



## Aviso de cambio - Diciembre de 2024

Maryland Health Connection (MHC) emplea inteligencia artificial (IA), de acuerdo con las mejores prácticas del gobierno y de la industria, para automatizar ciertas tareas con fines de eficiencia. Estas tareas pueden incluir, entre otras, verificar la identidad del consumidor, transcribir llamadas telefónicas y responder consultas generales sobre los servicios y programas de MHC. Todos los usos de la IA contienen las medidas de seguridad adecuadas para proteger su información de identificación personal (PII) y evitar que ingrese al dominio público.

## SU PRIVACIDAD NOS IMPORTA

Bienvenido al Aviso de privacidad de Maryland Health Benefit Exchange que es aplicable a los tres sitios que mantiene, a saber [MarylandHealthConnection.gov](https://MarylandHealthConnection.gov), [MarylandHBE.com](https://MarylandHBE.com) y [Maryland Small Business](https://MarylandSmallBusiness.com). Estamos comprometidos a proteger su información personal. Cada decisión que tomamos se basa en ese principio fundamental, incluyendo cómo recopilamos, mantenemos y utilizamos su información personal. Queremos que se inscriba con confianza y que esté informado y facultado con respecto a su privacidad personal.

### En términos simples:

- No recopilaremos su información personal sin su consentimiento o conocimiento.
- No divulgaremos su información personal deliberadamente a terceros, con excepción de los dispuesto en este Aviso de Privacidad.
- Le permitiremos visualizar y corregir su información personal.

- Tomaremos todas las medidas razonables para proteger la seguridad de toda la información personal que nos brinde.
- Le informaremos de las actividades que impacten en su privacidad como la recopilación, el uso, el intercambio, la protección, el mantenimiento y la destrucción de su información personal.
- Le notificaremos si creemos que la privacidad de su información puede estar comprometida.

## **Nuestra autoridad para recopilar información de carácter personal (PII, por sus siglas en inglés)**

Recopilamos PII en virtud de las leyes estatales y federales, a saber la Ley de Atención Médica Asequible (ACA) y el Título 31 del Artículo de Seguros del Código Anotado de Maryland ([MD Code Ann., Insurance §31-101 et seq.](#)).

## **Tipos de PII que recopilamos**

Los elementos específicos de la PII que recopilamos incluyen los siguientes datos de usted o su familiar: nombre, fecha de nacimiento, número de seguridad social, ID, estado de empleo, ingresos, ciudadanía, documentos de inmigración, correo electrónico, número de teléfono, domicilio, ID de miembro del seguro / número de póliza, estado de militar, raza, identificadores fotográficos, número de licencia de conducir, nombre de soltera de la madre, certificados o documentos legales.

No solicitaremos ningún tipo de información de niños menores de 13 años según lo que requiere la ley. Si cree que hemos recibido información de un menor de 13 años, contacte al centro de servicios al cliente de Maryland Health Connection al 1-855-642-8572. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión.

## **Objetivo de la recopilación de la PII**

Recopilamos, creamos, usamos, almacenamos y divulgamos su PII para determinar si es elegible y, de ser así, lo inscribimos en cobertura médica, cobertura dental y programas que hacen que el seguro sea más asequible para usted, como el pago por adelantado de créditos fiscales para primas (APTC), reducciones de costos

compartidos (CSR), Maryland Medicaid o Maryland Children's Health Program (MCHP). Si es necesario, también podemos recopilar o divulgar su información para llevar a cabo otras funciones que la ley requiere, o si el secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. lo permite específicamente. Nos esforzamos por garantizar que toda la PII que recopilamos y mantenemos sea precisa, relevante, oportuna y completa para el propósito previsto.

Además, recopilamos información sobre las páginas web que visita, información específica del usuario sobre las páginas a las que accede e información proporcionada voluntariamente por usted, como encuestas y / o registros de sitios. La información que recopilamos se utiliza para revisión interna para mejorar nuestras páginas web, personalizar el contenido y diseño para consumidores individuales y para contactar a los consumidores con fines de marketing. Además, utilizamos Google Analytics para proporcionarle anuncios relevantes; y nuestro sitio web utiliza "cookies" para mejorar la experiencia del consumidor y los servicios / productos ofrecidos. No almacenamos información de cookies en nuestros sistemas. Las cookies permanentes que se utilizan con herramientas de terceros en MarylandHealthConnection.gov se pueden almacenar en el sistema local de un usuario y están configuradas para caducar en diferentes períodos de tiempo según la cookie.

