

Política y procedimiento

Título: Política de mensajes de texto de AltaMed

Política #: HS-PRV-005

Departamento Emisor: Oficina de Cumplimiento y Riesgo Administración

Fecha de entrada en vigor: 08/20/2021

Aprobado por: Consejo de Administración

Fecha de revisión: 11/1/2022

Información de contacto:

1. Para obtener más información sobre esta política, póngase en contacto con la Oficina de Privacidad dentro de la Oficina de Cumplimiento y Gestión de Riesgos.

Propósito

1. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, siglas en inglés) y otras agencias reguladoras han emitido regulaciones que implementan la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA, siglas en inglés), incluidos los requisitos de la lista de "No llamar" (colectivamente, las "Reglas"), que abordan si las empresas pueden comunicarse con los consumidores a través de comunicaciones, incluidos mensajes de texto y llamadas telefónicas. Esta Política de mensajes de texto de AHS ("Política") rige la forma en que AltaMed Health Services y los proveedores de servicios contratados que actúan en su nombre (colectivamente "AHS") pueden comunicarse con los pacientes a través de mensajes de texto salientes.
2. Esta Política establece las reglas que AHS seguirá al enviar mensajes de texto a los pacientes de AHS. Los mensajes de texto solo se enviarán a los números de teléfono móvil proporcionados a AHS por el paciente con fines de atención médica. No se le puede cobrar al paciente por el mensaje de texto ni se puede contar el mensaje de texto contra los límites de un plan de telefonía móvil.

Política

1. Aviso de consentimiento

- 1.1. Siempre que sea posible, AHS notificará a los pacientes que los números de teléfono móvil que proporcionen pueden usarse para enviarles mensajes de texto, y obtendrá el consentimiento explícito del paciente para recibir comunicaciones de esta manera. Dicho consentimiento se registrará y se mantendrá en el archivo para demostrar el cumplimiento, si es necesario. Un destinatario puede solicitar la revocación del consentimiento en cualquier momento. Dicha solicitud se implementará tan pronto como sea posible, pero a más tardar 30 días después de la revocación.

2. Propósito de los mensajes de texto

- 2.1. Los mensajes de texto salientes a los pacientes se pueden enviar con los siguientes propósitos:
 - 2.1.1. Confirmaciones y recordatorios de citas/exámenes
 - 2.1.2. Recordatorios de recetas médicas

- 2.1.3. Instrucciones de preinscripción
 - 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. Chequeos de bienestar
 - 2.1.8. Instrucciones pre/postoperatorias
- 2.2. Los mensajes de texto que aborden otros temas (incluida la facturación) o que puedan enviarse con fines de marketing pueden estar sujetos a requisitos adicionales y requerir una revisión y aprobación previas por parte de los Departamentos Legal y de Privacidad.

3. Frecuencia de los mensajes de texto

- 3.1. Los mensajes de texto no se enviarán a ningún número de teléfono móvil más de una vez al día y no más de tres veces en una semana.

4. Contenido de los mensajes de texto

- 4.1. Los mensajes de texto deben ser concisos, no exceder los 160 caracteres, y limitarse a las comunicaciones con el paciente con respecto a los temas mencionados anteriormente.
- 4.2. Los mensajes de texto incluirán una referencia a AHS como remitente (o el nombre específico del proveedor), así como información de contacto.
- 4.3. Todos los mensajes de texto no cifrados deben cumplir con los requisitos aplicables en la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos de 1996 ("HIPAA") modificada por la Ley de Tecnología de la Información de Salud para la Salud Económica y Clínica ("HITECH"), y las políticas de AHS. ¹
- 4.4. El mensaje de texto no puede incluir telemarketing, solicitudes, publicidad, contabilidad/facturación, cobro de deudas u otro contenido financiero.
- 4.5. La transmisión de información médica protegida a través de métodos inseguros podría considerarse inadmisibles en virtud de la HIPAA, a menos que se informe a los pacientes de los riesgos de seguridad y den su consentimiento independientemente de dichos riesgos. En consecuencia, AHS o su tercero contratado debe incluir un aviso sobre el riesgo de seguridad de los mensajes de texto no seguros.

5 Método de transmisión

- 5.1. AHS no puede usar un Sistema de Marcación Telefónica Automática ("ATDS") según se define ese término en la TCPA. Según la Corte Suprema de los Estados Unidos, ATDS se define estrictamente como un software que utiliza generadores de números aleatorios o secuenciales para almacenar o marcar números de teléfono.² Por consiguiente, se interpreta que un sistema informático que sólo almacena listas de números de teléfono y números de marcación o de mensajes de texto de dichas listas no puede considerarse un ATDS.

6. Exclusión voluntaria de más correspondencia

- 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" u otro método de exclusión al oprimir la tecla activada. Todas las solicitudes de exclusión voluntaria entrarán en vigencia y se cumplirán de inmediato.

Plan de Educación y Capacitación

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

Plan de Seguimiento de la Implementación

1. El cumplimiento de esta política será monitoreado y auditado por la Oficina de Privacidad de AHS.

Referencias y Citas

1. Política de AHS: HR-CDD-006.18 Confidencialidad y privacidad de la información protegida (§6)
2. Política de AHS: HS-HIP-002 Uso y divulgación de información médica protegida
3. Ley de Protección al Consumidor Telefónico ("TCPA") (47 U.S.C. § 227)
4. Ley de Disuasión y Aplicación Penal del Abuso de Llamadas Automáticas Telefónicas ("TRACED") (Ley Pública No: 116-105)
5. Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos de 1996 ("HIPAA") modificada por la Ley de Tecnología de la Información de Salud para la Salud Económica y Clínica ("HITECH")