



Su privacidad nos importa

Le damos la bienvenida al Aviso de privacidad de Maryland Health Benefit Exchange, aplicable a los tres sitios web que administra: MarylandHealthConnection.gov, MarylandHBE.com y Maryland Small Business. Nos comprometemos a proteger su información personal. Cada decisión que tomamos se basa en este principio fundamental, incluida la forma en que recopilamos, mantenemos y utilizamos su información personal. Queremos que pueda inscribirse con confianza y que esté informado y tenga control sobre su privacidad.

En pocas palabras:

- No recopilaremos información personal sobre usted sin su conocimiento o consentimiento.
- Adoptaremos medidas operativas, administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger su información personal.
- Crearemos, recopilaremos, utilizaremos o divulgaremos su información únicamente en la medida necesaria para cumplir las finalidades establecidas por las leyes federales y estatales.
- Le avisaremos si consideramos que la privacidad de cualquier información personal que proporcione podría haberse visto comprometida.

Nuestra autoridad para recopilar información de identificación personal (PII, en inglés)

Recopilamos información de identificación personal (PII) de conformidad con las leyes federales y estatales, específicamente la Ley de Cuidado de la Salud a Bajo Precio (ACA, en inglés) y el título 31 del artículo sobre seguros del Código Anotado de Maryland ([Código Anotado de Maryland, Seguros, sección 31-101 et seq.](#)).

Tipos de información de identificación personal que recopilamos

Entre los elementos de información de identificación personal que podemos recopilar se incluyen, sin carácter exhaustivo, su nombre o el de sus familiares, la fecha de nacimiento, el número del Seguro Social, la situación laboral, la información sobre los ingresos, la información sobre la ciudadanía, los documentos migratorios, la dirección, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, el número de identificación del afiliado o número de póliza del seguro, la condición militar, la raza, los documentos de identificación con fotografía, el número de licencia de conducir, el apellido de soltera de la madre, la situación de embarazo, adopción o encarcelamiento, y los documentos legales.

Tal como lo exige la ley, no solicitamos información de ningún tipo a menores de 13 años. Si considera que hemos recibido información de un menor de 13 años, comuníquese con el centro de atención al cliente de Maryland Health Connection al 1-800-318-2596. Las personas sordas o con dificultades auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión.

Finalidad para la cual recopilamos información de identificación personal

Recopilamos, creamos, utilizamos, almacenamos y divulgamos su información de identificación personal (PII) para determinar su elegibilidad para recibir cobertura médica, cobertura dental y acceder a distintos programas. Estos programas pueden ayudarlo a obtener un seguro más asequible si es elegible para recibir pagos anticipados del crédito tributario para las primas (APTC, en inglés), reducciones de costos compartidos (CSR, en inglés), Maryland Medicaid o el Programa de Salud Infantil de Maryland (MCHP, en inglés). También podemos recopilar o divulgar su información para desempeñar otras funciones permitidas por la ley o autorizadas específicamente por el secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Procuramos garantizar que toda la PII que recopilamos y conservamos sea precisa, pertinente, oportuna y completa para la finalidad prevista.

Además, recopilamos información específica de los usuarios sobre las páginas que visitan (mediante herramientas como Google Analytics) y la información que proporcionan voluntariamente (por medios como encuestas o registros en el sitio). Esta información se utiliza para realizar evaluaciones internas destinadas a mejorar nuestras páginas web, personalizar el contenido o el diseño para cada consumidor y comunicarnos con los consumidores con fines de *marketing*.

Aunque nuestro sitio web utiliza "cookies" para mejorar la experiencia de los consumidores con los servicios o productos ofrecidos, no almacenamos en nuestro sistema la información procedente de las cookies. Sin embargo, las herramientas de terceros presentes en nuestros sitios web pueden utilizar cookies persistentes que se almacenan en el sistema local del usuario, con distintos plazos de caducidad según el tipo de cookie.

