

# Declaración de privacidad para dispositivo móvil y sitio web

## ¿Qué incluye esta Declaración de privacidad?

Esta declaración explica cómo Aetna (“Aetna”, “nosotros” o “nos”) puede recopilar información sobre usted a través de sus interacciones con nosotros en nuestro sitio web y nuestras aplicaciones móviles (“aplicaciones”) que contienen un enlace a esta declaración (colectivamente, los “Servicios”).

Si la información recopilada a través de los Servicios es información sobre el miembro, consulte el “Aviso sobre prácticas de privacidad” y no esta Declaración de privacidad. Si es un miembro cubierto por una póliza asegurada de Aetna, este aviso se puede encontrar en esta aplicación. Si recibe cobertura a través de un plan de empleador autofinanciado, pídale al empleador una copia del aviso. Entre los ejemplos de información sobre los miembros se encuentra la información recopilada cuando se inscribe en un plan de salud de Aetna o accede a servicios relacionados con el plan de salud.

## ¿Quién puede utilizar los Servicios?

Nuestros sitios web y nuestras aplicaciones móviles están diseñados para el público general, y no están dirigidos a niños menores de 13 años. No recopilamos conscientemente información personal en línea de ninguna persona que sepamos que sea menor de 13 años.

## ¿Qué tipos de información recopilamos?

Queremos que sepa qué información personal suya podemos recopilar. Algunos ejemplos de la información personal que podemos recopilar sobre usted incluyen lo siguiente:

Información de contacto que incluye su nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono y cierta información del dispositivo personal.

Su contraseña, si crea una cuenta.

Información demográfica, como su edad y fecha de nacimiento, sexo o género.

Preferencias de idioma.

Información de la licencia de conducir o número de Seguro Social.

Información recopilada automáticamente a través del dispositivo, como información del navegador web, archivos de registro del servidor, cookies, etiquetas de píxel y balizas web, y otra información de seguimiento.

Además, nuestras aplicaciones móviles pueden solicitar su permiso para recopilar/usar lo siguiente:

La ubicación de GPS para ayudar a buscar proveedores y servicios cercanos.

Bluetooth, cámara y audio para permitir la comunicación con un proveedor.

El Calendario para que se puedan agregar citas.

Los archivos e imágenes para permitir la carga de archivos cuando hable con un proveedor.

El número del identificador internacional de equipos móviles (IMEI) usado para autenticar el dispositivo como parte de nuestro programa de seguridad.

## **¿Cómo recopilamos su información personal?**

Recopilamos su información personal cuando usted hace lo siguiente:

Se registra o crea un perfil personal con nosotros.

Realiza una transacción con nosotros.

Nos solicita productos, servicios o información.

Se registra o interactúa con nuestros productos o servicios.

Participa en encuestas o cuestionarios.

También podemos recopilar automáticamente cierta información del dispositivo. Esto puede incluir la ubicación física del dispositivo, la dirección de protocolo de Internet (IP), la información de la batería, la actividad de la aplicación, el uso de datos y la información de malware. Esto nos ayuda a identificarle a usted y a su dispositivo para evitar fraudes y pérdida de datos, y mantener nuestra aplicación segura. También puede ayudarnos a personalizar su experiencia en la aplicación o el sitio web.

En algunos casos, y en todos los casos requeridos por la ley, puede actualizar la información que nos facilita. Simplemente envíenos un correo electrónico o actualice el perfil en línea. Vuelva a consultar el lugar específico de la aplicación donde nos proporcionó la información por primera vez.

Proporcionar información personal con el fin de buscar cobertura/inscripción en un seguro de salud es un aporte voluntario de información personal según la ley aplicable. Si decide no darnos su información personal, es posible que no podamos proporcionarle los productos, los servicios o la información solicitados.

## **¿Cómo usamos su información personal?**

Para responderle. Utilizamos su información personal para brindar servicios y responder a sus pedidos. Por ejemplo, podemos usarla para completar su pedido, comunicarnos con usted por este, enviarle alertas por correo electrónico, enviarle boletines informativos y prestarle el correspondiente servicio de atención al cliente.

Para enviarle información administrativa y de comercialización. Por ejemplo, podemos utilizar su información personal para administrar los servicios de suscripción, como la gestión de pedidos, la facturación, la experiencia de renovación de pedidos y la comunicación sobre la cuenta. También podemos ofrecer otros productos y servicios que puedan ser de su interés. Esto se podría hacer mediante notificaciones automáticas en nuestras aplicaciones.

