Aetna International
Aviso de prácticas de privacidad

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

Este aviso de prácticas de privacidad (el “Aviso”) se aplica a los residentes de la UE con planes asegurados o administrados por Aetna International, Inc., Aetna Life Insurance Company, de aquí en adelante denominadas “Aetna”, “nosotros” o “nos”.

Aetna International, Inc., Aetna Life Insurance Company se consideran los controladores de los datos personales procesados en relación con los planes de salud redactados conforme a sus pólizas de seguro.

Este aviso describe cómo pueden utilizarse y divulgarse sus datos personales, y de qué modo usted puede obtener acceso a esa información.

Léalo detenidamente.

Aetna considera que la información personal es confidencial (los datos personales y la información personal tienen el mismo significado a los fines de este Aviso de privacidad). Protegemos la privacidad de esa información conforme a las leyes y normas de privacidad aplicables, así como también a nuestras políticas de privacidad.

Estas leyes y normas pueden incluir, según corresponda, el Reglamento General de Protección de Datos y las normas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA) de EE. UU.

Cuando usamos los términos “información personal”, “datos personales” o “Información”, nos referimos a la información que puede identificarlo, directa o indirectamente, o que puede estar relacionada con usted como individuo, incluida la información de salud que se relaciona con su historia clínica (es decir, el cuidado de salud que recibe o los montos que paga por ese servicio), entre otras cosas. Obtenemos esta Información para ofrecerle o administrar su plan médico.

Este Aviso entrará en vigencia el 9. de octubre de 2019.

Motivos por los que Aetna procesa su información personal

Utilizamos sus datos personales para los siguientes fines:

- Entregar una cotización al patrocinador del plan para planes de grupos (por ejemplo, una organización que ha contratado un seguro en virtud del cual se le brindará la cobertura de seguro como parte de un plan de grupo, por ejemplo, su empleador) o determinar la elegibilidad y entregarle una cotización a usted o a su agente de seguros.
- Prevenir fraudes y cumplir con cualquier otra verificación normativa obligatoria.
- Incorporarlo a usted al plan individual o de grupo correspondiente y registrarlo para que reciba los beneficios.
- Procesar pagos o primas según el plan que ha solicitado.
- Gestionar, administrar y mejorar la póliza que lo tiene como miembro.
- Gestionar nuestra tecnología de la información y garantizar la seguridad de nuestros sistemas.
- Investigar, responder y abordar quejas o incidentes relacionados con nosotros o con nuestra empresa, y mantener la calidad del servicio y la capacitación del personal.
- Comunicarse con usted con información sobre su plan.
- Comunicarse con usted para darle consejos e información de salud o bienestar.
- Procesar y completar cualquier reclamo que realice conforme a esta póliza.
- Establecer, ejercer o defender derechos o reclamos legales y proteger, ejercer y hacer cumplir nuestros derechos, propiedad o seguridad.

Cuando recibamos datos personales de parte de un patrocinador del plan para un plan de grupo (es decir, una compañía que solicita cobertura para usted conforme a un plan de seguro de grupo), los procesaremos ya que tenemos un interés legítimo en hacerlo. Este interés incluye procesarlos con el fin de entregarle al patrocinador del plan una cotización de la cobertura del seguro, y cuando dicha cotización sea aceptada, para incorporarlo como miembro y administrar el plan de seguro de grupo. En cualquier tipo de procesamiento relacionado con esto, hemos tenido en cuenta y contrarrestado cualquier posible impacto que pueda tener en usted y sus derechos, y solo procesaremos los datos personales mínimos necesarios para llevar a cabo esas acciones.

Cuando recibamos sus datos personales para una cobertura individual, los procesaremos para cumplir el contrato que celebramos con usted, incluidas las conversaciones precontractuales que mantuvimos con usted o su agente de seguros (si tiene uno), y el posterior cumplimiento contractual del seguro junto con el procesamiento de los beneficios a los que tiene derecho contractual.

Será necesario que reciba y conserve su información personal sobre su salud para abordar cualquier cuestión relacionada con su seguro. Por ejemplo:

- Programar, emitir y administrar el contrato de seguro conforme al cual recibe los beneficios.
- Administrar un reclamo conforme al contrato de seguro.
- Ejercer un derecho o cumplir con una obligación.