- Para desactivar el uso de Google Analytics, visite la página de [inhabilitación](#) de Google Analytics.
- Para personalizar o desactivar el uso de cookies por parte de Google, haga clic en el enlace a la página [Configuración de anuncios](#) de Google.
- Para impedir que un proveedor externo utilice cookies, visite la página de inhabilitación de [Network Advertising Initiative](#).

Cómo utilizamos internamente la información de identificación personal

Utilizamos su información de identificación personal para lo siguiente:

- Verificar su identidad.
- Determinar si es elegible para obtener un seguro médico o cobertura dental y si califica para los programas que ayudan a que el seguro sea más asequible.
- Inscribirlo en un seguro médico, una cobertura dental o programas que ayudan a que el seguro sea más asequible.
- Crear y mantener su cuenta en línea.
- Comunicarnos con usted.
- Tramitar apelaciones.
- Conectarlo, mediante el botón PayNow, con determinadas compañías de seguros para que pueda realizar el pago de una prima.
- Llevar a cabo iniciativas de investigación y participar en ellas para mejorar nuestras operaciones, aumentar la comprensión de los consumidores sobre la atención médica y comunicarnos mejor con la comunidad, con el objetivo de mejorar los resultados de salud. Su decisión de participar no afectará su elegibilidad, condición ni servicios del seguro médico.
- Combatir el fraude.
- Realizar encuestas sobre su experiencia como cliente para mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Responder sus consultas por correo electrónico.

Por qué y cómo compartimos externamente la información de identificación personal

Podemos compartir su información con agencias estatales y federales, así como con otras entidades, mediante portales electrónicos seguros, de conformidad con acuerdos de intercambio de datos, a fin de determinar su elegibilidad para obtener un seguro y acceder a programas que ayudan a que el seguro sea más asequible. Entre las agencias federales se pueden incluir, entre otras, el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, en inglés), los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, en inglés), la Administración del Seguro Social (SSA, en inglés), el Servicio de Impuestos Internos (IRS, en inglés), el Departamento de Seguridad Nacional (DHS, en inglés), el Departamento de Defensa (DoD, en inglés) y la Administración de Salud de los Veteranos (VHA, en inglés). Además, podemos compartir su información con el Registro Nacional de Defunciones para evitar que los nombres de personas fallecidas se utilicen de manera fraudulenta.

Entre las agencias estatales se pueden incluir el Departamento de Salud de Maryland (MDH, en inglés), Maryland Medicaid y el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, en inglés), el Departamento de Servicios Humanos (DHS, en inglés), la Administración de Seguros de Maryland (MIA, en inglés), la Oficina del Contralor de Maryland y el Departamento de Tecnología de la Información (DoIT, en inglés). Además, si decide inscribirse para votar o actualizar su inscripción electoral a través de Maryland Health Connection, compartiremos su información con la Junta Estatal de Elecciones (SBE, en inglés) para efectuar la inscripción electoral.

También podemos compartir su información por correo postal con los empleadores indicados en su solicitud, exclusivamente con el fin de verificar si es elegible para obtener una cobertura patrocinada por el empleador o si ya está inscrito en ella.

Entre las demás entidades con las que podemos compartir su PII se pueden incluir agencias de informes del consumidor, con fines de verificación de ingresos; agentes, corredores y emisores de planes de salud; o nuestros contratistas, a quienes se encomiendan diversas funciones de Maryland Health Benefit Exchange, como servicios de asistencia al consumidor, servicios de tecnología de la información, servicios de procesamiento y envío, administración por terceros y otros servicios, según sea necesario.

Asimismo, podemos colaborar con entidades, como la organización de intercambio de

información de salud (HIE, en inglés) designada por el estado, para obtener determinada información de salud protegida (PHI, en inglés) limitada de aquellas personas que desean que Maryland Health Benefit Exchange determine que son elegibles para Medicaid y facilite su inscripción en dicho programa. Entre las demás entidades también se pueden incluir instituciones educativas, con el fin de comprender mejor cómo mejorar el conocimiento, el uso y el acceso de los consumidores a sus beneficios de salud.

