



Aviso de las prácticas de privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN DE SALUD SOBRE USTED PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR LÉALA DETENIDAMENTE.

Este aviso entra en vigor el 1 de julio de 2004.

CIGNA HealthCare® se compromete a mantener y proteger la confidencialidad de la información personal de nuestros miembros. Las leyes federales y estatales exigen que protejamos la privacidad de su información personal de salud y otra información personal sobre usted. En este Aviso, nos referiremos a esta información como "información confidencial". Las leyes también exigen que le enviemos este Aviso sobre nuestras políticas, medidas preventivas y prácticas. Cuando utilicemos o divulguemos su información confidencial estaremos obligados por los términos de este Aviso o nuestro aviso modificado, si lo modificamos.*

Cómo protegemos su privacidad

Para brindarle beneficios de seguro de salud, CIGNA HealthCare recibe información confidencial de usted y de otras fuentes, como sus proveedores de atención médica, aseguradores y su empleador. La información que recibimos incluye información personal de salud y también su nombre y su domicilio. CIGNA HealthCare no divulgará información confidencial sin su autorización a menos que sea necesaria para proveerle beneficios de salud, administrar su plan de beneficios, brindar apoyo a los programas o servicios de CIGNA HealthCare o de otra manera que no sea requerida o permitida por ley. Cuando necesitemos divulgar su información confidencial, seguiremos las políticas que se describen en este Aviso para proteger su privacidad.

Los sitios de CIGNA HealthCare en los que hay información confidencial tienen procedimientos para tener acceso, marcar y guardar los registros confidenciales. El acceso a nuestros centros está limitado a personal autorizado. Restringimos el acceso interno a su información confidencial a los empleados de CIGNA HealthCare que necesiten saber esa información para realizar nuestro trabajo. CIGNA HealthCare capacita a sus empleados sobre políticas y procedimientos diseñados para proteger su privacidad. Nuestra Oficina de Privacidad monitorea cómo seguimos esas políticas y procedimientos y educa a nuestra organización sobre este tema tan importante.

Cómo utilizamos y divulgamos su información confidencial

No utilizaremos o divulgaremos su información confidencial a otros sin su autorización, excepto para los siguientes propósitos:

- **Tratamiento.** Podemos divulgar su información confidencial a sus médicos, hospitales y otros proveedores para la provisión, coordinación o supervisión de su atención médica y servicios relacionados – por ejemplo, para coordinar su atención médica con nosotros o para remitirlo a otro proveedor de atención.
- **Pago.** Podemos utilizar y divulgar su información confidencial para obtener el pago de primas por su cobertura y para determinar y cumplir con nuestra

responsabilidad para proveer sus beneficios de su plan de salud – por ejemplo para realizar determinaciones de cobertura, administrar reclamaciones y coordinar beneficios con otras coberturas que usted pueda tener. También podemos divulgar su información confidencial a otro plan de salud o a un proveedor de atención médica para sus actividades de pago – por ejemplo, para que el otro plan de salud determine su cumplimiento de los requisitos o cobertura, o para que el proveedor de atención médica obtenga el pago por los servicios de atención médica provistos a usted.

*"CIGNA", "CIGNA HealthCare®", y el logo "Tree of Life" son marcas de servicio registradas de CIGNA Intellectual Property, Inc., cuya licencia de uso poseen CIGNA Corporation y sus subsidiarias operativas. Todos los productos y servicios son brindados exclusivamente por dichas subsidiarias operativas y no por CIGNA Corporation. Dichas subsidiarias operativas incluyen a Connecticut General Life Insurance Company (CGLIC), CIGNA Health and Life Insurance Company (CHLIC) y HMO subsidiarias o compañías de servicios subsidiarias de CIGNA Health Corporation y CIGNA Dental Health, Inc. En Arizona, los planes de HMO son ofrecidos por CIGNA HealthCare of Arizona, Inc. En California, los planes de HMO son ofrecidos por CIGNA HealthCare of California, Inc. En Connecticut, los planes de HMO son ofrecidos por CIGNA HealthCare of Connecticut, Inc. En North Carolina, los planes de HMO son ofrecidos por CIGNA HealthCare of North Carolina, Inc. Todos los demás planes médicos en estos estados están asegurados o son administrados por CGLIC o CHLIC.

