



Política de privacidad de TriWest

Introducción

TriWest Healthcare Alliance Corp. (“TriWest”, “nuestro/a”, “nos” o “nosotros”) se compromete a proteger la privacidad de nuestros proveedores y beneficiarios, y de quienes utilizan o acceden a nuestros sitios web. Esta Política de privacidad (la “Política”) describe las políticas de privacidad de TriWest y define el uso, la divulgación y el mantenimiento de la información personal recopilada de usted cuando visita o interactúa con nuestros sitios web o recibe nuestros servicios. Además, esta Política indica las opciones que tiene con respecto a su información personal, las leyes estatales específicas que rigen la información personal recopilada y los derechos disponibles para los residentes de dichos estados. Los sitios web de TriWest y los servicios que proporcionamos están alojados en los Estados Unidos.

Consentimiento

Existe la posibilidad de que acceda a sitios web controlados por TriWest, incluidos TriWest.com, HealthyHomefront.com o el portal de veteranos de TriWest (los “Sitios Web de TriWest”) y a ciertos servicios que se ofrecen a través de ellos (los “Servicios”), y que los utilice. Si utiliza los Sitios Web de TriWest o los Servicios, acepta la recopilación, el uso, la divulgación y el mantenimiento de la información personal que nos proporcione voluntariamente, tal como se describe en esta Política. Podemos cambiar esta Política de vez en cuando y, si realizamos cambios en ella, publicaremos la Política revisada en esta página. Además, puede tener acceso al sitio web para proveedores de Availity y utilizarlo; sin embargo, este sitio web no está controlado por TriWest y está sujeto a los términos de uso y a las políticas de privacidad de Availity, LLC.

Aplicabilidad y alcance

Esta Política se aplica a los Servicios y otras características, al contenido o a las aplicaciones que TriWest ofrece ocasionalmente en relación con los Servicios, y describe cómo TriWest recopila, utiliza, divulga y mantiene la información, incluida la información de identificación personal (personally identifiable information, “PII”) y la información médica protegida (protected health information, “PHI”) que usted nos proporciona y la información que recopilamos automáticamente en relación con el uso de los Sitios Web y los Servicios de TriWest.

Esta Política no se aplica a:

- información recopilada por nosotros fuera de línea;
- las prácticas de las empresas de las que TriWest no es propietaria o que TriWest no rige ni controla;
- contenido o información que no haya generado ni creado TriWest;
- información o datos proporcionados por terceros, incluso a través de cualquier aplicación o contenido (incluida la publicidad) que puedan vincularse con los Servicios o a los que pueda accederse desde los Servicios, y
- actos de personas que TriWest no emplea, supervisa, controla ni gestiona.

Información personal, fuentes y uso

TriWest recopila información que lo identifica personalmente (“Información Personal” o “Datos Personales”) en determinadas circunstancias, por ejemplo, cuando visita los Sitios Web de TriWest, solicita o utiliza los Servicios, o cuando nos proporciona su información para que podamos ponernos en contacto con usted sobre los beneficios y servicios proporcionados por TriWest en virtud de ciertos contratos con el Departamento de Asuntos de Veteranos (Veterans Affairs, “VA”) de los EE. UU. y el Departamento de Defensa de los EE. UU. (Department of Defense, “DoD”). También podemos recopilar Información Personal sobre sus interacciones y transacciones con nosotros, lo cual incluye monitorear y registrar cualquier contacto que tengamos con usted por teléfono, correo electrónico o en línea para fines como seguridad, resolución de disputas y capacitación. Recopilamos Información Personal directamente de usted, así como de terceros, entre los que se incluyen fuentes públicas, nuestros subcontratistas de red y proveedores de atención médica, proveedores de servicios de información y las partes con las que compartimos información, tal como se describe en esta Política. “Otra Información” es cualquier información que recopilemos que no sea Información Personal. Podemos combinar la Información Personal con Otra Información, en cuyo caso, trataremos la información combinada como Información Personal.

Además, TriWest puede recopilar información de identificación personal, que se refiere a información de identificación individual que se obtiene de una persona o sobre una persona, lo que incluye, sin carácter taxativo:

- Información de contacto (como nombre, dirección, dirección de correo electrónico y número de teléfono).
- Información demográfica (como edad, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, código postal y composición del hogar).
- Número de seguro social.

