

## **Aviso de Prácticas de Privacidad**



445 Grant Avenue | San Francisco | CA 94108 | [www.BalancebyCCHP.com](http://www.BalancebyCCHP.com)

**Llame a la Línea Directa de Cumplimiento Corporativo al 415-955-8810  
para cuestiones de privacidad**

**Fecha efectiva: 14 de abril de 2003**

**Última revisión: agosto de 2023**

**ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO PUEDE UTILIZARSE Y REVELARSE  
SU INFORMACIÓN, Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A  
ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELA CUIDADOSAMENTE.**

Balance by CCHP y sus proveedores de atención médica afiliados aprecian la oportunidad de brindarle beneficios de atención médica a usted y su familia. Balance comprende la importancia de la privacidad y se compromete a mantener la confidencialidad de su información médica. En el transcurso de la prestación de los programas de beneficios de salud que administramos u ofrecemos, Balance debe recopilar, utilizar y divulgar información de salud protegida. Utilizamos estos registros para brindar o permitir que otros proveedores de atención médica brinden atención médica de calidad, obtener pago por los servicios brindados a usted según lo permitido por Balance y para permitirnos cumplir con nuestras obligaciones profesionales y legales para operar este plan de salud correctamente. Consideramos esta información confidencial y privada y en consecuencia, contamos con políticas y procedimientos para proteger la información contra el uso y divulgación ilegal. La ley exige que Balance mantenga la privacidad de la información médica protegida y proporcione a las personas un aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la información médica protegida. Este aviso describe cómo Balance puede usar y divulgar su información médica. También describe sus derechos y nuestras obligaciones legales con respecto a su información médica. Si tiene alguna pregunta sobre este Aviso, comuníquese con el Oficial de Privacidad de Balance mencionado anteriormente.

## ÍNDICE

A. Cómo Balance puede usar o revelar su información de salud.....	3
B. Cuándo Balance no puede usar o revelar su información de salud .....	6
C. Sus derechos de información de salud.....	6
1. Derecho a solicitar protecciones especiales de privacidad	
2. Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales	
3. Derecho a inspeccionar y copiar	
4. Derecho a modificar o ampliar	
5. Derecho a un informe de divulgaciones	
6. Derecho a una copia impresa de este aviso	
D. Cambios a este Aviso de Prácticas de Privacidad.....	8
E. Quejas.....	8

## A. Cómo Balance puede usar o revelar su información de salud

Balance by CCHP puede recopilar información sobre su salud y guardarla en una computadora. Su información puede ser utilizada o compartida por Balance con el fin de proporcionar u organizar su atención. La información que utilizamos y compartimos incluye, pero no se limita a, lo siguiente:

- Su nombre,
- Su dirección,
- Sus datos personales,
- La atención médica que ha recibido,
- El costo de su atención médica, y
- Su historial médico.

Algunas acciones que tomamos cuando actuamos como plan de salud incluyen lo siguiente:

- Verificar su elegibilidad e inscripción para ver si está cubierto,
- Aprobar, proveer y pagar los servicios,
- Investigar presuntos casos fraudulentos,
- Comprobar la calidad de la atención que recibe, y
- Coordinar la atención que recibe.

Las siguientes categorías describen diferentes formas en que utilizamos y divulgamos información de salud protegida. Los ejemplos proporcionados dentro de cada categoría no pretenden ser exhaustivos y no todos los usos o divulgaciones se enumerarán dentro de una categoría. La ley nos permite usar o divulgar su información de salud para los siguientes propósitos:

1. **Tratamiento.** Balance utiliza y divulga su información de salud protegida para tratamiento. Divulgamos información de salud protegida a nuestros empleados y otras personas involucradas en brindarle la atención que necesita. Por ejemplo, podemos divulgar información de salud protegida a sus médicos, enfermeras, técnicos u otro personal del hospital/centro de atención médica que participe en su atención. O podemos compartir esta información con un farmacéutico que la necesita para dispensarle una receta, o con un laboratorio que realiza una prueba. También podemos divulgar información de salud protegida sobre usted a personas fuera del hospital/centro de atención médica que puedan estar involucradas en su atención después de su alta.
2. **Pago.** Balance utiliza y divulga información de salud protegida para realizar el pago de los servicios de atención médica que usted recibe. Balance revisa, aprueba y paga los reclamos de atención médica que nos envían para su atención médica. Cuando hacemos esto, compartimos información con los médicos, clínicas y otras personas que nos facturan por su atención. Por ejemplo, podemos recibir información sobre su tratamiento en Chinese Hospital y le pagaremos a Chinese Hospital por los servicios que reciba. Su Médico de Atención Primaria o especialista también puede informarnos sobre un tratamiento que usted va a recibir para obtener autorización previa para que cubrimos su tratamiento. Si está inscrito en Balance como dependiente de otro miembro (como su cónyuge), podemos divulgar información de salud sobre usted a ese miembro con el fin de obtener y administrar el pago.

3. **Operaciones de atención médica.** Balance puede usar y divulgar información médica protegida sobre usted para operaciones de atención médica. En general, estos usos y divulgaciones son actividades necesarias para ejecutar el plan de salud y garantizar que todos nuestros miembros reciban atención de calidad e incluyen, entre otras, las siguientes: evaluaciones de calidad, revisiones de desempeño, suscripción y otras actividades relacionadas con la renovación o reemplazo de contratos de seguro médico, revisiones médicas, realizar u organizar servicios legales o de auditoría, incluidos programas de cumplimiento y detección de fraude y abuso, planificación y gestión de negocios. Balance también puede compartir su información médica con nuestros "socios comerciales", como nuestro servicio de facturación, que realizan servicios administrativos para nosotros. Por ejemplo, Balance tiene contrato con otra organización para manejar nuestro programa de medicamentos recetados y procesar reclamaciones de medicamentos recetados. Tenemos un contrato escrito con cada uno de estos socios comerciales que contiene términos que les exigen proteger la confidencialidad de su información médica. Aunque la ley federal no protege la información de salud que se divulga a alguien que no sea otro proveedor de atención médica, plan de salud o centro de información de atención médica, según la ley de California, todos los destinatarios de información médica tienen prohibido volver a divulgarla, excepto que la ley lo requiera o permita específicamente. Balance también puede compartir su información con otros proveedores de atención médica, centros de información de atención médica o planes de salud que tienen una relación con usted, cuando solicitan esta información para ayudarlos con su evaluación de calidad y actividades de mejora, sus esfuerzos para mejorar o reducir los costos de atención médica, su revisión de la competencia, calificaciones y desempeño de los profesionales de atención médica, sus programas de capacitación, sus actividades de acreditación, certificación o licencia, o sus esfuerzos de cumplimiento y detección de fraude y abuso en la atención médica. También podemos compartir información de salud sobre usted con otros proveedores de atención médica, centros de información de atención médica y planes de salud que participan con nosotros en "acuerdos de atención médica organizada" (OHCA, por sus siglas en inglés) para cualquiera de las operaciones de atención médica de OHCA. OHCA incluye hospitales, organizaciones médicas, planes de salud y otras entidades que colectivamente brindan servicios de atención médica. Una lista de las OHCA en las que participamos está disponible a través del Oficial de Privacidad.
4. **Notificación y comunicación con la familia.** Balance puede revelar su información de salud para notificar o ayudar a notificar a un miembro de la familia, su representante personal u otra persona responsable de su cuidado sobre su ubicación, su condición general o su eventual muerte. En caso de catástrofe, podemos revelar información a una organización de ayuda para que pueda coordinar estos esfuerzos de notificación. Balance también puede revelar información a alguien que participe en su atención o ayude a pagar por su cuidado. Si usted tiene la capacidad de aceptar u oponerse, le daremos la oportunidad de objetar antes de hacer estas divulgaciones, aunque podemos revelar esta información en una catástrofe incluso sobre su objeción si creemos que es necesario para responder a las situaciones de emergencia. Si usted no tiene la capacidad de aceptar u oponerse, nuestros profesionales de la salud utilizarán su mejor juicio en la comunicación con su familia y otros.
5. **Marketing.** La Regla de Privacidad define "marketing" como una comunicación sobre un producto o servicio que anima a los destinatarios de la comunicación a comprar o utilizar el producto o servicio. Si la comunicación es de "marketing", entonces la comunicación sólo puede ocurrir si Balance obtiene primero su "autorización". Marketing también significa un acuerdo entre Balance y cualquier otra entidad mediante el cual Balance divulga su información médica protegida a la