Cuando presente un reclamo, la administración de este se llevará a cabo en Estados Unidos. Para hacerlo, confiaremos en que tenemos su consentimiento para procesar su información médica. Cuando la administración de reclamos implica facturas recibidas de proveedores médicos de EE. UU. (p. ej., el lugar en el que recibió tratamiento en los Estados Unidos), podemos administrar el reclamo mediante un procesamiento automatizado. Esto podría incluir el procesamiento automatizado de datos sobre su salud, para lo cual obtendremos su consentimiento.

Cómo obtiene Aetna su información personal

Planes de grupo: Obtenemos algunos datos personales del patrocinador de su plan cuando nos solicita una cotización de seguro y conservamos esa información después de que se haya aceptado la cotización y comience el contrato del plan de grupo con nosotros. Esta información incluye su nombre, fecha de nacimiento y país de residencia. No procesamos su información para ningún otro fin a menos que presente un reclamo conforme a la póliza.

Planes individuales: Cuando haya contratado un plan de seguro individual con nosotros, recibiremos sus datos personales directamente de usted o del agente de seguros que haya indicado. También podemos recibir algunos datos personales de otras compañías de seguros, agentes de seguros, administradores de terceros y proveedores del cuidado de la salud. Consulte en secciones anteriores el tipo de datos personales que recibimos.

Durante cuánto tiempo conserva Aetna los datos personales

Conservamos sus datos personales durante el tiempo que sea necesario para ofrecerle los beneficios de su plan de seguro, hasta el momento en que se concluya cualquier reclamo conforme a la póliza de seguro, hasta que haya caducado la limitación para ejercer cualquier derecho legal o para cumplir cualquier requisito normativo.

Todos los datos personales que conservamos están sujetos a este Aviso de privacidad junto con nuestra Política y directrices internas de retención.

De qué manera usa y divulga Aetna información personal

Para poder administrar la cobertura de su seguro o cualquier servicio relacionado con su contrato, necesitamos recopilar Información sobre usted. Obtenemos esta Información de diferentes fuentes, en particular de su empleador o el patrocinador de su plan de beneficios, otras compañías de seguros, agentes de seguros, administradores externos y proveedores del cuidado de la salud. Para administrar sus beneficios de salud, es posible que utilicemos y divulguemos Información relacionada con usted de las maneras detalladas a continuación, entre otras:

Planes individuales y de grupo: Es posible que utilicemos y divulguemos Información relacionada con usted de las maneras detalladas a continuación, entre otras.

Operaciones de cuidado de salud: Podemos utilizar y divulgar su Información en el transcurso de nuestras actividades comerciales de salud, es decir, durante las actividades operativas. Estas pueden incluir evaluación y mejoras en el servicio, medición del desempeño y evaluación de resultados; obtención de licencias, acreditación por parte de organizaciones independientes, investigación de servicios de salud y salud preventiva, control de enfermedades, manejo de casos y coordinación de servicios de cuidados. Por ejemplo, podemos usar la Información para ofrecer programas de control de enfermedades para miembros con afecciones 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 de riesgos, detección e investigación de fraude, administración de pagos y programas farmacéuticos, transferencias de pólizas o contratos celebrados 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 utilizar y divulgar su Información de distintas maneras con el objetivo de realizar revisiones de utilización y necesidad médica, coordinar servicios de cuidados, 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 personal 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 asegurado primario). Si corresponde, la dirección puede ser la del empleador del solicitante. Además, ponemos a disposición del solicitante (el asegurado primario) y de todos los dependientes cubiertos Información sobre el estado de los reclamos de salud, la cual se puede consultar por teléfono y desde nuestros sitios en Internet para miembros, incluido Aetna Navigator®. También usamos la Información para obtener el pago de cualquier proveedor del cuidado de la salud en el mundo que le haya prestado servicios.

Tratamiento: Podemos divulgar información a médicos, dentistas, farmacias, hospitales y demás proveedores del cuidado de la salud que le presten servicios. 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.

