

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE COVERED CALIFORNIA

*Su información. Sus derechos. Nuestra responsabilidad.*

Fecha de vigencia: 1 de junio de 2015

## SU PRIVACIDAD ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

En Covered California, nuestra filosofía es "los consumidores primero". Cada decisión que tomamos se basa en ese principio fundamental, incluyendo cómo recopilamos, mantenemos y utilizamos su información personal. Queremos que usted se inscriba con confianza y a que este informado y empoderado con respecto a su privacidad personal.

### En pocas palabras:

- No recopilaremos información personal de usted sin su conocimiento o consentimiento;
- No revelaremos a sabiendas su información personal a terceros, excepto lo estipulado en esta política de privacidad;
- Nosotros le permitiremos inspeccionar y corregir sus datos personales; y
- Tomaremos cualquier y todas las medidas razonables para proteger la seguridad de cualquier información personal que usted proporcione.
- Le avisaremos si en cualquier momento sospechamos que ha sido comprometida la privacidad de cualquier información personal que usted proporcione.

El resto de esta política de privacidad describe nuestras prácticas de manejo de información personal en mayor detalle.

1. [Aplicación](#)
2. [Consentimiento](#)
3. [La información personal que recopilamos](#)
4. [Cómo utilizamos su información personal](#)
5. [Las entidades/personas con quienes compartimos su información personal](#)
6. [Cómo protegemos su información personal](#)
7. [Sus opciones sobre sus derechos de privacidad](#)
8. [Cuánto tiempo guardamos su información personal](#)
9. [Los cambios en nuestra política de privacidad](#)
10. [Información de contacto de la Oficina de Privacidad](#)

## Aplicación

Esta política de privacidad en todo momento se aplicará a cualquier sitio web (nuestras páginas) que sea operado o mantenido por Covered California, incluyendo pero no limitado a [www.CoveredCA.com](http://www.CoveredCA.com), <https://v.calheers.ca.gov>, [www.hbex.ca.gov](http://www.hbex.ca.gov) y [www.healthexchange.ca.gov](http://www.healthexchange.ca.gov). Nuestra política de privacidad se ha incorporado en los Términos de Uso de Covered California, que representa un acuerdo legal entre Covered California y aquellos que utilizan nuestros sitios web o cualquier servicio proporcionado a través de nuestras páginas. Por favor lea esta política de privacidad detenidamente.

[Atrás](#)

## CONSENTIMIENTO

Al enviarnos información personal o mediante el uso de nuestros sitios web, usted acepta que podemos recoger, usar y divulgar dicha información personal conforme a esta política de privacidad o como permitido o requerido por la ley. Si usted no está de acuerdo con estos términos, favor de no proporcionar su información personal.

[Atrás](#)

## LA INFORMACIÓN PERSONAL QUE RECOPIAMOS

Para cumplir con los requisitos bajo las leyes federales y estatales de California, Covered California esta requerida a recopilar información personal identificable e información personal recopilada electrónicamente.

- Bajo la Ley de Prácticas de Información de California y regulación de privacidad bajo la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA por sus siglas en inglés), "Información Personal" o "Información Personal Identificable" (PII por sus siglas en inglés) consiste en información sobre un individuo que identifica o describe ese individuo, tales como nombre, número de seguro social, descripción física, número de teléfono o dirección de casa, escolaridad, asuntos financieros o historial médico o de empleo. Bajo ciertas circunstancias, la PII puede también consistir en información no identificable cuando se combina con otras informaciones que colectivamente pueden utilizarse para distinguir o rastrear la identidad de un individuo.

El tipo de información personal identificable que obtenemos de usted incluye cualquier información que usted proporciona en su solicitud para un seguro de salud, incluyendo su información de contacto, número de seguro social, información demográfica, de salud o financiera y estatus migratorio.

- Bajo el Código Gubernamental de California, "Información Personal Recopilada Electrónicamente" (ECPI por sus siglas en inglés) consiste en cualquier información personal identificable mantenida por una agencia estatal que

identifica o describe un usuario individual o cualquier otra información que revela cualquier ubicación de red o identidad. ECPI *no* incluye ninguna información electrónica o en papel que proporcione a Covered California manualmente, tales como la PII que usted proporciona conjuntamente con su solicitud para cobertura de salud.

Covered California puede recopilar ECPI sobre usted de otras agencias federales o estatales o algún plan de salud calificado en el cual usted está inscrito. La ECPI puede incluir información sobre sus ingresos reportados, al igual que información relacionada con su estado actual de inscripción de salud. Además, Covered California puede recolectar ECPI relacionado con el uso de sus sitios web para proporcionar a los consumidores una experiencia más personalizada en línea. La ECPI recopilada por Covered California estará en todo momento exenta de la Ley de Registros Públicos de California.

