Política de Privacidad Digital - Highmark Health [1]

En Highmark Health, la claridad y la transparencia con usted son importantes para nosotros. Esto guía nuestras decisiones comerciales y nuestra relación con usted. Toda la información que recopilamos sobre usted cumple con diversas leyes y regulaciones estatales y federales, las mejores prácticas de la industria y nuestros estándares corporativos. Esta Política de Privacidad Digital ("Política de Privacidad") describe la información que recopilamos, usamos y divulgamos, al utilizar nuestros servicios en línea. También describe nuestras prácticas de privacidad digital y sus opciones al usar nuestros sitios web, aplicaciones móviles y recursos digitales relacionados.

Nota Sobre la HIPAA y la Información Sanitaria Protegida

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) regula la información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) que conservan las entidades cubiertas y sus socios comerciales. La HIPAA exige que las entidades cubiertas cuenten con un Aviso de Prácticas de Privacidad (NPP, por sus siglas en inglés), que describe cómo recopilan, utilizan y divulgan la PHI.

La información de salud protegida (PHI) forma parte de la categoría más amplia de información personal, tal como se define a continuación. Los términos de una Política de Privacidad Nacional (NPP) se aplicarán a la recopilación, el uso y la divulgación de la PHI, en lugar de esta Política de Privacidad. Por ejemplo, la información de salud individualmente identificable recopilada en nuestros sitios web o aplicaciones móviles generalmente se considera PHI, incluso si:

- Usted no tiene ninguna relación comercial vigente con nosotros y
- La información, como la dirección IP o la ubicación geográfica, no incluye detalles específicos sobre el tratamiento o la facturación.

La mayor parte de la información recopilada, utilizada y divulgada a través del uso de nuestros servicios en línea es información de salud protegida (PHI) y está sujeta al Aviso de Prácticas de Privacidad aplicable.

Su Consentimiento

Le recomendamos leer detenidamente esta Política de Privacidad. Esta Política de Privacidad establece un acuerdo entre usted y Highmark Health al utilizar cualquiera de

---

[1] Highmark Health incluye las subsidiarias y afiliadas de propiedad total que conforman la empresa Highmark Health, incluyendo, entre otros, Highmark Inc., Allegheny Health Network, HM Health Solutions d/b/a enGen, HM Home and Community Services d/b/a Helion y otras empresas afiliadas como HM Insurance Group y United Concordia Companies Inc. Las referencias a "nosotros", "nos" y "nuestro" en esta Política de Privacidad se refieren a Highmark Health.

nuestros servicios en línea. Estos servicios incluyen nuestros sitios web corporativos, aplicaciones móviles, portales para miembros y pacientes, y otros recursos digitales o en línea, propiedad de Highmark Health o gestionados por esta. Algunos de nuestros servicios en línea pueden tener términos de uso adicionales o independientes que también se aplicarán. Le rogamos que revise dichos términos de uso.

El uso que usted hace de nuestros servicios en línea confirma:

- Usted reconoce y acepta las condiciones contenidas en esta Política de Privacidad y en cualquier término de uso adicional, y
- Su consentimiento expreso para recopilar, usar y divulgar su información de conformidad con la legislación aplicable.

Tenga en cuenta que nuestras prácticas de privacidad están sujetas a las leyes de los lugares donde operamos. Es posible que consulte términos específicos de cada región que se aplican únicamente a los clientes ubicados en dichas regiones.

Sección 1. Información que Recopilamos

Recopilamos información personal sobre usted de diversas maneras. La información personal se refiere a información que permite identificarle individualmente, como su nombre, dirección de correo electrónico e información demográfica. Utilizamos diversas herramientas, componentes y funciones (como se describe a continuación) para recopilar esta información y llevar a cabo nuestras operaciones comerciales. Esto incluye comprender a nuestros usuarios, mantener y mejorar nuestros servicios en línea y personalizar su experiencia de usuario. La mayor parte de la información que recopilamos, utilizamos y divulgamos a través de nuestros servicios en línea es información de salud protegida (PHI).

La forma en que usted interactúa con nuestro servicio en línea determinará el tipo y la cantidad de información personal que recopilamos. Para la navegación general por el sitio web, recopilamos información básica como:

- Tipos de navegador
- Direcciones IP
- Modelos de hardware del dispositivo
- URL de referencia
- Información de registro del servidor (como tiempo de sesión, flujos de clics e informes de fallos)

Para otras funciones, como el uso de un portal seguro, es posible que necesitemos verificar su identidad mediante un proceso de inicio de sesión y recopilar la información personal necesaria para responder a la solicitud de servicio.