Para beneficiar su experiencia. Podemos utilizar la información personal para personalizar su experiencia al interactuar con nosotros. Podemos presentarle productos y ofertas adaptadas para usted. Y podemos utilizar los datos para nuestros fines comerciales, junto con el análisis de datos, las auditorías, el control y la prevención de fraude, y el desarrollo de nuevos productos y servicios. También podemos usarlo para medir la eficacia de nuestras campañas, y para ejecutar y aumentar nuestros esfuerzos comerciales.

Para una venta o transferencia de activos comerciales. Podemos compartir o transferir su información personal a otras partes si algunos o todos nuestros activos, empresas o acciones se venden, transfieren o utilizan como garantía. Esto incluye situaciones relacionadas con cualquier quiebra o procedimiento similar.

Para dar información a nuestras empresas. Según lo permita la ley, podemos proporcionar su información personal a nuestras empresas asociadas o a nuestros socios comerciales. Pueden utilizarla para enviarle comunicaciones sobre comercialización y de otro tipo.

Para responder a funcionarios de las fuerzas del orden. Podemos compartir su información personal si así lo requieren funcionarios de las fuerzas del orden o autoridades judiciales.

Podemos usar o compartir su información, incluso sin proceso judicial, en asuntos que involucren reclamaciones de seguridad personal, pública o en un litigio, en caso de que la información sea pertinente. Esto puede incluir el uso o el intercambio para permitirnos buscar soluciones o limitar los daños que podamos sufrir.

También podemos usar o compartir su información para hacer cumplir nuestros términos y condiciones, para proteger nuestras operaciones o las de cualquiera de nuestros socios, o para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, o los de nuestros socios, los suyos o los de otros.

Para nuestros proveedores de servicios. Podemos divulgar información personal a nuestros proveedores de servicios, que brindan servicios tales como alojamiento del sitio web, análisis de datos, procesamiento de pagos, cumplimiento de pedidos, tecnología de la información y prestación de infraestructura relacionada, servicio al cliente, envío de correo electrónico, auditoría y otros servicios.

Para buscar violaciones de la seguridad. Podemos usar y divulgar información personal para investigar violaciones de la seguridad o trabajar, de otra manera, con las autoridades en un asunto legal.

Para utilizar información que no le identifique. Si la información no le identifica personalmente, podemos usarla y compartirla para cualquier propósito, salvo lo limitado por la ley vigente. Esto incluye la información descrita en la sección “Cookies y otras tecnologías”. En la medida en que estemos obligados a tratar esa información como información personal según la ley vigente, podemos utilizarla para todos los fines para los que usamos y divulgamos información personal.

Para combinar información. Podemos combinar información que no le identifica personalmente con información personal. Si lo hacemos, trataremos la información combinada como información personal mientras permanezca combinada.

Las cookies y otras tecnologías mejoran su experiencia como usuario.

Como muchos otros sitios web y servicios en línea, recopilamos patrones de tráfico y uso. Nos ayuda a analizar y mejorar los servicios que le brindamos. Utilizamos cookies, registros del servidor web y tecnologías similares para hacer esto.

Utilizamos esta información para diversos fines:

Mejorar la navegación web y móvil.

Personalizar su experiencia.

Comprender cómo utiliza nuestros Servicios.

Diagnosticar problemas.

Medir el éxito de nuestras campañas de comercialización.

Enviar contenido en línea sobre servicios/productos que puedan interesarle.

Administrar nuestros Servicios de otro modo.

Una “cookie” es un fragmento de datos que podemos enviar a su navegador cuando se vincula a nuestras aplicaciones. No es un programa de computadora. No puede obtener ningún dato o información personal en su computadora. El software del navegador puede configurarse para rechazar o aceptar cookies.

La recopilación de direcciones IP también es una práctica estándar, y muchos sitios web y aplicaciones la realizan automáticamente. Utilizamos direcciones IP para administrar nuestros Servicios, medir los niveles de servicio y ayudar a diagnosticar problemas del servidor. La dirección IP es un número que el proveedor de servicios de Internet asigna automáticamente a la computadora que está utilizando. Una dirección IP puede identificarse y registrarse automáticamente en los archivos de registro de nuestro servidor cada vez que un usuario accede a nuestros Servicios, junto con la hora de la visita y las páginas visitadas.

Nuestros Servicios utilizan tecnologías de seguimiento para recopilar y registrar sus actividades y movimientos en nuestros sitios web durante su sesión de exploración, incluidos accesos a páginas, movimientos del ratón, navegación, escritura, errores y eventos predeterminados, y llamadas a la interfase para la programación de aplicaciones (API) (“datos de sesión”). Utilizamos esta información para obtener análisis y mejorar nuestros productos, servicios y su experiencia. Ese seguimiento también puede incluir sesiones registradas, que podemos reproducir para estos fines. Podemos compartir datos de sesión con nuestros proveedores (que pueden cambiar con el tiempo) para estos fines, quienes utilizarán esta información únicamente en nuestro nombre.