Por supuesto, también compartimos su información con usted o con un representante autorizado que usted haya designado para recibirla en su nombre.

Su consentimiento para usar y compartir su información de identificación personal

No podemos recopilar su información (y no lo hacemos) sin su conocimiento o consentimiento. Usted da su consentimiento al firmar electrónicamente cuando presenta la solicitud, al proporcionar una firma manuscrita si presenta la solicitud en persona o al dar su consentimiento verbal cuando se lo solicite el representante del centro de atención telefónica en el caso de una solicitud presentada por teléfono. Al dar su consentimiento, usted confirma, bajo pena de perjurio, que la información proporcionada es correcta y acepta informar de inmediato cualquier cambio en sus circunstancias personales o las de su familia, incluidos, entre otros, los cambios de dirección, ingresos, situación migratoria o situación del seguro médico.

Aunque proporcionar información es algo voluntario y puede retirar su consentimiento en cualquier momento, no proporcionar determinada información puede retrasar o impedir que obtenga un seguro a través de nosotros o que se inscriba en programas que ayudan a que el seguro sea más asequible, como los pagos anticipados del crédito tributario para las primas (APTC), las reducciones de costos compartidos (CSR), Maryland Medicaid o el Programa de Salud Infantil de Maryland (MCHP). Tenga en cuenta que proporcionar información falsa o fraudulenta de manera consciente e intencional puede dar lugar a una sanción u otras medidas de cumplimiento de la ley. Si desea retirar su consentimiento para el uso de su información personal, puede hacer lo siguiente:

- Comunicarse con el centro de asistencia al consumidor de Maryland Health Connection al 1-855-642-8572. Las personas sordas o con dificultades auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión.
- Comunicarse con el responsable de privacidad al 410-547-6862. Las personas sordas o con dificultades auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión.

Términos y condiciones de las alertas por mensaje de texto

Ofrecemos la opción de recibir mensajes de texto como medio para comunicarnos con usted. No es necesario que reciba mensajes de texto para solicitar cobertura médica. Para recibir mensajes de texto de Maryland Health Connection, debe prestar su consentimiento proporcionando un número de teléfono móvil y aceptando recibirlos. Los mensajes de texto de Maryland Health Connection también pueden incluir mensajes de uso único para la autenticación multifactor (MFA, en inglés).

- Para dejar de recibir mensajes de texto relacionados con el estado de su solicitud, fechas límite, beneficios de atención médica e información general de salud, responda "STOP" desde su teléfono móvil.
- Para especificar qué tipos de mensajes de texto desea recibir, puede ingresar a *Manage Account Settings* (Administrar la configuración de la cuenta) y gestionar sus suscripciones a mensajes de texto.
- Por motivos de seguridad, si desea desactivar la MFA, vaya a la sección *Enable or Disable Additional Security* (Activar o desactivar seguridad adicional) de la página de inicio de su cuenta y haga clic en *Opt-out* (Desactivar).
- Si tiene preguntas sobre los mensajes de texto, puede comunicarse con el centro de asistencia al consumidor de Maryland Health Connection al 1-855-642-8572. Las personas sordas o con dificultades auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión.

Cómo puede acceder a sus registros, revisarlos y modificarlos

Tiene derecho a acceder a cualquier registro que contenga su información personal, revisarlo o actualizarlo, así como a imprimir las solicitudes presentadas en cualquier momento. Un cambio en su información puede hacer necesario que proporcione documentación de respaldo. Si desea acceder a sus registros de Maryland Health Connection, revisarlos o modificarlos, puede hacer lo siguiente:

- Iniciar sesión en su cuenta en línea para acceder de inmediato.
- Comunicarse con el centro de asistencia al consumidor de Maryland Health Connection al 1-855-642-8572. Las personas sordas o con dificultades auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión.
- Si considera que se han vulnerado sus derechos de privacidad, comuníquese con la Oficina de Privacidad al 410-547-6862. Las personas sordas o con dificultades

auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión. Maryland Health Connection no tomará represalias contra usted si presenta una queja de buena fe, y la queja no afectará su elegibilidad ni su inscripción en un seguro médico a través de Maryland Health Connection.

