

Política de privacidad de Humana

La presente Política de Privacidad se aplica a la recopilación de información personal por parte de Humana, Inc. y nuestras compañías afiliadas y subsidiarias (en adelante, “Humana”, “nosotros” o “nuestro”). Esta Política de Privacidad se aplica a los productos, comunicaciones y propiedades digitales de Humana, incluidos los sitios web, las plataformas en línea y las aplicaciones móviles, que hacen referencia a esta Política de Privacidad, a cualquier interacción sin conexión que podamos tener con usted y a donde Humana puede obtener y controlar su Información Personal (según se define en el presente documento) de un tercero (en conjunto, los “Servicios”). Esta Política de Privacidad describe la forma en que Humana recopila y utiliza la Información Personal. También describe las opciones disponibles para usted con respecto al uso que hacemos de su Información Personal y a cómo puede acceder a dicha información y actualizarla.

Esta Política de Privacidad no se aplica a la Información de Salud Protegida ni a la información sujeta a la Ley de Confidencialidad de la Información Médica (CMIA, por sus siglas en inglés) de California que Humana pueda recopilar en su calidad de proveedor de cuidado de la salud o pagador (compañía de seguros). Los avisos que rigen el procesamiento por parte de Humana de la Información de Salud Protegida están disponibles [aquí](#).

Nos comprometemos a mantener el más alto nivel de confidencialidad con toda la información que recibamos de parte suya. A efectos de la presente Política de Privacidad, Humana es el controlador (es decir, la parte responsable) de su Información Personal, incluso cuando nosotros, o los proveedores de servicios que actúan en nuestro nombre, administramos los Servicios. En determinadas situaciones, también administramos los Servicios en nombre de nuestros clientes. En esos casos, Humana puede actuar como procesador o proveedor de servicios para dichos clientes, en cuyo caso, se aplicará la política de privacidad del cliente, si la hubiera. No somos responsables de las prácticas de privacidad o seguridad de datos de nuestros clientes comerciales u otros terceros, que pueden ser diferentes de las establecidas en esta Política de Privacidad.

Lea atentamente esta Política de privacidad. Queremos que entienda qué información recopilamos de usted cuando utiliza nuestros Servicios, cómo utilizamos dicha información y si divulgamos dicha información y a quién. El uso de nuestros Servicios es voluntario y, al acceder a dichos Servicios o utilizarlos, usted (i) confirma que leyó y comprendió esta Política de Privacidad; y (ii) acepta que el acceso por parte suya y uso que hace de los Servicios están sujetos a esta Política de Privacidad y a las Condiciones de Uso relacionadas. Nos reservamos el derecho a modificar la Política de Privacidad en cualquier momento. Revise la Política de Privacidad periódicamente para estar al tanto de cualquier modificación.

Aviso de recopilación al consumidor de California

Este Aviso de Recopilación se proporciona a todos los consumidores de California sujetos a esta Política de Privacidad. Puede acceder a temas específicos de esta Política de Privacidad haciendo clic en los enlaces correspondientes a continuación:

[Categorías de Información Personal que podemos recopilar](#)

[Fuentes de Información Personal](#)

[Uso de su Información Personal](#)

[Conservación de datos](#)

[Cookies](#)

[Sus derechos y opciones](#)

[Exclusión voluntaria de la “venta” o “uso compartido” de Información Personal](#)

[Procedimientos internos de seguridad](#)

[Sitios de terceros](#)

[Privacidad infantil](#)

[Cambios en la Política de Privacidad](#)

[Accesibilidad](#)

[Contacto](#)

Categorías de Información Personal que podemos recopilar

A través del uso que usted hace del sitio web y los Servicios, podemos recopilar su Información Personal. En general, Información Personal se refiere a cualquier información que pueda vincularse a una persona identificada o identificable. Tenga en cuenta que es posible que determinada información no permita la identificación personal por sí sola (por ejemplo, su edad), pero puede llegar a permitirlo cuando se combina con otra información (por ejemplo, su edad y dirección). El término Información Personal también cubre determinadas categorías de Información Personal “confidencial” o “especial” que a menudo reciben protecciones adicionales y/o están sujetas a restricciones adicionales bajo las leyes vigentes.

La Información Personal que podemos recopilar sobre usted, o que hemos recopilado sobre usted en los últimos 12 meses, varía en función del contexto de nuestras interacciones con usted. La Información Personal recopilada de usted o sobre usted se clasifica en las siguientes categorías:

Identificadores directos y personales: Podemos recopilar diversa Información Personal que lo identifique. Esta información incluye su nombre, correo electrónico, cualquier nombre de usuario y contraseña que pueda proporcionar, su dirección, su número de identificación fiscal o número del Seguro Social, identificadores únicos (como el ID de un dispositivo móvil) y su correo electrónico y otra información de contacto personal.

Información demográfica: en determinadas circunstancias, podemos recopilar Información Personal relativa a su género, raza u otros datos de clasificación protegidos.

Información comercial: podemos recopilar datos relativos a los productos que utiliza o a la compra de productos o Servicios. Estos datos pueden incluir información sobre productos o Servicios que usted consideró utilizar a través de aplicaciones móviles, datos de aplicaciones e información sobre precios. Recopilamos información de usted cuando nos envía sus comentarios, y podemos recopilar información sobre su recepción e interacción con los correos electrónicos y otros mensajes que recibe de parte nuestra.