[Atrás](#)

## **CÓMO UTILIZAMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL**

Covered California limita estrictamente la información personal que recolecta a los datos que son necesarios para cumplir con las funciones requeridas de Covered California bajo la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio y la ley aplicable del estado de California. A consecuencia, la información personal que usted proporcione a través de nuestros sitios web puede utilizarse *únicamente* en las siguientes formas:

- **Determinar su elegibilidad para la cobertura de salud.**

Covered California puede intercambiar su información personal con otras agencias de gobierno para determinar su elegibilidad para asistencia para pagar las cuotas mensuales u otros programas de seguros económicos.

*Por ejemplo: Podemos compartir su información personal con el IRS para determinar su elegibilidad para la ayuda para pagar las cuotas mensuales o con el Departamento de Servicios de Salud de California para determinar su elegibilidad para Medi-Cal.*

- **Para facilitar su inscripción inicial en la cobertura de salud.**

Si actualmente no tiene cobertura, Covered California puede utilizar su información personal con el propósito de inscribirlo con otras agencias de gobierno o nuestros representantes certificados de inscripción en un plan de salud o de Medi-Cal. Representantes de inscripción de Covered California están requeridos a someterse a verificación de antecedentes y comprobación de huella digital y reciben adiestramiento especializado para asegurar que su información personal sea confidencial.

*Por ejemplo: podemos compartir información personal que proporcione con un navegador, agente de seguros o un consejero de inscripción certificados para ayudarle con su solicitud para un seguro de salud.*

- **Administrar su inscripción en la cobertura de salud**

Si ya se ha inscrito a través de Covered California, podemos intercambiar y compartir su información personal con nuestros contratistas o representantes de inscripción certificados para mantener o administrar su inscripción en un seguro de salud.

*Por ejemplo: Podemos compartir su información personal con un contratista que ayude a desarrollar y mantener nuestros sistemas de información o con su plan de salud para asegurar que su inscripción continúe.*

- **Cumplir con la ley federal o estatal.**

Podemos compartir su información personal cuando es necesario para cumplir con las leyes federales o estatales.

*Por ejemplo: Covered California puede compartir su información personal con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, el cual supervisa a Covered California para garantizar el cumplimiento de las leyes federales de privacidad. Covered California también puede compartir su información personal en respuesta a una orden o cita judicial; Sin embargo, en todo momento recibirá aviso previo y por escrito, según es requerido por la ley estatal de California.*

- **Realizar otras funciones requeridas del intercambio.**

La Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio requiere que Covered California cumpla con funciones específicas del Intercambio, que incluyen actividades educativas y de alcance comunitario y permite a los consumidores solicitar un plan de salud y créditos tributarios a través de una única solicitud. Para permitir que Covered California cumpla estas funciones, podemos utilizar su información personal para contactarlo directamente o a través de un representante certificado con el fin de solicitar sus comentarios y recomendaciones con respecto a estos servicios. Covered California también puede compartir su información con otras agencias de gobierno o entidades cuando sea necesario para cumplir con alguna función mínima requerida del Intercambio.

*Por ejemplo: Podemos compartir su información personal con un representante certificado con el fin de administrar una encuesta sobre su estado de inscripción de salud y su satisfacción con los servicios de Covered California.*

*Otro ejemplo: También podemos compartir su información personal con otras agencias cuando sea necesario para ayudarnos a establecer tarifas para los planes de salud calificados que participan en el Intercambio.*

[Atrás](#)

## LAS ENTIDADES CON LAS QUE COMPARTIMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL

Covered California sólo compartirá su información personal con agencias gubernamentales, planes de salud calificados o contratistas que ayudan a cumplir con alguna función requerida del Intercambio.

- *Por ejemplo: Compartimos la información que usted proporcione acerca de los ingresos del hogar con el IRS para determinar si usted califica para créditos fiscales para reducir el costo de su seguro de salud. Dependiendo de sus ingresos, podemos compartir la información que usted proporcione con el Departamento de Servicios de Salud de California para permitirle inscribirse en Medi-Cal.*
- *Otro ejemplo: Una vez completada su solicitud, transmitiremos la información que usted proporciona al plan de salud que usted elija. Si su solicitud está incompleta, podemos también proporcionar su información de contacto a un representante certificado para darle seguimiento y proporcionarle asistencia, o con fines de alcance comunitario y comentarios del consumidor.*

[Atrás](#)

## CÓMO PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL

Covered California se adhiere estrictamente a una amplia gama de privacidad federal y estatal y requerimientos de información relacionados a la seguridad que son necesarios bajo las regulaciones de privacidad de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio, el Instituto Nacional de Estándares y Guías Tecnológicas, la Acta de Portabilidad y Contabilidad de Seguro de Salud (HIPAA por sus siglas en inglés) y la Ley de Prácticas de Información de California.

