



Conectamos su atención de salud

NUEVAS OPCIONES PARA MANEJAR SUS EXPEDIENTES MÉDICOS DIGITALES

Imagínese lo siguiente:

- Ir a un nuevo proveedor de atención de salud porque no se siente bien y poder mostrarle a ese proveedor su historia clínica a partir del 1.º de enero de 2016.
- Que el proveedor use esa información para darle un diagnóstico y que usted rápidamente encuentre al especialista correcto, con solo consultar un directorio de proveedores actualizado.
- Que tiene una consulta sobre un reclamo, así que utiliza su computadora o dispositivo móvil y, en minutos, ve si ha sido pagado, se ha rechazado o si todavía está siendo procesado.
- Que puede llevarse su historia clínica cuando cambia de planes de salud.

En 2021, una nueva norma federal entró en vigor para facilitarles a los afiliados de CalViva Health el hacer todo esto y mucho más.¹

La Norma de Interoperabilidad y Acceso de los Pacientes (CMC-9115-F) le facilita el acceso a sus registros médicos cuando más los necesita. Ahora tiene acceso completo a sus registros de salud en su dispositivo móvil, lo cual le permite manejar mejor su salud y conocer qué recursos de atención de salud tiene a su disposición.

La nueva norma hace que pueda encontrar información fácilmente sobre lo siguiente:²

- reclamos (pagados y rechazados),
- aspectos específicos de su información clínica,
- proveedores de atención de salud.

(continúa)

Los datos que almacenamos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Datos demográficos del paciente**
 - nombre,
 - apellido,
 - nombre anterior,
 - segundo nombre,
 - sufijo,
 - sexo asignado al nacer,
 - fecha de nacimiento,
 - origen racial,
 - origen étnico,
 - idioma de preferencia.
- **Alergias e intolerancias**
 - sustancias (medicamentos),
 - sustancias (clase de medicamento),
 - reacciones.
- **Nuevos datos demográficos**
 - dirección actual,
 - dirección anterior,
 - número de teléfono,
 - tipo de número de teléfono,
 - dirección de correo electrónico.
- **Inquietudes de salud**
- **Vacunas**
- **Procedimientos**
- **Medicamentos**
- **Pruebas y resultados de laboratorio**
- **Evaluación y plan de tratamiento**
- **Integrantes del equipo de atención**

¿Por qué esto tiene tanta importancia?

Tener su información de salud en un solo lugar puede ayudarlos a usted y a sus proveedores con lo siguiente:

- comprender mejor su salud;
- tomar mejores decisiones;
- mejorar los resultados de salud;
- reducir los costos de atención de salud;
- transmitir información a nuevos proveedores o planes de salud.

Mantener su información médica protegida (PHI) a salvo es importante

La nueva norma le permite usar una aplicación de un desarrollador de aplicaciones de terceros (una compañía que no tiene ninguna vinculación con CalViva Health). Podrá usar esta aplicación para buscar su información de salud. Cuando elige una aplicación, es importante que piense en cómo se utilizarán sus datos y en las prácticas de privacidad y seguridad de la aplicación.

CARIN Alliance está trabajando para promover el intercambio de la información de salud. Requeriremos a los desarrolladores de aplicaciones de terceros que se comprometan a seguir ciertos estándares de privacidad establecidos en el *Código de Conducta* de CARIN. Este código es un conjunto de prácticas que estas aplicaciones adoptaron voluntariamente para proteger y salvaguardar su información de salud.³ Visite el [sitio web My Health Application](#), para ver una lista de las aplicaciones que se comprometieron a cumplir con el *Código de Conducta* de CARIN. Le brindaremos información sobre las agencias federales con las que puede comunicarse si cree que no se han protegido sus derechos a la privacidad del paciente. Obtenga más información sobre [CARIN Alliance](#).

Antes de compartir sus datos con una aplicación de terceros, le pediremos que acepte una declaración para el acceso a su información. Este es un paso de seguridad adicional para proteger sus datos.