Información de pago o bancaria: número de tarjeta de crédito, nombre en la tarjeta, fecha de caducidad, código de seguridad y dirección de facturación.

Actividad de la red electrónica: recopilamos información sobre su uso que usted hace de nuestros sitios web y aplicaciones móviles. Estos datos incluyen, entre otros, información sobre la dirección de protocolo de Internet, información obtenida a través de weblogs sobre su actividad en nuestros sitios web y aplicación, identificadores de dispositivos móviles y otros

metadatos relacionados con el uso de nuestras aplicaciones móviles. Podemos recopilar información, como el tipo de navegador, el sistema operativo, la dirección del Protocolo de Internet (IP) (un número que se asigna automáticamente a una computadora cuando se utiliza Internet), el nombre de dominio, el identificador del dispositivo, las preferencias de idioma, el sitio web de referencia, la duración de la visita a nuestro sitio web y/o un sello de fecha/hora para los visitantes. También podemos recopilar dicha información en relación con la supervisión de posibles códigos maliciosos en nuestros sistemas, por ejemplo, mediante la recopilación de metadatos y datos de tráfico, o partes o hashes (un archivo que se ha convertido en una cadena numérica mediante un algoritmo matemático) de cualquier información enumerada aquí. Para más información sobre el uso de dichas herramientas, consulte nuestra sección “Cookies”.

Información de geolocalización: podemos recopilar información sobre la ubicación desde la que accede a nuestras aplicaciones móviles. Para más información sobre el uso de dichas herramientas, consulte nuestra sección “Cookies”.

Información de audio, visual o de otro tipo: podemos recopilar su fotografía u otras imágenes que lo identifiquen a través de determinadas funciones de nuestras aplicaciones móviles. Si visita una de nuestras ubicaciones o llama a nuestro centro de llamadas, es posible que grabemos su imagen o su voz.

Inferencias: podemos desarrollar inferencias sobre usted utilizando los datos expuestos anteriormente.

Información Personal Confidencial: de la información mencionada anteriormente, la geolocalización, su número de la Seguro Social o de la licencia de conducir, su información de inicio de sesión y contraseña para determinados Servicios, también pueden calificarse como Información Personal confidencial.

La entrega de la Información Personal confidencial enumerada anteriormente es voluntaria. En determinados casos, no podremos procesar su solicitud de nuestros Servicios sin la Información Personal confidencial solicitada.

FUENTES DE INFORMACIÓN PERSONAL

Recopilamos su Información Personal de las siguientes formas, de conformidad con la legislación vigente:

Directamente de usted: cuando utilice nuestros Servicios, se registre en una cuenta, se ponga en contacto con nosotros, responda a una encuesta, se registre para recibir correos electrónicos, mensajes de texto y/o correos postales.

A través de nuestro uso de cookies y otras tecnologías de recopilación automática de datos: cuando visita nuestros sitios web, utiliza nuestras aplicaciones móviles, abre o hace clic en los correos electrónicos que le enviamos o interactúa con nuestros anuncios. Nosotros o los terceros con los que trabajamos recopilamos automáticamente determinada información utilizando tecnologías como cookies, balizas web, GIF transparentes, píxeles, etiquetas de Internet, registros de servidores web y otras herramientas de recopilación de datos. Para obtener más información, consulte la sección “Cookies y tecnologías de rastreo similares” más abajo.

De nuestros socios externos: incluidos los terceros con los que nos hemos asociado para prestarle los servicios que nos ha solicitado.

Otras fuentes: incluidos proveedores de análisis de datos o fuentes de acceso público.

Uso de su Información Personal

Utilizamos su Información Personal e Información Personal confidencial para los siguientes fines comerciales (“**Fines del Procesamiento**”) relacionados con nuestras operaciones comerciales generales. Podemos recopilar su Información Personal para lo siguiente:

Brindarle nuestros servicios

- Para prestarle los Servicios, incluidos productos de seguros de salud, productos o proveedores de bienestar o cuidado de la salud.
- Para proporcionarle productos o servicios no relacionados con seguros o cuidado de la salud que puedan ser de su interés o a solicitud suya.
- Para procesar sus pagos y enviarle notificaciones relacionadas con su cuenta.
- Para permitirle acceder a nuestros sitios web y aplicaciones móviles y utilizarlos.

Comunicarnos con usted

- Para comunicarnos con usted y responder a sus solicitudes, preguntas, comentarios y otras consultas.
- Para saber qué recursos de socios utiliza, de haberlos, y para ponerle en contacto con recursos adicionales a solicitud suya.
- Para ofrecerle anuncios personalizados, los que puede optar por no recibir, como se explica en la sección “Sus opciones”.
- Para enviar material de marketing y promocional, incluida información relativa a nuestros productos, Servicios, ventas o promociones o los de un tercero.

Análisis y administración del sitio web

- Para administrar, mantener, evaluar y mejorar nuestros sitios web, aplicaciones móviles y Servicios, y para desarrollar nuevos productos y servicios.
- Para llevar a cabo investigaciones y análisis relacionados con nuestros sitios web y Servicios, incluida la combinación de toda o parte de la información que recopilamos u obtenemos.

