


| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| Política y procedimiento | |  | |
| Título: | Política de mensajes de texto de AltaMed | | |
| Política n.º: | HS-PRV-005 | | |
| Dpto. emisor: | Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos | Fecha de entrada en vigor: | 20/08/2021 |
| Aprobado por: | Junta Directiva | Fecha de revisión: | 12/11/2024 |
| Distribución: | <input checked="" type="checkbox"/> AHS Health Services <input type="checkbox"/> AHS Primary Care Services <input type="checkbox"/> AHS PACE/Senior BuenaCare <input type="checkbox"/> Otro: (Política interna) | Fecha de revisión: | 01/11/2022; 19/12/2023; 08/10/2024; 12/11/2024 |

Información de contacto

1. Para obtener más información sobre esta política o las políticas relacionadas aplicables a las comunicaciones con los pacientes mediante el uso de tecnologías de telecomunicación, comuníquese con la Oficina de Privacidad de la Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos.


Propósito

1. El Congreso de los Estados Unidos promulgó leyes y reglamentos, incluida la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA, por sus siglas en inglés), aplicada por agencias federales, incluidas la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) y la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés), que rigen la forma en que las empresas pueden comunicarse con los consumidores a través de comunicaciones telefónicas salientes, incluidos mensajes de texto y llamadas telefónicas. Esta Política de Mensajes de Texto de AHS (“Política”) rige cómo AltaMed Health Services y los proveedores de servicios contratados que actúan en su nombre (colectivamente “AHS”) pueden comunicarse con los pacientes o posibles pacientes a través de mensajes de texto salientes.


2. Esta Política establece las reglas que AHS seguirá al enviar mensajes de texto a pacientes o posibles pacientes de AHS. Los mensajes de texto solo se enviarán a los números de teléfono móvil proporcionados a AHS directamente por el/la paciente, o indirectamente por el plan de salud de AHS y los socios de la red, con fines de atención médica. Cuando sea razonablemente posible, AHS debe confirmar que el proveedor de telefonía móvil no le cobrará al/a la paciente por el mensaje de texto o que el mensaje de texto no se descontará de los límites del plan de telefonía móvil del/de la paciente.

Política

1. **Alcance del consentimiento.** Excepto en ciertas circunstancias descritas en 1.2 a continuación, AHS debe obtener el consentimiento expreso previo del/de la paciente para recibir mensajes de AHS. Un único consentimiento no puede agruparse para aplicarse a varias empresas, a menos que el consentimiento enumere específicamente las entidades a las que puede aplicarse. Por lo tanto, para la mayoría de los mensajes de texto enviados por AHS, generalmente no es aconsejable confiar en el consentimiento proporcionado por un/una paciente o posible paciente a una entidad o persona que no sea de AHS.

| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| Política y procedimiento | |  | |
| Título: | Política de mensajes de texto de AltaMed | | |
| Política n.º: | HS-PRV-005 | | |
| Dpto. emisor: | Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos | Fecha de entrada en vigor: | 20/08/2021 |
| Aprobado por: | Junta Directiva | Fecha de revisión: | 12/11/2024 |
| Distribución: | <input checked="" type="checkbox"/> AHS Health Services <input type="checkbox"/> AHS Primary Care Services <input type="checkbox"/> AHS PACE/Senior BuenaCare <input type="checkbox"/> Otro: (Política interna) | Fecha de revisión: | 01/11/2022; 19/12/2023; 08/10/2024; 12/11/2024 |