Conservamos su información para cumplir el objetivo específico para el cual usted nos la proporcionó. Posteriormente, los datos se archivan o destruyen de acuerdo con nuestro calendario de conservación de registros y con los requisitos de conservación de datos establecidos por la Ley de Cuidado de la Salud a Bajo Precio.

Cómo protegemos su información personal

Cumplimos estrictamente una amplia variedad de requisitos federales y estatales relacionados con la privacidad y la seguridad de la información, incluidos los reglamentos de privacidad de la Ley de Cuidado de la Salud a Bajo Precio establecidos en el [título 45 del Código de Regulaciones Federales \(C.F.R., en inglés\), sección 155.260](#); las directrices federales sobre la preparación y respuesta ante una vulneración de información de identificación personal contenidas en el memorando [OMB M-17-12](#); el Volumen II de los Controles de Riesgo Aceptables para la Ley de Cuidado de la Salud a Bajo Precio, Medicaid y Entidades Asociadas ([ARC-AMPE](#)); las [políticas y directrices de privacidad y seguridad](#) del Departamento de Tecnología de la Información de Maryland; y la [sección 10-1301 et seq. del Código Anotado del Gobierno Estatal de Maryland](#), relativo a la protección de la información por parte de las agencias gubernamentales; y nuestro Acuerdo de Comparación de Datos con los CMS.

Medidas de protección de la privacidad y la seguridad de la información

Hemos establecido e implementado medidas de protección técnicas, administrativas y físicas basadas en estos requisitos legales relacionados con la privacidad y la seguridad, a fin de garantizar lo siguiente:

- Que se preserve la confidencialidad, integridad y disponibilidad de toda información personal creada, recopilada, utilizada o divulgada por nosotros o que se nos divulgue.
- Que su información personal solo sea utilizada por las personas autorizadas a recibirla o consultarla, o divulgada a dichas personas.
- Que toda información tributaria federal que recibamos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) se mantenga confidencial de conformidad con el Código de Impuestos Internos.
- Que su información personal esté protegida frente a toda amenaza o riesgo que pueda preverse razonablemente.
- Que su información personal esté protegida frente a todo uso o divulgación que

- pueda preverse razonablemente y que no esté permitido ni exigido por la ley.
- Que toda información personal que proporcione sea destruida de forma segura o eliminada de manera adecuada y razonable, de conformidad con los calendarios de conservación.
- Que su información personal sea completa, precisa y esté actualizada en la medida necesaria para las finalidades previstas, y no haya sido modificada ni destruida sin autorización.

Utilizamos tecnologías avanzadas de cifrado, medidas de prevención de pérdida de datos y controles de acceso estrictos para proteger su información. Nuestro personal y los representantes de terceros reciben capacitación continua sobre privacidad y seguridad de la información, y confirman anualmente que cumplen nuestras prácticas de privacidad y seguridad.

Aplicación a entidades ajenas a Exchange

En caso de que debamos divulgar su información personal a otra agencia gubernamental, un plan de salud calificado o cualquier otra entidad ajena a Exchange (NEE, en inglés) para desempeñar una función obligatoria de Exchange, primero celebramos con dicha entidad un contrato jurídicamente vinculante, mediante el cual acepta cumplir controles de privacidad y seguridad tan estrictos como los que hemos desarrollado e implementado, teniendo en cuenta el entorno en el que opera. También supervisamos el cumplimiento de estos acuerdos y podemos rescindir el contrato si la entidad no cumple sus obligaciones.

Notificación de una posible vulneración de la privacidad

Nuestros empleados y las entidades ajenas a Exchange deben comunicarse de inmediato con la Oficina de Privacidad si sospechan o saben que la confidencialidad de su información personal se ha visto comprometida. Al recibir una notificación, la Oficina de Privacidad inicia de inmediato una investigación y adopta las medidas correctivas necesarias para garantizar la protección continua de su información personal. Si su información personal se divulga sin autorización, se lo notificaremos de conformidad con la legislación aplicable.