-
- **Operaciones de atención médica.** Podemos utilizar y divulgar su información confidencial para nuestras operaciones de atención médica – por ejemplo, para proveer servicios a clientes y realizar evaluaciones de calidad y actividades de mejora. Otras operaciones de salud pueden incluir proveer recordatorios de citas o enviarle información sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud. También podemos divulgar su información confidencial a otro plan de salud o a un proveedor que tenga una relación con usted, para que realicen evaluaciones de calidad y actividades para mejorar – por ejemplo realizar control de caso.
 - **Divulgación a personas involucradas en su atención.** Podemos divulgar información confidencial sobre usted o su hijo a personas que estén involucradas en su atención/la atención de su hijo o en el pago de esa atención. Por ejemplo, podemos divulgar información confidencial sobre usted a su cónyuge o información confidencial sobre su hijo a su ex-esposo/a que es el padre de su hijo. Sólo divulgaremos la información relevante para la atención o el pago. Las personas que llamen deberán proveer información identificatoria y si están haciendo preguntas sobre una reclamación, tendrán que demostrar que tienen conocimiento de esa reclamación antes de que le respondamos sus preguntas. Usted tiene derecho a detener o limitar este tipo de divulgación solicitando una restricción a la divulgación de su información confidencial, como se describe debajo en “Derecho a solicitar restricciones adicionales”.
 - **Divulgaciones a su empleador como patrocinador de su plan de salud.** Podemos divulgar su información confidencial a su empleador o a una compañía que actúe en su representación para que pueda monitorear, auditar y administrar el plan de beneficios de salud en el que usted participa. A su empleador no se le permite utilizar la información confidencial que divulgamos para ningún otro propósito que no sea la administración de su plan de beneficios de salud. Vea los documentos del plan de beneficios de salud de su empleador para más información sobre si su empleador recibe información confidencial y sobre la identidad de los empleados que están autorizados a recibir su información confidencial.
 - **Divulgaciones a proveedores de CIGNA HealthCare y organizaciones de acreditación.** Podemos divulgar su información confidencial a compañías con las cuales contratamos, si la necesitan para realizar los servicios que les requerimos – por ejemplo vendedores que nos ayudan a proveer información importante y guía a miembros con padecimientos crónicos como diabetes o asma. CIGNA HealthCare también divulga información confidencial a organizaciones como el Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad (NCQA) cuando los auditores de NCQA reúnen datos del Conjunto de Información del Empleador para Planes de Salud (Health Plan Employer Data and Information Set, HEDIS®)** con fines de medición de calidad. Cuando entramos en estos tipos de acuerdos, obtenemos un convenio escrito para proteger su información confidencial.
 - **Regalos promocionales.** Podemos usar su información confidencial o divulgarla a un proveedor de correo para proveerle un regalo promocional de valor nominal como una lapicera o un almanaque. No divulgaremos su información confidencial a otras compañías con fines de mercadeo.
 - **Actividades de salud pública.** Podemos divulgar su información confidencial para las siguientes actividades y propósitos de salud pública: (1) para proveer información sobre la salud a autoridades públicas de salud que estén autorizadas por ley a recibir esta información para el propósito de prevenir o controlar enfermedades, lesiones o incapacidad; (2) para informar sobre abuso a menores o negligencia a autoridades gubernamentales que estén autorizadas por ley a recibir este tipo de informes; (3) para informar sobre un producto o actividad que esté regulado por la U.S. Food and Drug Administration (FDA) a una persona responsable por la calidad, seguridad o efectividad del producto o la actividad; y (4) para alertar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad transmisible, si estamos autorizados por ley a realizar este aviso.
 - **Actividades de supervisión de salud.** Podemos divulgar información confidencial a una agencia gubernamental que sea legalmente responsable de la supervisión del sistema de atención médica o de asegurar el cumplimiento de las reglas de los programas de beneficios del gobierno, como Medicare o Medicaid u otros programas regulatorios que necesiten información de salud para determinar el cumplimiento.
 - **Para investigación.** En ciertas circunstancias limitadas, su información confidencial se puede utilizar para investigación sin una autorización - por ejemplo, no sería necesaria su autorización si su nombre, domicilio y otra información que lo identifica no estuviera incluida.
 - **Para acatar la ley.** Podemos utilizar y divulgar su información confidencial para acatar la ley.
 - **Demandas judiciales y administrativas.** Podemos divulgar su información confidencial en una demanda judicial o administrativa o en respuesta a una orden legal.
 - **Cuerpos encargados de imponer el cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar su información confidencial a la policía u otros oficiales de agencias encargadas de imponer el cumplimiento de la ley, como lo requiere la ley o en cumplimiento con una orden de la corte u otros procesos autorizados por la ley.

** “HEDIS” es una marca registrada del Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad (NCQA).

-
- **Salud o Seguridad.** Podemos divulgar su información confidencial para prevenir o disminuir una amenaza seria e inminente a su salud o seguridad o la salud y seguridad del público en general.
 - **Funciones del gobierno.** Podemos divulgar su información confidencial a la milicia de los EE.UU. o a oficiales federales autorizados para propósitos especificados por las leyes federales.

- **Indemnización al trabajador por accidentes laborales.** Podemos divulgar su información confidencial cuando sea necesario para cumplir con las leyes de indemnización a trabajadores por accidentes laborales.

Por favor, tenga en cuenta que si su cobertura con CIGNA HealthCare finalizara, igualmente protegeremos su información confidencial. Se usará y divulgará sólo para los propósitos descritos anteriormente y de acuerdo con las políticas y procedimientos descritos en este Aviso.