TriWest no recibe pagos de veteranos en virtud del contrato de la Red de Atención Comunitaria del VA. TriWest puede cobrar tarifas o primas relacionadas con el Contrato de asistencia de atención administrada TRICARE de 5.ª generación del DoD en determinadas circunstancias, pero los datos de las tarjetas de crédito y otros datos relacionados con pagos no se almacenarán en bases de datos o sistemas propiedad de TriWest.

Para obtener información sobre cómo el VA maneja y protege su información, lea el **Aviso de prácticas de privacidad del VA**, al que se puede acceder mediante el siguiente enlace: https://www.oprm.va.gov/privacy/resources_privacy.aspx.

Para obtener información sobre cómo el DoD maneja y protege su información, lea el **Aviso de prácticas de privacidad del sistema militar de salud**, al que se puede acceder mediante el siguiente enlace: <https://www.health.mil/Military-Health-Topics/Privacy-and-Civil-Liberties/HIPAA-Compliance-within-the-MHS/Notice-of-Privacy-Practices>. También puede solicitar una copia del Aviso de prácticas de privacidad a un hospital o una clínica militar (también denominados “centros militares de tratamiento”).

Categorías de Información Personal recopilada por TriWest en los últimos 12 meses

Las categorías de Información personal que TriWest puede haber recopilado en los últimos doce (12) meses se enumeran a continuación:

- **Identificadores**, incluidos nombre y apellido, alias, dirección particular, dirección física o dirección postal (correo postal), números de teléfono, dirección de correo electrónico, nombre de usuario y contraseña (en combinación con preguntas y respuestas de seguridad), direcciones IP, ID de dispositivo, número de licencia de conducir, identificación emitida por el gobierno, número de seguro social, número de estudiante, militar o pasaporte, número de identificación del seguro médico y otros identificadores similares.
- **Información Personal**, incluidos estado civil, sexo, edad, fecha de nacimiento, género, identidad de género, raza, religión, ascendencia, nacionalidad, discapacidad física, orientación sexual, afección médica, información médica, información de atención médica, información de seguros, información genética y condición de militar y otra información médica.
- **Información biométrica o datos biométricos**, incluidas las huellas dactilares o una imagen de un rostro.
- **Información comercial**, incluidos, entre otros, una cuenta, número de cuenta, números de tarjeta de crédito o de débito; e información de transacciones, información de pagos y facturación, productos o servicios adquiridos o prestados, historiales de compras o consumos y otros datos financieros.
- **Información de actividad en Internet/redes**, en la que se incluye el historial de navegación, los patrones de navegación, el historial de búsqueda y las interacciones de un visitante con cualquiera de los Sitios Web de TriWest y las aplicaciones y plataformas relacionadas, y su uso, incluidos el proveedor de servicios de Internet que permite el acceso a Internet, el nombre de dominio, la dirección IP de la computadora utilizada, el nombre de la página que derivó a un visitante a TriWest, la fecha y las horas en que un visitante ingresó y salió de cualquiera de los Sitios Web de TriWest, las páginas que un consumidor visitó antes y después de visitar o acceder a los Sitios Web de TriWest, las páginas web, el contenido de video y los anuncios que vio y los enlaces en los que hizo clic dentro de los Sitios Web de TriWest, y la información o los datos recopilados a través de datos de registro web, cookies, balizas web y análisis de terceros y publicidad dirigida según se describe y establece en esta Política.
- **Datos de geolocalización**, como la ubicación del dispositivo.
- **Información de audio, electrónica y visual u otra información similar**, como grabaciones de video y llamadas telefónicas.
- **Información profesional o relacionada con el empleo**, incluido el nombre del empleador actual, el puesto, el historial laboral, los empleadores anteriores y todos los datos incluidos en los currículums presentados a TriWest.
- **Información de educación**, incluido el nombre de la facultad o universidad a la que asistió y la fecha de graduación.
- **Inferencias**, realizadas o extraídas de cualquier Información Personal identificada anteriormente, incluidas las características y preferencias de una persona.