Divulgaciones a otras entidades cubiertas: Podemos revelar Información relacionada con tratamientos, pagos y ciertas operaciones de cuidado de la salud a otras compañías de seguros, proveedores del cuidado de la salud o socios comerciales de esas entidades. Por ejemplo, podemos divulgar Información a otros planes de salud contratados por su empleador, si nosotros hemos acordado que así sea con el fin de 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 revelar esa Información en los siguientes casos:

- Administración del plan (planes de grupo): podemos compartir Información con su empleador, según corresponda, cuando se nos informe que se incluyó en los documentos de su plan el texto correspondiente a tal fin o cuando se revelan 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: podemos compartir Información con las personas que nos brindan servicios y que nos aseguran que protegerán la Información.
- Regulación de la industria: podemos compartir Información con agencias gubernamentales que regulan nuestra actividad (departamentos de seguro estatales de los Estados Unidos y de otros países).
- Indemnización a trabajadores: para cumplir con las leyes de indemnización a trabajadores.
- Cumplimiento de la ley: podemos compartir Información con funcionarios 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 con menores; amenazas a la salud y seguridad públicas; y en relación con la seguridad nacional).
- Según lo requiere la ley: para cumplir con las obligaciones y requisitos legales.
- Difuntos: a un forense o examinador médico a fin de identificar a una persona fallecida, determinar una causa de muerte o según lo autorice la ley. A directores fúnebres según sea necesario para que lleven a cabo sus tareas.
- Obtención de órganos: para responder a grupos de donación de órganos a fin de facilitar donaciones y trasplantes.

Divulgaciones obligatorias: tenemos la obligación de usar y divulgar su información personal de la siguiente manera:

- A usted o una persona con el derecho legal a actuar en su nombre (su representante personal) a fin de administrar sus derechos tal como se describe en este aviso.
- Al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Sociales, según sea necesario, para el cumplimiento y la aplicación de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA).

Divulgación a otras personas que participan en el cuidado de salud

Podemos divulgar información personal sobre su salud a un familiar o un amigo, al empleador, al solicitante de su plan de beneficios de salud o cualquier otra persona que usted nos indique, siempre que la Información guarde relación directa con la participación de dicha persona en el cuidado de salud o en el pago de este servicio. 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 se pagó el reclamo. Usted tiene derecho a detener o limitar este tipo de divulgación. Para ello, llame al número del Departamento de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación.

Si es menor de edad, es posible que tenga derecho a bloquear el acceso de sus padres a su información personal sobre su salud en determinadas circunstancias, siempre que lo permita la ley estatal del país o de los Estados Unidos. Puede comunicarse con nosotros al número del Departamento de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación o pedirle a su proveedor que se ponga en contacto con nosotros.

Circunstancias en las que el uso y la divulgación de información requieren su autorización escrita Siempre que utilicemos o divulguemos Información sobre usted, le solicitaremos su autorización por escrito previamente. Se exceptúan los casos descritos anteriormente. Por ejemplo, pediremos su autorización:

- Para fines de mercadeo que no estén relacionados con su o sus planes de beneficio.
- Antes de divulgar cualquier nota de psicoterapia.
- Otros motivos según lo exija la ley.

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 del Departamento de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación.

Envío de sus datos personales al extranjero

Si recopilamos sus datos personales sobre usted en el Espacio Económico Europeo (EEE), hay ocasiones en las que es posible que necesitemos enviar sus datos personales, incluida la información personal sobre su salud, fuera del EEE. Organizaciones a las que podemos enviar sus datos personales:

- Otras organizaciones dentro del grupo Aetna para fines de generación de informes administrativos, regulatorios corporativos, tramitar quejas o procurar asesoramiento legal. Tenemos protecciones contractuales apropiadas (conocidas como cláusulas contractuales modelo) con otras compañías del grupo que reciben sus datos personales.
- Proveedores del cuidado de la salud, donde realiza un reclamo conforme al seguro. Esto puede incluir información médica personal a los fines de entregarla a una organización que le brinda servicios de cuidado de salud cuando se encuentra en el extranjero.

Evaluaciones y decisiones automatizadas

No creamos perfiles ni tomamos ninguna decisión de manera automática que no sea cuando un proveedor médico de los Estados Unidos presenta un reclamo en su nombre para el tratamiento que el proveedor ha prestado o en circunstancias en las que se le informa expresamente.