Funciones comerciales principales

- Para gestionar nuestras operaciones comerciales, cumplir nuestras obligaciones y ejercer nuestros derechos en virtud de cualquier acuerdo que usted o su organización tengan con nosotros.
- Para otros fines con su consentimiento, o según lo permita o exija la legislación vigente.

Obligaciones legales

- Utilizamos la Información Personal para cumplir nuestras obligaciones legales o reglamentarias, para establecer o ejercer nuestros derechos y para defendernos de una reclamación legal.

Seguridad y prevención de fraudes

- Utilizamos la Información Personal para detectar, investigar, prevenir o tomar medidas con respecto a posibles actividades maliciosas, engañosas, fraudulentas o ilegales,

incluyendo transacciones fraudulentas, intentos de manipular o violar nuestras políticas, procedimientos y términos y condiciones, incidentes de seguridad y daños a los derechos, propiedad o seguridad de Humana y nuestros usuarios, clientes, empleados u otros.

Uso de su Información Personal confidencial

Con respecto a la Información Personal confidencial, sólo la utilizamos para proporcionarle los productos o servicios solicitados y para administrar su cuenta. No divulgamos Información Personal confidencial para fines distintos de los que no pueden limitarse en virtud de la legislación de California.

Además de los fines indicados anteriormente, generalmente recopilamos y utilizamos su Información Personal para llevar a cabo nuestras operaciones comerciales y prestarle los Servicios solicitados, como tramitar o satisfacer reclamaciones, coordinar prestaciones y procesar pagos; gestionar asuntos administrativos como facturación, renovación o auditar transacciones de clientes; desarrollar, mantener, suministrar o actualizar redes, Servicios o dispositivos; y realizar análisis para determinar cómo mejorar nuestros Servicios y desarrollar otros nuevos. Podemos desidentificar y agrupar su Información Personal para realizar análisis y mejorar nuestros Servicios.

Divulgación de Información Personal

Respetamos la importancia de la privacidad. En general, podemos divulgar la Información Personal que recopilamos para facilitar nuestras comunicaciones con los clientes, para operar nuestro negocio, para publicitar o promocionar nuestros Servicios, o con su consentimiento.

Podemos divulgar cada categoría de su Información Personal a las siguientes categorías de terceros de las siguientes maneras:

- **Proveedores de servicios.** Podemos divulgar su Información Personal a terceros autorizados que presten servicios para nosotros (incluidos servicios en la nube, almacenamiento de datos, ventas, recursos humanos y marketing). Nuestros contratos con nuestros proveedores de servicios incluyen compromisos de que acepten limitar el uso que hacen de la Información Personal y cumplir normas de privacidad y seguridad que sean al menos tan estrictas como las condiciones de esta Política de Privacidad.
- **Compañías afiliadas.** Podemos divulgar dicha Información Personal a subsidiarias, filiales o empresas conjuntas, según sea necesario, para proporcionar nuestros productos y Servicios y, en general, según se requiera para la gestión de una organización global.
- **Transacciones corporativas/compradores.** Podemos divulgar su Información Personal en relación con una fusión, adquisición, consolidación, venta de activos, quiebra, insolvencia u otro cambio corporativo propuesto o real.
- **Otros terceros.** Podemos divulgar su Información Personal a autoridades legales, gubernamentales o judiciales, según lo ordenen o exijan dichas autoridades o las leyes vigentes, o en relación con una actividad legal, como en respuesta a una citación o una investigación. También podemos divulgar dicha Información Personal si creemos que es necesario para evitar daños físicos, financieros o de otro tipo, lesiones o pérdidas.

- **Conferencias y eventos.** Divulgamos su Información Personal a nuestros socios y afiliados cuando usted se registra o asiste a un seminario web o a un evento en persona organizado o copatrocinado por Humana. Si es necesario, le proporcionamos un aviso durante el registro en el evento con respecto a que su información puede divulgarse a nuestros socios, por ejemplo, para confirmar su asistencia a un seminario web o a un evento, para confirmar las sesiones a las que ha asistido o para confirmar los productos adquiridos.
- **Información personal desidentificada.** Podemos divulgar o utilizar datos conjuntos o desidentificados para cualquier fin legal. Por lo general, la información desidentificada no se considera Información Personal en virtud de la legislación aplicable.
- **Otras divulgaciones con su consentimiento.** Podemos divulgar su Información Personal con su consentimiento a otros terceros no afiliados que no se describen en otra parte de esta Política de Privacidad. Por ejemplo, podemos proporcionar su Información Personal a proveedores de cuidado de la salud y a centros de intercambio de información de cuidado de la salud.
- **Otras divulgaciones exigidas por la ley.** Podemos divulgar su Información Personal por motivos legales si lo consideramos necesario o apropiado para: (a) satisfacer cualquier ley vigente, proceso legal o solicitud gubernamental adecuada; (b) hacer cumplir cualquier acuerdo que podamos haber celebrado con usted o su organización, incluida la investigación de cualquier infracción o la aplicación de recursos; (c) detectar, prevenir o solucionar de cualquier otro modo problemas de fraude, seguridad o técnicos; (d) proteger contra daños (ya sean tangibles o intangibles) a los derechos, la propiedad o la seguridad de Humana, nuestros usuarios o el público según lo exija o permita la ley; y (e) establecer o ejercer nuestros derechos, defendernos contra una reclamación legal e investigar, prevenir o tomar medidas en relación con posibles actividades ilegales o una violación de nuestras políticas.