Categorías de fuentes de la Información Personal recopilada por TriWest y compartida con terceros

(A) Fuentes generales

Las categorías de fuentes de la Información Personal que TriWest puede haber recopilado y que TriWest puede compartir con terceros incluyen información obtenida directamente de usted o de su agente autorizado, por ejemplo, si usted (o su agente autorizado) se pone en contacto con TriWest y proporciona información a TriWest o solicita o se registra para cualquier Servicio, información obtenida de su dispositivo o navegador e información de su actividad o sus interacciones en los Sitios Web de TriWest y en las plataformas y aplicaciones relacionadas. También podemos recopilar información de proveedores, proveedores de servicios, proveedores de atención médica y subcontratistas, incluidos nuestros proveedores de servicios profesionales, legales, de consultoría, de marketing, de comunicaciones, financieros, de desarrollo comercial y de análisis, de proveedores de marketing y de redes publicitarias. La información puede recopilarse de fuentes, registros e información de bases de datos disponibles públicamente (incluso de redes sociales). Podemos recopilar información de su empleador, incluida información profesional o relacionada con el empleo e información de su facultad, universidad u otras instituciones educativas. Además, podemos recopilar información de gobiernos federales, estatales y locales, incluidos departamentos y agencias gubernamentales, como el VA y el DoD, e información puesta a disposición de conformidad con las leyes aplicables.

(B) Información recopilada a partir del uso de los Sitios Web de TriWest

Recopilamos información en conjunto mediante el uso de cookies y direcciones de protocolo de Internet (internet protocol, "IP"), que incluye, a título enunciativo, información demográfica y patrones de navegación, el proveedor de servicios de Internet desde el que accede a Internet, su nombre de dominio, la dirección IP de la computadora que está utilizando, el nombre de la página que lo derivó a nosotros, la fecha y hora en que ingresa y sale de los Sitios Web de TriWest, las páginas que visita antes y después de visitar los Sitios Web de TriWest, las páginas web, el contenido de video y los anuncios que ve y los enlaces en los que hace clic mientras utiliza los Sitios Web de TriWest, los identificadores únicos, incluidos los números de identificación de los dispositivos móviles que puedan identificar la ubicación física de dichos dispositivos de acuerdo con la legislación aplicable, e información recopilada a través de balizas web y otras tecnologías. Dicha información no identifica a ninguna persona y no estará vinculada a ninguna Información Personal.

Categorías de terceros con quienes TriWest comparte o a quienes TriWest divulga Información Personal

TriWest puede divulgar la Información Personal y Otra Información que recopilemos sobre usted a nuestras filiales y subsidiarias (si las hubiera) y a ciertos proveedores, proveedores de servicios, proveedores de atención médica y subcontratistas, incluidos proveedores de servicios profesionales, legales, de consultoría, de marketing, de comunicaciones, financieros, de desarrollo comercial y de análisis. También podemos compartir Información Personal con representantes del VA y del DoD y con otras empresas externas con las que colaboramos o a las que contratamos para prestar ciertos servicios en nuestro nombre, cuando sea necesario para prestarle los Servicios solicitados y según sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones como administrador externo de ciertos contratos con el VA y el DoD. Por ejemplo, podemos contratar empresas para alojar o proporcionar servicios de alojamiento en relación con los Sitios Web de TriWest, las computadoras, plataformas y aplicaciones de software relacionadas. También podemos divulgar Información Personal a su agente autorizado (con su consentimiento). Además, podemos compartir su Información Personal con autoridades gubernamentales y policiales locales, estatales y federales, con otras entidades según sea necesario en relación con acciones legales y demandas civiles, administrativas o penales y con otras entidades en el caso de cualquier cambio de control, fusión o adquisición.