A continuación, encontrará más detalles sobre la información personal que recopilamos, utilizamos y divulgamos para nuestros fines comerciales.

Formularios en Línea

En nuestros sitios web encontrará formularios de consulta en línea para preguntas sobre su cuenta o para obtener más información sobre nuestros productos y servicios. La información personal que recopilamos en estos formularios puede incluir su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y los detalles de su consulta. Al enviar su información personal, nos otorga el derecho de transmitirla, monitorearla, recuperarla, almacenarla y usarla para el funcionamiento del sitio web. Podemos usar dicha información para revisar y responder a su solicitud o recurrir a proveedores de servicios contratados para que lo hagan en nuestro nombre.

Portales Seguros

Cuando accedes a nuestros portales seguros, recopilamos cierta información personal, como tu nombre de usuario y contraseña, dirección IP, historial de clics y datos de sesión relacionados. Las comunicaciones enviadas a través de estos portales también pueden registrarse en los registros de transacciones. Estos registros ayudan a supervisar el contenido, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, y la funcionalidad de los servicios. También podemos utilizar la información recopilada a través de los portales seguros, como se indica en la Sección 2 a continuación.

Chat Interactivo

Podemos ofrecerle tecnología de chat interactivo para ayudarle. Esta tecnología recopila información personal como nombre, fecha de nacimiento, dirección y número de cuenta para verificar su identidad o proporcionarle información personalizada. También puede capturar información relacionada con la sesión, como registros web, para documentar la interacción. Además de esta Política de Privacidad, pueden aplicarse términos de uso adicionales a las funciones de chat interactivo. Le recomendamos que lea dichos términos.

Inicio de Sesión Biométrico

Tu dispositivo móvil te permite usar huella digital, reconocimiento facial o tecnología biométrica similar para iniciar sesión en nuestro servicio en línea. Cuando esta opción está activada, nuestros servicios en línea pueden ver que la has seleccionado como preferencia y que tu dispositivo móvil te ha verificado, permitiéndote así el acceso. Al usar el inicio de sesión biométrico, no recopilamos ningún dato biométrico (por ejemplo, huellas digitales o imágenes faciales). El fabricante de tu dispositivo móvil gestiona y mantiene esa información (por ejemplo, Apple, Samsung).

Funcionalidad de Geolocalización

Podemos utilizar la función de servicios de ubicación de su dispositivo móvil para recopilar sus datos de geolocalización. Utilizamos estos datos para ayudarle a encontrar productos y servicios locales y para proporcionarle contenido relevante basado en su ubicación.

Dispositivo Móvil

Recopilamos cierta información personal cuando se ejecuta en un dispositivo móvil. Por ejemplo, si descarga una de nuestras aplicaciones móviles, recopilamos información sobre el tipo de dispositivo, su software/sistema operativo y el identificador del dispositivo. Utilizamos esta información para evaluar nuestra base de usuarios en general y para mejorar nuestras capacidades de soporte técnico.

Cookies

Una cookie es un pequeño archivo de texto que se almacena en un ordenador u otro dispositivo conectado a internet cuando accede a un recurso digital. Las cookies pueden recopilar información del usuario, como:

- Dirección IP
- Tipo de navegador y sistema operative
- Fecha y hora de la interacción digital
- Información de la sesión, como los tiempos de respuesta de las páginas, el historial de búsqueda, las preferencias guardadas y la información de la contraseña (si el usuario elige que el sitio web recuerde esta información)
- Session information, such as page response times, your search history, saved preferences and password information (if you elect to have a website remember this information)
- Información sobre la URL de referencia y el flujo de clics hacia, a través y desde nuestros servicios en línea

Nuestros servicios en línea utilizan cookies propias (que nosotros mismos creamos) para dar soporte a nuestros recursos digitales, monitorizar su rendimiento, mejorar su experiencia y obtener información sobre nuestra base de usuarios. Podemos utilizar la información que obtenemos de las cookies propias para ofrecer a clientes y potenciales clientes contenido personalizado y mejorar nuestros servicios.

También utilizamos cookies de terceros (que no creamos nosotros), según lo permite la legislación aplicable, para evaluar nuestra base de usuarios, comprender su recorrido digital desde fuentes externas hasta nuestros servicios en línea y mejorar nuestra oferta en el mercado. Si se utilizan cookies de terceros para mostrar anuncios relevantes de su interés, puede revisar y gestionar las cookies publicitarias de terceros correspondientes a través de los siguientes enlaces proporcionados por la Network Advertising Initiative (http://optout.networkadvertising.org/?c=1) y la Digital Advertising Alliance (http://optout.aboutads.info/?c=2&lang=EN).

