

# Aviso de privacidad en línea y en dispositivos móviles

Fecha de entrada en vigor: 24 de enero de 2017

El (los) sitio(s) web y la aplicación móvil de Blue Shield of California son propiedad de Blue Shield of California y su subsidiaria Blue Shield of California Life & Health Insurance Company, que se encargan de su administración. En este Aviso se hace referencia a ambas compañías de manera conjunta como "Blue Shield" (y también como "nosotros"). Nosotros en Blue Shield respetamos su privacidad y nos esforzamos para proteger la información que usted proporciona electrónicamente. Este Aviso de privacidad describe cómo recopilamos y utilizamos la información personal que usted proporciona. Asimismo, se describen las opciones de las que usted dispone en lo que respecta a cómo utilizamos su información, y cómo puede acceder a su información personal y actualizarla.

Blue Shield cuenta con otros Avisos de privacidad que pueden aplicarse en su caso. En ellos, se proporcionan más detalles sobre cómo podemos utilizar y compartir su información personal conforme a la ley.

[Página de inicio del Aviso de privacidad](#) | [Aviso de privacidad de HIPAA \(Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico\)](#) | [Aviso de privacidad de GLBA \(Ley Gramm-Leach-Bliley\)](#)

## Utilización y recopilación de información

Cuando usted se registra o ingresa a sus cuentas electrónicas de Blue Shield a través de nuestro sitio web o de la aplicación móvil, se le puede solicitar que comparta con nosotros determinada información personal, como su nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de seguro social y/o demás información que se pueda utilizar para identificarlo. Asimismo, Blue Shield le solicitará que proporcione una dirección de correo electrónico y una contraseña para crear su cuenta. Los empleadores también pueden ingresar información personal de los empleados a través del portal de empleadores. Cuando usted recurra a sus cuentas de Blue Shield, esta información personal se utilizará para "autenticar" o confirmar su identidad con el objetivo de proteger sus cuentas electrónicas y restringir adecuadamente el acceso a ellas. **La información recopilada será utilizada para facilitarles a usted o a su organización la provisión de nuestros servicios y, con su consentimiento, para proporcionarles comunicaciones importantes.**

Algunas secciones de nuestro sitio web y/o de la aplicación móvil le pueden permitir adquirir o pagar productos o servicios electrónicamente. La información relativa a tarjetas de crédito u otras formas de pago electrónico que recopilamos se utilizará para procesar el pago.

## Evaluaciones

Les brindamos a los miembros la posibilidad de evaluar a los médicos. Tenga en cuenta que presentamos dichas evaluaciones en nuestro sitio. Puede proporcionar un nombre de usuario para que se muestre junto con la evaluación. Sus comentarios y evaluaciones no forman parte de su información personal y pueden ser vistos por otras personas. Para solicitar la eliminación o modificación de su sección de comentarios o evaluaciones, contáctenos a través del [Patient Review Center \(Centro de evaluaciones suministradas por los pacientes\)](#). En algunos casos, quizás no podamos eliminar su comentario o evaluación.

## Encuestas y concursos

Blue Shield le puede proporcionar la oportunidad de participar en encuestas o concursos cuando visita nuestro sitio web. La participación en dichas encuestas o concursos es totalmente voluntaria. Si decide participar, le solicitaremos determinada información personal. La información solicitada generalmente incluye información de contacto (como el nombre y la dirección de correo electrónico) e información demográfica (como el código postal). Utilizamos esta información para mejorar nuestros servicios.

## Complementación de la información

Toda información personal que usted proporcione a través de nuestro sitio web o de la aplicación móvil se puede combinar con información que hayamos recopilado legalmente gracias a usted o sobre usted. Podemos complementar la información que usted nos envía electrónicamente con otros datos personales que nos envíe de manera no electrónica; por ejemplo, a través de una solicitud en papel que nos envíe o que obtengamos legalmente sobre usted a través de fuentes públicas y no públicas.