¹ Se aplica a planes Medicare Advantage, Medicaid y de atención administrada de CHIP, y planes de intercambio establecidos por la Ley de Atención de Salud Asequible (ACA), financiados por el gobierno federal.

² Los datos estarán disponibles para las fechas de servicio del 1.º de enero de 2016 en adelante. Los datos entre pagadores únicamente cubren los datos clínicos.

³ CalViva Health no hace un seguimiento del cumplimiento continuo del *Código de Conducta* de CARIN de las aplicaciones.

Afiliados actuales: Qué hacer ahora



1 Busque una aplicación

Visite el sitio web [My Health Application](#) (Mi aplicación de la salud) para consultar una lista de aplicaciones que cumplen con el *Código de conducta* de CARIN.

Al aceptar el *Código de Conducta* de CARIN, el desarrollador de aplicaciones de terceros certifica que cumple con ciertas prácticas de seguridad estándar. Estas prácticas incluyen, entre otras, las siguientes:

Protección de la información personal del usuario contra:

- pérdida o acceso no autorizado,
- uso,
- alteración,
- destrucción,
- anotación no autorizada,
- divulgación.

Protección de la información personal a través de una combinación de sistemas que incluyen:

- almacenamiento seguro,
- cifrado de registros digitales (tanto en tránsito como en reposo),
- acuerdos de uso de datos y obligaciones contractuales,
- medidas obligatorias (p. ej., controles de acceso, registros y auditorías independientes).

Cumplimiento de las leyes de alerta contra violaciones aplicables.

Aplicación de soluciones importantes para abordar violaciones de seguridad y atender otras infracciones debidas al mal uso de la información personal del usuario.

Adopción de políticas internas y compromisos contractuales seguros con terceros para prohibir el renombramiento de datos indefinidos o sin nombre.

2 Descargue la aplicación

Las aplicaciones para teléfonos inteligentes están disponibles a través de las tiendas Google Play (Android) y App Store (iOS). También hay aplicaciones web disponibles para computadoras.

3 Cree una cuenta

Use la aplicación para hacer lo siguiente:

- Para vincular su información de salud, elija su plan de salud.
- En la pantalla de inicio de sesión, si su plan de salud no tiene un portal para afiliados o usted nunca creó un nombre de usuario y una contraseña, utilice la opción “Create New Account” (Crear una nueva cuenta).
- Después de crear su cuenta, vuelva a la pantalla de inicio de sesión e ingrese su nombre de usuario (correo electrónico) y contraseña.
- **Lea la declaración “Acceso a su Información de Salud”.** Si acepta los términos, haga clic en *Allow Access* (Permitir acceso).

4 Use su información para manejar su atención de salud.

Preguntas frecuentes

¿Cómo encuentro la aplicación de terceros adecuada?

Lea nuestras Preguntas frecuentes o llame a CalViva Health (número gratuito) al **888-893-1569 (TTY: 711)**. Atendemos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿De qué manera me afecta la nueva norma de Interoperabilidad y Acceso de los Pacientes?

Para saber de qué manera la norma puede afectarle, llame a CalViva Health (número gratuito) al **888-893-1569 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Hasta dónde se remonta mi información?

Usted tendrá acceso a información de salud con fecha de servicio del 1.º de enero de 2016 en adelante.

¿Puedo obtener acceso a mi información de salud si me cambio de plan de salud o acudo a un proveedor diferente?

Sí. Podrá acceder a su información de salud sin importar qué plan de salud tenga o qué proveedor visite.

¿Puedo saber si estoy al día con las vacunas?

Sí. Es posible que algunas aplicaciones le permitan visualizar las vacunas que recibió del 1.º de enero de 2016 en adelante.

¿Tengo que usar una aplicación de CalViva Health?

No. La aplicación que usted use no estará vinculada con CalViva Health. Visite el sitio web [Connected Applications](#) (Aplicaciones conectadas) para consultar una lista de aplicaciones. Este incluye aplicaciones que se comprometen a cumplir con el *Código de Conducta* de CARIN. Siga las instrucciones de la aplicación para conectarla con su registro de salud.