### Las protecciones de seguridad de información y privacidad

Para asegurar que cualquier información personal que usted proporcione se mantenga de manera segura, Covered California ha establecido e implementado fuertes controles técnicos, administrativos y físicos que basan en estos requisitos legales de privacidad relacionados con la seguridad para asegurarse de que:

- se conserve la confidencialidad, integridad y disponibilidad de cualquier información personal creada, recopilada, usada o divulgada por o a Covered California;
- su información personal sólo sea utilizada por o revelada a las personas autorizadas a recibirla o verla;
- cualquier información de impuestos que usted proporcione se mantenga confidencial, en conformidad con el Código de Rentas Internas;

- su información personal esté protegida contra cualquier amenaza razonable que pueda anticiparse o riesgos a la confidencialidad, integridad o disponibilidad;
- su información personal esté protegida contra cualquier uso o divulgación de información que no son permitidos o requeridos por la ley;
- cualquier información personal que usted proporcione sea destruida o desechada de manera apropiada y razonable y en conformidad con los programas de retención; y
- su información personal esté completa, exacta y actualizada en la medida necesaria para sus propósitos y no se altere o destruya de manera no autorizada.

Según estos controles de seguridad, Covered California utiliza programas de encriptación avanzada y cualquier información personal que usted proporcione se almacena en un lugar seguro. El personal y los representantes terceros de Covered California continuamente reciben adiestramientos de privacidad e información de seguridad, y acceso a su información personal está limitado a aquellos cuyo trabajo lo requiere. Finalmente, cualquier información personal que usted proporcione es destruida según los calendarios de retención de registros de Covered California. Covered California continuamente monitorea, evalúa y actualiza estos controles relacionados con la seguridad para asegurar su eficacia y privacidad.

#### Aplicación a entidades fuera del Intercambio (Covered California)

En caso de que Covered California esté obligada a revelar su información personal a otra agencia de gobierno, un plan de salud calificado o cualquier otra entidad fuera del Intercambio con el fin de cumplir con alguna función requerida, primero requerimos que tal organización entre en un contrato jurídicamente vinculante en que estén de acuerdo con atenerse a los mismos controles estrictos de seguridad y privacidad desarrollados e implementados por Covered California.

Covered California también supervisa el rendimiento de estos acuerdos y puede rescindir su contrato con dicha entidad fuera del Intercambio si la entidad no cumple con los requisitos.

#### Notificación de potencial violación de privacidad

Los empleados de Covered California y entidades fuera del Intercambio están obligadas a dirigirse inmediatamente a la Oficina de Privacidad si sospechan que la confidencialidad de su información personal ha sido comprometida. Tras la notificación, la Oficina de Privacidad de Covered California inmediatamente investigará y adoptará las medidas correctivas necesarias para garantizar la seguridad continua de su información personal.

En el improbable caso de que su información personal sea revelada a una persona no autorizada, Covered California le notificará directamente, de acuerdo con las leyes estatales de California que apliquen.

[Atrás](#)

## **SUS DERECHOS SOBRE DECISIONES DE PRIVACIDAD**

Bajo la ley estatal y federal, usted tiene ciertos derechos relacionados a la privacidad con respecto a los registros bajo nuestra custodia o control que contengan su información personal. Esta sección identifica estos derechos y explica cómo mejor los puede ejercer.

- **Acceder e inspeccionar sus registros.**

Usted tiene el derecho de acceder e inspeccionar cualquier registro que contenga su información personal en cualquier momento. Si quiere acceder e inspeccionar sus registros de Covered California, favor de [iniciar una sesión en su cuenta de Covered California](#) para acceso inmediato.

Si requiere asistencia, favor de comunicarse al Centro de Servicio de Covered California al (800) 300-0213 y un representante de servicio al cliente con mucho gusto le ayudará.

- **Modificar y actualizar sus registros.**

Usted tiene el derecho de solicitar una modificación o actualización de cualquiera de sus datos personales que Covered California pueda tener archivados en cualquier momento. Si desea modificar o actualizar su registro, favor de [iniciar una sesión en su cuenta de Covered California](#) para acceso inmediato o contacte el Centro de Servicio de Covered California al (800) 300-0213 para obtener asistencia.

Nota: para asegurarse de que usted sea capaz de modificar y actualizar su información personal de manera oportuna, le recomendamos que acceda a sus archivos mediante uno de estos dos métodos.