otra entidad, a cambio de una remuneración directa o indirecta, para que la otra entidad o su afiliado realice una comunicación sobre su propio producto o servicio que fomente comprar o utilizar ese producto o servicio. Por ejemplo, es “marketing” cuando Balance proporciona una lista de sus miembros a una empresa que vende monitores de glucosa en sangre, que tiene la intención de enviar folletos a los miembros de Balance sobre los beneficios de comprar y usar los monitores. Antes de que puedan realizarse estas comunicaciones de marketing, Balance solicitará su autorización. Una entidad cubierta como Balance no puede vender información de salud protegida a un socio comercial ni a ningún otro tercero para los fines propios de esa parte. Balance no podrá vender listas de miembros a terceros sin obtener la autorización de cada persona de la lista.

6. **Requerido por ley.** Según lo exige la ley, Balance utilizará y divulgará su información de salud protegida, pero limitaremos nuestro uso o divulgación a los requisitos pertinentes de la ley. Cuando la ley nos exige denunciar abuso, negligencia o violencia doméstica, o responder a procedimientos judiciales o administrativos, o a funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, cumpliremos además con el requisito establecido a continuación con respecto a estas actividades.
7. **Salud pública.** Balance puede, y en ocasiones lo exige la ley, revelar su información de salud a las autoridades de salud pública con fines relacionados con la prevención o el control de enfermedades, lesiones o discapacidades; denunciar abuso o negligencia de niños, ancianos o adultos dependientes; denunciar violencia doméstica; informar a la Administración de Alimentos y Medicamentos problemas con productos y reacciones a medicamentos; y reportar exposición a enfermedades o infecciones. Cuando denunciemos sospechas de abuso o violencia doméstica contra personas mayores o adultos dependientes, le informaremos a usted o a su representante personal de inmediato a menos que, según nuestro mejor criterio profesional, creamos que la notificación lo pondría en riesgo de sufrir daños graves o requeriría informar a un representante personal que cree que es responsable del abuso o daño.
8. **Actividades de supervisión de salud.** Balance puede, y en ocasiones lo exige la ley, revelar su información de salud a agencias de supervisión de la salud durante auditorías, investigaciones, inspecciones, licencias y otros procedimientos, sujeto a las limitaciones impuestas por las leyes federales y de California.
9. **Procedimientos judiciales y administrativos.** Balance puede, y en ocasiones lo exige la ley, revelar su información de salud durante cualquier procedimiento administrativo o judicial en la medida expresamente autorizada por un tribunal u orden administrativa. También podemos divulgar información sobre usted en respuesta a una citación, solicitud de presentación de pruebas u otro proceso legal si se han hecho esfuerzos razonables para notificarle de la solicitud y usted no se ha opuesto, o si sus objeciones han sido resueltas por una orden judicial o administrativa.
10. **Aplicación de la ley.** Balance puede, y en ocasiones lo exige la ley, revelar su información de salud a un funcionario encargado de hacer cumplir la ley con fines tales como identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo importante o persona desaparecida, cumplir con una orden judicial, orden, citación de un gran jurado y otros fines de cumplimiento de la ley.