## Archivos de registro

Al igual que la mayoría de los sitios web y las aplicaciones móviles, recopilamos determinada información automáticamente y la almacenamos en archivos de registro. Dicha información puede incluir direcciones de protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés), tipo de navegador, proveedor de servicios de Internet (ISP, por sus siglas en inglés), identificador del dispositivo, páginas de referencia/salida, sistema operativo, sello con fecha y hora, y/o datos de seguimiento de clics. La información se utiliza para adaptar y mejorar nuestros servicios. Podemos combinar dicha información del registro recopilada automáticamente con otros datos que recopilamos sobre usted. Esto se realiza con el objetivo de mejorar los servicios que le ofrecemos, para mejorar el mercadeo, la información analítica o la funcionalidad del sitio.

## Tecnologías de seguimiento

Las tecnologías tales como *cookies*, balizas electrónicas, etiquetas y secuencias de comandos son utilizadas por Blue Shield y nuestros socios (por ejemplo, socios de encuestas), afiliados, proveedores de servicios o de información analítica (por ejemplo, proveedores de asistencia electrónica al cliente, etc.). Estas tecnologías se utilizan para el análisis de tendencias, la administración del sitio, el seguimiento de las acciones de los usuarios en el sitio y para recopilar información demográfica sobre la totalidad de nuestra base de usuarios. Podemos recibir informes basados en el uso de estas tecnologías a través de estas compañías de manera individual o también de forma conjunta. Para gestionar *cookies* Flash, haga clic aquí: [http://www.macromedia.com/support/documentation/en/flashplayer/help/settings\\_manager07.html](http://www.macromedia.com/support/documentation/en/flashplayer/help/settings_manager07.html)

Utilizamos *cookies* para recordar las configuraciones de los usuarios (por ejemplo, la preferencia de idioma) y para la autenticación. Los usuarios pueden controlar el uso de *cookies* individualmente en el navegador. Si usted rechaza las *cookies*, igualmente puede utilizar nuestro sitio, pero la posibilidad de usar algunas funciones o áreas será limitada.

Contamos con un socio externo para gestionar nuestra publicidad en otros sitios. Nuestro socio externo puede utilizar tecnologías tales como *cookies* para recopilar información sobre sus

actividades en este sitio y en otros con el objetivo de proporcionarle publicidad según sus intereses y actividades de navegación. Si no desea que esta información se utilice con el propósito de ofrecerle anuncios basados en intereses, puede optar por inhabilitarla haciendo clic [aquí](#).

## Geolocalización

Al utilizar determinadas funciones a través de la aplicación móvil, se podrá usar la información de su ubicación si su dispositivo móvil utiliza tecnología de sistema de posicionamiento global (GPS, por sus siglas en inglés), rastreadores u otras herramientas de localización. Si usted permite que se obtenga la información de su ubicación, la utilizaremos únicamente para informar su ubicación aproximada y proporcionarle los resultados y/o servicios más adecuados para su ubicación. Blue Shield no monitorea la información de su ubicación o de rastreo del GPS, no comparte la información con terceros que no sean proveedores de servicios y no guarda esta información. Usted puede restringir el intercambio de información de su ubicación a través del menú de configuraciones de su dispositivo.

## Análisis de datos móviles

Utilizamos programas informáticos de análisis de datos móviles para poder comprender mejor la funcionalidad de nuestro programa informático para dispositivos móviles en su teléfono. Dicho programa informático puede registrar información como la frecuencia con que usted utiliza la aplicación, lo que ocurre dentro de la aplicación, el uso total, datos de rendimiento y de dónde se descargó la aplicación. No relacionamos la información que almacenamos dentro del programa informático de análisis de datos con ninguna información personal de identificación que usted envía a través de la aplicación móvil.

## Intercambio de información

No vendemos su información personal. Toda información personal que usted proporcione a través de nuestro sitio web o de la aplicación móvil se utilizará solamente conforme a lo que aquí se estipula, a los Avisos de privacidad de [HIPAA](#) y de [GLBA](#), y de acuerdo con las leyes y normas pertinentes. Compartimos información para respaldar nuestras actividades comerciales y proporcionarle servicios. Con dicho fin, compartimos la información que recopilamos sobre usted con los empleados adecuados y con los proveedores de servicios que nos asisten; por ejemplo, en la administración de nuestros productos y servicios, la facturación y los pagos, la contratación de aspirantes a puestos de trabajo, la realización de encuestas, y/o el mantenimiento y funcionamiento de nuestro sitio web y de la aplicación móvil. Tenga la certeza de que los proveedores de servicios externos están autorizados para utilizar su información personal solamente si es necesario para proporcionarnos servicios a nosotros.

