



# Primeros auxilios

## para el robo de identidad médica

### *Consejos para consumidores*

Hoja informativa para el consumidor 16 • Octubre 2013

Cuando otra persona usa su información personal para obtener servicios o bienes médicos, o para obtener una ganancia económica, esto se llama robo de identidad médica. El ladrón puede usar su identidad para ir a una consulta médica. Puede obtener medicamentos bajo receta o presentar reclamos a su compañía de seguros en nombre de usted. Si se mezcla el tratamiento o diagnóstico del ladrón con el tratamiento o diagnóstico suyo, su salud puede correr peligro.

En esta hoja informativa describimos los signos de robo de identidad médica. Después le damos consejos para protegerse. Al final de esta hoja informativa incluimos cartas de muestra y más recursos para combatir este delito frontalmente.

Hay cinco signos claves de que usted puede tener un problema de robo de identidad médica.

#### **Signo Uno:**

##### **Recibe un aviso de violación de datos**

Puede recibir una carta de una organización de atención médica. La carta le dice que se produjo una violación de acceso a los datos, y que su información estuvo involucrada. Esto quiere decir que su información dejó de estar bajo el control de la organización por un periodo de tiempo. La carta en general describe lo que pasó. Un ladrón puede haber robado, por ejemplo, la computadora de un empleado, o un hacker puede haber ingresado en la computadora de la organización. La carta también describe el tipo de información que estuvo expuesta al ladrón. Pueden haber sido números del seguro de salud, números del Seguro Social o información médica. Algunos tipos de información pueden presentar más riesgo para usted que otros, así que lea con cuidado esta parte de la carta.

#### **✓ Consejos**

- Si la carta dice que su número del Seguro Social quedó expuesto, vea nuestra hoja informativa *Qué hacer si su información personal ha quedado comprometida (What to Do If Your Personal Information Is Compromised)*. (Vea la sección Recursos adicionales al final de esta hoja informativa.) Tome estos cuatro pasos: una alerta de fraude o congelación de seguridad en sus registros de crédito impedirá que otra persona use su número del Seguro Social para abrir nuevas cuentas de crédito en su nombre.
- Si la carta dice que su número de seguro de salud o de plan de salud quedó expuesto, comuníquese con su aseguradora o plan. Cuénteles sobre la violación y pídale que pongan una nota sobre la misma en sus registros y que marquen su número de cuenta. Inspeccione de cerca sus cartas de *Explicación de beneficios* para ver si hay

algún elemento cuestionable. Si encuentra alguno, tome los pasos que se describen en la próxima sección.

- Una violación de su información médica que no incluya su número del Seguro Social o del seguro de salud en general no presenta un riesgo de robo de identidad médica. Siga inspeccionando de todas maneras sus cartas de *Explicación de beneficios*.

### **Signo dos: Elemento desconocido en la Explicación de beneficios**

Recibe por correo una Explicación de beneficios de su seguro de salud. Este es un formulario que frecuentemente dice "THIS IS NOT A BILL" ("ESTA NO ES UNA FACTURA"). Ve en su *Explicación de beneficios* un servicio que no recibió, una cita de consultorio que no hizo o un equipo médico que no pidió. (Recuerde que la *Explicación de beneficios* puede incluir servicios para otros miembros de su familia.)

#### **Consejos**

- Llame a su compañía de seguros al número indicado en la *Explicación de beneficios*. Pida más detalles de cualquier elemento sobre el cual tenga sospechas, y pídale que lo investiguen. Pida copias de los registros asociados con ese elemento. Es posible que tenga que pedirlos por escrito. La carta de muestra 1 al final de esta hoja informativa le puede servir de ayuda.
- Comuníquese con el médico, farmacia, laboratorio, plan de salud u otro profesional médico que le envió la información a la compañía de seguros. Pida ver sus registros médicos sobre el elemento dudoso de la *Explicación de beneficios*. Sepa que usted tiene el derecho a inspeccionar sus registros médicos y a recibir copias de los mismos, con algunas excepciones. Al mismo tiempo, tenga cuidado: las copias de los registros médicos cuestan dinero. Trate de reducir la cantidad

de registros que solicite inspeccionándolos primero en el consultorio y pidiendo después *solamente* copias de los elementos que parecen ser parte del problema. Para hacer una solicitud por escrito, vea la carta de muestra 2.

- Revise toda la información que reciba de su compañía de seguros y los registros médicos asociados. Si sigue creyendo que el elemento es incorrecto, comuníquese con el departamento de registros médicos o la oficina de privacidad de su profesional de la salud. Explique cuál es la información que no es correcta y tenga a mano copias de los documentos de respaldo para ilustrar el punto. Solicite que corrijan sus registros médicos. Quizás necesite un informe policial de robo de identidad para acompañar su solicitud. Puede usar la carta de muestra 3 para pedir una corrección.

### **Signo tres:**

#### **Aviso de haber llegado al límite de beneficios**

Puede recibir un aviso de su compañía de seguros o su plan de salud diciendo que ha llegado al límite de sus beneficios. O su solicitud de beneficios puede ser rechazada porque ha superado el límite. Si usted cree que no llegó todavía al límite, tome medidas para averiguar si ha sido víctima de robo de identidad médica.

