

Aviso de prácticas de privacidad

Fecha de entrada en vigencia: 1.º de enero de 2026

El presente Aviso describe cómo Doctor On Demand Professionals puede utilizar y divulgar su información de salud protegida o PHI, por sus siglas en inglés (denominada “información de salud”), y cómo usted, el paciente, puede obtener acceso a esa información. Doctor On Demand Professionals está legalmente obligado a preservar la privacidad de su información de salud y a acatar las leyes federales y estatales aplicables, incluida la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud o HIPAA, por sus siglas en inglés.

EL PRESENTE AVISO DESCRIBE CÓMO PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA SU INFORMACIÓN DE SALUD Y CÓMO PUEDE ACCEDER USTED A ESA INFORMACIÓN. LE SOLICITAMOS QUE LO LEA CON ATENCIÓN.

1. Quiénes somos

Los servicios clínicos proporcionados en las aplicaciones Included Health o Doctor On Demand son brindados por Doctor On Demand Professionals. Doctor On Demand Professionals es un grupo de entidades profesionales independientes asociadas con Included Health, Inc. (“Included Health”), pero que opera de manera independiente. El criterio clínico y la atención médica son prestados únicamente por profesionales de salud acreditados.

Prestamos servicios de telemedicina (por ejemplo, atención urgente, terapia, psiquiatría y, en determinados casos cubiertos, atención primaria) a través de sistemas seguros de audio/video y mensajería. Cuando sea clínicamente apropiado, su proveedor puede solicitar análisis de laboratorio, estudios por imágenes u otros métodos de diagnóstico realizados por centros externos y puede consultar los registros que usted o sus otros proveedores compartan.

También ofrecemos servicios de bienestar no clínicos a cargo de Asesores de estilo de vida. Los asesores no son profesionales médicos acreditados; pueden colaborar con su profesional de salud según esté permitido.

El presente Aviso describe cómo utilizamos y divulgamos su información de salud protegida (PHI) y cómo usted puede ejercer sus derechos con respecto a dicha información.

2. ¿Cómo se protege la privacidad del paciente?

Entendemos que la información sobre usted y su salud es personal. Por “información de salud” nos referimos a la PHI, tal y como se define en la ley federal (HIPAA) y sus normas de aplicación, y en la medida en que esa definición se amplíe o se modifique en virtud de las leyes estatales aplicables. Implementamos salvaguardas administrativas, físicas y técnicas para proteger su información de salud y actualizamos continuamente nuestras prácticas para reflejar la evolución de las expectativas normativas y las mejores prácticas del sector, incluidas las mejoras en ciberseguridad, la supervisión de los proveedores, los controles de acceso, el registro de auditorías y las prácticas de análisis de riesgos. Por ejemplo, el gobierno federal ha propuesto y, en algunos casos, ha implementado cambios en la Regla de Seguridad de la HIPAA para abordar mejor las amenazas a la ciberseguridad. También cumplimos con las leyes estatales de privacidad aplicables (que pueden imponer requisitos más estrictos que la ley federal), a las que nos supeditaremos según corresponda.

3. ¿Cómo utilizamos y divulgamos la información de salud?

Podemos utilizar y divulgar su PHI para llevar adelante tratamientos, pagos y operaciones de atención médica. Según la HIPAA, muchos de estos usos y divulgaciones pueden realizarse sin su autorización explícita. Los registros de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias o SUD, por sus siglas en inglés, de conformidad con la actualización de 42 CFR Parte 2, en 2026, pueden ser utilizados y divulgados a los fines de completar los tratamientos, pagos y operaciones de atención médica (TPO), solo con su consentimiento único y por escrito.

A. Tratamiento

Podemos utilizar y divulgar su PHI para brindarle tratamientos y servicios médicos. Esto incluye coordinar su atención entre nuestros Profesionales de salud, Asesores (en la medida en que participen en la coordinación de la atención) y otros proveedores que le estén brindando tratamiento. Podemos compartir su PHI con otros profesionales (por ejemplo, laboratorios, centros de estudios por imágenes, farmacias) según sea necesario para llevar a cabo esas actividades de tratamiento. Este consentimiento también abarca el uso y la divulgación de sus registros de tratamiento del SUD para todas las actividades relacionadas con tratamientos.

B. Pago

Podemos utilizar y divulgar su PHI para obtener el pago de planes de salud u otros terceros pagadores, para documentar los servicios y suministros proporcionados y para determinar la elegibilidad, las estimaciones de costos, las autorizaciones previas o los reembolsos. También podemos compartir la PHI con el fin de cobrar pagos pendientes.

