

Clover Health

Aviso de Prácticas de Privacidad

Este aviso describe cómo puede utilizarse y divulgarse su información médica y cómo usted puede tener acceso a esta información. Revíselo detenidamente.

Información que cubre este aviso

La “información médica”, también conocida como información de salud protegida, es la información que le identifica y que fue creada o recibida por un proveedor de atención médica o un plan de salud. Esta información está relacionada con su salud o condición física o mental y puede referirse a los servicios de atención médica que recibe o a los pagos del plan de salud para estos servicios. La información médica incluye información de identificación personal, como su nombre, dirección, número de teléfono, número de beneficiario de Medicare e información financiera.

La información médica se distingue de la información que recopilamos en línea, pero no se vincula con su información médica. Protegemos esa información según nuestra Declaración de privacidad en línea [<https://www.cloverhealth.com/en/privacy-policy>] y las leyes federales y estatales de privacidad que se aplican a la información personal no médica.

Razones para usar o divulgar su información médica

Usamos y divulgamos su información médica para realizar actividades relacionadas con su tratamiento médico, incluida la salud preventiva, la administración de enfermedades, la administración de casos, la coordinación de la atención, el pago de los servicios cubiertos que le brindan los proveedores de atención médica y para nuestras actividades de operaciones de atención médica. Por ejemplo, con respecto a lo siguiente:

Actividades relacionadas con su tratamiento médico: es posible que divulguemos su

información médica a un médico, hospital, farmacia, dentista u otro proveedor de atención médica que le brinde atención, para complementar sus propios registros, enviar información para la seguridad del paciente u otras razones relacionadas con el tratamiento.

Actividades de pago: es posible que usemos o divulguemos su información médica para adjudicar reclamos para pagos, cobrar y procesar los pagos de las primas de su plan de salud, realizar revisiones de utilización y de necesidad médica, coordinar la atención, determinar la elegibilidad, determinar el cumplimiento del formulario, calcular los montos de costo compartido y responder las reclamaciones, apelaciones y solicitudes de revisión externa.

Actividades de operaciones de atención médica: es posible que usemos o divulguemos su información médica mientras dirigimos nuestro servicio de salud. Las actividades de operaciones incluyen: la evaluación y la mejoría de la calidad; la medición del rendimiento y evaluación de los resultados; la administración de la utilización; la investigación de los servicios de salud; la revisión de la competencia de los profesionales de la salud; la administración de reaseguro y de limitación de pérdidas; la suscripción y calificación; la detección e investigación de fraude; la administración de programas farmacéuticos y los pagos; la transferencia de políticas o contratos de un plan de salud a otro; la facilitación de la venta, transferencia, fusión o consolidación de nuestro negocio con otra entidad; la administración de los sistemas de información y datos; la recopilación de datos de programas de CMS como Blue Button; y servicios al cliente. En algunos casos,

usamos su información médica en algoritmos de aprendizaje automático y análisis de datos para respaldar estas actividades.

Las actividades de operaciones de atención médica también incluyen las actividades de suscripción, pero no usamos ningún resultado de pruebas genéticas ni hacemos preguntas respecto a sus antecedentes familiares en nuestras actividades de suscripción.

Otras razones para la divulgación

Es posible que divulguemos su información médica para respaldar lo siguiente:

Su atención médica: a su familia o amigos, si no puede comunicarse, por ejemplo, en caso de emergencia, o a cualquier persona que usted identifique en, por ejemplo, un formulario de “nombramiento de un representante”, si la información es directamente relevante al involucramiento de esa persona en su atención médica o el pago por esa atención.

Investigación: a los investigadores; siempre que se tomen medidas para proteger su privacidad.

Socios comerciales: a entidades que nos proveen servicios y que nos aseguran que protegerán su información médica.

Supervisión reglamentaria: a organismos gubernamentales para el cumplimiento de la ley y para actividades de supervisión de la salud.

Compensación por accidentes y enfermedades laborales: para cumplir nuestras obligaciones según una ley o contrato de compensación por accidentes y enfermedades laborales.

Cumplimiento de la ley: a miembros de las fuerzas de seguridad del gobierno y como se requiera por ley.

Procedimientos legales: en respuesta a una orden de la corte u orden administrativa, citación, solicitud de descubrimiento y otros procesos legales.

Bienestar público: a las autoridades apropiadas cuando haya casos de abuso, negligencia o violencia doméstica, o para evitar una amenaza grave e inminente a su salud o su seguridad, o la salud o seguridad de otros.

Personas fallecidas: a un médico forense o un examinador médico con el fin de identificar a una persona fallecida, determinar la causa de muerte o según lo autorice la ley; y a directores de funerarias según sea necesario para que lleven a cabo sus tareas.

Procuración de órganos: para responder a los grupos de donación de órganos con la finalidad de facilitar la donación y los trasplantes.

Razones que no se describen en este aviso

No utilizaremos ni divulgaremos su información médica por razones que no se describan en este aviso, a menos que recibamos su autorización por escrito. (Consulte “Formulario de autorización para compartir información del miembro” [www.cloverhealth.com/aor]). Por ejemplo, obtendremos su autorización antes de utilizar o divulgar su información médica para fines de comercialización, antes de divulgar información sobre psicoterapia, o antes de vender su información médica (que no sea en relación con la venta o transferencia de nuestro negocio).

Si nos ha brindado la autorización, puede revocarla por escrito en cualquier momento, aunque la revocación no aplicará para las acciones que ya se llevaron a cabo en conformidad con su autorización. Si tiene preguntas con respecto a las autorizaciones, llame al número de llamada gratuita de Servicios para los miembros que aparece en su tarjeta de identificación.