Cómo protegemos su información tributaria federal (FTI, en inglés)

Al desempeñar las funciones de Exchange exigidas por la ley, recibimos legalmente su información tributaria federal (FTI), ya sea del Servicio de Impuestos Internos (IRS) o de

fuentes secundarias, como la Administración del Seguro Social. De conformidad con la [sección 6103 del Código de Impuestos Internos](#), hemos implementado medidas de protección (físicas y tecnológicas) adecuadas para mantener segura su FTI y permitir que solo accedan a ella quienes necesiten conocerla para desempeñar sus funciones. También exigimos que los contratistas que contratamos y que tienen acceso a la FTI cumplan con los mismos protocolos de seguridad. Además, el IRS evalúa con frecuencia nuestros procedimientos y medidas de protección relacionados con la seguridad de la FTI mediante auditorías presenciales, informes de revisión de las medidas de protección, informes de seguridad de las medidas de protección y, cuando corresponda, planes de medidas correctivas.

Representante autorizado

Tiene derecho a autorizar a un tercero, tanto en el Mercado individual como en el Mercado para grupos pequeños, para que actúe en su nombre y en su beneficio a fin de solicitar la determinación de elegibilidad para un seguro médico, firmar una solicitud, actualizar la información o responder a una nueva determinación de elegibilidad, y mantener otras comunicaciones continuas con nosotros. La designación permanecerá vigente hasta que usted nos informe que el representante ya no está autorizado o hasta que el representante autorizado designado nos informe que ya no actúa en tal carácter. Para designar, eliminar o reemplazar a un representante autorizado, puede hacer lo siguiente:

- Iniciar sesión en su [cuenta](#) de Maryland Health Connection y seleccionar *Manage Account Settings* (Administrar la configuración de la cuenta).
- Descargar el Formulario de representante autorizado y enviarlo por correo postal a la siguiente dirección: Maryland Health Connection, P.O. Box 6167, Fredericksburg, VA 22403.
- Llamar al centro de asistencia al consumidor al 1-855-642-8572 para obtener ayuda para designar a un representante autorizado. Las personas sordas o con dificultades auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión.

Actividades que afectan su privacidad en general

Inteligencia artificial

Maryland Health Connection (MHC) utiliza inteligencia artificial (IA), de conformidad con las mejores prácticas gubernamentales y del sector, para automatizar determinadas

tareas con el fin de mejorar la eficiencia. Estas tareas pueden incluir, entre otras, verificar la identidad de los consumidores, transcribir llamadas telefónicas y responder consultas generales sobre los servicios y programas de MHC. Todos los usos de la IA cuentan con las medidas de protección adecuadas para resguardar su información de identificación personal (PII) y evitar que pase a ser de acceso público.

Uso de la información de identificación personal con fines de investigación o a cambio de una remuneración

No vendemos su información. Podemos utilizarla con fines de investigación, pero únicamente en la medida permitida por la ley.

Información no identificativa recopilada y almacenada automáticamente

Cuando los visitantes o clientes navegan por los sitios web relacionados con Maryland Health Connection o descargan información, recopilamos y almacenamos determinados datos sobre su visita con fines estadísticos y para ofrecerles experiencias o anuncios pertinentes. Se podrá recopilar la siguiente información, que puede no identificar individualmente al visitante:

- Los dominios de internet (por ejemplo, aol.com) y las direcciones IP del usuario.
- El tipo de navegador y sistema operativo utilizados para acceder al sitio.
- La fecha y hora de las visitas.
- Las páginas visitadas por los usuarios.
- La dirección desde la cual los usuarios acceden al sitio web mediante un enlace.
- El idioma del navegador.
- El tipo de dispositivo.
- La resolución de la pantalla.
- La ubicación geográfica aproximada según la dirección IP del sistema local del usuario.
- La ubicación geográfica.
- La profundidad de desplazamiento (es decir, la medida de cuánto contenido de una página web se visualiza).
- Las acciones de los usuarios (por ejemplo, hacer clic en un botón).
- El tiempo de la permanencia en la página.