Propósitos comerciales para los cuales se recopila Información Personal

TriWest recopila, comparte, procesa y divulga Información Personal de conformidad con uno o más de los "Propósitos Comerciales" establecidos a continuación. Un "Propósito Comercial" se define como "el uso de información personal para los fines operativos del negocio o de un proveedor de servicios, u otros fines notificados, siempre que el uso de información personal sea razonablemente necesario y proporcional al logro del propósito operativo para el que se recopiló o procesó la información personal o para otro propósito operativo que sea compatible con el contexto en el que se recopiló la información personal". El intercambio, el procesamiento o la divulgación de Información Personal no se considerarán una "venta", si dicha información se utilizó en relación con uno o más propósitos comerciales y dichos propósitos comerciales son excepciones a la prohibición de vender, divulgar, procesar o compartir Información Personal.

Propósito Comercial General de TriWest para la recopilación de Información Personal: ayudar en la prestación de servicios de atención médica a veteranos/beneficiarios de acuerdo con las reglamentaciones y los contratos establecidos por el VA y el DoD

TriWest es un administrador externo del VA y un contratista de asistencia de atención administrada para el DoD. Utilizamos su Información Personal o sus Datos Personales según sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones en virtud de contratos con el VA para la Red de Atención Comunitaria (Community Care Network, “CCN”), el DoD para el Contrato de asistencia de atención administrada TRICARE de 5.ª generación (“T-5”) y otros contratos adjudicados a TriWest según lo establecido por el VA y el DoD ocasionalmente. Los Servicios de TriWest incluyen, entre otros, la creación y el establecimiento de proveedores comunitarios acreditados que se asocien con el VA y con el DoD para brindar atención médica a los veteranos/beneficiarios en sus comunidades locales de acuerdo con los requisitos contractuales del VA y del DoD, las políticas y las reglamentaciones federales aplicables (el “Propósito Comercial General”).

Propósitos Comerciales Específicos de TriWest para la recopilación de Información Personal

En los últimos doce (12) meses, TriWest puede haber recopilado, utilizado, compartido, procesado y divulgado Información Personal o Datos Personales para los siguientes Propósitos Comerciales Específicos (los “Propósitos Comerciales Específicos”), que incluyen, entre otros, los siguientes:

- Ayudar a veteranos, beneficiarios y consumidores con la prestación de servicios de atención médica de acuerdo con los contratos, los procedimientos, las directivas, las políticas, las normas y las reglamentaciones establecidas por el VA y por el DoD.
- Proporcionar un producto o servicio solicitado específicamente por un consumidor, veterano o beneficiario, por el padre, la madre o el tutor de un menor.
- Ejecutar un contrato del que el consumidor, veterano o beneficiario sea parte, o tomar medidas a petición del consumidor, veterano o beneficiario antes de celebrar un contrato o completar una transacción para la que se recopiló la Información Personal, o que el consumidor haya previsto razonablemente dentro del contexto de la relación comercial continua de un negocio con el consumidor, o ejecutar de otro modo un contrato entre el negocio y el consumidor.
- Proteger los intereses vitales, la salud, la seguridad, los bienes o el bienestar del consumidor, veterano o beneficiario, o de otra persona.
- Realizar operaciones comerciales según sea necesario en relación con las obligaciones de TriWest como administrador o contratista externo del VA para el contrato de la CCN y del DoD para el contrato T-5 y otros contratos adjudicados a TriWest por el VA y el DoD ocasionalmente, y responder a las consultas del VA y del DoD.
- Procesar o revisar una solicitud u otra documentación relacionada con servicios de atención médica para un veterano, beneficiario o consumidor.
- Responder a una consulta o a un correo electrónico en particular, o comunicarse sobre una cuenta o una transacción o proporcionar servicio al cliente (p. ej., resolver disputas, problemas con una cuenta/un perfil o los servicios prestados).
- Proporcionar información que TriWest considere útil o necesaria, lo que incluye, entre otros, un correo electrónico de bienvenida, nombre de usuario y contraseña, correos electrónicos de verificación, actualizaciones especiales o boletines informativos y anuncios de servicios, y proporcionar información sobre los Sitios Web, las aplicaciones y los Servicios de TriWest e información del VA y del DoD o sobre cambios en nuestras políticas o nuestros procedimientos.
- Realizar operaciones internas que estén razonablemente alineadas con las expectativas del veterano, beneficiario y consumidor en función de la relación existente del consumidor con el responsable del tratamiento o utilizar de otro modo la Información Personal del consumidor, internamente, de una manera legal que sea compatible con el contexto en el que el consumidor proporcionó la información.
- Proporcionar, administrar, desarrollar, modificar, mejorar, valorar, gestionar, evaluar o mejorar los productos, los Servicios o los Sitios Web de TriWest, lo cual incluye, sin carácter taxativo, su red informática, sus plataformas y sus aplicaciones, y realizar investigaciones internas, evaluaciones de riesgos institucionales, modelado de riesgos y análisis estadísticos para mejorar, reparar o desarrollar productos y servicios, o tecnología, y desarrollar y realizar análisis comerciales o de datos.
- Identificar y reparar errores técnicos que afecten la funcionalidad existente o prevista, depurar las redes informáticas, el software relacionado, las plataformas, la infraestructura de red informática de TriWest y los Sitios Web de TriWest, o reparar errores que afecten la funcionalidad prevista existente.

