



# Aetna International

## Aviso de prácticas de privacidad

Este aviso de prácticas de privacidad (el “Aviso”) se aplica a todos los procesamientos de datos personales que se llevan a cabo en relación con planes asegurados o administrados a través de Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd. (en adelante, “Aetna International”), que se establece como una entidad registrada y regulada en las Bermudas y las Islas Caimán. Dicha regulación se realiza a través de la Autoridad Monetaria de las Bermudas, la Autoridad Monetaria de las Islas Caimán y la Comisión de Seguros de Salud de las Islas Caimán. Las pólizas de seguro de salud están aseguradas a través de Aetna en las Bermudas y las Islas Caimán.

A los fines de este aviso, “Aetna International” y los pronombres “nosotros”, “nos” y “nuestro/a” se refieren a todos los planes HMO y a las subsidiarias aseguradoras con licencia de Aetna Inc. Para propósitos de privacidad federal, estas entidades se han designado como una única entidad cubierta asociada (Aetna ACE). Los miembros de Aetna ACE pueden compartir información de salud protegida (PHI) entre sí. Hacemos esto para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica de Aetna ACE y según lo permitido por la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA) y este aviso. Para obtener una lista completa de los miembros de Aetna ACE, comuníquese con la Oficina de Privacidad de Aetna en [PrivacyAetna@aetna.com](mailto:PrivacyAetna@aetna.com).

Este Aviso incluye el procesamiento durante todo el ciclo del seguro, desde la cotización hasta cualquier período de reclamos, además del procesamiento después de la terminación de cualquier póliza. Aetna International se considera el controlador de los datos personales procesados en relación con los planes de salud redactados conforme a sus pólizas de seguro.

### ¿A quiénes se aplica este Aviso?

Este Aviso se aplica a las siguientes personas:

- Miembros del plan.
- Miembros individuales.
- Beneficiarios.
- Familiar más cercano.
- Otras personas cuyos datos personales se procesan en Aetna, según los términos de sus planes.

---

***En este Aviso, se describe cómo puede utilizarse y revelarse su información y cómo usted puede ejercer sus derechos relacionados con los datos personales.***

***Léalo detenidamente.***

En Aetna International, se considera que la información personal es confidencial. Protegemos la privacidad de esa información conforme a las leyes y normas de privacidad aplicables y a las políticas de privacidad de nuestra compañía. Es posible que estas leyes y normas incluyan, entre otras, la Ley de Protección de Datos de 2017 (Islas Caimán), la Ley de Protección de Datos Personales de 2016 (las Bermudas), las normas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA) (Estados Unidos), el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), la Ley de Protección de Datos de 2018 (Reino Unido) y toda legislación y excepción aplicable de los estados miembros de la Unión Europea.

En este Aviso, se describe de qué maneras podemos usar y divulgar información sobre usted y sus dependientes que cumplen con los requisitos, según corresponda, al administrarle sus beneficios. También se explican sus derechos legales en lo que respecta a la información.

Cuando usamos el término “información protegida” (la “Información”), nos referimos a la información que puede identificarlo, directa o indirectamente, como individuo y a la información de salud que lo identifica y está relacionada con su historia clínica (es decir, el cuidado de salud que recibe o los montos que paga por dicho cuidado), entre otras cuestiones. Obtenemos esta Información para ofrecerle o administrar su plan médico.

Este Aviso se actualizó por última vez en **1 octubre de 2025**.

---

## ¿Por qué procesamos sus datos personales?

**Planes de grupo.** Utilizamos sus datos personales para los siguientes fines:

- Entregar una cotización al patrocinador del plan (p. ej., una organización, como su empleador, que ha contratado un seguro en virtud del cual se le brindará cobertura de seguro como parte de un plan de grupo).
- Prevenir fraudes y cumplir con cualquier otra verificación normativa obligatoria.
- Incorporarlo a usted al plan de grupo correspondiente y registrarlo para que reciba los beneficios.
- 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.
- Comunicarnos con usted para brindarle información sobre su plan.
- Comunicarnos con usted para darle consejos e información sobre 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.

