

Política de Privacidad de American Well:

Fecha de Entrada en Vigor: 29 de mayo, 2018

American Well Corporation ("American Well", "nosotros", "nosotros" o "nuestro") reconoce la importancia de proteger la privacidad de su información personal y hemos preparado esta Política de Privacidad para proporcionarle información importante sobre las prácticas de privacidad aplicables a la Plataforma de American Well y cualquier sitio web o servicio que se vincule o haga referencia a esta Política de Privacidad (colectivamente, los "Servicios"). Además, la información identificable individualmente que usted nos proporciona para el propósito de obtener atención médica de la Red de Atención Médica en Línea II P.C. ("OCN") (tal información también se denomina "Información de Salud Protegida" o "PHI") también estará sujeta a la Notificación de Prácticas de Privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud de OCN (la "Notificación HIPAA"), la cual está disponible aquí. El Aviso eHIPAA describe cómo OCN y nosotros podemos usar y compartir su PHI y también describe sus derechos con respecto a su PHI. En la medida en que exista un conflicto entre esta Política de Privacidad y la Notificación HIPAA con respecto a la PHI, prevalecerá la Notificación HIPAA.

I. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Podríamos recopilar los siguientes tipos de información cuando usted utilice los Servicios:

Información que usted nos proporcione directamente. Para determinadas actividades, como cuando se registre, utilice nuestros servicios de telemedicina, se suscriba a nuestras alertas o se comunique directamente con nosotros, podríamos recopilar algunos o todos los siguientes tipos de información:

- Información de contacto, tal como su nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y la dirección de su domicilio;
- Nombre de usuario y contraseña;
- Información de pago, como el número de su tarjeta de crédito, fecha de caducidad y código de seguridad de su tarjeta de crédito;
- Para los proveedores de atención médica, información sobre su empleo, tal como el título de su trabajo, área de práctica, especialidad primaria y estado de licencia médica, género, fecha de nacimiento, idiomas hablados, antecedentes educativos, dirección, fotografía, número de seguridad social, identificación fiscal, número de identificación nacional, información de licencia profesional e información de cuenta bancaria;
- Información personal de salud, incluida información sobre su diagnóstico, tratamientos previos, salud general y seguro de salud; y
- Cualquier otra información que usted nos proporcione.

Podemos combinar esa información con la información que ya tenemos sobre usted.

Información que recopilamos automáticamente. Podemos recopilar cierta información automáticamente cuando utilice nuestros Servicios, como la dirección de su protocolo de Internet (IP), los identificadores de dispositivo y publicidad, el tipo de navegador, el sistema operativo, el proveedor de servicios de Internet, las páginas que visite antes y después de utilizar los Servicios, la fecha y hora de su visita, la información sobre los enlaces en los que haga clic y las páginas que vea dentro de los Servicios y otra información estándar del registro del servidor. También podemos recopilar cierta información de ubicación cuando utilice nuestros Servicios, como la dirección IP de su computadora, la señal GPS de su dispositivo móvil, o información sobre puntos de acceso WiFi y torres de celdas cercanas.

Podemos utilizar cookies, etiquetas de píxeles, objetos compartidos locales y tecnologías similares para recopilar automáticamente esta información. Las cookies son pequeños trozos de información que se almacenan en el navegador web de su computadora. Las etiquetas de píxeles son imágenes muy pequeñas o pequeños fragmentos de datos incrustados en imágenes, también conocidas como "indicadores web" o "GIFs claros", que pueden reconocer cookies, la hora y fecha en que se ve una página, una descripción de la página donde se coloca la etiqueta de píxel e información similar de su equipo o dispositivo. Los objetos compartidos locales (a veces denominados "Flash Cookies") son similares a las cookies estándar, excepto que pueden ser más grandes y son descargados en un equipo o dispositivo móvil por el reproductor de medios Adobe Flash. Al utilizar los Servicios, usted acepta el uso de cookies y tecnologías similares.

También podríamos recopilar datos técnicos para atender y corregir problemas técnicos y mejorar nuestros Servicios, incluyendo el estado de la memoria de su dispositivo cuando se produce un fallo en un sistema o aplicación mientras se utilizan nuestros Servicios. La configuración del dispositivo o del explorador podría permitirle a usted controlar la recopilación de estos datos técnicos. Estos datos pueden incluir partes de un documento que estaba utilizando cuando ocurrió un problema o el contenido de sus comunicaciones. Al utilizar los Servicios, usted autoriza la recopilación de estos datos técnicos.