Conservación de datos

Los periodos durante los que conservamos su Información Personal dependen de los fines para los que la utilizamos y de la legislación vigente para el tipo de datos y uso. Humana conservará su Información Personal mientras usted sea un cliente registrado o usuario de nuestros Servicios o mientras tengamos un fin comercial válido para hacerlo y, a partir de entonces, por no más tiempo del que exija o permita la ley, según se refleja en la Política de Conservación de Registros interna de Humana.

Cookies

Las cookies son pequeños archivos de texto que se colocan en su computadora o dispositivo móvil cuando visita un sitio web. A efectos de la presente Política de Privacidad, las cookies también incluyen tecnologías similares, como píxeles, balizas web y plugins de redes sociales (en conjunto, “cookies”). Las cookies ayudan al sitio web a recordar información sobre su visita, lo que puede facilitar que vuelva a visitarlo y hacer que el sitio le resulte más útil. Algunas cookies se eliminan una vez que cierra el navegador (cookies de sesión), mientras que otras cookies se conservan incluso después de cerrar el navegador para poder reconocerlo cuando vuelva a un sitio web (cookies persistentes). Encontrará más información sobre las cookies y su funcionamiento en www.allaboutcookies.org.

¿Qué tipos de cookies utilizamos?

Las cookies de nuestro sitio web se dividen generalmente en las siguientes categorías:

Tipo de cookie	Descripción
Cookies esenciales	Las cookies esenciales son cookies que nuestro sitio web necesita para funcionar y que le permiten moverse por el sitio web y sus funciones y utilizarlos. Sin estas cookies esenciales, el sitio web no funcionará de manera tan fluida para usted como nos gustaría, y es posible que no podamos proporcionarle el sitio web o determinados servicios o funciones que solicite. Entre los ejemplos de uso de estas cookies se incluyen determinar cuándo ha iniciado sesión, cuándo su cuenta ha estado inactiva y otros fines de solución de problemas y seguridad.
Cookies analíticas	Las cookies analíticas nos proporcionan información sobre cómo los visitantes navegan por nuestro sitio web o interactúan con él. Dichas cookies nos permiten saber, por ejemplo, cuántos visitantes tenemos en nuestro sitio web, cuántas veces nos visitan y cuántas veces un usuario ha visto páginas específicas dentro de nuestro sitio web. Entre otras cookies analíticas, utilizamos cookies de Google Analytics para estos fines. Para obtener más información sobre Google Analytics, consulte “De qué manera Google usa la información de sitios o apps que utilizan nuestros servicios” en www.google.com/policias/privacy/partners/ o en cualquier otra URL que Google pueda proporcionar ocasionalmente.
Cookies de publicidad	Las cookies de publicidad podemos colocarlas nosotros o terceros para permitir que las redes de publicidad de terceros reconozcan una cookie única en su computadora o dispositivo móvil. La información recopilada y compartida mediante este tipo de cookies también puede estar vinculada al identificador del dispositivo que está utilizando para permitirnos realizar un seguimiento de todos los sitios web que ha visitado y que están asociados a la red publicitaria. Esta información puede utilizarse para publicidad dirigida en nuestro sitio web y en sitios de terceros en función de esos intereses.

No rastrear y señal de exclusión reconocida comercialmente

“No rastrear” (“DNT”, por sus siglas en inglés) es una preferencia de privacidad que los visitantes pueden configurar en sus navegadores web. Cuando un visitante activa DNT, el navegador envía un mensaje a los sitios web solicitando que no rastreen al visitante. En este momento, no respondemos universalmente a estas señales con todas las plataformas que pueden recopilar datos sobre su visita.

Sus derechos y opciones

Dependiendo de dónde se encuentre, puede tener derechos adicionales, según se detalla a continuación.