- 1.1. **Envío de mensajes de texto con consentimiento expreso previo.** Tan pronto como sea razonablemente posible en la relación con el/la paciente, AHS se esforzará por obtener o confirmar el consentimiento expreso previo del/de la paciente antes de enviar mensajes de texto SMS informativos (no de telemarketing) o realizar llamadas telefónicas al número de teléfono móvil del/de la paciente. AHS desarrollará un lenguaje estandarizado, claro y visible para notificar a los pacientes que los números de teléfono móvil que proporcionan pueden usarse para enviarles mensajes de texto relacionados con su atención médica, o de manera admisible, lógica y por temas dentro del alcance del consentimiento del/de la paciente. Dicho consentimiento se documentará y se conservará en el archivo, de acuerdo con las políticas internas de conservación de registros y documentación. Un(a) destinatario(a) puede revocar el consentimiento por cualquier medio razonable en cualquier momento. Dicha revocación se llevará a cabo inmediatamente o tan pronto como sea razonablemente posible después de su recepción.
- 1.1.1. Cuando AHS haya obtenido o confirmado el consentimiento expreso previo de un(a) paciente, AHS podrá comunicarse con el/la paciente por mensaje de texto para fines distintos a los “fines de tratamiento urgentes” mencionados a continuación. Además, AHS no está sujeto a las restricciones de “Frecuencia” o “Contenido” que se enumeran a continuación. En cambio, AHS puede comunicarse por mensaje de texto para entregar cualquier mensaje de atención médica u otro mensaje que esté razonablemente dentro del alcance del consentimiento expreso previo del/de la paciente.
- 1.2. **Envío de mensajes de texto sin consentimiento expreso previo.** Cuando AHS haya recibido el número de teléfono móvil de un(a) paciente o posible paciente de un plan de salud o socio(a) de la red de salud, pero AHS aún no haya obtenido o confirmado el consentimiento expreso previo de un(a) paciente o posible paciente para recibir mensajes específicamente de AHS, AHS solo puede comunicarse con el/la paciente o posible paciente mediante mensajes de texto salientes sujetos a las estrictas restricciones que se describen a continuación, que permiten a AHS enviar mensajes de texto sin el consentimiento previo y expreso individualizado cuando las comunicaciones estén relacionadas con fines de tratamiento médico urgentes.

| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| Política y procedimiento | |  | |
| Título: | Política de mensajes de texto de AltaMed | | |
| Política n.º: | HS-PRV-005 | | |
| Dpto. emisor: | Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos | Fecha de entrada en vigor: | 20/08/2021 |
| Aprobado por: | Junta Directiva | Fecha de revisión: | 12/11/2024 |
| Distribución: | <input checked="" type="checkbox"/> AHS Health Services <input type="checkbox"/> AHS Primary Care Services <input type="checkbox"/> AHS PACE/Senior BuenaCare <input type="checkbox"/> Otro: (Política interna) | Fecha de revisión: | 01/11/2022; 19/12/2023; 08/10/2024; 12/11/2024 |

2. Fines de tratamiento médico para mensajes de texto

2.1. Los mensajes de texto salientes a pacientes o posibles pacientes de los que AHS aún no obtuvo o confirmó el consentimiento expreso previo pueden enviarse solo para los siguientes fines:

2.1.1. Confirmaciones y recordatorios de citas o exámenes

2.1.2. Notificaciones de recetas

2.1.3. Instrucciones de registro previo al hospital

2.1.4. Disponibilidad de resultados de laboratorio (NO incluye los resultados de laboratorio reales)

2.1.5. Recordatorios de vacunación


2.1.6. Instrucciones para el cuidado de la salud en el hogar

2.1.7. Controles de bienestar

2.1.8. Instrucciones pre y postoperatorias

2.1.9. Seguimiento posterior al alta para evitar reingresos

2.2. Los mensajes de texto que aborden cualquier otro tema (incluida la facturación, las comunicaciones de la cuenta, las notificaciones de pago, la elegibilidad para programas gubernamentales o cualquier contenido financiero) o que puedan enviarse con fines de telemarketing, promociones o publicidad pueden estar sujetos a requisitos adicionales, incluidos, entre otros, diferentes niveles de consentimiento (*es decir*, el consentimiento expreso previo o el consentimiento expreso previo por escrito de forma individual). Por lo tanto, requieren una revisión y aprobación previa por parte de los departamentos de Asuntos Legales y de Privacidad.

| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| Política y procedimiento | |  | |
| Título: | Política de mensajes de texto de AltaMed | | |
| Política n.º: | HS-PRV-005 | | |
| Dpto. emisor: | Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos | Fecha de entrada en vigor: | 20/08/2021 |
| Aprobado por: | Junta Directiva | Fecha de revisión: | 12/11/2024 |
| Distribución: | <input checked="" type="checkbox"/> AHS Health Services <input type="checkbox"/> AHS Primary Care Services <input type="checkbox"/> AHS PACE/Senior BuenaCare <input type="checkbox"/> Otro: (Política interna) | Fecha de revisión: | 01/11/2022; 19/12/2023; 08/10/2024; 12/11/2024 |

3. Frecuencia de mensajes de texto enviados con fines de tratamiento médico

3.1. Los mensajes de texto no se enviarán a ningún número de teléfono móvil más de una vez al día, hasta un máximo de tres mensajes de texto combinados por semana.

4. Contenido de los mensajes de texto enviados con fines de tratamiento médico


4.1. Los mensajes de texto serán concisos, no excederán los 160 caracteres de longitud, y se limitarán a las comunicaciones con el/la paciente con respecto a los fines de tratamiento médico a los que se hace referencia en la sección 2.1 anterior.

4.2. Los mensajes de texto incluirán una referencia a AHS como remitente (o indicarán el nombre específico del proveedor de AHS), así como la información de contacto de AHS o del proveedor de AHS.

4.3. Todos los mensajes de texto no cifrados deben cumplir con los requisitos aplicables de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés) según lo modificado por la Ley de Tecnología de la Información de Salud para la Salud Económica y Clínica (HITECH, por sus siglas en inglés) y las políticas de AHS.¹

4.4. El mensaje de texto no puede incluir telemarketing, promociones, publicidad, contabilidad o facturación, cobro de deudas u otro contenido financiero, como se menciona en la sección 2.2 anterior.

4.5. La transmisión de información de salud protegida a través de métodos no seguros podría considerarse inadmisibles en virtud de la HIPAA a menos que se informe a los pacientes sobre los riesgos de seguridad y den su consentimiento independientemente de dichos riesgos. En consecuencia, AHS o su tercero contratado deben evitar transmitir información de salud protegida a través de mensajes de texto, y deben proporcionar a los pacientes un aviso claro y visible sobre los riesgos de seguridad asociados con la transmisión de información de salud protegida a través de mensajes de texto.

| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| Política y procedimiento | |  | |
| Título: | Política de mensajes de texto de AltaMed | | |
| Política n.º: | HS-PRV-005 | | |
| Dpto. emisor: | Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos | Fecha de entrada en vigor: | 20/08/2021 |
| Aprobado por: | Junta Directiva | Fecha de revisión: | 12/11/2024 |
| Distribución: | <input checked="" type="checkbox"/> AHS Health Services <input type="checkbox"/> AHS Primary Care Services <input type="checkbox"/> AHS PACE/Senior BuenaCare <input type="checkbox"/> Otro: (Política interna) | Fecha de revisión: | 01/11/2022; 19/12/2023; 08/10/2024; 12/11/2024 |

5 Método de transmisión

5.1. AHS no puede usar un Sistema de Marcación Telefónica Automática (ATDS, por sus siglas en inglés) según se define ese término en la TCPA. Según la Corte Suprema de los Estados Unidos, un ATDS se define estrictamente como un software que tiene la capacidad de utilizar generadores de números aleatorios o secuenciales para almacenar o marcar números de teléfono.² Por lo tanto, es poco probable que un sistema de software que solo almacena listas de números de teléfono y marca o envía mensajes de texto de manera no aleatoria desde esas listas sea interpretado como un ATDS.


6. Exclusión de correspondencia futura

6.1. Todos los mensajes de texto ofrecerán al destinatario la posibilidad de optar por no recibir más mensajes de texto de AHS, incluida la opción de responder con "STOP" (BAJA) u otro medio fácil de exclusión. Todas las solicitudes de exclusión serán efectivas y se cumplirán de inmediato.