#### **Consejos**

- Llame a su compañía de seguros al número que aparece en el aviso. Pida un listado de todos los beneficios que se pagaron en su nombre.
- Revise la lista, y si cree que contiene elementos erróneos, siga los pasos que se describieron anteriormente en la sección *Explicación de beneficios*.

### **Signo cuatro:**

#### **Llamada del cobrador de deudas**

Recibe una factura o llamada telefónica de un hospital u otro profesional de la salud, o de una

agencia de cobranzas, sobre una factura de servicios médicos que no ha recibido previamente.

### ✓ **Consejos**

- Concéntrese primero en los riesgos económicos. Dígale al acreedor o cobrador que no recibió el servicio y que no es responsable por su pago. Pida una copia de la factura y documentos asociados. Vea nuestra *Lista de verificación para víctimas de robo de identidad (Identity Theft Victim Checklist)* para saber qué pasos tiene que tomar en caso de robo de identidad económica.
- Después, considere el posible impacto sobre sus registros médicos. Llame a su compañía de seguros o plan de salud. Explíqueles sobre la factura, indique que no recibió los servicios y pídale que investiguen. Puede usar la carta de muestra 1 como referencia.
- Comuníquese con el profesional de la salud que brindó los servicios. Dígale que recibió una factura o llamada por un servicio que usted no recibió. Pídale que verifique sus registros de facturación. Si confirman la factura, pida una copia de los registros médicos asociados con el servicio suministrado. Puede usar la carta de muestra 2 como referencia.
- Revise toda la información que reciba de su compañía de seguros y los registros médicos asociados. Vea el paso 3 de la sección anterior sobre *Explicación de beneficios*.

### **Signo cinco:**

#### **Preguntas de verificación al llegar al consultorio**

Llega al consultorio de su profesional de la salud. Cuando el personal quiere “verificar” su información, usted nota que hay algo incorrecto, como por ejemplo su dirección o fecha de nacimiento. Hasta es posible que le pregunten como le ha ido después de la operación, ¡cuando usted nunca se operó!

### ✓ **Consejos**

- Pida hablar con el supervisor de facturación. Dígale que puede haber sido víctima de robo de identidad médica. Pídale al supervisor que investigue los registros de facturación y que coloque una nota en su cuenta indicando la sospecha de robo de identidad. Pídale también al supervisor que revise sus registros médicos para ver si hay errores relacionados con el robo de identidad.
- Dependiendo de los resultados de la investigación, tome los pasos que se describieron anteriormente.

### **Recursos adicionales**

**Aviso de prácticas de privacidad:** La ley federal requiere que los profesionales de la salud y planes de salud le entreguen un *Aviso de prácticas de privacidad*. Pídaselo a su profesional médico o búsquelo en el sitio web de la organización. En el Aviso podrá encontrar instrucciones útiles sobre cómo encargar copias de sus registros médicos, cómo solicitar una enmienda o corrección, cómo presentar una queja por violación de privacidad y otra información útil.

**Agente de privacidad:** Las organizaciones de atención médica grandes frecuentemente tienen procesos complejos. El agente de privacidad de una organización debería poder ofrecerle explicaciones y guiarlo en situaciones de robo de identidad médica. El Aviso de prácticas de privacidad le debería informar cómo comunicarse con el agente de privacidad.

**Oficina de Derechos Civiles:** A veces, cuando reporta que fue víctima de robo de identidad médica, un profesional médico se niega a darle acceso a sus registros médicos. Algunos profesionales médicos han cuestionado si la ley federal de privacidad en la atención médica permite que se muestre un registro que contenga la información de salud personal de otra persona. En ese caso, muéstrele a dicho profesional médico la guía ofrecida por la Oficina

de Derechos Civiles, que es responsable por el cumplimiento de las leyes de privacidad en la atención médica, en su sitio web, [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/administrative/securityrule/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/administrative/securityrule/). Si su profesional médico se sigue resistiendo, puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/index.html).

**Hojas informativas del Procurador General de California:** Hay una serie de hojas informativas sobre temas de privacidad disponibles en el sitio web, [www.oag.ca.gov/privacy/info-sheets](http://www.oag.ca.gov/privacy/info-sheets). Las indicadas a continuación son útiles para casos de robo de identidad médica.

- **Lista de Verificación para Víctimas de Robo de Identidad (Identity Theft Victim Checklist):** Los pasos a tomar cuando ha sufrido el robo de identidad económica, incluyendo cómo hacer una alerta de fraude, encargar informes de crédito, obtener un informe policial, con cartas de muestra.

- **Sus derechos de privacidad como paciente (Your Patient Privacy Rights):** Reseña de los derechos de privacidad médica otorgados por las leyes federales y de California.
- **Qué hacer si su información personal ha quedado comprometida (What to Do If Your Personal Information Is Compromised):** Pasos a tomar cuando su número del Seguro Social está involucrado en una violación de datos. Disponible en [www.oag.ca.gov/idtheft/security-breach](http://www.oag.ca.gov/idtheft/security-breach).

