Aviso de privacidad sobre telesalud y portal del paciente

Fecha de entrada en vigor: 1 de febrero de 2026

AltaMed puede ofrecer servicios de telesalud (por ejemplo, visitas por video, visitas telefónicas, monitorización remota o mensajería asincrónica) y funciones del portal de pacientes en línea (incluido MyChart). La privacidad y la seguridad de su información continúan siendo importantes durante las interacciones de telesalud y del portal.

Este aviso complementa (y no reemplaza) nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad (NPP, por sus siglas en inglés) de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés). En la medida en que la información de telesalud o del portal pase a formar parte de su historia clínica, se tratará como información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) en virtud de la HIPAA y otras leyes aplicables.

Documentación de telesalud y mensajes del portal

La documentación de las visitas de telesalud y los mensajes que envíe a través del portal del paciente pueden pasar a formar parte de su conjunto de registros designados y/o de su historia clínica, de conformidad con la ley aplicable y nuestras políticas.

Información que podemos recopilar

- Información que proporcione durante las visitas de telesalud (incluido audio y video, si corresponde).
- Información técnica necesaria para prestar servicios de telesalud (como el tipo de dispositivo, la calidad de la conexión y la dirección IP).
- Mensajes e información que envíe a través del portal del paciente (incluidas solicitudes de citas, solicitudes de reposición de medicamentos y mensajes a su equipo de atención médica).
- Información de la cuenta y de acceso al portal (como nombre de usuario, registros de autenticación y marcas de tiempo de acceso).
- Cargas que decide enviar a través del portal (como formularios, fotos o documentos).

Cómo utilizamos y compartimos la información de telesalud y del portal

Utilizamos la telesalud y la información del portal para brindar atención, coordinar servicios, responder a sus solicitudes y respaldar las operaciones de atención médica (como la mejora de la calidad, seguridad del paciente, auditoría, cumplimiento y soporte del sistema). También podemos utilizar y divulgar información según lo exija la ley y según lo permita la HIPAA y la ley estatal aplicable.

Podemos compartir información con proveedores de servicios que nos ayudan a prestar servicios de telesalud y del portal (por ejemplo, proveedores de tecnología). Cuando un proveedor de servicios crea, recibe, mantiene o transmite PHI en nuestro nombre, exigimos las garantías contractuales y legales adecuadas (incluido un acuerdo de socio comercial cuando sea necesario).

Protecciones adicionales para los registros de trastornos por consumo de sustancias (SUD)
Si usted recibe servicios de SUD de un programa sujeto a la parte 2 del título 42 del C.F.R., determinados registros de SUD pueden recibir protecciones especiales de confidencialidad federal ("Parte 2") además de la HIPAA y la ley estatal. Consulte nuestro Aviso de Trastorno por Abuso de Sustancias (Parte 2 del título 42 del C.F.R.) para más detalles.

No es para emergencias
La telesalud y los mensajes del portal no son para asuntos urgentes o de emergencia. Si tiene una emergencia, llame al 911 o acuda a la sala de urgencias más cercana.

Acceso al portal del paciente, acceso de representante y mensajería
Los mensajes del portal están destinados a comunicarse en situaciones que no sean de emergencia. Los tiempos de respuesta pueden variar en función de las necesidades clínicas y la disponibilidad de personal; no utilice el portal para informar síntomas urgentes.

Acceso de representantes: Si decide darle a otra persona acceso como representante a su cuenta del portal, dicha persona podrá ver y recibir la información disponible a través del portal en función de los permisos que usted le otorgue. Usted es responsable de administrar el acceso del representante y de revocar dicho acceso sin demora si fuera necesario. Podemos limitar o restringir el acceso del representante a menores de edad o a determinados servicios sensibles, según lo exija la ley.

Seguridad y su función
- Utilice una ubicación privada y una conexión a internet segura siempre que sea posible.
- Proteja sus nombres de usuario y contraseñas, y cierre sesión cuando haya terminado.
- No comparta dispositivos ni cuentas de forma que otras personas puedan ver su información médica.
- Mantenga su dispositivo actualizado y protegido (por ejemplo, active un código de acceso y las actualizaciones de seguridad).
- Si sospecha que alguien ha accedido a su cuenta del portal, póngase en contacto con nosotros inmediatamente y cambie su contraseña.

Grabaciones y capturas de pantalla
Las consultas de telesalud no se graban a menos que se lo comuniquemos con anticipación y obtengamos el consentimiento necesario. Si graba una consulta de telesalud en su propio dispositivo, usted es responsable de cumplir con las leyes aplicables y obtener los consentimientos necesarios.

Limitaciones de las comunicaciones electrónicas y alternativas
Ningún sistema es completamente seguro. Aunque utilizamos medidas de seguridad diseñadas para proteger la información, las comunicaciones electrónicas conllevan ciertos riesgos. Si prefiere no utilizar la telesalud o la mensajería del portal, puede solicitar servicios presenciales cuando sea clínicamente apropiado y estén disponibles.

Los servicios de telesalud pueden estar limitados según su ubicación en el momento de la visita y de la licencia o autorización del doctor/de la doctora. Al inicio de una consulta de telesalud, es posible que le pidamos que confirme su ubicación física.

Más información

Para obtener información adicional sobre las prácticas de privacidad de AltaMed, consulte nuestro Aviso de prácticas de privacidad de HIPAA, la Política de privacidad del sitio web y el Aviso de privacidad del sitio web de California.

Preguntas: Póngase en contacto con la Oficina de Privacidad en AltaMedPrivacyOffice@AltaMed.org.