Información que obtenemos de sus proveedores de atención médica y otras fuentes... En relación con su tratamiento, podríamos recopilar sus registros médicos pasados, actuales y futuros. Esto puede incluir información sobre su diagnóstico, tratamientos previos, salud general, resultados de pruebas de laboratorio y patología e informes, historiales sociales, historia familiar de enfermedad y registros de llamadas telefónicas y correos electrónicos relacionados con su enfermedad.

También podríamos recibir información sobre usted de otras fuentes, incluso a través de servicios de terceros y organizaciones. Podríamos combinar nuestros datos de primarios, como su dirección de correo electrónico o su nombre, con datos de terceros de otras fuentes y utilizarlos para comunicarnos con usted (por ejemplo, por correo directo). Por ejemplo, si usted accede a servicios de terceros, como Facebook, Google o Twitter, a través de los Servicios para iniciar sesión en los Servicios o compartir información sobre su experiencia en los Servicios con otros, podríamos recopilar información de estos servicios de terceros.

II. USO DE LA INFORMACIÓN

Generalmente utilizamos la información que recopilamos a través del internet para:

- Brindar y mejorar los servicios;
- Comunicarnos con usted;
- Cumplir con sus solicitudes de productos, servicios e información;
- Enviar información sobre servicios clínicos adicionales o bienestar general de parte de nosotros o en nombre de nuestros afiliados y terceros de confianza;
- Analizar el uso de los datos de los Servicios y usuarios para comprender y mejorar los Servicios;
- Personalizar el contenido que usted vea al utilizar los Servicios;
- Realizar investigaciones utilizando su información, lo cual puede estar sujeta a su autorización por escrito;
- Prevenir actividades potencialmente prohibidas o ilegales y de otro modo de conformidad con nuestras Condiciones de Uso (las cuales pueden consultarse en <https://amwell.com/landing.htm>); y
- Para cualquier otro propósito que le sea revelado en el momento en que recopilamos su información o según su consentimiento.

III. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Estamos comprometidos a mantener su confianza, y queremos que usted sepa cuándo y con quién podríamos compartir la información que recopilamos.

- *Proveedores de atención médica, compañías de seguros y otras entidades relacionadas con la atención médica.* Podríamos compartir su información con otros proveedores de atención médica, laboratorios, agencias gubernamentales, compañías de seguros, organizaciones de adquisición de órganos, examinadores médicos o directores de funerales, y otras entidades relevantes para brindarle opciones de tratamiento y apoyo.
- *Proveedores de servicios y terceros autorizados.* Podríamos compartir su información con proveedores de servicios y terceros que nos ayuden con servicios especializados, como facturación, procesamiento de pagos, servicio al cliente, implementación de correo electrónico, análisis de negocios, mercadotecnia (incluyendo pero no limitándose a , publicidad, atribución, enlaces profundos, correo directo, mercadotecnia móvil, optimización y reasignación de objetivos), monitorización del rendimiento, alojamiento y procesamiento de datos. Estos proveedores de servicios y terceros no pueden utilizar su información para fines distintos de los relacionados con los servicios que ellos nos proporcionan a nosotros.
- *Asociados en la investigación.* Podríamos compartir su información con nuestros socios de investigación para realizar investigaciones relacionadas con la salud; dicho intercambio podría estar sujeto a su autorización separada por escrito.
- *Empresas afiliadas.* Podríamos compartir su información con nuestros afiliados corporativos que están sujetos a esta política.
- *Transferencias comerciales.* Podríamos compartir su información en relación a una transacción corporativa sustancial, como la venta de un sitio web, una fusión, consolidación, venta de activos o en el improbable caso de bancarrota.
- *Propósitos jurídicos.* Podríamos revelar información para responder a citaciones, órdenes judiciales, procesos legales, solicitudes de cumplimiento de la ley, demandas legales o

investigaciones del gobierno y para proteger y defender los derechos, intereses, salud, seguridad y protección de American Well, nuestros afiliados, usuarios o el público. Si estamos legalmente obligados a revelar información sobre usted a un tercero, intentaremos notificarle enviándole un correo electrónico a la dirección de correo electrónico de nuestros registros a menos que ello viole la ley o que no se nos haya proporcionado su dirección de correo electrónico.

- Con su consentimiento o a solicitud suya. Podríamos compartir información para cualquier otro propósito revelado a usted en el momento en que recopilamos la información o según su consentimiento o solicitud.