Antes de procesar (utilizar) sus datos personales, necesitamos tener razones legales para hacerlo. Esto a menudo se conoce como “el fundamento legal del procesamiento” y existen motivos específicos que podemos tomar como referencia. En los siguientes párrafos, explicamos el fundamento legal que usamos para procesar sus datos personales.

Procesaremos sus datos personales cuando los recibamos de parte de un patrocinador del plan (es decir, una compañía que solicita cobertura para usted conforme a un plan de seguro de grupo), ya que tenemos un interés legítimo en hacerlo. Este interés incluye procesarlos con el fin de entregarle al patrocinador del plan una cotización para la cobertura y, si dicha cotización es aceptada, de 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.

Será necesario que reciba y conserve su información de salud sobre su salud para abordar cualquier cuestión relacionada con su seguro, por ejemplo:

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

Si utilizamos sus datos de salud para cualquiera de los casos anteriores, nos basamos en su consentimiento, que se obtiene la primera vez que nos brinda sus datos de salud. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento por correo electrónico a [dpo@aetna.com](mailto:dpo@aetna.com). Sin embargo, si retira su consentimiento, esta decisión solo se aplicará a su información de salud y puede afectar significativamente nuestra capacidad para procesar cualquier reclamo conforme al plan u organizar el cuidado médico adecuado.

**Planes individuales.** Utilizamos sus datos personales para los siguientes fines:

- Determinar el cumplimiento de los requisitos del plan 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 que solicitó y registrarlo para que reciba los beneficios.
- Procesar pagos o primas según el plan que ha solicitado.
- Gestionar, administrar y mejorar la póliza de la cual es miembro.
- Gestionar nuestra tecnología de la información y garantizar la seguridad de nuestros sistemas.

**Continuado**

- Investigar, responder y abordar quejas o incidentes relacionados con nosotros o con nuestra empresa para mantener la calidad del servicio y la capacitación del personal.
- Comunicarnos con usted para brindarle información sobre su plan.
- Comunicarnos con usted para darle consejos e información sobre 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.

Antes de procesar (utilizar) sus datos personales, necesitamos tener razones legales para hacerlo. Esto a menudo se conoce como “el fundamento legal del procesamiento” y existen motivos específicos que podemos tomar como referencia. En los siguientes párrafos, explicamos el fundamento legal que usamos para procesar sus datos personales.

Cuando recibamos sus datos personales, 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 garantizar 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 de salud sobre su salud para abordar cualquier cuestión relacionada con su seguro, por ejemplo:

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

Si utilizamos sus datos de salud para cualquiera de los casos anteriores, nos basamos en su consentimiento, que se obtiene la primera vez que nos brinda sus datos de salud. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento por correo electrónico a [dpo@aetna.com](mailto:dpo@aetna.com). Sin embargo, si retira su consentimiento, esta decisión solo se aplicará a su información de salud y puede afectar significativamente nuestra capacidad para procesar cualquier reclamo conforme al plan u organizar el cuidado médico adecuado.

### ¿Cómo obtenemos sus datos personales?

**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 (consulte arriba).

**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.

### ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus 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.

**Tenga en cuenta que no destruimos automáticamente información sobre usted cuando finaliza su cobertura con nosotros. Es posible que sea necesario usar y divulgar esta información por motivos legales y normativos, incluso después de finalizada su cobertura. No obstante, las políticas y los procedimientos que protegen esta información de uso o divulgación indebidos seguirán vigentes.**

Todos los datos personales que conservamos están sujetos a este Aviso de privacidad junto con nuestras pautas y política de retención internas.