- Para desuscribirse de nuestro uso de Google Analytics, visite la página [Desuscribirse](#) de Google Analytics.
- Para personalizar o rechazar el uso de cookies de Google, haga clic en el enlace [Configuración de anuncios](#) de la página de Google.
- Para desuscribirse del uso de cookies por parte de un proveedor externo, visite la página de [Desuscripción de la iniciativa de publicidad en la red](#).

## **Cómo usamos la PII internamente**

Usamos su información de identificación personal para lo siguiente:

- Verificar su identidad.
- Determinar si califica para los programas de asequibilidad del seguro y es elegible para cobertura médica y dental.
- Inscribirlo en programas de asequibilidad de seguros.
- Cree y mantenga su cuenta en línea.
- Comunicarse con usted.
- Procesar apelaciones.

- Conectarlo a través de un botón PayNow con ciertas aseguradoras para realizar un pago de prima.
- Informarle sobre las iniciativas de investigación voluntarias que ayudan a mejorar nuestras operaciones, aumentar la comprensión de los consumidores sobre la atención médica y comunicarse mejor con la comunidad con el objetivo de mejorar los resultados de la atención médica. El hecho de que participe no influye en la elegibilidad, el estado o el servicio de su seguro médico;
- Combatir el fraude.
- Encuestarlo sobre su experiencia como cliente para mejorar la calidad de nuestro servicio.
- Responder a sus consultas por correo electrónico.

### **Por qué y cómo compartimos PII externamente**

Podemos compartir su información con agencias estatales y federales para determinar su elegibilidad para el seguro médico y otros programas de asequibilidad de seguros a través de portales electrónicos seguros regidos por acuerdos de intercambio de datos. Las agencias federales pueden incluir Salud y Servicios Humanos (HHS), los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), la Administración del Seguro Social (SSA), el Servicio de Impuestos Internos (IRS), el Departamento de Seguridad Nacional (DHS), el Departamento de Defensa (DoD) y la Administración de Salud de Veteranos (VHA). Además, podemos compartir su información con el Registro Nacional de Defunciones para asegurarnos de que los nombres de las personas fallecidas no se utilicen de manera fraudulenta.

Las agencias estatales pueden incluir el Departamento de Salud de Maryland (MDH), el Programa de Seguro Médico para Niños y Medicaid de Maryland (CHIP), el Departamento de Servicios Humanos (DHS), la Administración de Seguros de Maryland (MIA), la Oficina del Contralor de Maryland, el Departamento de Tecnología de la Información (DoIT). Además, si opta por suscribirse, le brindamos la oportunidad de registrarse para votar a través de la Junta Electoral del Estado de Maryland (SBE).

También podemos compartir su información con los empleadores que figuran en su solicitud por correo con el propósito limitado de verificar si es elegible o está inscrito en la cobertura patrocinada por el empleador.

Otras entidades con las que compartimos su PII también pueden incluir agencias de informes del consumidor para fines de verificación de ingresos, agentes, corredores,

emisores de planes de salud y nuestros contratistas que están contratados para realizar diversas funciones de intercambio, como servicios de asistencia al consumidor, servicios de tecnología de la información, servicios de cumplimiento, administración de terceros y otros servicios según sea necesario.

Además, podemos asociarnos con entidades, como instituciones educativas, para comprender mejores formas de mejorar la comprensión, el uso y el acceso de nuestros consumidores a sus beneficios para la salud.

Por supuesto, compartimos su información con usted o con el representante autorizado a quien usted da su consentimiento para que compartamos información.

## **Su consentimiento para usar y compartir su PII**

No podemos, y no recopilamos, su información sin su conocimiento o consentimiento. Usted brinda su consentimiento cuando hace clic en una casilla de verificación cuando solicita cobertura de seguro en línea o firma electrónicamente en el momento de la solicitud o proporciona una firma de puño al presentar la solicitud en persona o dando su consentimiento verbal cuando se lo solicite el representante del centro de llamadas en caso de una solicitud por teléfono. Su consentimiento significa que, bajo pena de perjurio, confirma la exactitud de la información proporcionada y acepta informar de inmediato cualquier cambio en sus circunstancias personales o en las de su familia, tales como, entre otros, la dirección, los ingresos, la inmigración o el estado del seguro médico.