Algunas de nuestras páginas utilizan técnicas de enmarcado para presentar contenido proveniente de nuestros socios al tiempo que se preservan el aspecto y la presentación de nuestro sitio. Tenga en cuenta que usted les proporciona su información personal a dichos terceros y no a Blue Shield.

Blue Shield también puede divulgar su información personal en los siguientes casos:

- Si la ley lo exige, como para cumplir con una citación o un proceso legal similar.

- Cuando creamos de buena fe que sería necesario para proteger nuestros derechos, su seguridad o la seguridad de otras personas, investigar fraude o responder a una petición gubernamental.
- Si Blue Shield participa de una fusión, adquisición o venta de todos o parte de sus activos, se le notificará a usted a través del correo electrónico y/o de un aviso destacado en nuestro sitio web respecto de cualquier modificación en la propiedad o en la utilización de su información personal, así como también respecto de todas las opciones de las que usted disponga en cuanto a su información personal.
- Blue Shield puede compartir su información con cualquier otro tercero si usted nos otorga el consentimiento de hacerlo.

## Relaciones de marcas conjuntas

Algunas páginas pueden tener el aspecto y la presentación de [www.blueshieldca.com](http://www.blueshieldca.com); sin embargo, es posible que la información recopilada en dichas páginas no esté regulada por nuestra declaración de privacidad. Toda la información recopilada a través de la función de pagos de [www.bscapply.com](http://www.bscapply.com) es propiedad de la declaración de privacidad de Health Plan Services y está controlada por ella.

Ocasionalmente, es posible que entablemos relaciones de marca conjunta. Cuando entablemos dicho tipo de relaciones, intercambiaremos su nombre y su dirección de correo electrónico con el objetivo de que nuestros socios de marca conjunta hagan efectivos los pagos o el registro de nuevos miembros.

## Seguridad

Blue Shield utiliza una variedad de medidas de seguridad para garantizar que su información esté protegida de una utilización o un acceso indebidos. Por ejemplo, cuando se recopila, utiliza o transmite información electrónica confidencial, como la información personal de su salud, ciframos la transmisión utilizando la capa de conexión segura (SSL, por sus siglas en inglés) u otra tecnología similar. También contamos con ubicaciones con seguridad física para las operaciones del servidor, utilizamos elementos de protección tecnológica como cortafuegos y protección con contraseña, y limitamos el acceso a información confidencial a aquellos individuos que poseen una necesidad comercial legítima de acceder a ella.

Usted puede ayudarnos a preservar la seguridad de nuestro sitio web y de la aplicación móvil utilizando contraseñas que no se puedan adivinar fácilmente y resguardándolas para evitar una divulgación no deseada.

Blue Shield cumple con normas generalmente aceptadas para proteger la información personal que se nos envía, tanto durante su transmisión como una vez recibida. Sin embargo, ningún método de transmisión por Internet o de almacenamiento electrónico es completamente seguro. Por lo tanto, no podemos garantizar su absoluta seguridad. Ante cualquier inquietud sobre la seguridad de nuestro sitio web, puede contactarse con nosotros por teléfono al 1-800-393-6130.

## Enlaces a terceros

Para proporcionarle información útil, nuestro sitio web y la aplicación móvil pueden incluir enlaces a sitios web de terceros que no son de nuestra propiedad ni controlamos. La presencia

de un enlace a un sitio no implica que lo aprobemos ni respaldemos. No asumimos responsabilidad por la calidad, la veracidad, las prácticas de privacidad o seguridad de sitios que no son de nuestra propiedad. Asegúrese de leer la declaración de privacidad de todo sitio que visita y contáctese con los propietarios de dichos sitios ante cualquier inquietud sobre sus prácticas de información.

## Widgets de redes sociales

Nuestro sitio web incluye funciones de redes sociales, como el botón de Me gusta de Facebook, y *widgets*, como el botón de Compartir o los miniprogramas interactivos que se ejecutan en nuestro sitio web. Estas funciones pueden recopilar información acerca de su dirección de protocolo de Internet, la página que visita de nuestro sitio web y pueden establecer una *cookie* para permitir que la actividad de la función sea la adecuada. Las funciones y los *widgets* de las redes sociales son hospedados por terceros o se alojan directamente en nuestro sitio web. La declaración de privacidad de la compañía que proporciona estas funciones rige la interacción de usted con ellas.

