritas a continuación;
- ◆ operación de programas de beneficios en los que coordinamos o fusionamos la administración o el manejo de casos de nuestros planes por discapacidad con planes de beneficios de salud o de indemnización a trabajadores que Aetna o terceros administran;
- ◆ medición de rendimiento y evaluación de resultados, análisis e informe de reclamos e investigación;
- ◆ manejo de sistemas de datos e información;
- ◆ realización de actividades de informe y cumplimiento reglamentarias y obligatorias; responder a solicitudes de información de autoridades reglamentarias; responder a citaciones judiciales o agencias gubernamentales según lo establece la ley; informar fraude real o presunto, u otras actividades criminales; iniciar un litigio, arbitraje o procedimiento administrativo; realizar actividades de responsabilidad de terceros (incluida la administración de seguro social e indemnización a trabajadores compensados) y otras actividades relacionadas;
- ◆ transferencia de pólizas y contratos hacia compañías de seguros o administradores de terceros o desde éstos, y ejecución de actividades de diligencia debida relacionadas con la compra, venta o transferencia de Planes de Beneficios.

\* Este Aviso no es parte de los Documentos del Plan (Póliza de Grupo, Certificado/Evidencia de Cobertura, Folleto, Contrato de Grupo, Lista de Beneficios, Certificado de Seguro de Grupo). Este material tiene solamente propósitos informativos.

† A los efectos de este aviso, "Aetna" hace referencia al grupo de compañías de Aetna Inc., incluidas las que realizan operaciones comerciales como Aetna Life Insurance Company.

Además, es posible que divulguemos la NPI a entidades afiliadas o a terceros no afiliados según lo establezca la ley. Para otros fines, solicitamos la autorización especial antes de divulgar la información. En caso de que sea necesaria una autorización especial pero el miembro pertinente sea incapaz de otorgarla (por ejemplo, si el miembro es incapaz debido a una condición médica), aceptaremos la autorización de una persona permitida en virtud de la ley para otorgar la autorización en nombre del miembro.

**VI. ¿Por qué es importante que la NPI se utilice o divulgue según lo descrito más arriba?**

Consideramos que las actividades descritas en la Sección V son clave para la administración de planes de beneficios de seguro de vida de grupo y por discapacidad. Por ejemplo, el mercadeo dirigido a objetivos nos ayuda a educar a los empleados sobre los beneficios que tienen a su disposición. Los programas de investigación y evaluación de la calidad nos ayudan a revisar y mejorar los servicios que brindamos. Los programas de beneficios de salud y por discapacidad coordinados o integrados nos permiten trabajar en forma más eficaz con nuestros miembros para manejar las discapacidades y mejorar su salud y productividad. Por lo tanto, con el alcance permitido por la ley, utilizamos y divulgamos la NPI según lo dispuesto en la Sección V sin importar las preferencias individuales. Sin embargo, reconocemos que muchos miembros no desean recibir material de mercadeo no solicitado que no tiene relación con los Planes de Beneficios. Por lo tanto, solicitamos autorización especial antes de divulgar la NPI para estos fines.

**VII. ¿Qué debe hacer una persona para solicitar que se divulgue información personal en otras circunstancias?**

Muchas personas nos solicitan que divulguemos la NPI a terceros o por razones no descritas en la Sección V. Por ejemplo, es posible que usted desee que sus registros estén disponibles a un vecino que lo ayuda a resolver una cuestión sobre su reclamo. Para autorizarnos a divulgar la información personal a personas y organizaciones, o por razones distintas a las descritas en la Sección V que aparece más arriba, llame a nuestro número gratuito de Servicios al Cliente que aparece en la Sección I para solicitar un formulario de autorización especial. Después de recibir el formulario, complételo y envíelo a la siguiente dirección:

**HIPAA Member Rights Team  
PO Box 14079  
Lexington, KY 40512-4079**

Si completa un formulario y luego cambia de opinión sobre la autorización especial, envíenos una carta a la misma dirección, en la que nos informe que desea dejar sin efecto la autorización especial. Incluya el nombre, la dirección, el número de identificación de miembro o el número de seguro social del empleador, y el número de teléfono al que podamos llamar para confirmar la solicitud.

Si desea acceder a la información sobre usted, debe consultar al proveedor (por ejemplo, médico o cuidador) que generó los registros originales, que están más completos que los que conservamos. No tenemos la custodia ni el control de los registros médicos. También puede solicitar documentos que incluyan la información que recibimos del empleador o de proveedores cuando procesamos reclamos de pago. En estos casos, es posible que cobremos una tarifa administrativa que ayude a cubrir los gastos, salvo cuando la ley lo prohíba. En todos los casos, lo remitiremos al proveedor o empleador pertinentes. Para solicitar reclamos y verificación de la información que conservamos sobre usted y sus dependientes, llame al número gratuito de Servicios al Cliente que aparece en la Sección I o envíe una carta a la dirección del HIPAA Member Rights Team enumerada anteriormente, e incluya el nombre, la dirección, el número de identificación de miembro o el número de seguro social, y la fecha de nacimiento de cada persona cuya información solicita. Si solicita reclamos y verificación de la información sobre sus dependientes adultos, cada uno de los dependiente adultos también debe firmar la carta.