Aunque proporcionar información es voluntario, y puede retirar su consentimiento en cualquier momento, no proporcionar cierta información puede retrasar o impedir su capacidad para obtener un seguro a través de nosotros o inscribirse en programas de asequibilidad de seguros, como el pago por adelantado de créditos fiscales para primas (APTC), reducciones de costos compartidos (CSR), Maryland Medicaid o Maryland Children's Health Program (MCHP). Tenga en cuenta que proporcionar información falsa o fraudulenta a sabiendas y deliberadamente puede hacer que se le imponga una sanción u otras acciones policiales. Si desea rescindir su consentimiento para usar su información personal, por favor:

- Comuníquese con el centro de apoyo al consumidor de Maryland Health Connection al 1-855-642-8572. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión.
- Comuníquese con el Oficial de Privacidad al 410-547-6862. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión.

## **Términos y condiciones para alertas por mensaje de texto**

Ofrecemos mensajería de texto como una forma de comunicarnos con usted. No es necesario que reciba mensajes de texto para solicitar cobertura médica. Para recibir mensajes de texto de Maryland Health Connection, debe dar su consentimiento al proporcionar un número de teléfono móvil y suscribirse. Los mensajes de texto de Maryland Health Connection también pueden incluir mensajes de texto únicos para la autenticación multifactor (MFA).

- Para detener el envío de mensajes de texto relacionados con el estado de su solicitud, fechas límite, beneficios de atención médica e información general de salud, responda STOP desde su teléfono móvil.
- Si desea especificar el tipo de mensajes de texto que recibirá, puede ir a «Administrar la configuración de la cuenta» para administrar sus suscripciones de texto.
- Por motivos de seguridad, si desea detener la MFA, vaya a la sección "Habilitar o deshabilitar seguridad adicional" en la página de inicio de su cuenta y haga clic en «Desuscribirse».
- Si tiene alguna pregunta sobre los mensajes de texto, puede comunicarse con el centro de apoyo al consumidor de Maryland Health Connection al 1-855-642-8572. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión.

## **Cómo puede acceder, revisar y modificar su registro**

Tiene derecho a acceder, revisar o actualizar cualquier registro que contenga su información personal e imprimir las solicitudes enviadas en cualquier momento. Un cambio en su información puede provocar la necesidad de que proporcione documentación de respaldo.

1. Si desea acceder, revisar o enmendar sus registros de Maryland Health Connection, por favor:

- [Inicie sesión en su cuenta en línea](#) para acceso inmediato, o
  - Comuníquese con el centro de apoyo al consumidor de Maryland Health Connection al 1-855-642-8572. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión.
2. Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, comuníquese con el Oficial de Privacidad al 410-547-6862. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión. Maryland Health Connection no tomará ninguna medida de represalia contra usted si presenta una queja de buena fe y la queja no afectará su elegibilidad ni su inscripción en el seguro médico a través de Maryland Health Connection.

Mantenemos su información para lograr el objetivo específico para el que nos la proporcionó. Los datos se archivan o destruyen de acuerdo con nuestros programas de registros que, como mínimo, reflejan los requisitos de retención de datos de la Ley de Atención Médica Asequible.

## Cómo protegemos su información personal

Cumplimos estrictamente con una amplia gama de requisitos federales y estatales relacionados con la privacidad y la seguridad de la información según las regulaciones de privacidad de la Ley de Atención Médica Asequible, según lo establecido en [45 C.F.R §155.260](#), guía federal sobre la preparación y respuesta a una violación de información de identificación personal en [OMB M-17-12](#) memorándum, Normas Mínimas Aceptables de Riesgo para Cambios según lo prescrito en [MARS-E](#), política / orientación de privacidad y seguridad del [Departamento de Tecnología de la Información de Maryland](#) , [Md. Código de gobierno estatal Ann. § 10-1301 et. seq.](#) para la protección de la información por parte de agencias gubernamentales y nuestro Acuerdo de comparación informática con CMS.

### Salvaguardias de privacidad y seguridad de la información

Para garantizar que toda la información personal que brinde permanezca segura y protegida, hemos establecido e implementado sólidas salvaguardas técnicas, administrativas y físicas basadas en estos requisitos legales relacionados con la privacidad y la seguridad para garantizar lo siguiente:

- Que se preserve la confidencialidad, integridad y disponibilidad de cualquier información personal creada, recopilada, utilizada o divulgada por nosotros o para nosotros.
- Que información personal solo sea utilizada o divulgada por aquellos autorizados a recibirla o visualizarla.
- Que cualquier información fiscal federal que recibamos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) se mantenga confidencial de acuerdo con el Código de Impuestos Internos.
- Que su información personal esté protegida de cualquier amenaza o peligro razonablemente anticipado a su confidencialidad, integridad o disponibilidad.
- Que su información personal esté protegida de cualquier uso o divulgación de dicha información razonablemente anticipadas que no esté permitido o requerido por la ley.
- Que toda información personal que proporcione se destruirá o eliminará de manera segura, de manera adecuada y razonable y de acuerdo con los programas de retención.
- Que su información personal sea completa, precisa y está actualizada en la medida necesaria para los fines previstos y no sea alterada o destruida de manera no autorizada.