11. **Seguridad pública.** Balance puede, y en ocasiones lo exige la ley, revelar su información médica a personas apropiadas para prevenir o disminuir una amenaza grave e inminente a la salud o seguridad de una persona en particular o del público en general.
12. **Funciones gubernamentales especializadas.** Balance puede divulgar su información de salud para fines militares o de seguridad nacional o a instituciones correccionales o agentes del orden que lo tengan en custodia legal.
13. **Donación de órganos o tejidos.** Balance puede divulgar su información de salud a las organizaciones encargadas de adquirir, conservar o trasplantar órganos y tejidos.
14. **Compensación de trabajadores.** Balance puede divulgar su información de salud según sea necesario para cumplir con las leyes de compensación del trabajador. Por ejemplo, en la medida en que su atención esté cubierta por la compensación del trabajador, su proveedor presentará informes periódicos a su empleador sobre su condición. También estamos obligados por ley a informar los casos de lesiones o enfermedades profesionales al empleador o a la aseguradora de compensación de los trabajadores.
15. **Médicos forenses.** Balance puede, y está obligado por ley, a revelar su información de salud a los médicos forenses en relación con sus investigaciones de muertes.
16. **Cambio de propietario.** En el caso de que Balance se venda o se fusione con otra organización, su información/registro de salud pasará a ser propiedad del nuevo propietario, aunque usted mantendrá el derecho de solicitar que copias de su información de salud se transfieran a otro médico o grupo médico.
17. **Notificación de incumplimiento.** En caso de una violación de información de salud protegida no segura, Balance le notificará según lo exige la ley. Si nos ha proporcionado una dirección postal actual, le enviaremos un correo para comunicarle información relacionada con la violación. En algunas circunstancias, nuestro socio comercial también puede proporcionar la notificación. También podemos proporcionar notificación por otros métodos según corresponda.
18. **Investigación.** Balance puede divulgar su información de salud a investigadores que realicen investigaciones respecto de las cuales no se requiere su autorización por escrito según lo aprobado por una Junta de Revisión Institucional o una junta de privacidad, conforme con la ley vigente.
19. **Recaudación de fondos.** Balance puede usar o divulgar su información demográfica y las fechas en que recibió tratamiento para contactarlo para actividades de recaudación de fondos. Si no desea recibir estos materiales, notifique al Oficial de Privacidad que aparece en la parte superior de este Aviso de Prácticas de Privacidad y suspenderemos cualquier comunicación adicional sobre recaudación de fondos.

## **B. Cuándo Balance no puede usar o revelar su información de salud**

Excepto como se describe en este Aviso de Prácticas de Privacidad, Balance no utilizará ni divulgará información de salud que lo identifique sin su autorización por escrito. Si autoriza a Balance a usar o

divulgar su información de salud para otro propósito, puede revocar su autorización por escrito en cualquier momento.

## **C. Sus derechos de información de salud**

- 1. Derecho a solicitar protecciones especiales de privacidad.** Usted tiene derecho a solicitar restricciones sobre ciertos usos y divulgaciones de su información de salud mediante una solicitud por escrito que especifique qué información desea limitar y qué limitaciones sobre nuestro uso o divulgación de esa información desea que se impongan. Si nos solicita que no revelemos información sobre artículos o servicios de atención médica por los cuales pagó en su totalidad de su bolsillo, cumpliremos con su solicitud, a menos que debamos revelar la información por motivos legales o de tratamiento. Balance se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier otra solicitud y le notificará nuestra decisión.
- 2. Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales.** Usted tiene derecho a solicitar recibir su información de salud de una manera específica o en una ubicación específica. Por ejemplo, puede solicitar que enviemos información a una cuenta de correo electrónico en particular o a su dirección de trabajo. Balance cumplirá con todas las solicitudes razonables enviadas por escrito que especifiquen cómo o dónde desea recibir estas comunicaciones.
- 3. Derecho a inspeccionar y copiar.** Usted tiene el derecho de inspeccionar y copiar su información de salud, con excepciones limitadas. Para acceder a su información de salud, debe presentar una solicitud por escrito que detalle la información a la que desea acceder y si desea inspeccionarla u obtener una copia de esta. Cobramos una tarifa razonable, según lo permitido por la ley federal y de California. Podemos negar su solicitud bajo circunstancias limitadas. Si rechazamos su solicitud de acceso a los registros de su hijo o a los registros de un adulto incapacitado que usted represente porque creemos que permitir el acceso podría causar un daño sustancial al paciente, usted tendrá derecho a apelar nuestra decisión. Si rechazamos su solicitud para acceder a sus notas de psicoterapia, tendrá derecho a transferirlas a otro profesional de la salud mental.

**IMPORTANTE: Balance no tiene copias completas de sus expedientes médicos. Si desea ver, cambiar u obtener una copia de sus expedientes médicos, por favor póngase en contacto con su médico o clínica.** Si su solicitud por escrito establece con claridad, de manera visible y en concreto que enviemos a usted o cualquier otra persona o entidad una copia electrónica de su expediente médico, y no rechazamos la solicitud como se mencionó anteriormente, le enviaremos una copia de la historia clínica electrónica como solicitó y le cobraremos no más de lo que nos haya costado responder a su solicitud.