Sus derechos en relación con su información personal.
En determinadas circunstancias, tiene derecho a:

- Solicitar acceso a su información (comúnmente conocida como “solicitud de acceso a datos del sujeto”).
- Solicitar la corrección de la Información que tenemos sobre usted.
- Solicitar que borremos su información personal. Esto le permite solicitarnos que eliminemos o borremos información personal cuando no haya una buena razón para que continuemos procesándola.
- Solicitar que restrinjamos el procesamiento de su información personal. Esto le permite solicitarnos que suspendamos el procesamiento de su información personal, por ejemplo, si desea que establezcamos la veracidad o la razón para procesarla.
- Solicitar la transferencia de la información personal que nos ha entregado en un formato electrónico de uso común.
- Objetar que procesemos su información personal cuando dependemos de un interés legítimo (o de un tercero) y hay algo sobre su situación particular que hace que desee objetar el procesamiento por este motivo.

Si desea revisar, verificar, corregir o solicitar que se elimine su información personal, objetar el procesamiento de sus datos personales o solicitar que transfiramos una copia de su información personal a otra parte, comuníquese con PrivacyInternational@CVSHealth.com.

De conformidad con HIPAA, tiene derecho a:

- Solicitar que nos comuniquemos con usted de determinada manera o en un lugar en particular. Tendremos en cuenta las solicitudes razonables. Por ejemplo, si está cubierto como dependiente adulto, es posible que desee que enviemos información de salud (por ejemplo, Explicación de beneficios [EOB] y otra información del reclamo a una dirección diferente de la de su suscriptor). Tendremos en cuenta las solicitudes razonables.
- Restringir la manera en que utilizamos o revelamos Información sobre usted en relación con la administración, los pagos, el tratamiento y las operaciones de cuidado de salud. Consideraremos esas solicitudes, aunque podemos no estar de acuerdo con ellas. Usted también tiene derecho a solicitarnos que restrinjamos la divulgación de información a las personas que participan en el cuidado de su salud.

- Solicitar información sobre usted que se encuentra en un “grupo designado de registros”, expedientes médicos y de otro tipo de datos que se guardan y se 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 y que le cobremos una tarifa razonable por las copias y los gastos de envío.
- Solicitar que modifiquemos datos incorrectos en la Información. Es posible que le pidamos que realice esta solicitud por escrito, la valide e incluya los motivos de esta. Si rechazamos la solicitud, puede presentar una declaración de desacuerdo por escrito.
- Obtener una lista de determinadas divulgaciones que hayamos hecho sobre usted, como revelar información personal sobre su salud a las agencias gubernamentales que nos otorgan licencias, cuando la ley lo permita. Debe realizar la solicitud por escrito.
- Elegir no participar de campañas de mercadeo o publicidad.
- Ser notificado después de una violación en relación con la información personal sobre su salud.
- Tiene derecho a conocer los motivos de una evaluación de riesgo 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. Su información genética personal no puede utilizarse con fines de evaluación de riesgos.
- Tiene derecho, salvo contadas excepciones, a no estar sujeto a entrevistas fraudulentas.[1]

Puede realizar cualquiera de las solicitudes descritas anteriormente, solicitar una copia impresa de este aviso o hacer preguntas al respecto llamando al número del Departamento 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 conforme a HIPAA. Para ello, envíe su consulta a HIPAA Member Rights Team a los datos de contacto a continuación.

Contáctenos:

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de privacidad, sobre cómo ejercer cualquiera de los derechos enumerados anteriormente, o alguna pregunta o queja sobre la forma en que manejamos o protegemos los datos personales, puede contactarnos de la siguiente manera:

PrivacyInternational@CVSHealth.com

Datos de contacto de HIPAA Member Rights Team

HIPAA Member Rights Team
P.O. Box 14079
Lexington, KY 40512-4079

Visite el siguiente sitio para detener el envío en papel de su EOB y otra información sobre reclamos: www.aetna.com y haga clic en “Log In/Register” (Iniciar sesión o registrarse). Siga las instrucciones para registrarse por única vez. Luego, puede iniciar sesión en cualquier momento para ver copias anteriores de la EOB y otra información de reclamos.