Las cookies que utilizamos en nuestros servicios en línea incluyen los siguientes tipos:

- Estrictamente necesarias: cookies esenciales para el correcto funcionamiento de un sitio web, como la autenticación de usuarios.
- Funcionales: cookies que mejoran la experiencia de navegación y la personalización.
- De rendimiento/análisis: cookies que nos ayudan a evaluar nuestros recursos digitales, comprender los patrones de uso y detectar errores.

Puedes modificar la configuración de la mayoría de los navegadores de internet para intentar bloquear las cookies (por ejemplo, seleccionando la opción "No rastrear" o el control global de privacidad). Ten en cuenta que bloquear las cookies podría impedir que ciertos servicios o funciones en línea funcionen correctamente. No nos hacemos responsables ni garantizamos el éxito de los mecanismos o programas de exclusión voluntaria de terceros. Ten en cuenta que si eliminas las cookies o actualizas tu navegador después de optar por no participar, tendrás que volver a optar por no participar para reafirmar tus preferencias.

Widgets de Terceros

Es posible que vea widgets de terceros (por ejemplo, Twitter, LinkedIn) en nuestros servicios en línea. Estos widgets (iconos) son propiedad de terceros y están bajo su control, no por nosotros. Estos widgets se incluyen únicamente para su comodidad y no reflejan ninguna afiliación ni respaldo por parte del tercero. Si hace clic en un widget, será redirigido a la página principal de ese tercero. Cualquier actividad de recopilación, uso y divulgación de datos estará sujeta a las normas de privacidad de ese tercero (y no a esta Política de Privacidad). Por ejemplo: mantenemos una página de LinkedIn, pero no tenemos control sobre cómo LinkedIn, como tercero, recopila, usa o divulga información sobre usted cuando visita la plataforma de LinkedIn.

Cuando usted hace clic en un widget de terceros y abandona nuestro sitio, no ofrecemos garantías ni nos hacemos responsables de las plataformas o componentes de terceros, su contenido, la gestión de datos o la seguridad. Le recomendamos que revise las políticas de privacidad de los terceros correspondientes.

Redireccionamiento de Hipervínculos y Contenido Multimedia de Terceros Incrustado

Nuestros servicios en línea pueden contener enlaces de redireccionamiento o contenido multimedia de terceros incrustado. Un ejemplo son los vídeos de YouTube, que pueden ser imágenes que redirigen a YouTube al hacer clic. Otro ejemplo es un archivo incrustado que se reproducirá en nuestras páginas web al hacer clic. No gestionamos ni configuramos este contenido de terceros. No controlamos ningún código que pueda estar vinculado a este contenido por el proveedor de contenido multimedia ni la recopilación de datos que pudiera producirse como resultado de dicho código. Al consultar este contenido en nuestros servicios en línea, usted reconoce, acepta y consiente expresamente cualquier recopilación, uso y divulgación de datos asociada que pueda producirse entre nosotros y el proveedor de contenido multimedia.

Sección 2. Uso, Acceso y Divulgación de esta Información

Utilizamos la información que obtenemos a través de nuestros servicios en línea para los fines establecidos en la Sección 1 anterior. Cualquier uso adicional puede incluir:

- Proporcionar actualizaciones sobre productos, programas y servicios, avisos de eventos, detalles sobre nuevas ofertas y anuncios de interés.
- Actualizar y mantener su información.
- Monitorear el valor de nuestros servicios y funciones en línea.
- Garantizar que nuestros recursos digitales funcionen correctamente y cumplan con sus expectativas.
- Ayudarnos a verificar su identidad como usuario autorizado e individuo único.
- Evaluar su experiencia individual en nuestras plataformas digitales.
- Ayudarnos a evaluar y mejorar nuestros productos, programas, servicios y ofertas digitales.
- Llevar a cabo nuestras actividades de marketing, publicidad y otras actividades comerciales.

También podemos usar su información personal para informarle sobre productos, programas y servicios adicionales ofrecidos por nuestro grupo de empresas o nuestros socios comerciales. Puede darse de baja de ciertos canales o programas de comunicación en cualquier momento; solo siga las instrucciones para darse de baja que se incluyen en dichas comunicaciones.

