



# 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 de vida y discapacidad: [1-866-825-6944](tel:1-866-825-6944)**

## 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;

\* 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.

- ♦ 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.

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 autorizar 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  
P.O. 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, 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. Las actualizaciones de este aviso se distribuyen a los empleadores que patrocinan nuestros planes. Para solicitar dichas actualizaciones, 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 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.

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 sobre la no discriminación

Aetna cumple con las leyes de derechos civiles federales correspondientes 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 y otros servicios, puede enviarnos un correo electrónico a [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Asegúrese de incluir su nombre, número de póliza, número de identificación de miembro o nombre del asegurado, e indíquenos cómo podemos ayudarlo. Si no puede enviarnos un correo electrónico, llámenos al número que figura en las cartas que le enviamos. Este servicio no tiene ningún costo para usted.

Si cree que no hemos brindado estos servicios o que lo hemos discriminado de alguna manera por pertenecer a una clase protegida mencionada más arriba, puede comunicarse con el coordinador de derechos civiles y presentar una reclamación a la siguiente dirección:

Civil Rights Coordinator,

P.O. Box 14462, Lexington, KY 40512 (CA HMO customers: PO Box 24030 Fresno, CA 93779),

[1-800-648-7817](tel:1-800-648-7817), (TTY: [711](tel:711))

Fax: 859-425-3379 (clientes de planes CA HMO: 860-262-7705), [CRCCoordinator@aetna.com](mailto:CRCCoordinator@aetna.com).

También puede presentar una queja sobre derechos civiles en el portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles del HHS (Department of Health and Human Services, Departamento de Salud y Servicios Humanos) de los Estados Unidos ingresando en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo a la siguiente dirección: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, o por teléfono al [1-800-368-1019](tel:1-800-368-1019), [800-537-7697](tel:800-537-7697) (TDD).

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

## Disponibilidad de servicios de asistencia lingüística

TTY: 711

If you need help in your language, you can email us at [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Be sure to include your name, policy number, member ID number or the insured's name. You'll also need to tell us what information you'd like our help with. If you can't email, you can call us at the number in our letters to you. We don't charge you for this help. (English)

Si necesita ayuda de un representante que hable su idioma, puede enviarnos un correo electrónico a [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). No se olvide de incluir su nombre, número de póliza, número de identificación de miembro o el nombre de la persona asegurada. También deberá informarnos cómo desearía que lo ayudemos. Si no puede enviarnos un correo electrónico, llámenos al número que aparece en las cartas que le enviamos. Esta ayuda se ofrece en forma gratuita. (Spanish)

如果您需要以您的語言提供的協助，您可透過 [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com) 寄送電子郵件給我們。請務必註明您的姓名、保單編號、保戶 ID 號碼或受保人姓名。您還必須告知我們您希望我們針對哪方面的資訊提供協助。如果您無法寄送電子郵件，您可致電與我們聯絡，電話號碼列於我們所寄給您的信函中。我們不會針對此項協助向您收費。(Chinese)

Si vous avez besoin d'aide dans votre langue, vous pouvez nous envoyer un e-mail à [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Assurez-vous d'inscrire vos nom, numéro de police, numéro d'identification de membre ou le nom de l'assuré. N'oubliez pas de mentionner en quoi nous pouvons vous aider. Si vous ne pouvez pas envoyer de e-mail, vous pouvez nous appeler au numéro indiqué dans nos correspondances. Ce service d'assistance est gratuit. (French)

Kung nangangailangan kayo ng tulong sa inyong wika, maaari kayong mag-email sa amin sa [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Tiyaking isama ang inyong pangalan, numero ng polisiya, numero ng ID ng miyembro o pangalan ng nakaseguro. Kailangan ninyo ring sabihin sa amin kung anong impormasyon ang nais ninyong kami ay tumulong sa inyo. Kung hindi ninyong kayang mag-email, maaari ninyo kaming tawagan sa numero na nasa mga liham namin sa inyo. Hindi namin kayo sisingilin para sa tulong na ito. (Tagalog)

Falls Sie Hilfe in Ihrer Sprache benötigen, können Sie uns eine E-Mail senden an [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Geben Sie bitte unbedingt Ihren Namen, Ihre Policennummer, Mitglieder-ID-Nummer oder den Namen des Versicherten an. Sie müssen uns auch mitteilen, mit welchen Informationen wir Ihnen helfen können. Wenn Sie keine E-Mail schreiben können, können Sie uns unter der Nummer anrufen, die in den Briefen an Sie angegeben ist. Diese Hilfe ist für Sie kostenfrei. (German)

إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، يمكنك إرسال رسالة إلكترونية (إيميل) على [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). تأكد من ذكر اسمك، رقم البوليصة، رقم تعريف العضو أو اسم الشخص المؤمن. كما عليك إخبارنا ما هي المعلومات التي تحتاج إلى مساعدة بشأنها. إذا لا يمكنك إرسال بريد إلكتروني، يمكنك الاتصال بنا على الرقم المذكور في رسالتنا إليك. هذه المساعدة مجانية. (Arabic)

Si ou bezwen èd nan lang ou, ou kapab imel nou nan [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Rasire w ke w mete non w, nimewo kontra w, nimew idantifikasyon w oswa non moun ki asire a. W ava bezwen pou di nou tou pou ki enfòmasyon ke w ta vle pou n ede w la. Si ou pa ka voye imel, ou ka rele nou nan nimewo ki nan lèt nou te voye ba w la. Nou pa chaje pou èd sa a. (French Creole)

Se hai bisogno di aiuto nella tua lingua, ci può mandare un email a [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Si assicuri di inserire il suo nome, numero di polizza, il numero di utente ID o il nome dell'assicurato. Lei dovrà anche dirci quali sono le informazioni per le quali desidera il nostro aiuto. Se non è possibile per e-mail, si può telefonare al numero che si trova nelle nostre lettere a indirizzate a lei. Noi non vi facciamo pagare per questo support. (Italian)

日本語で援助が必要な場合、[TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com)まで電子メールでお知らせください。氏名、ポリシー番号、メンバーID番号または被保険者の氏名を必ず記載してください。また、どのような情報に関する援助が必要かについても明記してください。電子メールを送信できない場合、お送りした通知に記載される電話番号までお電話いただくこともできます。この援助は無料で提供しています。 (Japanese)

귀하가 구사하는 언어로 도움을 받으려면 당사에 [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com)으로 이메일을 보내주십시오. 성함, 보험 약정 번호, 가입자 ID 번호 혹은 가입자 성함을 꼭 기재해 주십시오. 또한 어떤 내용에 관해 당사의 도움을 받고자 하신지 말씀해 주셔야 합니다. 이메일을 보내실 수 없으시면 본 편지에 기재되어 있는 번호로 전화하실 수도 있습니다. 이러한 도움은 무료로 제공됩니다. (Korean)

اگر به کمک و راهنمایی به زبان خودتان نیاز دارید، می توانید به آدرس [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com) برای ما ایمیل بفرستید. حتماً نام، شماره بیمه نامه، شماره شناسایی عضویت خود یا نام بیمه شده را قید کنید. همچنین لازم است به ما بگویید در مورد چه اطلاعاتی به کمک و راهنمایی ما نیاز دارید. اگر نمی توانید ایمیل بفرستید، می توانید به شماره ای که در نامه های ما قید شده با ما تماس بگیرید. هزینه ای برای این کمک و راهنمایی از شما مطالبه نمی شود. (Persian)

Jeśli potrzebujesz pomocy w swoim języku, napisz do nas na e-mail na adres [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Pamiętaj, aby podać swoje imię i nazwisko, numer polisy, identyfikator członka lub imię i nazwisko ubezpieczonego. Powinieneś nam także powiedzieć, odnośnie jakiej informacji potrzebujesz od nas pomocy. Jeśli nie możesz wysłać e-maila, zadzwoń pod numer, który znajdziesz w otrzymanej od nas korespondencji. Nie pobieramy opłat za tę pomoc. (Polish)

Se você precisar de ajuda em seu idioma, entre em contacto pelo e-mail [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Não se esqueça de incluir o seu nome, número da apólice, cartão de identificação do membro (ID) ou o nome do segurado. Você também precisa nos dizer quais informações que gostaria de obter com a nossa ajuda. Caso não consiga enviar um e-mail, você pode fazer uma chamada para o nosso número indicado em nossas cartas enviadas a você. Nós não cobramos por esta ajuda. (Portuguese)

Попросить о помощи переводчика можно по электронной почте [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). В письме не забудьте указать свои имя и фамилию, номер полиса и идентификационный номер участника плана или имя застрахованного. Напишите, о чем хотите у нас узнать. Если пользоваться электронной почтой вы не можете, звоните нам по телефону. Его номер есть в письмах, которые мы вам присылаем. За помощь переводчиков платить не нужно. (Russian)

Nếu quý vị cần được trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị, quý vị có thể gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [TranslationNow@aetna.com](mailto:TranslationNow@aetna.com). Hãy nhớ nêu tên của quý vị, số hợp đồng bảo hiểm, số nhận dạng hội viên hoặc tên người được bảo hiểm. Quý vị cũng cần nói cho chúng tôi biết quý vị muốn chúng tôi trợ giúp những thông tin nào. Nếu quý vị không thể gửi email, quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại có trong những bức thư chúng tôi gửi đến quý vị. Chúng tôi không tính phí quý vị cho sự trợ giúp này. (Vietnamese)

26.03.414.2(1/17)