Mensajes de correo

electrónico del Mercado

Si nos ha dado permiso para enviarle mensajes de *marketing* por correo electrónico, recibirá en la dirección proporcionada actualizaciones importantes, fechas límite o recordatorios relacionados con el Mercado de Seguros Médicos. Al enviar estos recordatorios por correo electrónico, Maryland Health Benefit Exchange (MHBE, en

inglés) cumple con las [directrices de la Comisión Federal de Comercio](#) sobre *marketing* por correo electrónico.

- Para dejar de recibir correos electrónicos, utilice el enlace "*Unsubscribe*" (Cancelar suscripción) que aparece en la parte inferior de todos los correos electrónicos de Maryland Health Connection.

Encuestas

Utilizamos encuestas electrónicas (por correo electrónico o en línea) para recopilar opiniones y comentarios. No es obligatorio que responda estas preguntas. Si decide responderlas, no incluya información de identificación personal en sus respuestas. Analizamos y utilizamos la información obtenida mediante estas encuestas para mejorar el funcionamiento y el contenido del sitio. Solo tienen acceso a esta información los gerentes de MHBE, los integrantes de los equipos de comunicaciones y web de MHBE, y otros empleados estatales y contratistas designados que la necesiten para desempeñar sus funciones.

Sitios web y aplicaciones de terceros

Utilizamos diversas herramientas de terceros y enlaces a sitios web de terceros (públicos y privados) para comunicarnos con usted a través de redes sociales y otros medios digitales, realizar publicidad digital y recopilar información para el análisis de la actividad web. Su actividad en los sitios web de terceros vinculados a nuestros sitios web, como Facebook, Twitter o los sitios de proveedores de atención médica, se rige por las políticas de seguridad y privacidad de esos sitios. No somos propietarios de esos sitios de terceros ni los administramos o controlamos. Antes de utilizar cualquier sitio web, debe consultar su política de privacidad para comprender cómo puede utilizarse su información y ajustar la configuración de privacidad de su cuenta de acuerdo con sus preferencias.

Registro de divulgaciones

Tiene derecho a solicitar un informe sobre las divulgaciones no rutinarias de su información, incluidos los tipos de información divulgada, la fecha de la divulgación, quién la realizó, a quién se divulgó y con qué finalidad. Un ejemplo de divulgación no rutinaria es cuando un auditor externo revisa su expediente. En algunos casos, las autoridades del orden público pueden exigirnos que no divulguemos esta información durante cierto tiempo si hacerlo pudiera causar perjuicios u obstaculizar la administración de justicia. Para solicitar un registro de las divulgaciones, puede hacer lo siguiente:

- Completar los formularios [Solicitud de registro de divulgaciones](#) y [Autorización para la divulgación de información](#) a fin de recibir o divulgar documentación que contenga su información personal (por ejemplo, una copia de su solicitud).

- Comunicarse con la Oficina de Privacidad al 410-547-6862. Las personas sordas o con dificultades auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión.

Cambios en nuestro Aviso de privacidad o en los sistemas de tecnología de la información

A nuestro criterio y de conformidad con las leyes estatales y federales, podemos actualizar y modificar este Aviso de privacidad periódicamente. Toda actualización o modificación se aplicará automáticamente a la información personal que tengamos sobre usted en el momento del cambio y a toda información personal que se cree o reciba después de que el cambio entre en vigor. Los cambios importantes relacionados con el uso de su información personal o las modificaciones del sistema se publicarán de manera destacada en nuestro sitio web, según corresponda.

Comunicación con el responsable de privacidad

Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a este Aviso de privacidad, puede comunicarse con la Oficina de Privacidad al 410-547-6862. Las personas sordas o con dificultades auditivas deben utilizar el servicio de retransmisión.

Actualizaciones de este aviso

Este aviso se actualizó el 24 de julio de 2026.