Utilizamos un cifrado avanzado, medidas de prevención de pérdida de datos y estrictos controles de acceso para salvaguardar su información. Nuestro personal y los representantes de terceros reciben capacitación continua sobre privacidad y seguridad de la información y dan fe del cumplimiento de nuestras prácticas de privacidad y seguridad anualmente.

### **Aplicación a entidades sin contraprestación**

En el caso de que se nos requiera divulgar su información personal a otra agencia gubernamental, un plan de salud calificado o cualquier otra entidad sin intercambio para cumplir con una función de intercambio requerida, primero requerimos que dicha organización celebre un contrato legalmente vinculante, en el que acuerdan cumplir con controles de privacidad y seguridad tan estrictos como los desarrollados e implementados por nosotros. También monitoreamos el desempeño de estos acuerdos y, de hecho, podemos rescindir nuestro contrato con cualquier entidad sin contraprestación en caso de que no cumpla.



## Notificación de posible incumplimiento de la privacidad

Nuestros empleados y entidades sin contraprestación deben comunicarse de inmediato con la Oficina de Privacidad en caso de que sospechen o sepan que la confidencialidad de su información personal se ha visto comprometida. Tras la notificación, la Oficina de Privacidad investiga inmediatamente y toma las medidas correctivas necesarias para garantizar la seguridad continua de su información personal. En el caso de que su información personal sea revelada a una persona no autorizada, se lo notificaremos de acuerdo con la ley aplicable.

## Cómo protegemos su información fiscal federal (FTI)

Durante el curso de la realización de las funciones de intercambio exigidas por la ley, recibimos legalmente su FTI del Servicio de Impuestos Internos (IRS) o de fuentes secundarias como la Administración del Seguro Social. De conformidad con la [Sección 6103 del Código de Ingresos Internos](#), hemos implementado protecciones adecuadas, físicas y tecnológicas, para mantener su FTI segura y solo permitir el acceso a ella cuando sea necesario. También requerimos que nuestros contratistas adquiridos con acceso a la FTI se adhieran a los mismos protocolos de seguridad. Además, nuestros procedimientos y protecciones relacionados con la seguridad de la FTI son evaluados con frecuencia por el IRS a través de auditorías en el sitio, informes de revisión de salvaguardas, informes de seguridad de salvaguardas y planes de acciones correctivas, si las hubiera.

## Representante autorizado

Tiene derecho a autorizar a un tercero, tanto en el mercado individual como en el de grupos pequeños, para que actúe en su nombre y en su mejor interés, para solicitar la elegibilidad del seguro médico, firmar una solicitud, actualizar o responder a una redeterminación de elegibilidad, y realizar otras comunicaciones en curso con nosotros. La designación permanece en vigor hasta que nos informe que el representante ya no está autorizado o el representante autorizado designado nos informa que ya no está actuando en esa capacidad. Para designar un representante autorizado, o para eliminarlo o reemplazarlo, por favor:

- [Inicie sesión en su cuenta en línea](#) para hacerlo usted mismo;
- Comuníquese con el centro de apoyo al consumidor de Maryland Health Connection al 1-855-642-8572. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión.
- Envíe un documento escrito con firma u otro formato legalmente vinculante, sujeto a los estándares de autenticación y seguridad de datos aplicables, designando un representante autorizado a esta dirección: P.O. Box 857, Lanham, MD 20703 o fax al 855-642-8574; o
- Visite a un asesor o corredor local para obtener asistencia en persona. Puede encontrar una lista de fuentes de ayuda gratuita en persona [aquí](#).

## Actividades que afectan su privacidad en general

### Uso de PII para investigación o remuneración

No vendemos su información ni permitimos el acceso a ella con fines tales como pruebas o investigaciones sin su consentimiento y autoridad legal.

### Comunicaciones oficiales de MHC

Durante el proceso de solicitud, puede optar por recibir notificaciones importantes sobre su solicitud de seguro médico por correo postal de EE. UU. o electrónicamente, que es la configuración predeterminada. Incluso si opta por no recibir mensajes del mercado de MHC (consulte a continuación), continuará recibiendo el estado de su seguro, las redeterminaciones y otra información importante de forma electrónica hasta que cambie sus preferencias en su solicitud.

