

## Política de privacidad en línea de Highmark Health

En Highmark Health<sup>1</sup>, tomamos con mucha seriedad el tema de la privacidad. Queremos garantizar a los Usuarios de los sitios web, las aplicaciones móviles, las herramientas de los medios sociales y los portales de nuestra empresa para pacientes y miembros, así como otros recursos en línea y digitales (de forma colectiva, "Plataformas del consumidor") que la información recopilada o que se nos proporcione está segura y se mantiene bajo confidencialidad, de conformidad con las leyes estatales y federales correspondientes, las regulaciones y estándares corporativos. "Usuarios" se refiere a cualquier persona que visite, use o proporcione Información personal a través de una de nuestras Plataformas del consumidor. En esta política de privacidad en línea, cuando se hace referencia a "usted" o "su" significa los Usuarios individuales. "Información personal" se refiere a cualquier información de identificación personal sobre un Usuario, incluyendo entre otras cosas, el nombre, la fecha de nacimiento, la dirección, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico, el número de cuenta y la dirección IP (protocolo de Internet). Lea atentamente las siguientes páginas, las cuales describen el tipo de información que recopilamos, cómo usamos la información y nuestro compromiso con mantener la privacidad y la seguridad de la información.

Tenga en cuenta que Highmark Health no tiene el control sobre las actividades de recopilación, uso o divulgación de datos que pueden ocurrir en plataformas que son propiedad de Terceros no afiliados<sup>2</sup>; sin embargo, podemos recibir información del propietario de la plataforma acerca de los Usuarios que visitan nuestros recursos ubicados en su plataforma. Por ejemplo, Highmark Health mantiene una página de Facebook, pero no tenemos control sobre la forma en que Facebook recopila, usa o divulga la información que obtiene de los Usuarios cuando estos visitan la página de Highmark Health.

### I. Información recopilada

#### A. General

La forma en particular en la que usted utilice la Plataforma del consumidor de Highmark Health determinará si recopilamos o no Información personal suya y cuánta recopilamos. Para muchas funciones, no requerimos ninguna Información personal ni tampoco haremos preguntas acerca de usted. Sin embargo, para otras, debemos verificar su identidad mediante un proceso de inicio de sesión, o recopilar suficiente Información personal para proporcionar el servicio relacionado con esa función.

#### B. Mensajería segura y formularios de comentarios/consultas

Highmark Health invita a los Usuarios a comunicarse con nosotros a través de mensajería segura o formularios de comentarios/consultas relacionadas con las cuentas, las preguntas o las inquietudes de la Plataforma del consumidor o los productos o servicios de Highmark Health. Podemos divulgar Información personal a Proveedores de servicio contratados<sup>3</sup> para permitirles desempeñar el servicio o la función para la cual se les contrató. Highmark Health o sus Proveedores de servicios contratados utilizarán la información proporcionada a través de mensajes seguros y formularios de comentarios/consultas para revisar y responder las comunicaciones de los Usuarios.

Highmark Health estableció herramientas de comunicación en línea para los miembros y los pacientes se comuniquen con su plan de salud o médico en relación con ciertas consultas, tales como, preguntas sobre la cuenta, referencias, renovaciones de recetas médicas o temas médicos. Los mensajes enviados por o a miembros o pacientes que deciden usar estos servicios en línea se pueden grabar en registros de transacción, los que se pueden revisar para controlar el cumplimiento de las leyes y las regulaciones correspondientes, así como la eficacia de los servicios en general.

Además, los Usuarios pueden preguntar acerca de los productos y los servicios ofrecidos por un Tercero o Proveedor de servicios no afiliado, al hacer clic en los hipervínculos que se pueden ubicar en nuestras Plataformas del consumidor. Luego, estos hipervínculos los redirigirán al sitio web del Tercero o Proveedor de servicio no afiliado. Highmark Health no hace declaraciones ni da garantías en relación con estos sitios web, su contenido o seguridad. Los Usuarios deben revisar la política de privacidad en línea del Tercero o Proveedor de servicio no afiliado para obtener información relacionada con sus prácticas de recopilación, uso y divulgación de datos.