- **El derecho de acceso:** usted tiene derecho a obtener una confirmación de parte nuestra sobre si se está procesando o no Información Personal sobre usted y, en tal caso, a solicitar el acceso a dicha Información Personal. Este acceso a la información incluye los fines del procesamiento, las categorías de Información Personal afectadas y los destinatarios o categorías de destinatarios a los que se ha divulgado o se divulgará la Información Personal, entre otras categorías de información. Sin embargo, no se trata de un derecho absoluto y los intereses de otras personas pueden restringir su derecho de acceso. Usted puede tener derecho a obtener una copia de la Información Personal, sujeto a determinadas restricciones.
- **El derecho de corrección:** usted puede tener el derecho a solicitar que corrijamos cualquier Información Personal sobre usted que sea inexacta. En función de la finalidad del procesamiento, también tiene derecho a solicitar que completemos los Información Personal que tenemos sobre usted cuando considere que está incompleta, incluso mediante la presentación de una declaración complementaria.
 - Después de completar el proceso de registro, los usuarios del sitio web tienen la opción de cambiar su contraseña, dirección de correo electrónico y la pregunta y la respuesta de seguridad. Si el usuario del sitio web olvida o extravía su contraseña, Humana utilizará la pregunta y la respuesta de seguridad para identificar al usuario del sitio web y permitir el acceso al sitio web. Para cambiar la información personalmente identificable, los miembros y los pacientes registrados deben ponerse en contacto con el representante correspondiente de Atención al cliente de Humana que figura en el [Soporte al cliente de Humana](#).
- **El derecho de eliminación:** usted puede tener derecho a solicitar que borremos su Información Personal, bajo determinadas condiciones. Sin embargo, debido a que hacemos un seguimiento de las transacciones anteriores, no puede eliminar la información asociada a transacciones anteriores en el sitio web. Además, puede resultar imposible o desproporcionadamente complicado borrar completamente su información.
- **El derecho a restringir el procesamiento:** puede tener derecho a solicitar que restrinjamos el procesamiento de su Información Personal, en determinadas condiciones. En tal caso, los datos se marcarán y solo podremos procesarlos para determinados fines.
- **El derecho a la portabilidad de los datos:** usted puede tener el derecho a solicitar que transfiramos la Información Personal que hemos recopilado sobre usted a otra organización, o directamente a usted, en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina, bajo determinadas condiciones.
- **Exclusión voluntaria de la “venta” o “uso compartido” de Información Personal:** en determinadas circunstancias, el uso que hagamos de cookies u otras tecnologías de seguimiento puede estar sujeto a una exclusión voluntaria en virtud de la legislación vigente. Por lo tanto, puede optar por que no utilicemos tecnologías de seguimiento y cookies poniéndose en contacto con nosotros a continuación.
 - Humana no tiene conocimiento real de que venda o comparta la Información Personal de ningún individuo menor de 16 años.
- **El derecho a limitar el uso y la divulgación de Información Personal confidencial:** solo utilizaremos la Información Personal confidencial o especial que sea necesaria para los fines para los que se recopiló. Si esto cambia, se lo notificaremos, y usted puede tener derecho a restringir tales usos adicionales.

No discriminamos a las personas por el ejercicio de cualquiera de sus derechos descritos en esta Política de Privacidad. Sin embargo, Humana puede requerir el uso de su Información Personal para proporcionar acceso a los Servicios. Por lo tanto, cuando usted ejerce su derecho de

eliminación, en particular, así como otros derechos, puede perder el acceso a determinados aspectos de los Servicios que requieren su Información Personal.

Opciones de marketing

Correo electrónico

Es posible que, de vez en cuando, le enviemos correos electrónicos relacionados con los productos y servicios de Humana. Además, ocasionalmente podemos enviarle correo postal directo sobre productos y servicios que pensamos que pueden ser de su interés. Solo Humana (o agentes que trabajen en nombre de Humana) le enviará correos electrónicos y correo postal directo. Si no desea recibir estos correos electrónicos, puede optar por no recibirlos en el futuro siguiendo las instrucciones que aparecen al final de cada uno de ellos. Si no desea recibir este tipo de correos, le proporcionamos información de contacto en nuestros correos en la que puede solicitar la baja de nuestra lista de correo. O, si tiene una cuenta registrada, puede editar fácilmente la información de su cuenta para especificar que ya no desea recibir dichos correos electrónicos y correos postales.

Mensajes de texto

Cuando usted elige recibir nuestro Servicio de Mensajes de Texto, también podemos recopilar la información que usted proporciona, como su o sus números de teléfono, cuándo lee usted un mensaje de texto y la información pertinente a cualquier solicitud que usted haga para optar por no recibir o cancelar la suscripción para la recepción de Mensajes de Texto. Los usuarios del sitio web que no deseen recibir tales notificaciones por correo electrónico o SMS (texto) pueden optar por no recibir dicha información. Nuestra política establece que los mensajes de correo electrónico y SMS (texto) contendrán una función “cancelar suscripción” y “DETENER”, junto con instrucciones sobre cómo ejecutar la función de exclusión. Algunos usuarios del sitio web pueden optar por no recibir mensajes de correo electrónico y SMS (texto) al actualizar sus preferencias de comunicaciones dentro del área segura del sitio web.

Ejercer sus derechos

Para ejercer sus derechos, o apelar una decisión que hayamos tomado en relación con sus derechos, póngase en contacto con nosotros como se indica en la sección “Contacto” de esta Política de Privacidad, o puede enviarnos una solicitud por cualquiera de los dos medios siguientes:

- Por correo electrónico a Privacyoffice@humana.com; o
- Por teléfono al 1-866-861-2762.

Si usted es o ha sido empleado de Humana California, consulte nuestra Política de empleados de Humana.

Si usted es un solicitante de California, consulte nuestra Política del solicitante de Humana en el sitio web de carreras de Humana en careers.humana.com.

Si decide hacer valer cualquiera de estos derechos en virtud de la legislación vigente, le responderemos dentro del plazo que establece la legislación vigente. Tenga en cuenta que muchos de los derechos enumerados en la sección “Sus derechos” están sujetos a excepciones y limitaciones. Además, podemos solicitar información adicional para responder o satisfacer cualquier solicitud relativa a sus derechos en virtud de las leyes o reglamentos vigentes. Sus derechos y nuestras respuestas variarán en función de su país o territorio de residencia.

En determinadas jurisdicciones, una persona autorizada a actuar en su nombre puede realizar una solicitud de consumidor verificable relacionada con su Información Personal. Si usted designa a una persona autorizada para que envíe solicitudes para ejercer determinados derechos de privacidad en su nombre, le pediremos que verifique que usted proporcionó dicho permiso al agente autorizado.

