



Notificación de Prácticas de Privacidad

Plan de Asistencia para Empleados

Esta Notificación de Prácticas de Privacidad se aplica a Aetna Resources For Living (Programa EAP) que se ofrece en California. Si su Programa de Asistencia al Empleado (Employee Assistance Program, EAP) se ofrece fuera de California, usted puede solicitar una copia de la notificación de privacidad de su empleador.

Esta notificación describe cómo su información médica puede ser usada y divulgada y cómo usted puede obtener acceso a esta información.

Revísela cuidadosamente.

Aetna Resources for Living¹ considera que la información personal es de carácter confidencial. Protegemos la privacidad de dicha información de acuerdo con las leyes de privacidad federales y estatales, así como también nuestras propias políticas de privacidad corporativas.

Esta notificación describe cómo podemos usar y divulgar su información en la administración de los servicios de su Programa EAP y explica sus derechos legales con respecto a la información.

Cuando usamos el término “información personal”, hacemos referencia a información que lo identifica a usted como persona, por ejemplo, su nombre y número de Seguro Social e información financiera, de salud y otra información acerca de usted que no sea pública y que obtengamos para poder prestarle los servicios del Programa EAP. “Información de salud” significa información que lo identifica a usted y se relaciona con sus antecedentes médicos (por ejemplo, la atención médica que recibe o los montos pagados por dicha atención).

Esta notificación entró en vigencia el 9 de octubre de 2018.

Cómo EAP usa y divulga información personal

A fin de brindarle un servicio conforme al Programa EAP, necesitamos su información personal y obtenemos dicha información de muchas fuentes diferentes, particularmente su empleador o el patrocinador del plan de beneficios, otras aseguradoras, organizaciones para el mantenimiento de la salud (HMO, en inglés) o terceros administradores (TPA, en inglés) y proveedores de atención de salud. Al administrar su Programa EAP, podemos usar y divulgar su información personal de diferentes maneras, entre ellas:

Operaciones de atención de salud: Podemos usar y divulgar información personal durante el transcurso de nuestros negocios de salud, es decir, durante actividades operativas como evaluación y mejora de la calidad; otorgamiento de autorizaciones; acreditación por parte de organizaciones independientes; medición del desempeño y evaluación de los resultados; investigación de servicios de salud y salud preventiva, control de enfermedades, manejo de casos y coordinación de la atención. Otras actividades operativas que requieren uso y divulgación incluyen detección e investigación de fraude; administración de pagos; transferencia de contratos desde y hacia otros proveedores del EAP; facilitación de una venta; transferencia, fusión o consolidación de todo o parte de Aetna Resources For Living con otra entidad (incluida debida diligencia relacionada con dicha actividad) y otras actividades administrativas generales, incluido el manejo de los sistemas de información de datos y atención al cliente.

¹ A los fines de esta notificación, "Aetna" y los pronombres "nosotros", "nos" y "nuestro" se refieren a todas las filiales aseguradoras con licencia y de HMO de Aetna Inc., incluyendo las entidades que figuran en la última página de esta notificación así como Aetna Behavioral Health, LLC. Estas entidades han sido designadas como una sola entidad cubierta afiliada con fines de privacidad federal.

Pago: Para acordar el pago de sus servicios del EAP, podemos usar y divulgar información personal de varias maneras: al llevar a cabo las revisiones de utilización y necesidad médica; al coordinar la atención; al recaudar pagos; al calcular los montos de participación en los costos y al responder reclamos, apelaciones y solicitudes de revisión externa. Por ejemplo, podemos usar sus antecedentes médicos y otra información de salud acerca de usted para decidir si un tratamiento particular es médicamente necesario y cuál debe ser el pago, así como también podemos divulgar información a su proveedor durante el proceso.

Tratamiento: Podemos divulgar su información de salud protegida a proveedores de atención de salud para la provisión, coordinación o manejo de su atención de salud.

Divulgaciones a otras entidades cubiertas: Podemos divulgar información personal a otras entidades cubiertas o a socios comerciales de esas entidades para tratamiento, pago y ciertos fines de operaciones de atención de salud. Por ejemplo, podemos divulgar información personal a otros planes de salud de su empleador, si hemos acordado hacerlo a los fines del reembolso de ciertos gastos.

Motivos adicionales para la divulgación

Podemos usar o divulgar su información personal al proveerle alternativas de tratamiento, recordatorios de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud. También podemos divulgar dicha información en apoyo a lo siguiente:

- Investigación: a investigadores, siempre que se tomen medidas para proteger su privacidad.
- Socios comerciales: a personas que nos provean servicios y nos aseguren que protegerán la información.
- Regulaciones industriales: a departamentos de seguro estatales, juntas de farmacias, la Administración de Fármacos y Alimentos de EE. UU., el Departamento de Trabajo de EE. UU. y otros entes gubernamentales que nos regulan.
- Indemnización a trabajadores: para cumplir con las leyes de indemnización a trabajadores.
- Aplicación de la ley: a funcionarios de aplicación de la ley federal, estatal y local.
- Procedimientos legales: en respuesta a una orden judicial u otros procesos legales.
- Bienestar público: para abordar cuestiones de interés público según lo requerido o permitido por ley (por ejemplo, abuso y abandono de menores, amenazas a la salud y seguridad públicas y a 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; y 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 esta notificación;
- al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos, según sea necesario, para el cumplimiento y la aplicación de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA).