¿Cuándo tendré acceso a mi información de salud a través de la aplicación?

Se puede acceder a la información de su plan de salud en las aplicaciones a partir del 1.º de julio de 2021.

¿Tengo que usar una aplicación para obtener mi información de salud?

No. Usted no tiene que usar una aplicación para acceder a su información de salud. Podrá comunicarse con su proveedor o con el plan de salud para obtener su información.

¿Qué datos de salud podría recopilar la aplicación?

Depende de la aplicación que usted elija. Algunas aplicaciones recopilarán sus datos de salud, que incluyen, entre otros, los siguientes:

- reclamos,
- medicamentos,
- diagnósticos,
- procedimientos,
- visitas al médico.

Cuando se inscribe en la aplicación, otorga su consentimiento para que la aplicación recopile su información de salud. El *Aviso de Privacidad* de la aplicación debería indicarle qué información recopilará.

¿La aplicación recopilará de mi dispositivo datos no relacionados con la salud, como mi ubicación?

Las aplicaciones pueden recopilar datos no relacionados con la salud, como su ubicación. El *Aviso de Privacidad* de la aplicación debería indicarle qué información recopilará. Algunas aplicaciones le ofrecen la posibilidad de proporcionar otra información. Le recomendamos que consulte con el proveedor de la aplicación.

¿Compartir mis datos con esta aplicación afecta a los miembros de mi familia?

Si algún miembro de su familia está vinculado con su cuenta de salud, existe la posibilidad de que se comparta su información.

¿Cómo corrijo errores en mis datos de salud?

Deberá comunicarse con su proveedor o con el plan de salud. La aplicación de salud solo pone a disposición datos a partir de fuentes de atención de salud.

¿Cuáles son mis derechos conforme a la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA)?

Le recomendamos que le pida el *Aviso de Privacidad* al proveedor de la aplicación.

La mayoría de las aplicaciones no están cubiertas por la HIPAA. En cambio, están cubiertas por la Comisión Federal de Comercio (FTC) y las protecciones otorgadas por la ley de la FTC. La ley de la FTC brinda protección contra actos engañosos. (Por ejemplo: si una aplicación compartió información privada sin consentimiento, aunque la política de privacidad establezca que no lo haría). Además, para las personas que viven en California, los datos con información de identificación personal (PII) se rigen y están protegidos según leyes como la Ley de Confidencialidad de la Información Médica (CMIA) de California y la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA). **Asegúrese de que el *Aviso de Privacidad* del proveedor de API elegido contemple dichas leyes.**

(continúa)

Más información:

- La FTC tiene información sobre la seguridad y la privacidad de las aplicaciones móviles para consumidores en su [sitio web](#).
- Para aplicaciones sujetas a la HIPAA, el sitio web [HHS.gov](https://www.hhs.gov) tiene información acerca de los derechos de los pacientes y quiénes están obligados a respetar la HIPAA.
- El sitio web [HHS.gov](https://www.hhs.gov) también tiene preguntas frecuentes sobre la HIPAA para las personas.

¿Cuáles son mis derechos en lo que respecta a mis datos recopilados en esta aplicación?

Le sugerimos que solicite una copia del *Aviso de Privacidad* del proveedor de la aplicación para comprender sus derechos.

¿Qué debo hacer si mis datos fueron compartidos, robados o utilizados de forma indebida?

Le recomendamos que solicite una copia del *Aviso de Privacidad* del proveedor de la aplicación. Esto le ayudará a comprender de qué manera responden a un incidente de privacidad o seguridad. Usted tiene derecho a presentar una queja ante agencias de aplicación de la ley, que incluyen la Oficina de Derechos Civiles (OCR) y la Comisión Federal de Comercio (FTC).

Más información:

Para saber más sobre cómo presentar una queja ante la OCR conforme a la HIPAA, visite el sitio web [HHS.gov](https://www.hhs.gov).

Las personas pueden presentar una queja ante la OCR utilizando el [portal de quejas de la OCR](#).