Su solicitud verificable debe: (i) proporcionar información suficiente (por ejemplo, nombre, dirección, número de teléfono y/o dirección de correo electrónico) que nos permita verificar razonablemente que usted es la persona sobre la que recopilamos Información Personal o un representante autorizado; y (ii) describir su solicitud con suficiente detalle para que podamos entenderla, evaluarla y responder a ella adecuadamente. Solo utilizaremos la Información Personal proporcionada en una solicitud de consumidor verificable para comprobar su identidad o su autorización para realizar la solicitud.

Antes de atender su solicitud, tendremos que verificar su identidad. Nuestro procedimiento de verificación puede diferir dependiendo de si usted tiene una cuenta registrada, la confidencialidad de la Información Personal, y el riesgo de daño a usted por divulgación o eliminación no autorizada, según corresponda. También se le puede pedir que envíe una declaración firmada bajo pena de perjurio en la que afirme que usted es la persona cuya Información Personal son objeto de la solicitud.

Procedimientos de seguridad interna

La información que compartamos en el sitio web se mantiene con carácter estrictamente confidencial y totalmente segura. Su información confidencial cifrada (codificada) se protege con “Capas de conexión segura (SSL, por sus siglas en inglés)” al pasar de su navegador a este sitio web. Seguimos las normas generalmente aceptadas de la industria para proteger la Información Personal que se nos envía, tanto durante la transmisión como una vez que la recibimos.

Ningún método de transmisión por Internet o de almacenamiento electrónico es 100% seguro. Por lo tanto, aunque nos esforzamos por utilizar medios comercialmente aceptables para proteger su Información Personal, no podemos garantizar su seguridad absoluta. Solo las personas autorizadas pueden acceder a su Información Personal. Todas las personas autorizadas deben respetar los acuerdos de seguridad, privacidad y confidencialidad.

Sitios de terceros

También podemos asociarnos con terceros para proporcionar enlaces a sitios web de terceros con el fin de ofrecerle información y servicios adicionales. En estos sitios web de terceros, podrá ver tanto el logotipo de Humana como el logotipo del tercero. Los usuarios de estos sitios web deben saber quién está recopilando Información Personal y a quién se aplica la Declaración de confidencialidad en Internet antes de proporcionar Información Personal. Es posible que Humana no tenga control sobre el uso de su información por parte de socios externos. Consulte la política de privacidad de cada sitio. No somos responsables de las políticas o prácticas de terceros.

Privacidad infantil

No recopilamos, utilizamos ni divulgamos conscientemente Información Personal de menores de 13 años. Los usuarios menores de 13 años no deben enviarnos ninguna Información Personal. Si cree que hemos recopilado Información Personal de su hijo por error o tiene preguntas o dudas sobre nuestras prácticas relativas a los niños, notifíquenoslo utilizando los datos que figuran en la sección “Contacto” más abajo. Tomaremos medidas inmediatas para eliminar la Información Personal de nuestros sistemas.

Cambios en la Política de Privacidad

Esta Política de Privacidad en Internet está vigente desde enero de 2023 y se actualizó por última vez en marzo de 2023. Esta Política de Privacidad en Internet no tiene por objeto crear, ni crea, ningún derecho contractual u otro derecho legal con un tercero ni en su nombre.

Nos reservamos el derecho a modificar, ampliar o actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento según lo consideremos oportuno para reflejar dichos cambios. Cuando introduzcamos cambios en esta Política de Privacidad, publicaremos la Política de Privacidad actualizada en el sitio web y actualizaremos la fecha de “última actualización” de la Política de Privacidad que figura más arriba. Es importante que compruebe de vez en cuando y se asegure si revisó la versión más reciente de esta Política de Privacidad. Si no está de acuerdo con los cambios, debe dejar de utilizar nuestro sitio web y nuestros Servicios y notificarnos que no desea que su Información Personal se utilice de acuerdo con los cambios.

Accesibilidad

Nos comprometemos a garantizar que nuestras comunicaciones sean accesibles a personas con discapacidad. Para realizar solicitudes relacionadas con la accesibilidad o denunciar barreras, consulte **[Recursos de accesibilidad de Humana](#)**.

Contacte con Humana

¿Cómo puede ponerse en contacto con Humana si tiene alguna pregunta o duda?

Este sitio web está a cargo de Humana, 500 W. Main St., Louisville, KY 40202. Las preguntas relativas a este sitio web pueden dirigirse al representante de Atención al cliente de Humana correspondiente que aparece en la sección de **[Atención al cliente](#)** de este sitio web.

También puede contactarnos a través de:

- Correo electrónico a **Privacyoffice@humana.com**; o
- Por teléfono al 1-866-861-2762.
- Humana
500 W. Main St.
Louisville, KY 40202

Aviso de Privacidad de Humana Washington

¿Cuál es el ámbito de este Aviso de Privacidad?

La Ley de Washington My Health My Data Act (Mi salud, mis datos, “MHMDA”) otorga a determinados consumidores aplicables (los “Consumidores”) el derecho a saber qué información (denominada “Datos de Salud del Consumidor”) recopilamos sobre ellos Humana y sus entidades afiliadas (denominadas colectivamente “Humana”, “nosotros”, “nuestro”), y cómo y con qué fines utilizamos y compartimos dicha información.