## **¿Cómo protegemos su información?**

Entendemos que la seguridad, integridad y confidencialidad de la información son muy importantes para usted. Y queremos protegerla. Así es cómo se hace:

Buscamos utilizar medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas para proteger su información personal de accesos, divulgación, usos o cambios no autorizados.

Revisamos periódicamente nuestras prácticas de seguridad. Probamos nuestras aplicaciones de forma regular para imitar intentos de violación de nuestra seguridad. También contamos con sólidos planes de recuperación por desastres. Sin embargo, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, tenga en cuenta que ninguna medida de seguridad es perfecta o 100 por ciento segura.

## **¿Cómo nos publicitamos?**

No le mostramos anuncios de terceros en nuestras aplicaciones. Pero podemos utilizar empresas de publicidad de terceros para mostrarle nuestros anuncios en otros sitios según las páginas web que haya visitado o su actividad en línea. Estos se conocen como anuncios personalizados o basados en intereses. También pueden denominarse anuncios dirigidos.

Nosotros (<Aetna>) le mostramos estos anuncios para que pueda ver productos y servicios que podrían interesarle.

Para proporcionar información relacionada con nuestros Servicios, las empresas de terceros pueden colocar o reconocer una cookie única en su navegador (incluso mediante el uso de etiquetas de píxel). Seguimos las pautas de los Principios de autorregulación para la publicidad en línea según el comportamiento de la Alianza de Publicidad Digital (DAA). Estos le ayudan a comprender y a tener un mayor control sobre los anuncios que ve en función de su comportamiento en línea. La DAA tiene un sitio web donde puede optar por no recibir anuncios dirigidos de algunas o todas las empresas del programa. Nuestras aplicaciones no responden a las señales de “No rastrear” de los navegadores.

Podemos utilizar proveedores de análisis que utilizan cookies, etiquetas de píxel y otras tecnologías similares para recopilar información sobre el uso que usted hace de los Servicios y de otros sitios web y servicios en línea. Aetna y estas otras partes utilizan esta información para comprender su actividad en línea. También la utilizamos para enviar anuncios y contenido del sitio web de acuerdo con sus intereses.

Esta declaración no se aplica a las cookies o balizas web, ni a otros métodos de seguimiento utilizados por terceros, ni somos responsables de ellos. Puede consultar las políticas de privacidad de estas otras empresas para obtener más información.

## **Otros sitios web y aplicaciones**

Los Servicios pueden contener, o poner a disposición de otra manera, enlaces a sitios web, servicios u otros recursos de terceros, no gestionados por nosotros o en nuestro nombre (“Servicios de terceros”). No somos responsables de las prácticas de privacidad, el contenido o la veracidad de los Servicios de terceros. Tampoco revisamos ni respaldamos su contenido ni los productos o servicios que describen.

No somos responsables de la privacidad o seguridad de cualquier información que usted proporcione, ni de su manejo de la información. Le recomendamos que revise la política de privacidad de cualquier tercero a quien le proporcione información personal en línea.

Además, no somos responsables de la información, recopilación, uso, divulgación ni políticas y prácticas de seguridad de otras organizaciones. Entre ellas se incluyen empresas como Apple, Google, Microsoft, RIM o cualquier otro desarrollador de aplicaciones; proveedor de aplicaciones, sistemas operativos o de servicios inalámbricos; o fabricante de dispositivos.

### **Puede enviarnos preguntas por correo electrónico**

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre esta declaración o la forma en que se recopila y utiliza la información, comuníquese con la Oficina de Privacidad de Aetna en [PrivacyAetna@Aetna.com](mailto:PrivacyAetna@Aetna.com).

Mantenga su información segura. No nos envíe por correo electrónico información que considere confidencial. En cambio, si es miembro de un plan de salud, llámenos al número que figura en su tarjeta de identificación de miembro. O bien, llame al número de la aplicación que está usando. También hay algunas áreas seguras de nuestras aplicaciones para compartir este tipo de información.

### **Podemos actualizar nuestra Declaración de privacidad**

Podemos cambiar esta Declaración de privacidad. Puede encontrar la fecha en que se realizaron los últimos cambios al final de la página. Cualquier cambio entra en vigencia cuando publicamos la Declaración de privacidad revisada. Su uso de los Servicios después de estos cambios implica que acepta la versión revisada.

Aetna Better Health Premier Plan MMAI es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medicaid de Illinois para brindar los beneficios de los dos programas a sus inscritos.