Usos y divulgaciones con su autorización por escrito

No utilizaremos o divulgaremos su información confidencial para ningún otro propósito que los que se describen en este Aviso sin su autorización por escrito. Por ejemplo, no proporcionaremos información confidencial a otra compañía para sus propósitos de mercadeo o a un potencial empleador con el cual está buscando empleo sin su autorización firmada. Puede revocar su autorización que ha dado previamente enviando un pedido por escrito a

nuestra Oficina de Privacidad, pero no con respecto a cualquier acción que ya hayamos tomado.

CIGNA HealthCare cumple con las leyes estatales que establecen más restricciones en la divulgación de su información personal de salud sin su autorización. Por ejemplo, muchos estados tienen leyes que no nos permiten divulgar diagnósticos de SIDA o de enfermedades mentales. Estas leyes tienen algunas excepciones limitadas.

Sus derechos individuales

- **Derecho a solicitar restricciones adicionales.** Puede solicitar restricciones sobre nuestra utilización y divulgación de su información confidencial para tratamiento, pago y operaciones de atención médica que se explican en este Aviso. Aunque consideraremos todas las solicitudes de restricciones adicionales cuidadosamente, no se nos requiere que estemos de acuerdo con una restricción solicitada.
- **Derecho a recibir comunicaciones confidenciales.** Puede solicitar recibir comunicaciones de su información confidencial por parte de nosotros por medios de comunicación alternativos o en ubicaciones alternativas. Aunque consideraremos las solicitudes razonables cuidadosamente, no se nos requiere que estemos de acuerdo con todas las solicitudes.
- **Derecho a inspeccionar y copiar su información confidencial.** Puede pedir inspeccionar u obtener una copia de su información confidencial incluida en ciertos de nuestros registros que mantenemos. En circunstancias limitadas, le podemos negar el acceso a una parte de sus registros. Si solicita copias, podemos cobrarle por los costos de copiado y envío.
- **Derecho a corregir sus registros.** Tiene derecho a pedirnos que realicemos enmiendas a su información confidencial que está contenida en ciertos registros que mantenemos. Si determinamos que el registro es erróneo, y la ley nos permite corregirlo, lo corregiremos. Si su médico u otra persona crearon la información que desea cambiar, deberá pedirle a esta persona que corrija la información.

- **Derecho a recibir un control de divulgaciones.** A pedido, puede obtener un control de las divulgaciones que hemos hecho de su información confidencial. El control que proveemos no incluirá las divulgaciones realizadas antes del día 14 de abril de 2003, las divulgaciones hechas para tratamiento, pago u operaciones de atención médica, las divulgaciones hechas antes de seis años antes de la fecha de su solicitud y ciertas otras divulgaciones que están exceptuadas por ley. Si solicita un control más de una vez durante cualquier período de 12 meses, le cobraremos una suma razonable por cada declaración de control después del primero.
- **Derecho a recibir una copia en papel de este Aviso.** Puede llamar a Servicios a los Miembros al número de teléfono gratuito en su tarjeta de identificación de CIGNA HealthCare para obtener una copia en papel de este Aviso, incluso si previamente acordó recibir este Aviso en forma electrónica.

Si desea solicitar cualquiera de las cosas que se enumeraron anteriormente bajo "Derechos Individuales", debe completar y enviar el formulario apropiado. Para obtener el formulario, por favor visite nuestro sitio Web <http://www.cigna.com/general/misc/privacy.html> e imprima el formulario apropiado. O puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros al número de teléfono gratuito en su tarjeta de identificación de CIGNA HealthCare para solicitar el formulario apropiado. Los formularios deberán ser enviados a la dirección impresa en los formularios. Luego de recibir su formulario firmado completo, responderemos a su solicitud.

■ **Para más información o reclamos.** Si desea más información sobre sus derechos de privacidad, si no comprende sus derechos, si está preocupado de que hayamos violado sus derechos de privacidad o si no está de acuerdo con una decisión que hemos tomado sobre su información confidencial, puede ponerse en contacto con nuestra Oficina de Privacidad. También puede presentar quejas por escrito en la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. Por favor llame a nuestra Oficina de Privacidad para obtener la dirección correcta de la Secretaría. No tomaremos ninguna medida contra usted si presenta una queja en la Secretaría o a nosotros.

Puede ponerse en contacto con nuestra Oficina de Privacidad en:

Oficina de Privacidad
CIGNA HealthCare
PO Box 5400
Scranton PA 18505
Número de teléfono: 800.762.9940
Número de fax: 860.226.9513

Podemos cambiar los términos de este Aviso en cualquier momento. Si cambiamos este Aviso, podemos hacer que los términos del nuevo Aviso sean efectivos para toda su información confidencial que mantenemos, incluyendo cualquier información que hayamos creado o recibido antes de emitir el nuevo aviso. Si cambiamos este Aviso le enviaremos el nuevo Aviso si está inscrito en el plan de beneficio de CIGNA HealthCare en ese momento. También publicaremos cualquier aviso nuevo en nuestro sitio Web en <http://www.cigna.com/general/misc/privacy.html>. Además, puede obtener un nuevo Aviso llamando al Departamento de Servicios a los Miembros (Member Services) al teléfono gratuito en su tarjeta de identificación de CIGNA HealthCare.