Este Aviso de Privacidad de Washington (el “Aviso de Privacidad”) proporciona la información que se exige conforme a la MHMDA y se aplica a los derechos de privacidad de los Consumidores en relación con determinadas actividades en línea de Humana, incluyendo su sitio web (<https://es-www.humana.com/>) y determinadas actividades sin conexión. [Tenga en cuenta que Humana recopila principalmente información de salud personal regulada por la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés), la recopilación de dicha información se rige conforme al Aviso de Privacidad de Salud de Humana. Además, este Aviso de Privacidad complementa y se incorpora a la Política de Privacidad de Humana mencionada más arriba]

El presente Aviso de Privacidad no se aplica a la Información de Salud Protegida, tal como se define este término en la Ley HIPAA, ni a los datos entremezclados con dicha Información de Salud Protegida.

Categorías de Datos de Salud del Consumidor que recopilamos

Podemos recopilar sus Datos de Salud del Consumidor en diversas situaciones.

Categoría	Ejemplos de Datos de Salud del Consumidor que podemos recopilar	Finalidad de la recopilación
Identificadores directos y personales.	Nombre y apellido, dirección de protocolo de Internet (IP), dirección de correo electrónico e identificadores en línea.	Utilizamos esta información para comprender cómo interactúa con nuestro sitio para mejorarlo, para conocer sus preferencias e intereses y para ponernos en contacto con usted.
Información demográfica	Género, raza u otros datos de clasificación protegidos.	Podemos utilizar esta información para proporcionarle información preliminar sobre los servicios de Humana.
Identificadores de marketing	Nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono.	Podemos recibir de terceros su información de contacto como parte de nuestra estrategia de marketing. Utilizamos esta información para ponernos en contacto con usted y ofrecerle nuestros servicios.

Fuentes de Datos de Salud del Consumidor

Recopilamos sus Datos de Salud del Consumidor de las siguientes maneras:

Directamente de usted: cuando responde a un formulario en línea, se suscribe para recibir correos electrónicos, mensajes de texto y/o correo postal.

A través de nuestro uso de cookies y otras tecnologías de recopilación automática de datos: cuando visita nuestros sitios web, utiliza nuestras aplicaciones móviles, abre o hace clic en los correos electrónicos que le enviamos o interactúa con nuestros anuncios. Nosotros o los terceros con los que trabajamos recopilamos automáticamente determinada información utilizando tecnologías como cookies, balizas web, GIF transparentes, píxeles, etiquetas de Internet, registros de servidores web y otras herramientas de recopilación de datos.

De nuestros socios externos: incluidos de terceros con los que nos hemos asociado con fines de marketing.

Cómo utilizamos los Datos de Salud del Consumidor

Podemos utilizar o divulgar los Datos de Salud del Consumidor que recopilamos de usted o sobre usted para realizar una o varias de las siguientes acciones:

Brindarle nuestros servicios

- Para proporcionarle productos o servicios no relacionados con seguros o cuidado de la salud que puedan ser de su interés o a solicitud suya.
- Para permitirle acceder a nuestros sitios web y aplicaciones móviles y utilizarlos.

Comunicarnos con usted

- Para comunicarnos con usted y responder a sus solicitudes, preguntas, comentarios y otras consultas.
- Para saber qué recursos de socios utiliza, de haberlos, y para ponerle en contacto con recursos adicionales a solicitud suya.
- Para enviar material de marketing y promocional, incluida información relativa a nuestros productos, Servicios, ventas o promociones o los de un tercero.

Análisis y administración del sitio web

- Para administrar, mantener, evaluar y mejorar nuestros sitios web, aplicaciones móviles y Servicios, y para desarrollar nuevos productos y servicios.
- Para llevar a cabo investigaciones y análisis relacionados con nuestros sitios web y Servicios, incluida la combinación de toda o parte de la información que recopilamos u obtenemos.

Funciones comerciales principales

- Para gestionar nuestras operaciones comerciales, cumplir nuestras obligaciones y ejercer nuestros derechos en virtud de cualquier acuerdo que usted o su organización tengan con nosotros.
- Para otros fines con su consentimiento, o según lo permita o exija la legislación vigente.

Obligaciones legales

- Utilizamos la Información Personal para cumplir nuestras obligaciones legales o reglamentarias, para establecer o ejercer nuestros derechos y para defendernos de una reclamación legal.

Seguridad y prevención de fraudes

- Utilizamos la Información Personal para detectar, investigar, prevenir o tomar medidas con respecto a posibles actividades maliciosas, engañosas, fraudulentas o ilegales, incluyendo transacciones fraudulentas, intentos de manipular o violar nuestras políticas, procedimientos y términos y condiciones, incidentes de seguridad y daños a los derechos, propiedad o seguridad de Humana y nuestros usuarios, clientes, empleados u otros.

Las partes con las que compartimos o a quienes divulgamos los Datos de Salud del Consumidor

Humana puede divulgar sus Datos de Salud del Consumidor a un tercero con fines empresariales o comerciales, lo que incluye a nuestros proveedores de servicios y filiales.