### Información no identificativa recopilada y almacenada automáticamente

Cuando navega por este sitio web o descarga información, recopilamos y almacenamos cierta información sobre su visita a fines estadísticos para brindar experiencias y anuncios relevantes para nuestros visitantes. Se recopila la siguiente información, que no lo identifica personalmente:

- Los dominios de Internet (ejemplo: aol.com) y las direcciones IP del usuario

- El tipo de navegador y sistema operativo utilizado para acceder al sitio.
- La fecha y hora de las visitas.
- Las páginas visitadas por los usuarios.
- La dirección desde la que los usuarios se enlazan al sitio web.
- Lenguaje del navegador.
- Tipo de dispositivo.
- Resolución de la pantalla
- Ubicación geográfica aproximada basada en la dirección IP del sistema local del usuario
- Ubicación geográfica.
- Profundidad de deslizamiento: la medida de cuánto contenido de una página web se miró.
- Eventos del usuario (por ejemplo, hacer clic en un botón).
- El tiempo pasado en la página.

## **Mensajería en Marketplace**

Si nos dio su permiso para enviarle mensajes de marketing por correo electrónico, recibirá actualizaciones importantes, fechas límite o recordatorios relacionados con el Marketplace de seguros de salud en la dirección de correo electrónico proporcionada. Al enviar estos recordatorios por correo electrónico, MHBE lo hace en cumplimiento de las normas de la Comisión de Comercio Federal sobre marketing por correo electrónico:

<https://www.ftc.gov/tips-advice/business-center/guidance/can-spam-act-compliance-guide-business>

- Para desuscribirse de estos mensajes por correo electrónico, utilice el enlace de «desuscribir» al final de cada correo electrónico de Maryland Health Connection.

## **Encuestas**

Utilizamos encuestas electrónicas (correo electrónico, en línea) para recopilar opiniones y comentarios. No está obligado a responder las preguntas. Si decide hacerlo, no incluya información personal que lo pueda identificar. Analizamos y utilizamos esas encuestas para mejorar la operación y el contenido del sitio. La información solo está disponible para los gerentes de MHBE, miembros de las comunicaciones de MHBE y equipos web, otro personal estatal designado y contratistas que necesitan esta información para llevar a cabo sus tareas.

## Sitios web y aplicaciones de terceros

Utilizamos una variedad de herramientas de terceros y enlaces a sitios web de terceros (públicos y privados) para conectarnos con usted a través de sitios de redes sociales y multimedia, a los fines de ofrecer publicidad digital y reunir información para análisis de web. Su actividad en sitios web de terceros a los que es dirigido a través de nuestro sitio web (como Facebook, Twitter y proveedores de atención médica) está regida por las políticas de privacidad y seguridad de dichos sitios. No somos titulares de dichos sitios de terceros, ni los gestionamos o controlamos. Debe revisar las políticas de privacidad de todos los sitios web antes de utilizarlos para comprender cómo se utiliza su información y configurar los ajustes de privacidad en su cuenta para que coincidan con sus preferencias.

## Justificación de las divulgaciones

Tiene el derecho a solicitar un reporte de divulgación no rutinaria de su información incluyendo el tipo de información divulgada, la fecha de la divulgación, quién la divulgó, a quién y para qué. Un ejemplo de divulgación no rutinaria es cuando un auditor externo revisa su registro. Podría haber instancias en las que el cumplimiento de la ley nos requiera que no divulguemos dicha información por un período de tiempo siempre que dicha divulgación pueda provocar un daño u obstruir la justicia. Para solicitar la justificación de las divulgaciones, haga lo siguiente:

- Complete la [Solicitud de justificación de divulgación](#) y el [Formulario de autorización de divulgación de información](#) para recibir o divulgar la documentación que contiene su información personal, por ejemplo, una copia de su solicitud.
- Comuníquese con el Oficial de Privacidad al 410-547-6862. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión.

## Cambios en nuestro aviso de privacidad o sistemas de TI

Este Aviso de privacidad puede, a nuestra discreción, actualizarse y revisarse de vez en cuando y dichas actualizaciones o revisiones se aplicarán automáticamente a

cualquier información personal que haya proporcionado. Cualquier cambio importante relacionado con el uso de su información personal o cambios en el sistema se publicarán de forma destacada en nuestro sitio web.

## **Comuníquese con el oficial de privacidad**

Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a este aviso de privacidad, no dude en comunicarse con la Oficina de Privacidad al 410-547-6862. Las personas sordas o con dificultades de audición pueden utilizar el servicio de Retransmisión.