Las personas pueden presentar una queja ante la FTC utilizando el [asistente de quejas de la FTC](#).

Residentes de California: Haga clic en los enlaces que figuran a continuación para conocer más protecciones y medidas de seguridad relacionadas con los datos de las personas que viven dentro del estado de California.

Ley de Confidencialidad de la Información Médica (CMIA) de California: <https://oag.ca.gov/privacy/privacy-laws>

Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA): <https://oag.ca.gov/privacy/ccpa>

¿Cómo usará mis datos la aplicación?

Solicite una copia del *Aviso de Privacidad* para saber cómo usará sus datos la aplicación.

¿La aplicación puede compartir mis datos con terceros?

Le recomendamos que solicite una copia del *Aviso de Privacidad* del proveedor de la aplicación. Esto le ayudará a saber si la aplicación compartirá sus datos con terceros.

¿La aplicación elimina mis datos después de que deje de utilizarla?

Le recomendamos que solicite una copia del *Aviso de Privacidad* del proveedor de la aplicación. Esto le ayudará a saber qué le sucede a sus datos después de que deje de utilizar la aplicación.

¿Cómo dejo de compartir mis datos?

Una manera en la que puede dejar de compartir sus datos es a través de la aplicación. O comunicándose con el servicio técnico del proveedor de la aplicación. Si esto no funciona, llame a la ayuda o Servicios al Afiliado de CalViva Health (número gratuito) al **888-893-1569 (TTY: 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Esta aplicación venderá mis datos con fines publicitarios o de investigación?

Le recomendamos que solicite una copia del *Aviso de Privacidad* del proveedor de la aplicación. Esto le ayudará a comprender si la aplicación compartirá sus datos con terceros con fines publicitarios o de investigación.

¿De qué manera esta aplicación recopila y responde a quejas del usuario?

Los proveedores de la aplicación pueden responder a las quejas de diferentes maneras. Le recomendamos que le haga esta consulta al proveedor de la aplicación.

¿Mis datos se almacenarán de manera secreta u oculta?

Le recomendamos que solicite una copia del *Aviso de Privacidad* del proveedor de la aplicación. Esto le ayudará a saber cómo almacena sus datos la aplicación.

¿Qué medidas de seguridad usa esta aplicación para proteger mis datos?

¿Me informarán si pasa algo?

Le sugerimos que le solicite una copia del *Aviso de Privacidad* y más información sobre las prácticas de seguridad al proveedor de la aplicación. Esto le ayudará a saber cómo manejan un asunto de seguridad.

¿Cómo puedo limitar la forma en la que esta aplicación usa y transmite mis datos?

Le recomendamos que solicite una copia del *Aviso de Privacidad* del proveedor de la aplicación. Esto le ayudará a saber cómo puede limitar el uso y la divulgación de sus datos.

(continúa)

¿Cómo funciona el intercambio de datos entre pagadores para los afiliados actuales y los anteriores?

Puede solicitarle a CalViva que envíe sus registros médicos a otros planes de salud. También puede solicitarle a CalViva que reciba sus registros médicos de otros planes de salud. Si cambia de plan de salud, CalViva enviará sus registros médicos (parte del conjunto de datos del USCDI) a otro plan de salud. Esto se hace para construir un registro de salud completo. Un registro de salud completo le ayudará a tomar decisiones que mejoren la calidad de su atención y los resultados de salud.

Si usted es un afiliado anterior de CalViva, deberá iniciar la solicitud a través del nuevo plan de salud. CalViva le enviará los registros médicos a su nuevo plan de salud basándose en esta solicitud.

Si usted es un afiliado actual de CalViva, deberá iniciar la solicitud haciendo clic en este enlace: [intercambio de datos entre pagadores](#), e iniciar sesión utilizando su nombre de usuario y contraseña. En la pantalla de inicio de sesión, como CalViva no tiene un portal para afiliados o si usted nunca creó un nombre de usuario y una contraseña, utilice la opción "Create New Account" (crear una cuenta nueva). Posteriormente, puede solicitar y recibir sus registros médicos de parte del plan de salud anterior.