7. Listas de no llamar

7.1 Listas federales y estatales de no llamar

Los pacientes y posibles pacientes pueden registrar sus números de teléfono en las listas de no llamar que maneja el gobierno federal o estatal. AHS no debe enviar mensajes de texto ni llamar a un(a) paciente o posible paciente cuyo número aparezca en una o más de estas listas, a menos que AHS haya obtenido o confirmado el consentimiento expreso previo del/de la paciente o posible paciente para enviar mensajes de texto o llamar a ese número.

| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| Política y procedimiento | |  | |
| Título: | Política de mensajes de texto de AltaMed | | |
| Política n.º: | HS-PRV-005 | | |
| Dpto. emisor: | Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos | Fecha de entrada en vigor: | 20/08/2021 |
| Aprobado por: | Junta Directiva | Fecha de revisión: | 12/11/2024 |
| Distribución: | <input checked="" type="checkbox"/> AHS Health Services <input type="checkbox"/> AHS Primary Care Services <input type="checkbox"/> AHS PACE/Senior BuenaCare <input type="checkbox"/> Otro: (Política interna) | Fecha de revisión: | 01/11/2022; 19/12/2023; 08/10/2024; 12/11/2024 |

7.2 Listas internas de no llamar de AHS

Quando un(a) paciente o un posible paciente se da “de baja” o revoca su consentimiento para recibir mensajes de texto o llamadas de AHS, AHS debe colocar de inmediato el número de ese(a) paciente en la Lista interna de no llamar de AHS y cesar el envío de mensajes de texto o llamadas a ese número. Si un(a) paciente o posible paciente proporciona posteriormente un nuevo consentimiento expreso previo para recibir mensajes de texto o llamadas de AHS, entonces AHS puede reanudar los mensajes de texto o llamadas a ese(a) paciente razonablemente dentro del alcance del nuevo consentimiento.

Plan de educación y capacitación


1. Todo el personal de AHS que pueda enviar mensajes de texto a los pacientes recibirá capacitación sobre esta política.

Plan de supervisión de implementación

1. La Oficina de Privacidad de AHS supervisará y auditará el cumplimiento de esta política.

Referencias y citas

1. Política de AHS: HR-CDD-006.18 Confidencialidad y privacidad de la información protegida (sección 6)
2. Política de AHS: HS-HIP-002 Uso y divulgación de información de salud protegida
3. Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA, por sus siglas en inglés) (título 47, sección 227 del Código de Regulaciones Federales)
4. Ley de Aplicación y Disuasión Penal del Abuso de Llamadas Telefónicas Automáticas (TRACED, por sus siglas en inglés) (Ley Pública N.º: 116-105)

| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| Política y procedimiento | |  | |
| Título: | Política de mensajes de texto de AltaMed | | |
| Política n.º: | HS-PRV-005 | | |
| Dpto. emisor: | Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos | Fecha de entrada en vigor: | 20/08/2021 |
| Aprobado por: | Junta Directiva | Fecha de revisión: | 12/11/2024 |
| Distribución: | <input checked="" type="checkbox"/> AHS Health Services <input type="checkbox"/> AHS Primary Care Services <input type="checkbox"/> AHS PACE/Senior BuenaCare <input type="checkbox"/> Otro: (Política interna) | Fecha de revisión: | 01/11/2022; 19/12/2023; 08/10/2024; 12/11/2024 |

5. Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro Médico de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés), enmendada por la Ley de Tecnología de la Información de Salud para la Salud Económica y Clínica (HITECHs, por sus siglas en inglés).
6. Lista de verificación de la política de mensajes de texto de AHS

Reconocimiento de recepción y revisión

Yo, el abajo firmante, por la presente reconozco que recibí, leí, entiendo y acepto cumplir con la Política de mensajes de texto de AltaMed. Entiendo que AltaMed tiene la discreción de interpretar, administrar, cambiar o modificar este y otros documentos de la Política en cualquier momento. También entiendo que cualquier demora por parte de AltaMed en tomar medidas para hacer cumplir sus Políticas no constituirá una renuncia del derecho de AltaMed de tomar dichas medidas en el futuro.

Fecha: _____

_____ Firma

_____ Nombre en letra de molde