**Más información sobre robo de identidad médica** The World Privacy Forum has conducted research on medical identity theft and has a wealth of information on its web site at [www.worldprivacyforum.org/medicalidentitytheft.html](http://www.worldprivacyforum.org/medicalidentitytheft.html).

Esta hoja se proporciona con fines informativos y no debe interpretarse como asesoramiento legal ni como la política del Estado de California. Si desea obtener asesoramiento sobre un caso en particular, debe consultar con un abogado u otro experto. Esta hoja de información se puede copiar, siempre y cuando (1) no se cambie ni se desvirtúe el significado del texto copiado, (2) se dé crédito al Departamento de Justicia de California y (3) todas las copias se distribuyan sin cargo.

## Carta de muestra 1: A la compañía de seguros o plan de salud

Fecha

Su nombre  
Su dirección

Departamento de Facturación  
Nombre de la compañía de seguros o plan de salud  
Dirección

Estimados señores,

Sospecho que he sido víctima de robo de identidad médica. [Explique dando detalles, como por ejemplo: "Me llamó un cobrador para reclamarme por una factura médica que no es mía", "*la Explicación de beneficios* indica un servicio que no recibí", etc.]. Adjunto a la presente [describa los documentos que va a adjuntar: factura, *Explicación de beneficios*, con los elementos sospechosos marcados, etc.].

Solicito que investiguen este asunto y que me comuniquen cuáles fueron los resultados de su investigación. Envíenme también un listado de los beneficios que pagaron en mi nombre el año pasado [o más, si la factura es anterior a ese periodo].

Estoy preocupado por este asunto no solo debido a su aspecto económico, sino porque el robo de identidad médica presenta un riesgo grave para mi salud y seguridad cuando afecta mis registros médicos y mi tratamiento se basa en dichos registros. Por favor tomen las medidas oportunas para aclarar y corregir este problema.

Atentamente,

Su nombre

Adjuntos

## Carta de muestra 2: Al profesional de la salud (solicitud de registros)

Fecha

Su nombre  
Su dirección

Para saber adónde dirigir esta carta, consulte el *Aviso de prácticas de privacidad* de su profesional médico  
Nombre del profesional médico  
Dirección

Estimado señores,

Sospecho que he sido víctima de robo de identidad médica. Alguien ha utilizado mi identidad para obtener servicios o productos médicos. Para poder identificar cualquier información inexacta en mis registros médicos como consecuencia del uso fraudulento de mi identidad, solicito que me envíen una copia de los registros médicos que ustedes tienen en mi nombre. [Describa los registros que quiere: Periodo de tiempo, tipos de registros no incluidos, como radiografías].

[Sé que me pueden cobrar una cuota por copiar mis registros. Adjunto un cheque por valor de \$X.]

Si tiene alguna pregunta sobre si corresponde entregarme los registros médicos en esta situación, consulte la guía sobre el robo de identidad médica para profesionales de la salud y planes de salud del sitio web de la Oficina de Derechos Civiles: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/administrative/securityrule](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/administrative/securityrule).

Estoy preocupado por este asunto porque el robo de identidad médica presenta un riesgo grave para mi salud y seguridad cuando afecta mis registros médicos y cualquier tratamiento basado en dichos registros. Como profesional de la salud, usted tiene la obligación de mantener registros exactos y quizás sea usted también víctima del mismo fraude. Tenemos un interés mutuo en resolver este problema. Por favor tome las medidas oportunas necesarias para proporcionarme mis registros.

Atentamente,

Su nombre

[Adjuntos]

### Carta de muestra 3: Al profesional de la salud (solicitud de enmienda)

Fecha

Su nombre  
Su dirección

Para saber adónde dirigir esta carta, consulte el *Aviso de prácticas de privacidad* de su profesional de la salud  
Dirección

Estimado señores,

Solicito por la presente que enmienden mis registros médicos porque creo haber sido víctima de un robo de identidad médica. Alguien ha utilizado mi identidad para obtener servicios o productos médicos. [Adjunto una copia del informe policial sobre el robo de identidad.]

Los registros médicos que usted mantiene en mi nombre contienen cierta información errónea como consecuencia del uso fraudulento de mi identidad. Esta información fraudulenta podría utilizarse de maneras que amenacen mi salud y seguridad, y podrían negarme los beneficios del seguro a los que tengo derecho.

Como profesional de la salud, usted tiene la obligación de mantener registros exactos y quizás sea usted también víctima del mismo fraude. Tenemos un interés mutuo en resolver este problema.

Adjunto una copia de las porciones resaltadas de mis registros que contienen la información incorrecta. Solicito que enmiende los registros para eliminar o corregir toda información inexacta. También solicito que realice todos los esfuerzos razonables para informar a otras partes a quienes ha divulgado esta información inexacta, para que se enteren de estas enmiendas.

Estoy haciendo este pedido bajo las leyes federales y de California (45 CFR § 164.526, Código de Salud y Seguridad de California § 123111). Le pido que tome estas medidas lo más pronto posible.

Atentamente,

Su nombre

Adjuntos