#### C. Uso de cookies

Una cookie es una pieza de información acerca de una sesión de Internet que se puede crear cuando una persona accede a un sitio web. Las cookies pueden capturar información como por ejemplo, su dirección IP, su navegador de Internet y el tipo de sistema operativo, la fecha y hora de su visita a un sitio web, la información de la sesión, tal como los

1. Highmark Health incluye a todas las subsidiarias de propiedad total o mayoritaria y las afiliadas que conforman la empresa Highmark Health que incluyen, entre otras, Highmark Inc., Allegheny Health Network, HM Health Solutions, y otras empresas diversificadas. En esta política de privacidad en línea, cuando se hace referencia a "nos", "nosotros" y "nuestro" significa Highmark Health.

2. Terceros no afiliados se refiere a una entidad que ofrece una herramienta, servicio, producto o foro que Highmark Health podría utilizar, pero no existe una relación contractual entre Highmark Health y la entidad (por ejemplo, Facebook, LinkedIn, Google Analytics).

3. Proveedores de servicios se refiere a cualquier proveedor que ha sido contratado por Highmark Health para proporcionar un servicio o realizar una función en su nombre o para el beneficio de Highmark Health, incluyendo, pero sin limitarse a apoyo técnico, administración del sistema o de la cuenta o bien, análisis de datos, (por ejemplo, WebMD, Coremetrics).

tiempos de respuesta de la página, su historial de búsqueda, sus preferencias e información de contraseñas grabadas (si usted elige que un sitio web recuerde esta información), la información sobre la URL que le refiere (localizador de recurso uniforme) y la secuencia de clics de una URL hacia, a través y desde nuestras Plataformas del consumidor, así como otros detalles similares.

Las Plataformas del consumidor de Highmark Health pueden usar cookies para controlar el rendimiento de nuestros recursos, para mejorar la experiencia del Usuario y para evaluar información en conjunto acerca de nuestra base de Usuario. También podemos usar cookies en los sitios web de Terceros y Proveedores de servicios no afiliados para facilitar la entrega de nuestros servicios y ayudar a dar seguimiento a las actividades del Usuario en línea a lo largo del tiempo y por medio de los recursos en línea para informar una comunicación más relevante con los Usuarios.

Las personas pueden modificar las configuraciones de la mayoría de navegadores de Internet para bloquear o desactivar las cookies ("no seguir"). Si un Usuario decide bloquear o desactivar las cookies en la configuración de su navegador de Internet, las Plataformas del consumidor de Highmark Health no responden a esta configuración y nuestro uso de las cookies podría no estar afectado. Los Usuarios deben tener en cuenta que bloquear o desactivar las cookies podría evitar que una Plataforma del consumidor en particular o ciertas funciones operen en su totalidad, así que se recomienda a los Usuarios mantener activadas las cookies.

#### **D. Uso de cookies por un Tercero y Proveedor de servicio no afiliado**

Un Tercero o Proveedor de servicio no afiliado puede usar las cookies en nuestras Plataformas del consumidor para facilitar la entrega de sus servicios y ayudarle a dar seguimiento a las actividades del Usuario en línea a lo largo del tiempo y a través de los recursos en línea. Cualquier dato sobre las cookies que sea compartido por Highmark Health con un Tercero o Proveedor de servicio no afiliado está sujeto a las disposiciones de esta política de privacidad en línea. Además, los Usuarios deben revisar la política de privacidad en línea del Tercero o Proveedor de servicio no afiliado para entender sus prácticas de recopilación, uso y divulgación de datos.

#### **E. Nota acerca de la Ley de Protección de la Privacidad Infantil en Internet y otras leyes**

Tenga en cuenta que las Plataformas del consumidor de Highmark Health están destinadas para Usuarios de la audiencia general. Nuestras Plataformas del consumidor no están dirigidas a niños menores de 13 años de edad y no tratamos de recopilar, usar o divulgar información de niños menores de esta edad. Highmark Health cumple con todas las leyes estatales correspondientes que rigen la publicidad y el mercadeo para niños, incluyendo la Ley de Protección de la Privacidad en Internet de Delaware, la cual prohíbe el mercadeo a niños menores de 18 años de edad.