Además, tiene derecho a presentar su queja ante la agencia de protección de datos correspondiente. No se lo sancionará por presentar una queja.

[1] No participamos en entrevistas fraudulentas.

Obligaciones legales de Aetna

De acuerdo con las regulaciones de privacidad, nosotros debemos preservar la confidencialidad, privacidad y seguridad de su Información. También debemos notificarle sobre nuestras obligaciones legales y sobre nuestras prácticas de privacidad, además de cumplir con los términos del Aviso que esté vigente.

Protección de 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.

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 decide cancelar la cobertura que le brinda Aetna International, no destruiremos su Información. Es posible que sea necesario utilizar y divulgar esta información por motivos legales y regulatorios, con los fines anteriormente descritos, incluso después de que termine su cobertura. Sin embargo, seguiremos poniendo en práctica políticas y procedimientos para proteger su Información de la utilización o la divulgación inadecuadas.

Para el plan que cumple con la legislación de la Ley Federal de Cuidado de Salud Asequible (ACA) de los Estados Unidos

Aetna cumple con las leyes de derechos civiles federales vigentes y no discrimina, excluye ni trata a las personas de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, sexo o discapacidad.

Además, brinda asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades y que necesitan asistencia de idiomas.

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, traducciones u otros servicios, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.

Si cree que no le hemos brindado estos servicios o que de alguna otra manera lo hemos discriminado y no hemos cumplido lo antes mencionado, puede presentarle una queja formal al coordinador de derechos civiles, a la siguiente dirección:

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

(clientes de CA HMO: PO Box 24030 Fresno, CA 93779), 1-800-648-7817, TIY: 711,

Fax: 859-425-3379 (clientes de planes CA HMO: 860-262-7705); CRCoordinator@aetna.com.

También puede presentar una queja en el portal correspondiente de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o bien por correo postal o por teléfono: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201; 1-800-368-1019 u 800-537-7697 (TDD).

"Aetna" es el nombre comercial que se utiliza en los productos y servicios ofrecidos por una o más de las compañías subsidiarias del grupo Aetna, entre las que se incluyen Aetna Life Insurance Company, los planes Coventry Health Care y sus filiales (denominadas "Aetna").

TTY: 711

English	To access language services at no cost to you, call the number on your ID card.
Spanish	Para acceder a los servicios lingüísticos sin costo alguno, llame al número que figura en su tarjeta de identificación.
Chinese Traditional	如欲使用免費語言服務，請撥打您健康保險卡上所列的電話號碼
Arabic	للحصول على الخدمات اللغوية دون أي تكلفة، الرجاء الاتصال على الرقم الموجود على بطاقة اشتراكك.
French	Pour accéder gratuitement aux services linguistiques, veuillez composer le numéro indiqué sur votre carte d'assurance santé.
French Creole (Haitian)	Pou ou jwenn sèvis gratis nan lang ou, rele nimewo telefòn ki sou kat idantifikasyon asirans sante ou.
German	Um auf den für Sie kostenlosen Sprachservice auf Deutsch zuzugreifen, rufen Sie die Nummer auf Ihrer ID-Karte an.
Italian	Per accedere ai servizi linguistici senza alcun costo per lei, chiami il numero sulla tessera identificativa.
Japanese	無料の言語サービスは、IDカードにある番号にお電話ください。
Korean	무료 다국어 서비스를 이용하려면 보험 ID 카드에 수록된 번호로 전화해 주십시오.
Persian Farsi	برای دسترسی به خدمات زبان به طور رایگان، با شماره قید شده روی کارت شناسایی خود تماس بگیرید.
Polish	Aby uzyskać dostęp do bezpłatnych usług językowych, należy zadzwonić pod numer podany na karcie identyfikacyjnej.
Portuguese	Para aceder aos serviços linguísticos gratuitamente, ligue para o número indicado no seu cartão de identificação.
Russian	Для того чтобы бесплатно получить помощь переводчика, позвоните по телефону, приведенному на вашей идентификационной карте.
Tagalog	Upang ma-access ang mga serbisyo sa wika nang walang bayad, tawagan ang numero sa iyong ID card.
Vietnamese	Để sử dụng các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí, vui lòng gọi số điện thoại ghi trên thẻ ID của quý vị.