Compartimos sus Datos de Salud del Consumidor con las siguientes categorías de terceros:

- Proveedores/procesadores de servicios
- Filiales
 - Arcadian Health Plan, Inc.
 - CarePlus Health Plans, Inc.
 - Cariten Health Plan, Inc.
 - CHA HMO, Inc.
 - CompBenefits Company
 - CompBenefits Corporation
 - CompBenefits Dental, Inc.
 - CompBenefits Direct, Inc.
 - CompBenefits Insurance Company
 - Dental Care Plus Management Corp.
 - DentiCare, Inc.
 - Emphesys Insurance Company
 - Emphesys, Inc.
 - Health Value Management, Inc.
 - Humana Benefit Plan of Illinois, Inc.
 - Humana Benefit Plan of South Carolina, Inc.
 - Humana Benefit Plan of Texas, Inc.
 - Humana Dental Company Humana Employers
 - Health Plan of Georgia, Inc.
 - Humana Health Benefit Plan of Louisiana, Inc.
 - Humana Health Company of New York, Inc.
 - Humana Health Insurance Company of Florida, Inc.
 - Humana Health Plan of Ohio, Inc.
 - Humana Health Plan of Texas, Inc.
 - Humana Health Plan, Inc.
 - Humana Health Plans of Puerto Rico, Inc.
 - Humana Insurance Company
 - Humana Insurance Company of Kentucky
 - Humana Insurance Company of New York
 - Humana Insurance of Puerto Rico, Inc.
 - Humana Medical Plan of Michigan, Inc.
 - Humana Medical Plan of Pennsylvania, Inc.

- Humana Medical Plan of Utah, Inc.
- Humana Medical Plan, Inc.
- Humana Regional Health Plan, Inc.
- Humana Wisconsin Health Organization Insurance Corporation
- HumanaDental Insurance Company
- HumanaDental, Inc.
- Independent Care Health Plan Texas
- Dental Plans, Inc.
- The Dental Concern, Inc.
- Terceros, incluidos los anunciantes en redes y las redes sociales
- Agencias y funcionarios gubernamentales, reguladores y encargados de hacer cumplir la ley
- Terceros para cumplir con nuestras obligaciones legales generales
- Terceros para la seguridad y la protección de los derechos
- Terceros que procesan sus Datos de Salud del Consumidor bajo su dirección

Categorías de Datos de Salud del Consumidor que compartimos

Compartimos o divulgamos todas las categorías de Datos de Salud del Consumidor que recopilamos, tal como se indicó anteriormente en la sección Categorías de Datos de Salud del Consumidor que recopilamos.

Sus derechos de privacidad

Si este Aviso de Privacidad es aplicable a usted, tiene determinados derechos con respecto al uso y divulgación por parte de Humana de sus Datos de Salud del Consumidor:

- **Derecho de acceso**
Usted tiene derecho a confirmar si estamos recopilando, compartiendo o vendiendo Datos de Salud del Consumidor sobre usted y a acceder a dichos datos, incluida una lista de todos los terceros y filiales con los que Humana ha compartido o vendido los datos de salud del consumidor y una dirección de correo electrónico activa u otro mecanismo en línea que usted puede utilizar para ponerse en contacto con estos terceros.
- **Derecho a revocar el consentimiento**
Tiene derecho a revocar su consentimiento para que recopilemos y compartamos sus Datos de Salud del Consumidor.
- **Derecho de eliminación**
Tiene derecho a solicitar que eliminemos los Datos de Salud del Consumidor que recopilemos de usted.

Si decide hacer valer cualquiera de estos derechos en virtud de la legislación vigente, le responderemos dentro del plazo que establece la legislación vigente. Tenga en cuenta que puede encontrarse en una jurisdicción en la que no estemos obligados a satisfacer una solicitud y que muchos de los derechos mencionados pueden estar sujetos, en general, a excepciones y limitaciones. Si no podemos facilitarle la información solicitada o realizar el cambio que usted pidió, se le comunicarán los motivos de tales decisiones. Dependiendo de dónde se encuentre, puede tener derecho a presentar una queja ante la autoridad reguladora pertinente.

Su solicitud debe: (i) proporcionar suficiente información que nos permita verificar razonablemente que usted es la persona sobre la que recopilamos los Datos de Salud del Consumidor; y (ii) describir la solicitud con suficiente detalle para que podamos comprenderla,

evaluarla y responder a ella adecuadamente. Si no podemos verificar su identidad, podemos pedirle información adicional para verificar su identidad.

Derecho de apelación

Si solicita una apelación de una denegación de derechos en virtud de la ley Washington My Health My Data Act (Mi salud, mis datos) y la apelación se deniega, puede plantear una inquietud o presentar una queja ante el Fiscal General del Estado de Washington en www.ata.wa.gov/file-complaint.

Contactar a Humana

¿Cómo puede ponerse en contacto con Humana si tiene alguna pregunta o duda?

Este sitio web está a cargo de Humana, 500 W. Main St., Louisville, KY 40202. Las preguntas relativas a este sitio web pueden dirigirse al representante de Atención al cliente de Humana correspondiente que aparece en la sección de **Atención al cliente** de este sitio web.

También puede contactarnos a través de:

- Correo electrónico a Privacyoffice@humana.com; o
- Por teléfono al 1-866-861-2762.
- Humana
500 W. Main St.
Louisville, KY 40202