- Detectar, investigar, mitigar y prevenir incidentes de seguridad y otras actividades que puedan violar las políticas de TriWest, plantear problemas o inquietudes de seguridad o ser fraudulentas o ilegales, proteger contra actividades maliciosas, engañosas, fraudulentas o ilegales y enjuiciar a aquellos responsables de esa actividad.
- Documentar y mantener registros de comunicaciones, interacciones y transacciones entre TriWest y los veteranos, beneficiarios, consumidores o proveedores de servicios.
- Investigar, ejercer, defender o prepararse para reclamaciones legales reales o previstas, proteger los derechos de TriWest, sus filiales, subsidiarias, empleados y terceros relacionados, y tomar las medidas legales necesarias, razonables y apropiadas para: (1) hacer cumplir los derechos de TriWest; y (2) proteger los bienes, activos y empleados de TriWest.
- Cumplir con una obligación legal, cumplir con las leyes, normas o reglamentaciones federales, estatales o locales, o cumplir con una indagación, investigación, orden de comparecencia o citación civil, penal o reglamentaria por parte de autoridades federales, estatales, locales u otras autoridades gubernamentales, o cooperar con las agencias de aplicación de la ley en relación con conductas o actividades que el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento crean razonablemente y de buena fe que pueden violar las autoridades federales, estatales o gubernamentales de otro tipo.
- Ejercer la libertad de expresión, garantizar el derecho de otro consumidor a ejercer el derecho de libertad de expresión de ese consumidor, o ejercer cualquier otro derecho establecido por ley.
- Proporcionar información precisa y oportuna a nuestros proveedores, proveedores de servicios y subcontratistas acreditados que se asocian con el VA o con el DoD para brindar atención médica a veteranos y a beneficiarios de TRICARE en sus comunidades locales.
- Participar en investigaciones científicas, históricas o estadísticas públicas o revisadas por expertos que cumplan con todas las demás leyes de ética y privacidad aplicables, cuando sea probable que la eliminación de la información por parte de la empresa imposibilite o afecte gravemente la realización de dicha investigación, si el consumidor ha otorgado su consentimiento informado.
- Permitir el uso de los Sitios Web de TriWest y de nuestras tecnologías en línea, y personalizar los Sitios Web de TriWest y ciertas aplicaciones.
- Proporcionar ciertas encuestas o promociones, o proporcionar marketing y publicidad, con su permiso.
- Iniciar, investigar, completar o participar en una fusión, adquisición o reorganización.
- Recibir, revisar, evaluar y procesar solicitudes de empleo.
- Otros propósitos que se establezcan en esta Política, tal como TriWest la actualice de vez en cuando.

Obligaciones de TriWest en relación con su Información Personal

TriWest no utilizará, compartirá ni divulgará su Información Personal (o sus Datos personales) sin su consentimiento, excepto para cumplir con uno o más de los propósitos comerciales establecidos anteriormente y para cumplir con los propósitos comerciales descritos en esta Política, lo cual incluye cumplir con nuestras obligaciones como administrador externo de ciertos contratos con el VA y de los contratos con el DoD. Conservamos la información durante el tiempo que sea razonablemente necesario para prestarle los Servicios y según lo requiera la legislación aplicable.