## **II. Uso de la información recopilada**

Highmark Health no le vende a nadie la Información personal de los Usuarios, recopilada a través de nuestras Plataformas del consumidor.

Toda la información que se nos envía se puede retener para proporcionar un registro de comunicaciones y para cumplir con cualquier requisito legal o normativo correspondiente, y podría también ser verificada para determinar su exactitud.

Adicionalmente: Highmark Health usa la Información personal de los Usuarios recopilada a través de las Plataformas del consumidor de Highmark Health para i) proporcionar información relevante relacionada con la atención médica, ii) proporcionar información relacionada con temas generales de salud, iii) proporcionar actualizaciones, noticias, avisos y anuncios sobre eventos, iv) actualizar la información que tenemos sobre los Usuarios y v) supervisar la eficacia de nuestras Plataformas del consumidor y sus funciones. Además, podríamos usar la Información personal para proporcionales a los Usuarios el acceso a la información sobre los productos, los programas y los servicios que ofrece Highmark Health sobre nuestros negocios diversificados.

Si usted recibe actualizaciones por correo electrónico, noticias, anuncios o avisos sobre eventos de Highmark Health, usaremos el nombre, los datos demográficos, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y otra información de contacto que usted nos proporcione con el fin de enviar esa información. Usted puede excluirse de estas comunicaciones en cualquier momento si sigue las instrucciones para que lo eliminemos, las cuales se incluyen en nuestras comunicaciones. Su nombre, sus datos demográficos, su número de teléfono, su dirección de correo electrónico y otra información de contacto se usarán únicamente para comunicaciones relacionadas con Highmark Health y no se entregará, venderá ni alquilará a ninguna parte externa sin su aprobación previa.

Highmark Health puede usar de manera anónima la Información personal (es decir, eliminarla de los identificadores individuales), añadirla a otros datos y usarla para investigación general, clasificación, mercadeo u otros propósitos sin pedir permiso.

## **III. Acceso a la información recopilada**

### **A. Empleados**

A ciertos empleados de Highmark Health se les puede proporcionar la Información personal de los Usuarios con el fin de responder a sus necesidades, ayudar con el servicio al cliente y asuntos relacionados con la cuenta, así como proporcionar la información solicitada en relación con productos o servicios específicos. A ciertos empleados también se les puede proporcionar la Información personal de los Usuarios con el fin de supervisar la eficacia de nuestras Plataformas del consumidor y sus funciones. Los empleados de Highmark Health están obligados, mediante declaraciones de confidencialidad por escrito, políticas corporativas y leyes o regulaciones estatales y federales a mantener la confidencialidad de la Información personal y a utilizar estrictos estándares de cuidado en el manejo de la

información. Los empleados que no cumplan con estos requisitos de confidencialidad, están sujetos a sanciones disciplinarias, de hasta e incluyendo el despido.

## **B. Negocios diversificados de Highmark Health**

Highmark Health puede divulgar a sus negocios diversificados la Información personal de los Usuarios recopilada a través de sus Plataformas del consumidor, según sea necesario para llevar a cabo sus operaciones comerciales. Además, puede divulgar la Información personal a los Proveedores de servicios contratados por Highmark Health para proporcionar ciertos servicios o llevar a cabo ciertas funciones en su nombre.

La Información personal recopilada por los negocios diversificados a través de las Plataformas del consumidor también se puede divulgar a Highmark Health según sea necesario para llevar a cabo sus operaciones comerciales. Toda la Información personal se divulgará con el fin de responder a las necesidades de un Usuario o para proporcionar información acerca de productos o servicios ofrecidos por o a través de Highmark Health, sus negocios diversificados o Proveedores de servicio contratados. La Información personal se trata con los mismos estrictos estándares de confidencialidad que Highmark Health aplica a otro tipo de información confidencial. Los negocios diversificados de Highmark Health están sujetos a las políticas corporativas relacionadas con la privacidad y la confidencialidad, y los Proveedores de servicio contratados y los asociados comerciales de Highmark Health están legalmente obligados por contrato a seguir los mismos estándares de confidencialidad o estándares no menos restrictivos que los que sigue Highmark Health.