## ¿Compartimos sus datos personales con otras organizaciones?

**Planes individuales y de grupo:** Es posible que divulguemos sus datos personales de diferentes maneras, que incluyen, entre otras, las siguientes:

**Operaciones de cuidado de salud:** Podemos usar los datos mientras estemos brindándole servicios de salud, es decir, durante actividades operativas, como evaluaciones y mejoras en el servicio; medición de desempeño y evaluaciones de resultados; investigación de servicios de salud; y salud preventiva, manejo de enfermedades, manejo de casos y coordinación del cuidado. Por ejemplo, podemos usar los datos personales para ofrecerles 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 su información incluyen la administración del reaseguro y limitación de pérdidas; evaluación de riesgos y calificación; detección e investigación de fraudes; administración de programas farmacéuticos y pagos; transferencia de pólizas o contratos desde y hacia otros planes de salud; ejecución de una venta, transferencia, fusión o consolidación de Aetna, en su totalidad o en parte, con otra entidad (incluida la diligencia debida relacionada con esa actividad); y otras actividades administrativas generales, como el manejo de sistemas de datos e información y servicios al cliente.

**Tratamiento:** Es posible que también divulguemos datos personales a médicos, dentistas, farmacias, hospitales y otros proveedores del cuidado de la salud que cuiden de usted. Por ejemplo, los médicos pueden solicitarnos información médica para complementar sus propios registros. Es posible que también usemos los datos personales al brindarle servicios de farmacia de órdenes por correo y al enviarles cierta información a los médicos por la seguridad del paciente o por otros motivos relacionados con el tratamiento.

**Divulgaciones a otras entidades cubiertas:** Es posible que divulguemos datos personales a otras compañías de seguros, proveedores del cuidado de la salud o empresas asociadas a esas entidades con fines de tratamiento, pago o determinadas operaciones de cuidado de salud. Por ejemplo, podemos divulgar datos personales a otros planes de salud que mantenga su empleador, si se ha dispuesto que lo hagamos para obtener el reembolso de determinados gastos.

**Motivos adicionales de divulgación:** Podemos usar o divulgar información personal sobre usted al brindarle alternativas de tratamiento, recordatorios de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con su salud. Es posible que también divulguemos dichos datos personales para lo siguiente:

- **Administración del plan** (para los planes de grupo): A su empleador, cuando corresponda y se nos haya informado que se incluyó información al respecto en los documentos de su plan; o cuando se divulguen datos resumidos para ayudar a licitar o enmendar un plan de salud de grupo.
- **Investigación:** A los investigadores, siempre que se hayan adoptado medidas para proteger su privacidad.
- **Socios comerciales:** A personas que nos prestan servicios y que garantizan que protegerán la información.
- **Regulación de la industria:** A los organismos gubernamentales que nos regulan.
- **Cumplimiento de la ley:** A funcionarios encargados del cumplimiento de la ley.
- **Procesos legales:** En respuesta a una orden judicial u otros procesos que se establecen por ley.
- **Bienestar público:** Para abordar asuntos de interés público, según se requiera o permita por ley (por ejemplo, maltrato o abandono infantil, amenazas a la salud y seguridad pública y seguridad nacional).

**Divulgación a terceros que participan en su cuidado de salud:** Podemos divulgar información de salud sobre usted a un familiar, a un amigo, al empleador, al suscriptor de su plan de beneficios de salud o a cualquier otra persona que usted identifique, siempre que la Información sea directamente relevante para la relación que dicha persona tiene con su cuidado de salud o con el pago de dicho cuidado. Por ejemplo, si un familiar o cuidador nos llama con conocimiento previo de un reclamo, es posible que confirmemos si el reclamo fue recibido y pagado, o no. Usted tiene derecho a interrumpir o limitar este tipo de divulgación. Para hacerlo, llame al número de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación.

**Usos y divulgaciones que requieren su autorización por escrito:** En todas las situaciones, excepto las descritas anteriormente, le solicitaremos una autorización por escrito antes de usar o divulgar Información sobre usted. Por ejemplo, le solicitaremos su autorización para lo siguiente:

- Con fines de mercadeo que no estén relacionados con sus planes de beneficios.
- Antes de divulgar notas de psicoterapia.
- Otros motivos según se exija por ley.

Si usted nos otorgó una autorización, puede revocarla en cualquier momento, si es que aún no la hemos utilizado.

El destinatario podrá volver a divulgar la PHI publicada según la HIPAA y ya no estará protegida por la HIPAA.