Cuando se requiera por ley, o si somos la fuente de un error confirmado en nuestros registros, corregiremos o modificaremos los registros que conservamos (pero no, los registros que conservan el proveedor, empleador o tercero). Si no estamos de acuerdo en que los registros son incorrectos, usted puede solicitar que incluyamos una declaración de rechazo en su archivo.

**VIII. ¿Qué hace Aetna con la información personal de los miembros que ya no están inscritos en un plan de Aetna?**

Aetna no destruye la NPI después de que dejamos de cubrir a las personas. La información es necesaria y se utiliza para muchos de los fines descritos en la Sección V, incluso después de que una persona se retira el plan, en muchas situaciones está sujeta a requisitos de retención establecidos por ley. Sin embargo, las políticas y procedimientos que protegen a esa información contra el uso y la divulgación inadecuados se aplican sin importar la condición del miembro.

**IX. ¿Cómo se distribuye este aviso?**

Deseamos enviar este aviso a los miembros después de inscribirse en cualquiera de los Planes de Beneficios asegurados o todo riesgo, cuando nuestras prácticas de privacidad se alteren sustancialmente y en todo otro momento que se establezca por ley. Nos reservamos el derecho de cambiar los términos de este aviso y de hacer que las disposiciones del nuevo aviso se apliquen a la NPI que conservamos. Para solicitar las actualizaciones de este aviso puede llamar al número gratuito de Servicios al Cliente que aparece en la Sección I o visitar nuestro sitio en Internet, [www.aetna.com](http://www.aetna.com). Una versión resumida de este aviso se incluye en nuestras comunicaciones generales de mercadeo.

**X. ¿Qué debe hacer una persona si cree que esta política ha sido violada?**

Si cree que esta política ha sido violada en relación con información sobre usted, sus dependientes o sus beneficiarios, utilice el procedimiento de reclamaciones descrito en los documentos del plan o llame al número gratuito de Servicios al Cliente que aparece en la Sección I.

**XI. Otra información importante**

Tiene derecho a conocer los motivos de una evaluación de riesgos desfavorable. Las evaluaciones de riesgo desfavorables anteriores no pueden utilizarse para fundar las evaluaciones de riesgo futuras, a menos que realicemos una evaluación independiente de la información básica.

Tiene derecho, salvo contadas excepciones, a no estar sujeto a entrevistas fraudulentas.<sup>1</sup>

*Es posible que la cobertura esté asegurada o administrada por Aetna Life Insurance Company.*

<sup>1</sup> No realizamos entrevistas fraudulentas.

## Aviso de no discriminación

Aetna cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Aetna ofrece recursos o servicios gratuitos a las personas con discapacidades y para las personas que necesitan ayuda en el idioma. Si usted necesita un intérprete calificado, información por escrito en otros formatos, traducción u otros servicios, llame al 1-888-772-9682.

Si considera que Aetna ha fracasado en proporcionar estos servicios o, de otra manera, discriminado en base a una clase protegida como se ha indicado anteriormente, también puede presentar una queja formal ante el Coordinador de Derechos Civiles poniéndose en contacto con:

Civil Rights Coordinator, P.O. Box 14462, Lexington, KY 40512

1-800-648-7817, TTY: 711, Fax: 859-425-3379, [CRCoordinator@aetna.com](mailto:CRCoordinator@aetna.com).

También puede presentar una queja de derechos civiles con el U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, al: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, o llamar al 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

## Disponibilidad de servicios de asistencia lingüística

TTY: 711

---

For language assistance in your language call 1-888-772-9682 at no cost. (English)

---

Para obtener asistencia lingüística en su idioma, llame sin cargo al 1-888-772-9682. (Spanish)

---

欲取得以您的語言提供的語言協助，請撥打1-888-772-9682，無需付費。(Chinese)

---

Pour une assistance linguistique dans votre langue, appeler le 1-888-772-9682 sans frais. (French)

---

Para sa tulong sa inyong wika, tumawag sa 1-888-772-9682 nang walang bayad. (Tagalog)

---

Hilfe oder Informationen in deutscher Sprache erhalten Sie kostenlos unter der Nummer 1-888-772-9682. (German)

---

للمساعدة اللغوية بلغتك الرجاء الاتصال على الرقم المجاني 1-888-772-9682. (Arabic)

---

Pou jwenn asistans nan lang pa w, rele nimewo 1-888-772-9682 gratis. (French Creole)

---

Per ricevere assistenza nella sua lingua, può chiamare gratuitamente il numero 1-888-772-9682. (Italian)

---

日本語で援助をご希望の方は 1-888-772-9682 (フリーダイヤル) までお電話ください。(Japanese)

---

본인의 언어로 통역 서비스를 받고 싶으시면 비용 부담 없이 1-888-772-9682번으로 전화해 주십시오. (Korean)

---

برای راهنمایی به زبان شما با شماره 1-888-772-9682 بدون هیچ هزینه ای تماس بگیرید. (Persian)

---

Aby uzyskać pomoc w swoim języku, zadzwoń bezpłatnie pod numer 1-888-772-9682. (Polish)

---

Para obter assistência no seu idioma, ligue gratuitamente para o 1-888-772-9682. (Portuguese)

---

Чтобы получить помощь с переводом на ваш язык, позвоните по бесплатному номеру 1-888-772-9682. (Russian)

---

Để được hỗ trợ ngôn ngữ bằng ngôn ngữ của bạn, hãy gọi miễn phí đến số 1-888-772-9682. (Vietnamese)

57.03.337.2A-V4 (05/17)