Proveedores de servicios externos, sitios web de terceros y enlaces de terceros

TriWest utiliza proveedores de servicios externos para prestar o desarrollar los Servicios en nuestro nombre, según sea necesario para cumplir con su solicitud de Servicios, para cumplir con los términos de cualquier acuerdo que usted tenga con nosotros o con nuestros socios, y para administrar nuestro negocio, entre los que se incluyen empresas de alojamiento web, proveedores de correo electrónico y proveedores de análisis que mantienen o alojan los Sitios Web de TriWest. Nuestros proveedores de servicios pueden recopilar o utilizar su Información Personal u Otra Información para ayudarnos a lograr los propósitos descritos anteriormente, y pueden rastrear y mantener cierta información de los visitantes con el uso de cookies, como, por ejemplo, qué páginas visita, información sobre su navegador, su dirección de protocolo de Internet, sus capacidades, su sistema operativo, la fecha y la hora de acceso y el enlace de identificación.

Los Servicios y los Sitios Web de TriWest pueden contener enlaces a sitios web de terceros. Si sigue un enlace a cualquiera de estos sitios web de terceros, tenga en cuenta que estos sitios web, y cualquier servicio al que pueda accederse a través de ellos, tienen sus propias políticas de privacidad. No somos responsables de las prácticas de privacidad de dichos sitios web de terceros. Recomendamos a usted, a nuestros usuarios, visitantes, veteranos y beneficiarios que lean las políticas de privacidad aplicables a dichos sitios web de terceros. Si usted es un proveedor participante, su Información Personal se utiliza para darle acceso a nuestro portal de proveedores, para ponerse en contacto con usted con información importante relacionada con su participación y para mejorar y promover la administración eficiente de los Servicios.

Tecnologías utilizadas para recopilar Información Personal

Recopilamos Información Personal utilizando una variedad de tecnologías para monitorear el uso de los Sitios Web y los Servicios de TriWest, reconocerlo cuando vuelve a los Sitios Web de TriWest o utiliza nuestros Servicios, almacenar información sobre sus preferencias, ayudar al desarrollo estratégico, gestionar nuestra relación con proveedores de contenido y auditar el uso de los Sitios Web y los Servicios de TriWest. Podemos compartir dicha información recopilada, solo de forma agregada, con nuestras filiales, nuestros socios o con otros terceros. Los mecanismos y las tecnologías que utilizamos para recopilar Información Personal incluyen todo lo siguiente:

- (1) **Datos de registro web.** Cuando visita los Sitios Web de TriWest o utiliza cualquiera de los Servicios, recibimos y registramos automáticamente cierta información de su computadora (u otro dispositivo) y de su navegador. Para obtener dicha información, podemos utilizar registros web o aplicaciones que reconocen su computadora (u otro dispositivo) y recopilan información sobre su actividad en línea.
- (2) **Cookies.** También utilizamos cookies en los Sitios Web de TriWest y en relación con los Servicios prestados. Las cookies son archivos pequeños que su navegador web almacena en su computadora u otro dispositivo. Una cookie permite a los Sitios Web de TriWest reconocer si usted nos ha visitado antes y puede almacenar las preferencias del usuario y otra información. Si le preocupa tener cookies en su computadora u otro dispositivo, puede configurar su navegador para que rechace todas las cookies o para que indique cuándo se está estableciendo una cookie, lo que le permite decidir y determinar si la acepta. También puede eliminar las cookies de su computadora u otro dispositivo. Sin embargo, si decide bloquear o eliminar las cookies, es posible que ciertas funciones de los Sitios Web de TriWest y los Servicios no funcionen correctamente.
- (3) **Balizas web.** Los Sitios Web de TriWest y los correos electrónicos que recibe de TriWest pueden utilizar una aplicación conocida como “baliza web” (también conocida como “gif transparente” o “etiqueta de píxel”). Una baliza web es un archivo electrónico que normalmente consta de una imagen de un solo píxel. Se puede incrustar en una página web o en un correo electrónico para transmitir información, que podría incluir Información Personal. Por ejemplo, puede permitir que nuestro remitente de correo electrónico determine si un usuario ha abierto un correo electrónico en particular.
- (4) **Seguimiento en línea de terceros.** También podemos asociarnos con ciertos terceros para recopilar, analizar y utilizar parte de la Información Personal y Otra Información descrita en esta Política. Por ejemplo, podemos permitir que terceros establezcan cookies o utilicen balizas web en los Sitios Web de TriWest y en relación con los Servicios prestados, o en nuestras comunicaciones por correo electrónico.
- (5) **Complementos de terceros.** Los Servicios integran ciertos complementos de terceros. Aunque no haga clic en estos complementos, es posible que recopilen información sobre usted, como por ejemplo, su dirección IP y las páginas que usted ve. También pueden establecer o acceder a una cookie. Estos complementos se rigen por las políticas de privacidad de las empresas que los proporcionan.
- (6) **Funcionalidad de chat.** TriWest utiliza los servicios de un tercero para proporcionar funcionalidad basada en chat para algunos Servicios. Si se lo dirige a los Servicios, es posible que acceda a los sistemas de un tercero, específicamente Pypestream, para comunicarse con TriWest. Los servicios de Pypestream pueden recopilar Información Personal u Otra Información, y el uso y la recopilación de información por parte de Pypestream se rige por la política de privacidad de Pypestream en <https://www.pypestream.com/privacy-policy/>.