Si usted ingresa a servicios de terceros, como Facebook, Google o Twitter, a través de los Servicios para iniciar sesión en los Servicios o compartir información sobre su experiencia en los Servicios con otros, estos servicios de terceros podrían recopilar información sobre usted, incluida información sobre su actividad en el Sitio, y pueden notificar a sus conexiones en los servicios de terceros sobre el uso del Sitio, de acuerdo con sus propias políticas de privacidad.

Si usted escoge participar en actividades públicas en el Sitio o en sitios de terceros a los que nos enlazamos, usted debe tener en mente que cualquier información que usted comparta allí puede ser leída, recopilada o utilizada por otros usuarios de estas áreas. Debe tener cautela al revelar información personal mientras participa en estas áreas. No nos hacemos responsables de la información que usted elija presentar en estas áreas públicas.

IV. SEGURIDAD

Utilizamos medidas razonables para proteger la información de la pérdida, robo, uso indebido y acceso no autorizado, divulgación, alteración y destrucción. Debe entender que no se puede garantizar a un 100% la seguridad de ningún sistema de almacenamiento de datos o transmisión de datos a través de Internet o cualquier otra red pública. Tenga en cuenta que la información obtenida por terceros puede no tener las mismas protecciones de seguridad que la información que usted nos envía y no somos responsables de proteger la seguridad de dicha información.

V. SUS OPCIONES

Puede optar por no recibir opciones generales de salud y bienestar o de tratamiento que puedan ser relevantes para usted enviándonos un correo electrónico a privacy@americanwell.com. También puede solicitar que eliminemos su información personal enviándonos un correo electrónico a privacy@americanwell.com.

Puede rechazar o deshabilitar cookies ajustando la configuración de su navegador web. Dado que cada navegador es diferente, por favor consulte las instrucciones proporcionadas por su navegador web (normalmente en la sección "Ayuda"). Tenga en cuenta que es posible que necesite tomar medidas adicionales para rechazar o deshabilitar los objetos compartidos locales y tecnologías similares. Por ejemplo, los objetos compartidos locales se pueden controlar

mediante las instrucciones de la página Administrador de configuración de Adobe. Si decide rechazar, deshabilitar o eliminar estas tecnologías, es posible que algunas de las funciones de los Servicios ya no estén disponibles para usted.

Los residentes de California tienen derecho una vez al año, de forma gratuita, a solicitar y obtener determinada información sobre nuestra divulgación, si la hubiere, de determinadas categorías de información personal a terceros con fines de comercialización directa en el año civil anterior. No compartimos información personal con terceros para sus propios fines de mercadotecnia directa.

VI. PUBLICIDAD, VÍNCULOS Y CONTENIDO DE TERCEROS

Algunos de los Servicios pueden contener enlaces a contenido mantenido por terceros que no controlamos. Le permitimos a terceros, incluidos socios comerciales, redes publicitarias y otros proveedores de servicios publicitarios, recopilar información sobre sus actividades en línea mediante cookies, píxeles, almacenamiento local y otras tecnologías. Estos terceros pueden utilizar esta información para mostrar anuncios en nuestros Servicios y en otros sitios internet adaptados a sus intereses, preferencias y características. No somos responsables de las prácticas de privacidad de estos terceros y las prácticas de información de estos terceros no están cubiertas por esta Política de Privacidad.

Algunos terceros recopilan información sobre los usuarios de nuestros Servicios para ofrecer publicidad basada en intereses en nuestros servicios y en otros lugares, incluidos los navegadores y dispositivos. Estos terceros pueden utilizar la información que recopilan en nuestros servicios para hacer predicciones sobre sus intereses con el fin de proporcionarle anuncios (de nosotros y otras empresas) a través del Internet. Algunos de estos terceros pueden participar en una organización de la industria que ofrece a los usuarios la oportunidad de no recibir anuncios adaptados a sus actividades en el internet. Debido a las diferencias entre el uso de aplicaciones y sitios web en dispositivos móviles, es posible que tenga que tomar medidas adicionales para deshabilitar las tecnologías de anuncios específicos en aplicaciones móviles. Muchos dispositivos móviles le permiten optar por no anunciar aplicaciones móviles usando la configuración de la aplicación móvil o el dispositivo móvil. Para obtener más información, compruebe la configuración del móvil. También puede desinstalar nuestras aplicaciones mediante el proceso de desinstalación estándar disponible en su mercado de dispositivos móviles o aplicaciones.