Usos y divulgaciones que requieren su autorización por escrito

En todas las otras situaciones, diferentes de las descritas anteriormente, solicitaremos su autorización por escrito antes de usar o divulgar su información personal. Por ejemplo, obtendremos su autorización en los siguientes casos:

- para fines de mercadeo que no estén relacionados con su(s) plan(es) de beneficio,
- antes de divulgar cualquier nota de psicoterapia,
- en cuestiones relacionadas con la venta de su información de salud y
- por otros motivos, según lo exigido por ley.

Si usted nos otorgó una autorización, podrá revocarla por escrito en cualquier momento si ya no hemos obrado en consecuencia. Si tiene preguntas sobre esta notificación o solicitudes relacionadas con su información, comuníquese con nosotros usando el número gratuito del EAP provisto por su departamento de beneficios.

Sus derechos legales

Las regulaciones federales de privacidad le otorgan varios derechos con respecto a su información de salud:

- Tiene derecho a solicitar que 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 (p. ej., la *Explicación de beneficios* (EOB) y otro tipo de información sobre los reclamos) a una dirección diferente de la del solicitante. Tendremos en cuenta las solicitudes razonables.
- Tiene derecho a solicitar que restrinjamos la forma en la que usamos o divulgamos su información de salud en relación con las operaciones de atención de salud, pago y tratamiento. Consideraremos, pero es posible que no aceptemos, dichas solicitudes. También tiene derecho a pedirnos que restrinjamos las divulgaciones a personas que participan en su atención de salud.
- Tiene derecho a que obtengamos una copia de información de salud que esté incluida en un “grupo designado de registros”, por ejemplo, registros médicos y otros registros llevados y usados para hacer pagos, control médico y otras decisiones. Podemos pedirle a usted que haga su solicitud por escrito, cobrarle un cargo razonable por la preparación y el envío de las copias por correo y, en determinados casos, podemos denegar la solicitud.
- Tiene derecho a que modifiquemos la información de salud que se encuentra en un “grupo designado de registros”. Su solicitud debe ser por escrito e incluir el motivo de la solicitud. Si rechazamos la solicitud, usted puede presentar una declaración de desacuerdo por escrito.
- Tiene derecho a que entreguemos una lista de determinadas divulgaciones que hemos hecho sobre usted, por ejemplo, divulgaciones de información de salud a entes gubernamentales que nos autorizan. Su solicitud debe ser por escrito. Si usted solicita una rendición de cuentas más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle un cargo razonable.
- Tiene derecho a ser notificado después de una violación en relación con su información de salud.

Puede realizar cualquiera de las solicitudes descritas anteriormente, solicitar una copia en papel de esta notificación o realizar preguntas relacionadas con esta notificación enviando un fax al **1-800-678-9229** o llamando al número gratuito de EAP provisto por su departamento de beneficios.

También tiene derecho a presentar un reclamo si cree que sus derechos de privacidad han sido violados. Para hacerlo, envíe su consulta a la siguiente dirección:

**EAP Customer Service
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131**

Usted puede detener el envío por correo de la EOB y otro tipo de información sobre los reclamos visitando el sitio en Internet www.aetna.com y haciendo clic en “Log In/Register” (Ingresar/registrarse). Siga las instrucciones para registrarse por única vez. Luego puede iniciar sesión para ver copias anteriores de las EOB y de otros tipos de información sobre los reclamos.

También puede escribir al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. No será penalizado por presentar un reclamo.

Obligaciones legales del EAP

Las regulaciones federales de privacidad nos exigen que mantengamos su información personal en forma confidencial, que le enviemos una notificación de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad y que respetemos los términos de la notificación actualmente vigentes.

Protección de su información

Protegemos su información con medidas administrativas, técnicas y físicas para protegerla contra el acceso no autorizado y contra amenazas y peligros a su seguridad e integridad. Cumplimos con toda ley estatal y federal aplicable relativa a la confidencialidad y seguridad de la información personal.

Esta notificación está sujeta a cambio

Podemos cambiar los términos de esta notificación y nuestras políticas de privacidad en cualquier momento. Si lo hacemos, los términos y las políticas nuevas entrarán en vigencia para toda la información que ya tengamos sobre usted y para cualquier información que recibamos o tengamos en el futuro.

Tenga en cuenta que no destruimos su información personal cuando concluye su empleo o finalizan los servicios del Programa EAP. Puede resultar necesario usar y divulgar esta información a los fines descritos anteriormente incluso una vez finalizados los servicios, aunque las políticas y los procedimientos se mantengan para protegerse contra el uso o la divulgación inadecuados.