Análisis de terceros

(A) Análisis

TriWest se asocia con ciertos terceros para recopilar la Otra Información mencionada anteriormente y para llevar a cabo tareas de análisis, auditoría, investigación y presentación de informes. Estos terceros pueden utilizar registros web o balizas web, y pueden establecer y acceder a cookies en su computadora u otro dispositivo. En particular, los Servicios utilizan Google Analytics y Google Ads, entre otros, para ayudar a recopilar y analizar cierta información para los propósitos descritos anteriormente.

Google Analytics es un servicio de análisis web proporcionado por Google que recopila y rastrea información, como la frecuencia con la que los usuarios visitan sitios web, qué páginas visitan y qué otros sitios usaron antes de visitar los Sitios Web de TriWest. TriWest utiliza Google Analytics para comprender mejor cómo los visitantes, veteranos y beneficiarios utilizan los Sitios Web de TriWest para mejorar la experiencia de navegación para nuestros usuarios. La capacidad de Google para usar y compartir información recopilada por Google Analytics sobre sus visitas a los Sitios Web de TriWest se establece en los Términos de uso de Google Analytics y la Política de privacidad de Google, que se pueden consultar como se indica a continuación:

Para obtener más información sobre Google Analytics, incluida la opción de exclusión, consulte los términos y condiciones de Google Analytics que se encuentran en <https://www.google.com/analytics/terms/us.html>.

- (i) **Opción de exclusión de cookies por parte de Google Analytics.** Puede excluirse del uso de cookies por parte de Google Analytics en <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>.
- (ii) **Opción de exclusión de cookies por parte de Google Ads.** Puede excluirse del uso de cookies por parte de Google Ads en <https://support.google.com/ads/answer/2662922>.

Para obtener información sobre la Política de privacidad de Google, consulte los términos y condiciones de privacidad de Google que se encuentran en <https://policies.google.com/privacy?hl=en-US>.

Información recopilada de menores

Los Sitios Web de TriWest son sitios web para el público en general y no están pensados para menores ni dirigidos a menores de 18 años. No recopilamos a sabiendas Información Personal de menores de 18 años. Si usted tiene 17 años o menos, no proporcione Información Personal sobre usted de ningún tipo a TriWest.

Seguridad y conservación de datos

Para evitar el acceso no autorizado, mantener la precisión de los datos y garantizar el uso correcto de la información, empleamos procedimientos físicos, técnicos y administrativos para proteger la Información Personal que recopilamos en línea. Sin embargo, no podemos garantizar la seguridad de ninguna información que nos envíe a los Servicios o a nosotros, y usted envía dicha información bajo su propio riesgo.