C. Operaciones de atención médica

Podemos utilizar y divulgar su PHI para actividades de gestión comercial y operaciones generales; por ejemplo, para revisar el tratamiento y el desempeño de los servicios, capacitar al personal, evaluar la calidad y los resultados, llevar a cabo la planificación empresarial, auditorías, funciones de cumplimiento legal o normativo y atención al cliente. Podemos compartir la PHI con Included Health, consultores, abogados, proveedores u otras personas que realicen funciones en nuestro nombre, siempre que acepten salvaguardar esa información.

D. Otros usos y divulgaciones permitidas

También podremos utilizar o divulgar su PHI sin su autorización por escrito cuando así lo exija o permita la ley, lo cual incluye los siguientes casos:

- para cumplir con leyes federales, estatales o locales, o con una orden judicial o administrativa;
- para actividades de salud pública y seguridad, tales como reportar enfermedades, eventos adversos relacionados con medicamentos o dispositivos, y colaborar en la prevención o control de lesiones, enfermedades o discapacidades;
- para responder a solicitudes de las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley, órdenes judiciales, citaciones u otros procesos legales;

- para proporcionar la información necesaria a médicos forenses, examinadores médicos y directores de funerarias a fin de que puedan identificar a una persona fallecida o determinar la causa de la muerte;
- para facilitar la donación o la obtención de órganos o tejidos;
- para realizar actividades de investigación en materia de salud, de conformidad con los requisitos regulatorios aplicables (incluidas la revisión institucional y las salvaguardas correspondientes);
- para evitar o reducir una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad, la del público o la de otra persona;
- para determinadas actividades militares y de veteranos;
- para asuntos relacionados con compensaciones laborales o lesiones laborales, según lo permita o exija la legislación estadual;
- para participar en intercambios de información de salud (HIE, por sus siglas en inglés) de los que formemos parte, a los fines del tratamiento, el pago, las operaciones de atención médica y otros fines lícitos, según lo permitido por la legislación estadual y las normas de HIE. Nota: en algunos estados, usted puede aceptar o rechazar su inclusión en HIE; póngase en contacto con nosotros si desea saber si esto se aplica a usted.

E. Marketing, venta y notas de psicoterapia

A menos que usted nos otorgue una autorización escrita por separado, nosotros **no**:

- utilizaremos o divulgaremos su PHI con fines de *marketing* (de acuerdo con la definición en la HIPAA);
- venderemos su información;
- divulgaremos sus notas de psicoterapia. Si la legislación estadual ofrece una protección más amplia, respetaremos esos derechos adicionales.

F. Cómo utilizamos su información para mejorar la atención médica (IA/Aprendizaje automático)

Estamos comprometidos con el uso de nuevas tecnologías para mejorar la calidad, seguridad y eficiencia de su atención. Esto incluye el uso de datos para desarrollar y entrenar nuestras herramientas de inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático.

- **Para una mejor atención:** Estas herramientas nos ayudan a analizar la información, desarrollar mejores directrices clínicas, mejorar la precisión de los diagnósticos y optimizar nuestros servicios, lo cual se considera parte de nuestras Operaciones de atención médica.

Uso de información desidentificada

La forma más habitual en que utilizamos la información para el entrenamiento de la IA es haciéndola anónima.

- **¿Qué significa?** Eliminamos todos los detalles identificatorios, como su nombre, dirección, fechas y números de cuenta, para que la información ya no pueda vincularse con usted. Esto se denomina información desidentificada.
- **Nuestro uso:** Una vez que la información ha sido desidentificada, ya no se rige por las normas de privacidad de la HIPAA. Podemos utilizar estos datos anónimos libremente para entrenar y mejorar nuestros modelos de IA sin necesidad de obtener su permiso específico.

Uso de su PHI

Si necesitamos utilizar su PHI para el entrenamiento de la IA, solo lo haremos cumpliendo con las normas de privacidad más estrictas:

- **Según lo permitido por la ley:** Podemos utilizar la PHI si está relacionada con el tratamiento, el pago o nuestras operaciones básicas de atención médica.
- **Se requiere su permiso:** Para cualquier uso de entrenamiento de la IA que *no* entre dentro de estas categorías; le pediremos primero su autorización específica por escrito.
- **La privacidad es prioridad:** Incluso cuando utilizamos la PHI, siempre nos atenemos a la regla de "lo mínimo necesario", lo que significa que solo utilizamos la menor cantidad de información requerida para el proyecto de entrenamiento de la IA.

4. ¿Cuáles son nuestras responsabilidades?