### **Restricciones de uso y divulgación adicionales**

Algunas leyes estatales y federales pueden exigir protecciones especiales de la privacidad, incluidos determinados requisitos para obtener declaraciones de los solicitantes, que limiten el uso y la divulgación de determinada información sensible de salud. Dichas leyes pueden proteger información relacionada con lo siguiente:

- Trastornos por abuso de sustancias o alcohol
- Información biométrica
- Abuso o negligencia de niños o adultos, incluida la agresión sexual
- Enfermedades contagiosas
- Información genética
- VIH/SIDA
- Salud mental
- Menores
- Salud reproductiva
- Enfermedades de transmisión sexual

Seguiremos la ley que sea más estricta (o más protectora de su PHI), cuando nos sea aplicable.

Si desea obtener más información sobre las restricciones adicionales de uso o divulgación que pueden aplicarse a su PHI confidencial, comuníquese con la Oficina de Privacidad de Aetna.

### **Envío de sus datos personales al extranjero**

Existen ocasiones en las que tenemos que enviar sus datos personales, incluida la información de salud, fuera de su país de residencia. Las organizaciones a las que podemos enviar sus datos personales o de salud son las siguientes:

- Otras organizaciones dentro del grupo Aetna para fines de generación de informes administrativos, regulatorios corporativos, tramitar quejas o procurar asesoramiento legal.
- Proveedores del cuidado de la salud, donde realiza un reclamo conforme al seguro. Esto puede incluir información médica a los fines de entregarla a una organización que le brinda servicios de cuidado de salud cuando se encuentra en el extranjero.

No enviaremos datos personales ni información de salud fuera de su país de residencia que no sean en cumplimiento con las leyes aplicables, a menos que se implementen las protecciones adecuadas o que haya un motivo médico de emergencia para hacerlo.

### **Creación de perfiles y decisiones automatizadas**

Solo creamos perfiles y tomamos decisiones de manera automática en circunstancias en las que se le informa expresamente.

### **Sus derechos en relación con su información personal**

Sujeto a las leyes aplicables, tiene derecho a lo siguiente:

**Solicitar acceso** a su información personal (comúnmente conocida como “solicitud de acceso a datos del sujeto”). Esto le permite recibir una copia de la información personal que tenemos sobre usted y verificar que la estamos procesando legalmente.

- **Solicitar la corrección** de la información personal que tenemos sobre usted. Esto le permite corregir cualquier dato personal incompleto o incorrecto que tengamos 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 quiere que establezcamos la veracidad o la razón para procesarla.

Si quiere 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 nuestro oficial de protección de datos (consulte la sección “Contáctenos” que aparece más abajo).

### **Derecho a oponerse al procesamiento de sus datos personales**

Tiene derecho a solicitarnos que interrumparamos el procesamiento de sus datos por un motivo específico o de una manera determinada. Este derecho no se considera absoluto y se aplica en determinadas circunstancias.

### **Contáctenos:**

Si quiere ejercer alguno de sus derechos relacionados con sus datos personales o solicitar información adicional, comuníquese con nuestro oficial de protección de datos designado:

[dpo@aetna.com](mailto:dpo@aetna.com).

### **Las obligaciones legales de Aetna**

Las disposiciones de privacidad nos obligan a mantener la privacidad, confidencialidad y seguridad de la Información sobre usted, a darle aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad y a seguir los términos del Aviso que se encuentre vigente actualmente.

### **Protección de su información**

Cuidamos su información con protección administrativa, técnica y física contra acceso no autorizado y amenazas y peligros que atentan contra su seguridad e integridad.

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

Podemos cambiar los términos de este Aviso y nuestras políticas de privacidad en cualquier momento. De hacerlo, los nuevos términos y políticas serán efectivos para toda la Información que ya tenemos sobre usted y sobre la Información que podamos recibir o generar en el futuro.

Tenga en cuenta que no destruimos Información sobre usted cuando finaliza su cobertura con nosotros. Es posible que sea necesario usar y divulgar esta información por motivos legales y normativos, a los fines descritos anteriormente, incluso después de finalizada su cobertura. No obstante, las políticas y los procedimientos que protegen esta información de uso o divulgación indebidos seguirán vigentes.