Los Servicios pueden contener enlaces a sitios web de terceros. No hemos revisado estos sitios de terceros; no los controlamos, supervisamos ni gestionamos; y no somos responsables de ningún sitio de terceros, su contenido, información o sus políticas de privacidad. Además, no los avalamos, no los recomendamos ni hacemos ninguna manifestación o garantía sobre ellos, ni sobre la información, el software, los productos, los servicios o los materiales encontrados u ofrecidos allí, ni sobre ningún resultado que pueda obtenerse de su uso. Si decide acceder a cualquiera de los sitios de terceros mencionados dentro de los Sitios Web de TriWest o en relación con los Servicios, lo hace bajo su propio riesgo.

Comunicaciones de TriWest

A. Política de correo electrónico basada en permisos

Su dirección de correo electrónico se utiliza solo para enviarle información que ha solicitado a TriWest. TriWest le permite elegir recibir o no recibir determinada información. TriWest utiliza y cumple estrictamente con una política de correo electrónico basada en permisos. Excepto según se establece a continuación y según sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones como administrador externo de ciertos contratos con el VA y el DoD, TriWest: (i) no le enviará información no solicitada por correo electrónico, ofertas comerciales o anuncios; y (ii) no venderá, alquilará ni prestará nuestras listas de contacto (incluidos los datos de proveedores) a ninguna empresa externa ni a terceros no involucrados en la prestación de los Servicios. Todos los correos electrónicos que TriWest envíe a una lista tendrán la opción de cancelar la suscripción. Las solicitudes de cancelación de la suscripción normalmente se atienden en cuestión de minutos y no se enviarán más comunicaciones a los usuarios que hayan ejercido su opción de cancelar la suscripción a la información especificada.

B. Actualizaciones y boletines especiales

Al registrarse en uno o más sitios seguros de TriWest, los nuevos usuarios, veteranos y beneficiarios pueden recibir un correo electrónico de bienvenida para verificar su nueva cuenta y confirmar su contraseña y nombre de usuario. Los usuarios establecidos pueden recibir ocasionalmente información sobre los servicios disponibles o un boletín informativo. Por respeto a su privacidad, le hemos dado la opción de no recibir este tipo de comunicaciones. Puede cancelar la suscripción utilizando el mecanismo de cancelación de la suscripción que se encuentra en la parte inferior de cada correo electrónico.

C. Anuncios de servicios

En raras ocasiones, puede ser necesario enviar un anuncio estrictamente relacionado con el servicio por correo electrónico. Por ejemplo, si los Servicios se suspenden temporalmente por mantenimiento, podemos enviar un correo electrónico a los usuarios. Por lo general, los usuarios no pueden excluirse de estas comunicaciones, aunque pueden desactivar su cuenta.

D. Servicio al cliente

Nos comunicamos con proveedores y beneficiarios de forma regular para proporcionar los Servicios solicitados y abordar problemas relacionados con la prestación de servicios de atención médica en virtud de contratos con el VA y el DoD. Respondemos por correo electrónico o por teléfono, de acuerdo con las preferencias de comunicación. Podemos ponernos en contacto con usted por correo electrónico, correo postal o, en circunstancias limitadas, por fax. Bajo ninguna circunstancia TriWest pondrá Información Personal sobre una persona a disposición del público.

E. Tecnología de seguridad

TriWest ha realizado una inversión sustancial en tecnologías para proteger nuestros activos de información. Estas tecnologías se implementan como parte de una arquitectura de seguridad sofisticada. Todos los datos residen en un centro de datos fuertemente controlado y seguro. Estas inversiones significan que la información sobre la identidad y las preferencias de los miembros individuales está fuertemente protegida por TriWest contra el acceso no autorizado. Mantenemos medidas de seguridad para proteger la seguridad de estos servidores y de su Información Personal. TriWest puede procesar, almacenar y hacer copias de seguridad de su información con la ayuda de esos proveedores.

F. Modificaciones de la política

Revisamos regularmente nuestra Política para asegurarnos de que proporcione un nivel adecuado de protección para su Información Personal, y podemos realizar cambios en nuestra Política para mantenerla actualizada con los estándares de la industria. Publicaremos la fecha de las modificaciones más recientes en esta página. Consulte esta página para asegurarse de estar al día con nuestra Política. Tenga en cuenta que el uso de los Sitios Web de TriWest y de los Servicios significa que usted acepta nuestra Política.

Fecha de entrada en vigencia: 1 de enero de 2023.