La ley nos exige:

- preservar la privacidad de su PHI;
- proporcionarle el presente Aviso, que contiene nuestras obligaciones y prácticas de privacidad;
- respetar los términos del presente Aviso, que actualmente está vigente (a menos que le informemos que se produjo una revisión);
- notificarle si se produce una brecha de seguridad que afecte su PHI no protegida, de acuerdo con la legislación federal y estadual aplicable. Nos reservamos el derecho de modificar los términos del presente Aviso y a hacer efectivos los nuevos términos para toda la PHI que tengamos en nuestro poder, incluida la PHI creada o recibida antes de la fecha de entrada en vigencia del Aviso revisado. Siempre que realicemos una revisión sustancial del presente Aviso, publicaremos dicha revisión en nuestro sitio o la pondremos a su disposición por otros medios; asimismo, se lo notificaremos de acuerdo con lo exigido por la ley.
- Como titulares legítimos de los registros de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias recibidos de programas correspondientes a la Parte 2 o de otros titulares legítimos, nos comprometemos a proteger esta información de acuerdo con las disposiciones de 42 CFR Parte 2 y los nuevos requisitos alineados con la HIPAA. Esto incluye el cumplimiento de las sanciones civiles y penales establecidas en la HIPAA por usos y divulgaciones no permitidos de los registros de trastorno por consumo de sustancias, en vigencia desde el 16 de febrero de 2026.

5. ¿Quiénes están supeditados a este Aviso?

Este Aviso se aplica a:

- cualquier Profesional de salud, Asesor u otro proveedor de la red de Doctor On Demand Professionals autorizado para acceder a y/o ingresar información en su registro médico a través de nuestros servicios;
- todos los departamentos y las unidades de Doctor On Demand Professionals a través de los cuales se brindan servicios de salud en línea;
- todos los asociados de negocios, proveedores, afiliados y contratistas de Doctor On Demand Professionals que manejan PHI en nuestro nombre; las obligaciones de dichas partes se reflejan en nuestros acuerdos con ellos y se incorporan al presente documento por referencia.

6. Derechos del Miembro respecto de su información de salud

Usted tiene los siguientes derechos con respecto a su PHI (sujeto a cualquier limitación bajo las leyes federales o estatales aplicables). En la mayoría de los casos, usted puede ejercer estos derechos poniéndose en contacto con nuestro Oficial de cumplimiento corporativo (CCO, por sus siglas en inglés), en línea con la información de la Sección 10.

A. Acceso o copia

Usted tiene derecho a obtener o inspeccionar una copia de su PHI que tengamos en nuestro poder, incluida una copia electrónica cuando la almacenemos electrónicamente; además, cuando sea factible, usted tiene derecho a que comuniquemos esa información a usted o a un tercero de su elección.

Podemos denegar su solicitud en circunstancias limitadas permitidas por la ley. Podemos cobrar una tarifa razonable, basada en los costos por las copias, aunque las leyes estatales pueden limitar o prohibir dichas tarifas.

B. Solicitud de corrección

Si considera que su PHI es incorrecta o está incompleta, puede solicitar una corrección. Podemos denegar su solicitud si consideramos que la PHI es correcta y está completa o si se cumplen determinadas condiciones.

C. Informe de divulgaciones

Usted puede solicitar un informe de las divulgaciones de su PHI que hayamos hecho durante los seis (6) años anteriores (o un plazo mayor, si así lo exige la ley estatal). Esto incluye las divulgaciones de sus registros de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias (SUD) realizadas a los fines del tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica, como exigen las disposiciones actualizadas de 42 CFR Parte 2. Este informe *no* incluye las divulgaciones realizadas después de la fecha en la que usted solicitó el informe.

D. Solicitud de restricción de usos y divulgaciones

Usted puede solicitar que restrinjamos el modo en que utilizamos o divulgamos su PHI para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica. No estamos obligados a aceptar su solicitud; si lo hacemos, cumpliremos con ella, excepto en situaciones de tratamientos de emergencia.

Si solicita una restricción sobre la divulgación de su PHI a un plan de salud para fines de pago u operaciones de atención médica y usted paga por cuenta propia la totalidad de dichos servicios, cumpliremos con su solicitud cuando así lo exija la ley.

E. Comunicaciones confidenciales

Puede solicitar que nos comuniquemos con usted de una forma determinada o en una ubicación específica (por ejemplo, a un número de teléfono, dirección de correo electrónico o dirección postal específicos). Atenderemos las solicitudes razonables.

F. Obtención de una copia en papel de este Aviso

Si ha recibido este Aviso por vía electrónica, puede solicitar una copia en papel, sin costo alguno.