Para no participar en la publicidad basada en intereses a través de navegadores y dispositivos de empresas que participan en los programas de exclusión de [Digital Advertising Alliance](#) o [Network Advertising Initiative](#), visite sus respectivos sitios web. También puede optar por excluirse de la publicidad basada en intereses a través de la configuración de la aplicación móvil o del dispositivo móvil, pero su opción de exclusión puede aplicarse únicamente al navegador o dispositivo que está utilizando cuando se excluye, por lo que debería optar por no utilizar cada uno de sus navegadores y dispositivos si desea deshabilitar todos los enlaces entre dispositivos para publicidad basada en intereses. Si usted opta por no participar, usted seguirá recibiendo anuncios, pero es posible que no sean tan relevantes para usted y sus intereses, y su experiencia con nuestros Servicios podría ser degradada.

Señales de no localizar mecanismos similares... Algunos navegadores web transmiten señales de "no seguir" a sitios web. Debido a las diferencias en la forma en que los navegadores web incorporan y activan esta característica, no siempre queda claro si los usuarios tienen la intención de transmitir estas señales o si incluso están conscientes de ellas. Actualmente no tomamos medidas en respuesta a estas señales.

VII. USUARIOS INTERNACIONALES

Mantenemos información en los Estados Unidos de América y de conformidad con las leyes de los Estados Unidos, que puede no proporcionar el mismo nivel de protección que las leyes de su jurisdicción. Al utilizar el sitio web y proporcionarnos información, usted entiende y acepta que su información puede ser transferida y almacenada en servidores ubicados fuera de su jurisdicción residente y en la medida en que usted sea residente de un país distinto de los Estados Unidos, que usted autoriza la transferencia de dichos datos a los Estados Unidos para su procesamiento por nosotros de conformidad con esta Política de Privacidad.

Participamos en el marco del Escudo de Privacidad de la UE-EE.UU. y hemos certificado su conformidad con él. Nos comprometemos a someter todos los datos personales recibidos de los países miembros de la Unión Europea (UE), basándose en el Marco del Escudo de la privacidad, a los Principios aplicables del Marco. Para obtener más información acerca de Privacy Shield Framework, visite la Lista del Escudo de privacidad del Departamento de Comercio de los Estados Unidos. [<https://www.privacyshield.gov/list>]. Somos responsables del proceso de los datos personales que recibimos, bajo el Marco del Escudo de la privacidad, y posteriormente transferimos a un tercero que actúa como agente en nuestro nombre. Cumplimos los Principios del Escudo de la privacidad para todas las transferencias posteriores de datos personales desde la UE, incluidas las disposiciones sobre responsabilidad por transferencias posteriores. Con respecto a los datos personales recibidos o transferidos de conformidad con el Marco del Escudo de la privacidad, estamos sujetos a las facultades de aplicación de la legislación de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos. En determinadas situaciones, se nos puede exigir que revelemos datos personales en respuesta a solicitudes legales de las autoridades públicas, incluso para cumplir con los requisitos de seguridad nacional o de aplicación de la ley.

Si usted tiene una preocupación aun no resuelta relacionada al uso de datos o privacidad que aún no hemos atendido satisfactoriamente, [por favor comuníquese](#) con nuestro proveedor de resolución de disputas de terceros con sede en los Estados Unidos (gratuitamente) a través de <https://www.jamsadr.com/eu-us-privacy-shield>. Bajo determinadas condiciones, descritas más detalladamente en el sitio web del Escudo de la privacidad [<https://www.privacyshield.gov/article?id=How-to-Submit-a-Complaint>], usted puede recurrir a un arbitraje vinculante cuando se hayan agotado otros procedimientos de resolución de conflictos.

VIII. NIÑOS

A sabiendas no permitimos que personas menores de 18 años creen cuentas que permitan el acceso a nuestros Servicios.

IX. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Podríamos actualizar esta Política de Privacidad de vez en cuando. Cuando actualicemos la Política de Privacidad, revisaremos la fecha de "Fecha en Vigor" anterior y publicaremos la nueva Política de Privacidad. Le recomendamos que revise la Política de privacidad cada vez que visite los Servicios para mantenerse informado de nuestras prácticas de privacidad.

X. ¿PREGUNTAS?

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta Política de Privacidad o nuestras prácticas, por favor envíenos un correo electrónico a privacy@americanwell.com.