- 4. Derecho a modificar o ampliar.** Usted tiene el derecho de pedir que modifiquemos la información de salud que crea que está incorrecta o incompleta. Debe hacer una solicitud de modificación por escrito e incluir las razones por las que cree que la información es inexacta o incompleta. Balance no está obligado a cambiar su información de salud, y le proporcionará información acerca de esta negación y cómo se puede manifestar en desacuerdo con ella. Podemos rechazar su solicitud si no tenemos la información, si no creamos la información (a menos que la persona o entidad que la haya creado ya no esté disponible para hacer la enmienda), si no se le permitiría inspeccionar o

copiar la información en cuestión, o si la información se encuentra exacta y completa como está. También tiene el derecho de solicitar que agreguemos a su registro una declaración de hasta 250 palabras acerca de cualquier declaración o artículo que usted crea que está incompleto o incorrecto.

5. **Derecho a un informe de divulgaciones.** Usted tiene derecho a recibir un informe de las divulgaciones de su información de salud realizadas por Balance, a excepción que Balance no tiene que dar cuenta de las divulgaciones proporcionadas a usted o de conformidad con su autorización por escrito, o como se describe en los párrafos A.1 (tratamiento) , A.2 (pago), A.3 (operaciones de atención médica), A.4 (notificación y comunicación con la familia) y A.12 (funciones gubernamentales especializadas) de la Sección A de este Aviso de Prácticas de Privacidad o divulgaciones para fines de investigación o salud pública que excluyen identificadores directos de pacientes, o que son incidentales a un uso o divulgación permitido o autorizado por la ley, o las divulgaciones a una agencia de supervisión de la salud o un funcionario encargado de hacer cumplir la ley en la medida en que Balance haya recibido notificación de esa agencia o funcionario, siempre y cuando este informe razonablemente pueda impedir sus actividades. Para solicitar un informe de las divulgaciones, debe enviar su solicitud por escrito al Oficial de Privacidad, Balance by CCHP, 445 Grant Avenue, San Francisco, CA 94108.
6. Usted tiene derecho a recibir una copia impresa de este Aviso de Prácticas de Privacidad, incluso si previamente ha solicitado su recepción por correo electrónico. Puede obtener una copia de este aviso en nuestro sitio web, [www.balancebycchp.com](http://www.balancebycchp.com). Para obtener una copia impresa de este aviso, comuníquese con nuestro Servicio para Miembros al 1-888-775-7888.

Si desea obtener una explicación más detallada de estos derechos o si desea ejercer uno o más de estos derechos, comuníquese con nuestro Oficial de Privacidad que aparece en la parte superior de este Aviso de Prácticas de Privacidad.

#### **D. Cambios a este Aviso de Prácticas de Privacidad**

Balance se reserva el derecho de modificar este Aviso de Prácticas de Privacidad en cualquier momento en el futuro. Hasta que se realice dicha modificación, estamos obligados por ley a cumplir con este Aviso. Después de realizar una enmienda, el Aviso de Protecciones de Privacidad revisado se aplicará a toda la información de salud protegida que mantenemos, independientemente de cuándo se creó o recibió. Balance también publicará el aviso actual en nuestro sitio web.

#### **E. Quejas**

Las quejas sobre este Aviso de Prácticas de Privacidad o sobre cómo Balance maneja su información de salud deben dirigirse a nuestro Oficial de Privacidad que aparece en la parte superior de este Aviso de Prácticas de Privacidad.

Si usted no está satisfecho con la manera en que Balance maneja una queja, puede presentar una queja formal a:

Region IX  
Office for Civil Rights  
U.S. Department of Health and Human Services  
90 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103  
Centro de Respuesta al Cliente: (800) 368-1019  
Fax: (202) 619-3818  
TDD: (800) 537-7697  
Correo Electrónico: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. proporciona un asistente del portal de quejas en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

**Usted no será penalizado por presentar una queja.**