G. Toma de decisiones sobre el intercambio electrónico de información de salud

Es posible que usted tenga derechos adicionales conforme a la legislación estadual o en virtud de los acuerdos mediante los cuales participamos en intercambios de información de salud u otras iniciativas de interoperabilidad. Por ejemplo, en algunos estados, puede tener el derecho de aceptar o rechazar ser incluido en un intercambio de información de salud (HIE), o el derecho de dirigir los datos de su registro médico electrónico a una aplicación de salud personal de su elección. En virtud de los cambios propuestos para las disposiciones de la HIPAA, los pacientes pueden tener una mayor capacidad para dirigir su PHI electrónica a aplicaciones de salud personales.

7. Leyes estaduales adicionales y situaciones especiales

Algunas leyes estaduales pueden imponer protecciones adicionales a su información de salud (por ejemplo: información sobre salud reproductiva, información sobre salud mental, registros de trastornos por consumo de sustancias, información genética, registros de menores o datos biométricos). Cuando la ley estadual le otorgue más derechos que la ley federal, nos regiremos por la norma más estricta. Por ejemplo, en virtud de la norma final titulada "HIPAA Privacy Rule to Support Reproductive Health Care Privacy" (Norma de privacidad de la HIPAA para respaldar la privacidad en la atención de la salud reproductiva), se restringen determinadas divulgaciones de información sobre salud reproductiva a las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y a otras personas.

8. Telemedicina, comunicaciones digitales e interoperabilidad

Dado que nuestros servicios se prestan en línea, utilizamos plataformas digitales, portales de telemedicina y aplicaciones móviles, y es posible que intercambiamos información electrónicamente. En ese contexto:

- Ciframos la PHI en tránsito y en reposo y exigimos la confidencialidad e integridad de la información de salud electrónica.
- Realizamos evaluaciones periódicas de riesgos y aplicamos controles técnicos acordes con las normas en evolución (incluidas las actualizaciones propuestas para la Regla de Seguridad de la HIPAA que buscan reforzar los controles de la PHI electrónica).

- Es posible que intercambiamos información de salud electrónica con otras organizaciones de atención médica con fines de tratamientos, pagos, operaciones o según lo permita la ley, incluso a través de intercambios de información de salud (HIE) o marcos de interoperabilidad.
- Usted puede tener derecho a dirigir su información de salud, acceder a ella o recibirla, a través de aplicaciones personales de salud de terceros de su elección, de acuerdo con los requisitos de interoperabilidad y la legislación aplicable.
- Debido a la naturaleza de la telemedicina, le recordamos que debe preservar la seguridad de su propio dispositivo, su conexión a Internet y sus credenciales de acceso, e informarnos de inmediato ante cualquier sospecha de acceso o divulgación no autorizados de su información de salud.

9. Notificación de brechas de seguridad y respuesta ante incidentes

Si detectamos una brecha de seguridad que comprometa su PHI no protegida (o según se defina de otro modo conforme a la legislación federal o estadual) y que le afecte, se lo notificaremos a usted, al Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (HHS, por sus siglas en inglés) y a cualquier otra agencia o persona pertinente, de conformidad con la ley aplicable. Mantenemos un plan documentado de respuesta ante incidentes, realizamos pruebas periódicas e incluimos a nuestros asociados de negocios en las obligaciones de notificación de brechas de seguridad. Según las revisiones propuestas para la Regla de Seguridad de la HIPAA, los asociados de negocios podrán estar obligados a notificarnos dentro de las 24 horas posteriores a la activación de su plan de contingencia.

10. Cómo contactarse con nosotros / Quejas

Si considera que sus derechos de privacidad han sido vulnerados, puede presentar una queja ante nosotros o ante el Secretario del HHS. No tomaremos represalias contra usted ni lo penalizaremos por presentar una queja ante nosotros o ante el Secretario.

Para contactarnos:

Director de Cumplimiento y Privacidad (CCO)

Included Health, Inc.

1 California Street, Ste. 2300

San Francisco, CA 94111

Correo electrónico:

privacy@includedhealth.com

Teléfono: (855) 431-5533 (línea gratuita)

Si es un usuario registrado, también puede enviar un mensaje a través del "chat" o del portal para miembros después de iniciar sesión.

Para presentar una queja al Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.:

Secretary, U.S. Department of Health & Human Services, 200 Independence Avenue, S.W., Room 509 F, HHH, Washington, D.C. 20201; llame al 1-800-368-1019; o presente su queja en línea en:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

11. Versión y fecha de entrada en vigencia

El presente Aviso entra en vigencia en la fecha indicada arriba. Es posible que modifiquemos este Aviso en el futuro. Si modificamos este Aviso, la versión revisada se aplicará a toda la PHI que esté en nuestro poder, incluida la PHI creada o recibida antes de la revisión. Pondremos el Aviso revisado a disposición en nuestro sitio web e incluiremos una copia en nuestro proceso de incorporación de usuarios o cuando se solicite.