## **C. Terceros**

Aparte de lo que aquí se indica, Highmark Health no trasmite ninguna Información personal recopilada a través de sus Plataformas del consumidor a un tercero sin el permiso del Usuario. Sin embargo, se puede transmitir la Información personal si existe una necesidad específica para completar una transacción solicitada por el Usuario o si es necesario para proporcionar un servicio o beneficio al Usuario. Por ejemplo, los administradores de planes médicos colectivos tienen acceso a solicitudes de inscripción en línea y otro tipo de Información personal que se requiere para fines administrativos de su plan.

## **D. Servicios de comunicación de la Plataforma del consumidor**

Highmark Health tiene acceso a las comunicaciones enviadas por o a los Usuarios que deciden utilizar cualquiera de las funciones de comunicación de la Plataforma del consumidor. Highmark Health no divulgará el contenido de las comunicaciones específicas a ningún tercero sin el consentimiento del Usuario, aparte de lo que se mencionó anteriormente, o salvo que esté permitido o sea exigido por la ley o la regulación estatal o federal correspondiente.

# **IV. Garantía de cumplimiento**

## **A. Seguridad**

Highmark Health usa tecnología y prácticas de seguridad comercialmente razonables para la información para proteger

la información que mantenemos y para ayudar a garantizar el cumplimiento con la seguridad y los estándares de privacidad que se describen en esta política de privacidad en línea. Para los Usuarios que deciden comunicarse con Highmark Health a través de su cuenta personal de correo electrónico, tengan en cuenta que siempre existe el riesgo de enviar información por Internet. Aunque hacemos esfuerzos razonables para proteger su información contra el acceso, uso, divulgación o alteración no autorizado, debe tener en cuenta que siempre existe algún riesgo en la transmisión de información a través de Internet, como por ejemplo, el potencial de interceptación o mal uso de su información antes que la recibamos.

## **B. Acceso a la cuenta**

De conformidad con los requisitos que se establecen bajo ciertas leyes estatales y federales, Highmark Health otorga el acceso a la Información personal solo a aquellos empleados, negocios diversificados y Proveedores de servicio contratados, según sea necesario para proporcionar los productos y los servicios adecuados, o según lo autorizado por los Usuarios. Todos estos empleados, negocios diversificados y Proveedores de servicio contratados están sujetos a las declaraciones de confidencialidad, políticas de privacidad u otras obligaciones contractuales al menos, o no menos restrictivas que los estándares que sigue Highmark Health.

## **C. Cumplimiento con los programas internos de privacidad y seguridad**

Highmark Health mantiene programas internos de privacidad y seguridad para ayudar a garantizar el cumplimiento con esta política de privacidad en línea y para mantener la privacidad y seguridad de la Información personal. Estos programas incluyen la supervisión por parte de un Jefe oficial de privacidad y un Jefe oficial de seguridad de la información quienes supervisan el mantenimiento de los programas de privacidad y seguridad, así como el cumplimiento de las prácticas de privacidad y seguridad. Adicionalmente, nuestros programas de privacidad y seguridad incluyen una capacitación continua de los empleados, mantenimiento y actualización continuos de los sistemas de seguridad y procesos internos, así como la supervisión de los comentarios del cliente y los procesos de resolución de quejas.

## **D. Preguntas e inquietudes**

Si tiene preguntas sobre esta política de privacidad en línea o inquietudes relacionadas con su Información personal, envíenos su pregunta por correo electrónico o llamando al 1-866-228-9424.

## **V. Cambios a la Política de privacidad en línea**

Highmark Health se reserva el derecho de cambiar, modificar o actualizar esta política de privacidad en línea en cualquier momento y por cualquier motivo. Highmark Health publicará con prontitud los cambios, las modificaciones y las actualizaciones a sus Plataformas del consumidor según corresponda. El uso continuado de nuestras Plataformas del consumidor constituye su aceptación de los términos de nuestra política de privacidad en línea.