Si lo prefiere, también puede descargar y presentar una solicitud por a la Oficina de Privacidad de Covered California y su información personal se actualizará dentro de 30 días desde que se reciba. Si no podemos conceder su petición, le notificaremos dentro de 30 días y le proporcionaremos la información necesaria para que usted pueda solicitar una evaluación de la decisión que recibió.

- **Obtener un resumen de cualquier enmienda o disputas relacionadas a su información personal**

Usted tiene el derecho a obtener un resumen de modificaciones o actualizaciones hechas a su información personal sin importar si se hacen por usted directamente o por Covered California en respuesta a su solicitud o a la petición de otra parte. Si por cualquier motivo no podemos modificar o actualizar su información personal seguido a su petición, esa decisión se verá reflejada en el resumen.

Si desea solicitar un resumen de cualquier enmienda o disputa relacionada a su información personal, favor de descargar y enviar su solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad de Covered California.

- **Designar su método preferido de comunicación.**

Usted tiene el derecho de especificar cómo desea que Covered California se comunique con usted si es necesario, o para actualizar su método preferido de contacto en cualquier momento. Si desea hacerlo, favor de [iniciar una sesión en su cuenta de Covered California](#) y seleccione su método preferido de comunicación.

Si requiere asistencia, favor de comunicarse al Centro de Servicio de Covered California al (800) 300-0213 y un representante de servicio al cliente con mucho gusto le ayudará.

- **Autorizar la divulgación de su información personal a terceros.**

Usted tiene el derecho a autorizar la divulgación de su información personal a terceros. También tiene el derecho de solicitar la divulgación de información personal de otra persona siempre que pueda demostrar que tiene autoridad legal para hacerlo.

Si desea autorizar la publicación de información personal ya sea en su propio nombre o a nombre de otra persona, favor de descargar y presentar una copia del formulario de solicitud.

- **Presentar una queja si usted sospecha que sus derechos de privacidad han sido violados.**

Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados, favor de descargar y enviar una copia del Formulario de Queja de Privacidad de Covered California y revisaremos y responderemos a su queja lo más pronto posible.

Para quejas no relacionadas con nuestra política de privacidad, favor de descargar y presentar una copia de la forma estándar [Formulario de Queja de Covered California \(CCFR902\)](#).

Si lo prefiere, también puede presentar una queja por escrito con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles, enviándola a la



siguiente dirección: 200 independencia Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llame al 1-877-696-6775. En adición, usted puede presentar su queja en línea visitando [www.hhs.gov/ocr/privacidad/hipaa/quejas/](http://www.hhs.gov/ocr/privacidad/hipaa/quejas/).

Tenga en cuenta que *nunca* habrán represalias contra usted por presentar una queja relacionada con la privacidad y su decisión de presentar una queja sobre privacidad *nunca* afectará su elegibilidad para la cobertura de atención médica o servicios de Covered California.

[Atrás](#)

## **CUÁNTO TIEMPO GUARDAMOS SU INFORMACIÓN**

Bajo ley federal, Covered California está obligado a retener los registros relacionados con su elegibilidad o inscripción en un plan de seguro médico por un período de 10 años. Durante este tiempo, la confidencialidad de su información personal será en absoluto y será mantenida y protegida por los mismos programas de protección de privacidad y seguridad descritos anteriormente.

Por favor tenga en cuenta que este requisito de retención es aplicable independientemente de si continúa utilizando servicios de Covered California. Por consiguiente, Covered California no puede borrar la información de su cuenta antes de este período de diez años pero si puede desactivar su cuenta si lo solicita. Una vez que su cuenta esté desactivada, usted necesitará crear una cuenta nueva si desea reanudar el uso de los servicios de Covered California.

[Atrás](#)

## **CAMBIOS EN NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

De acuerdo con los [Términos de Uso de Covered California](#) de Covered California, esta política de privacidad puede ser actualizada y revisada de vez en cuando y cualquiera de dichas actualizaciones o revisiones serán automáticamente aplicables a cualquier información personal que usted ha proporcionado.

[Atrás](#)

## **COMUNÍQUESE CON LA OFICINA DE PRIVACIDAD**

Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a esta política de privacidad, favor de contactar la Oficina de Privacidad de Covered California mediante uno de los siguientes métodos:

**Por correo electrónico:**

[PrivacyOfficer@Covered.ca.gov](mailto:PrivacyOfficer@Covered.ca.gov)

**Por teléfono:**

(800) 889-3871

**Por correo postal:**

Privacy Officer  
1601 Exposition Blvd.  
Sacramento, CA 95815