Sus derechos legales

Usted tiene el derecho a solicitar lo siguiente:

Acceso: a una copia de registros médicos y otros registros utilizados al realizar la inscripción, el pago, la adjudicación de reclamaciones, la administración de casos, la administración médica y otras decisiones (“conjunto de registros designados”). Podemos pedirle que realice su solicitud por escrito e intentaremos proporcionarle estos registros en forma y formato electrónicos que sean fácilmente producibles o, de lo contrario, se los proporcionaremos en una copia física legible. En algunos casos, es posible que rechacemos su solicitud, o que le cobremos una tarifa razonable en base al costo.

Decisión adversa de suscripción: para obtener una razón para la denegación o decisión adversa de suscripción si rechazamos su solicitud de seguro.

Enmienda: para que la información de su conjunto de registros designados pueda corregirse o enmendarse. Podemos pedirle que realice su solicitud por escrito y que brinde un motivo para su solicitud. Es posible que rechazemos la solicitud si no creamos la información, si no mantenemos la información o si la información es correcta y está completa. Si rechazamos su solicitud, le brindaremos una explicación de la denegación por escrito.

Restricciones: para restricciones en la forma en la que utilizamos o divulgamos su información médica en nuestro tratamiento, pago y actividades de operaciones de atención médica. Consideraremos estas solicitudes, pero es posible que no las aceptemos. También puede solicitar la eliminación de una restricción presentada anteriormente.

Elegir no recibir comunicaciones: para que no le enviemos recordatorios de citas, información acerca de alternativas de tratamientos u otros beneficios o servicios relacionados con la salud.

Informe de divulgaciones: para una lista de determinadas divulgaciones que hemos realizado sobre usted por motivos que no son de tratamiento, pago u operaciones de atención médica y otras actividades determinadas. Podemos pedirle que realice su solicitud por escrito y podemos cobrarle una tarifa razonable en base al costo si realiza más de una de estas solicitudes en un período de 12 meses.

Comunicaciones alternativas: para que las comunicaciones confidenciales con usted se lleven a cabo de forma diferente o en un lugar diferente para evitar una situación que ponga en riesgo su vida. Nos adaptaremos a su solicitud siempre que sea razonable.

Aviso: para recibir una copia escrita de este aviso de prácticas de privacidad.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, llame al número de llamada gratuita de Servicios para los miembros que aparece en su tarjeta de identificación.

En lo que respecta al ejercicio de cualquiera de estos derechos, es posible que tenga la opción de solicitar que la información médica/información de salud protegida por HIPAA se intercambie con aplicaciones y servicios de terceros que usted designe (por ejemplo, un servicio de un tercero que utiliza una interfaz de programación de aplicaciones). Antes de intercambiar su información de esta forma, primero le solicitaremos su consentimiento autenticado. El consentimiento se encargará de:

- Identificar la entidad con la que nos autoriza a que intercambiamos información personal;
- Identificar la aplicación o el servicio de un tercero con el que intercambiaríamos su información personal;
- Identificar los tipos de información que se intercambiarían con la otra entidad o aplicación o servicio de un tercero;
- Incluir un enlace a las políticas de privacidad aplicables de la entidad.

Este consentimiento también le solicitará que acepte la responsabilidad exclusiva por la utilización de su información médica por parte de los servicios de terceros, ya que no avalamos ni tenemos control sobre cómo estas organizaciones manejarán su información médica una vez que se la hayamos divulgado.

Filtraciones. También tiene derecho a recibir un aviso en caso de que se haya producido una filtración de su información privada no asegurada debido al uso o la divulgación indebida. Le notificaremos de manera oportuna, en conformidad con las leyes aplicables, si ocurriera este tipo de filtración.

Retención de su información médica

Guardamos su información médica y la tenemos a su disposición por un período de hasta 10 años (o más, si lo requiere la ley). Su información puede continuar siendo utilizada para los fines que se describen en este aviso cuando su membresía haya finalizado o usted ya no obtenga su cobertura con nosotros. Después de que el período de retención legal requerido finaliza, destruimos la información siguiendo procedimientos estrictos para mantener la confidencialidad. Puede enviar una solicitud para borrar su información especificada, como datos de Blue Button, en conformidad con las leyes o políticas aplicables.

Quejas

Apoyamos su derecho a proteger la privacidad de su información médica. Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, envíe su inquietud a nuestro Equipo de privacidad a privacy@cloverhealth.com, 1-888-778-1478 (TTY 711) o a la dirección a continuación:

Clover Health
Attn: HIPAA Privacy Team
P.O. Box 471
Jersey City NJ 07303

También puede presentar una queja a la Oficina de Derechos Civiles de la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos enviando una carta a:

Centralized Case Management Operations
U.S. Department of Health and Human
Services
200 Independence Avenue, S.W.
Room 509F HHH Bldg.
Washington, D.C. 20201

También puede llamar a la línea directa de la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o visitar <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>. No habrá ningún tipo de represalia si nos envía una queja a nosotros o a HHS.

Modificaciones a este aviso de prácticas de privacidad

Este aviso entró en vigencia el 21 de noviembre de 2019. Podemos modificar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso en cualquier momento, en conformidad con lo permitido por la ley, y aplicar estos cambios a la información personal creada o recibida antes o después de la modificación.

Modificaremos este aviso y enviaremos el aviso revisado a los suscriptores de nuestro plan cuando realicemos cambios significativos en nuestras prácticas de privacidad.