## Opciones y acceso para los usuarios

Si lo solicita, Blue Shield le proporcionará información sobre si conservamos alguna información personal acerca de usted. Si su información personal se modifica, usted puede corregirla, actualizarla o modificarla realizando el cambio en su página de información de miembro o contactándose con el Servicio al Cliente por teléfono al 1-800-393-6130. Si ya no desea nuestros servicios, puede solicitar la desactivación o eliminación de su información electrónica comunicándose con Blue Shield por teléfono al 1-800-393-6130. Responderemos a su solicitud dentro de un plazo razonable.

Blue Shield conservará su información mientras sea de considerable utilidad para los fines comerciales. Asimismo, Blue Shield conservará y utilizará su información según sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales, resolver conflictos, hacer cumplir nuestros acuerdos y para otros fines lícitos.

Si usted es miembro de Blue Shield y se registra para acceder a sus cuentas a través de nuestro sitio web o de la aplicación móvil, se le puede brindar la posibilidad de especificar cómo desea que le enviemos determinados tipos de comunicaciones, como los formularios de explicación de beneficios o los boletines informativos. Los mensajes de correo electrónico comerciales incluirán un enlace en la parte inferior para "cancelar la suscripción", que puede utilizar para rechazar la recepción de futuros mensajes de correo electrónico que le enviemos. Puede administrar sus suscripciones de correo electrónico al acceder a sus Preferencias de comunicaciones en My Profile (Mi perfil) a través de blueshieldca.com. Además, puede contactarse con el Servicio al Cliente por teléfono al 1-800-393-6130. Sin embargo, usted continuará recibiendo mensajes de correo electrónico administrativos de nuestra parte, ya que

constituyen comunicaciones necesarias que se nos permite o exige legalmente que le enviemos.

## Recomendaciones para contactarse

Si nos envía un mensaje de correo electrónico, no incluya información que desee mantener en privado. Esto incluye la información que se podría utilizar para identificarlo. Antes de que recibamos el mensaje de correo electrónico, puede ser interceptado o leído por otra persona. Si encuentra una dirección de correo electrónico o un enlace en un sitio web de Blue Shield que inicia un mensaje de correo electrónico predirigido, no lo utilice para enviar información privada.

No exigimos que se comunique con nosotros electrónicamente. Puede comunicarse por teléfono o enviándonos una carta por correo postal si lo prefiere. Puede comunicarse con un representante del Servicio al Cliente llamando al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de Blue Shield. Hay información de contacto adicional disponible en "[Contáctenos](#)" en nuestro sitio web y en la sección "Contáctenos" de la aplicación móvil.

Ante cualquier inquietud sobre este Aviso de privacidad, contáctese con la Blue Shield Privacy Office (Oficina de privacidad de Blue Shield) por teléfono al (888) 266-8080 (gratuito), por correo electrónico a [privacy@blueshieldca.com](mailto:privacy@blueshieldca.com) o por correo postal de los Estados Unidos a:

Blue Shield Privacy Office  
P.O. Box 272540  
Chico, CA 95927-2540

Si tiene una inquietud sin resolver sobre la utilización de datos o la privacidad a la que no hayamos respondido de manera satisfactoria, contáctese con nuestro proveedor de resolución de controversias externo con sede en los Estados Unidos (sin cargo) a través de <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>

## Exención de responsabilidad

Este Aviso es parte de los Términos de uso de nuestro sitio web y de la aplicación móvil. Al utilizar nuestro sitio web o la aplicación móvil, usted acepta los términos de este Aviso. Encontrará la totalidad de los Términos de uso [aquí](#).

## Modificaciones del Aviso de privacidad

Podemos actualizar este Aviso para reflejar modificaciones en nuestras prácticas relativas a la gestión de la información. Si realizamos alguna modificación sustancial, se lo notificaremos a través del correo electrónico o por medio de un aviso en este sitio web antes de que la modificación entre en vigor. Le recomendamos que revise esta página periódicamente para obtener la información más reciente sobre nuestras prácticas de privacidad. La versión publicada de este Aviso se aplicará al uso que usted le dé a nuestro sitio web y a la aplicación móvil.