Divulgación a Proveedores de Servicios

Podemos divulgar su información personal recopilada a través de nuestros servicios en línea a proveedores de servicios con los que contratamos para respaldar nuestras funciones. Por ejemplo, un proveedor de servicios puede tener acceso a su información para enviarle una encuesta o un boletín informativo. Nuestros proveedores de servicios están obligados por contrato a seguir estrictas normas de privacidad y seguridad de datos y a tratar su información personal con la debida diligencia.

Enlaces a Sitios Web Externos

Entre los terceros se incluyen empresas no afiliadas cuyas plataformas o componentes podemos utilizar o presentar a nuestros usuarios. No controlamos sus actividades de recopilación y uso de datos, y estas no se rigen por esta Política de Privacidad (como los widgets de terceros mencionados anteriormente). Por ejemplo, podemos utilizar un proveedor externo para alojar ciertos vídeos informativos. Al hacer clic en el enlace del vídeo, se le redirige desde nuestro sitio web a la plataforma del proveedor. Las actividades de recopilación y uso de datos de dicho proveedor controlarán su interacción con ese sitio web y contenido de terceros.

Los terceros también pueden referirse a otros tipos de entidades u organismos con los que no tenemos una relación contractual o comercial, pero con los que compartimos datos según lo permita o exija la ley (por ejemplo, agencias de supervisión gubernamental). Generalmente no divulgamos la información personal recopilada a través de nuestros servicios en línea a

terceros, excepto según lo establecido en esta Política de Privacidad, o según lo permita o exija la ley. En ocasiones, la información personal puede divulgarse a un tercero si:

- Existe una necesidad legal específica,
- Es necesario completar una transacción solicitada por usted o
- Es necesario para brindarle un servicio o beneficio.

Divulgación Para Cumplir con la Ley, Responder a Solicitudes Legales, Prevenir Daños y Proteger Nuestros Derechos

Podemos divulgar su información personal a tribunales, fuerzas del orden, agencias de supervisión gubernamental y otros organismos reguladores según lo permita o exija la ley aplicable, o si dicha divulgación es razonablemente necesaria para:

- Cumplir con las obligaciones legales.
- Cumplir con los procesos legales y responder a las reclamaciones presentadas en nuestra contra.
- Responder a solicitudes verificadas de investigación penal o de presunta o sospechada actividad ilegal, o cualquier otra actividad que pueda exponernos a nosotros o a cualquiera de nuestros usuarios a responsabilidad legal.
- Hacer cumplir y administrar esta Política de privacidad o cualquier término de uso aplicable.
- Proteger los derechos de Highmark Health, sus empleados, clientes, socios comerciales o el público.

Sección 3. Otras Leyes Relevantes de Protección de Datos y del Consumidor

Ley de Protección de la Privacidad Infantil en Internet (COPPA)

Nuestros servicios en línea generalmente no están dirigidos a menores de 13 años ni están disponibles para ellos. Por lo general, no intentamos recopilar, usar ni divulgar información de menores de 13 años, a menos que la ley aplicable lo permita o lo exija.

Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR)

Algunas de nuestras entidades o líneas de productos pueden estar sujetas a ciertas obligaciones establecidas por el RGPD. Para dichas entidades o líneas de productos, se mostrará un aviso que cumpla con los requisitos del RGPD en sus sitios web públicos.

Leyes Estatales de Privacidad del Consumidor

Algunas de nuestras entidades pueden estar sujetas a ciertas obligaciones establecidas por las leyes estatales de privacidad del consumidor, como las de California y Colorado. Estas leyes exigen la publicación de un aviso al consumidor sobre las actividades de recopilación, uso y divulgación de datos. Para nuestras entidades que puedan estar sujetas a estos requisitos, los avisos correspondientes a dichas leyes estatales se mostrarán en sus sitios web públicos.

Sección 4. Cambios en esta Política de Privacidad Digital y Preguntas

Nos reservamos el derecho de cambiar, modificar o actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento y por cualquier motivo. Publicaremos dichos cambios, modificaciones o actualizaciones en nuestros servicios en línea de inmediato. Le recomendamos revisar esta Política de Privacidad periódicamente para mantenerse informado sobre cualquier cambio. Recuerde que el uso continuado de nuestros servicios en línea confirma i) su reconocimiento y aceptación de las condiciones contenidas en esta Política de Privacidad, y ii) su consentimiento expreso para recopilar, usar y divulgar su información de conformidad con la legislación aplicable.

Preguntas

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de Privacidad, contáctenos enviando un correo electrónico a "HighmarkHealthPrivacy@highmarkhealth.org" o llamando al 1-866-228-9424.

(© 2014 Highmark Health — última revisión: enero de 2025)