

## Robo de Identidad Médica

¿Podrían los ladrones de identidad estar usando su información personal y los datos de su seguro médico para recibir tratamiento de salud, medicinas recetadas o para someterse a una cirugía? ¿Cabe la posibilidad de que alguna persona deshonesta esté usando su información para presentar facturas falsas a las compañías de seguro?

El robo de identidad médica es una variación del robo de identidad tradicional, que se produce cuando alguien le roba su información personal. Al igual que con el robo de identidad tradicional, el robo de identidad médica puede afectar sus finanzas; pero también puede tener un costo para su salud.

### Los Efectos Nocivos del Robo de Identidad Médica

¿Qué puede hacer usted para saber si su información personal, de salud o de seguro médico ha sido comprometida? De acuerdo a la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, usted podría ser víctima del robo de identidad médica si se produce alguna de las siguientes situaciones:

- Le llega una factura de servicios médicos que no recibió.
- Un cobrador de deudas se comunica con usted para reclamarle una deuda de gastos médicos que no es suya.

- Usted ordena una copia de su informe de crédito y ve que se registran avisos de cobranza de deudas que usted no reconoce.
- Usted trata de presentar una reclamación legítima ante la compañía de seguro y su plan de salud le informa que ha llegado al límite del monto de sus beneficios.
- Le niegan un seguro porque sus registros médicos indican que usted padece una enfermedad que en realidad no tiene.

Como consecuencia del robo de identidad médica se suelen modificar sus registros médicos y del seguro de salud: Cada vez que un ladrón usa su identidad para recibir atención médica, se crea un registro con la información médica del impostor que podría ser considerada erróneamente como su información médica – por ejemplo, un tipo de grupo sanguíneo diferente, antecedentes inexactos sobre alcoholismo o abuso de drogas, resultados de pruebas o de análisis que no le corresponden, o un diagnóstico de una enfermedad, alergia o dolencia que no padece. Cualquiera de estos motivos podría causar que lo sometan a un tratamiento inadecuado, lo que a su vez podría provocarle una lesión, una enfermedad o algo peor.

## Una Onza de Prevención

Aunque no existe una manera infalible de evitar el robo de identidad médica, la FTC señala que usted puede seguir algunos pasos para minimizar su riesgo.

- **Antes de compartir su información, verifique la autenticidad de la fuente.** No suministre información personal o médica por teléfono o por correo a menos que usted

haya iniciado el contacto y sepa con quién está tratando. Tenga cuidado como los ofrecimientos de servicios o productos de salud “gratuitos” de parte de proveedores que le exijan que les informe el número de identificación de su plan de salud. Los ladrones de identidad pueden hacerse pasar por empleados de compañías de seguro, consultorios médicos, clínicas, farmacias, e incluso fingir ser representantes de agencias gubernamentales para lograr que las personas les revelen su información personal. Luego usan esos datos para cometer un fraude, como por ejemplo para presentar reclamaciones falsas y obtener reintegros de gastos médicos.

- **Proteja su información médica y la de su seguro de salud.** Si guarda copias de sus registros médicos o de su seguro de salud, cerciórese de colocarlos en un lugar seguro, ya sea que los guarde en formato impreso en el cajón del escritorio o en formato electrónico en un archivo en línea. Esté alerta cuando use Internet, especialmente cuando lo haga para acceder a cuentas o registros que estén relacionados con su atención médica o con su seguro de salud. Si le piden información delicada en Internet, como por ejemplo su número de Seguro Social, información sobre su cuenta de seguro o cualquier detalle sobre su salud, pregunte para qué la necesitan, cómo la protegerán y si la compartirán con otros. Busque las políticas de privacidad del sitio Web y léelas: En el texto se debería especificar de qué manera los operadores del sitio mantienen la exactitud de la información personal que recolectan, y cómo la protegen, quién tiene acceso a sus datos, cómo los utilizarán y si los compartirán con otros.

Si se decide a compartir su información en línea, busque los indicadores de seguridad del sitio, como por ejemplo un ícono de un candado en la barra de estatus del navegador o un URL que comience con las letras “https:” (la “s” corresponde a seguro). Recuerde que el e-mail no es un sistema seguro para transmitir datos.

- **Trate su basura con cuidado.** Para frustrar el intento de un ladrón de identidad médica que pudiera revolver su basura o los restos de residuos reciclables para capturar su información personal y médica, triture los formularios del seguro de salud y las facturas o resúmenes de cuenta de su médico y de la farmacia donde compra sus medicinas. También es buena idea destruir las etiquetas de los frascos y envoltorios de sus medicinas recetadas antes de tirarlos a la basura.

## Cómo Detectar el Robo de Identidad Médica

Si presta atención a sus registros médicos, financieros y de seguro usted puede aumentar sus posibilidades de detectar discrepancias y un posible fraude.

- **Lea el documento Explicación de los Beneficios (EOB)** que le envía su plan de salud después de cada tratamiento. Si usted recibe beneficios y servicios de Medicare, revise su Resumen de Medicare. Controle que las reclamaciones pagadas por el plan de salud correspondan con la atención recibida. Revise el nombre del prestador del servicio, la fecha y el tipo de servicio prestado. Si encuentra una discrepancia, comuníquese con el plan de salud para reportar el problema.

- **Solicite una copia de sus informes de crédito**, y revíselos atentamente. Los informes de crédito están llenos de información sobre usted, e incluyen las cuentas a su nombre y si usted paga sus facturas en fecha. La ley establece que a su pedido cada una de las tres principales compañías de informes crediticios del país – Equifax, Experian y TransUnion – le deben entregar una copia gratuita de su informe de crédito una vez por año. Para solicitar sus informes de crédito gratuitos una vez por año, visite [www.AnnualCreditReport.com](http://www.AnnualCreditReport.com) o llame al 1-877-322-8228, también puede solicitarlos por escrito dirigiendo su solicitud a: Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281.

Cuando reciba sus informes, revíselos para ver si encuentra alguna averiguación iniciada por una compañía que usted desconoce, si figuran cuentas que usted no abrió, y si se registran deudas inexplicables en sus cuentas. Controle que su número de Seguro Social, su domicilio(s), nombre o iniciales, y los datos de sus empleados sean correctos. Si encuentra información inexacta o fraudulenta, pida que la corrijan o que la eliminen. Para saber cómo proceder, visite [www.ftc.gov/robodeidentidad](http://www.ftc.gov/robodeidentidad).

- **Solicite una copia de sus registros médicos.** Si cree que ya se ha convertido en una víctima del robo de identidad, revise con regularidad sus registros médicos y los del seguro de salud. Puede que el ladrón haya utilizado su nombre para consultar a un médico, haya conseguido que le entreguen medicinas recetadas con el número de identificación de su plan de salud, haya presentado reclamaciones ante su asegurador, o que haya hecho alguna otra cosa que deje

una huella en sus registros médicos. **Antes** de volver a atenderse o de procurar servicios o productos para la salud trate de detectar si hay algún dato inexacto en sus registros médicos. La Regla de Privacidad de la ley llamada Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) le otorga el derecho a obtener copias de los registros que mantienen a su nombre los planes de salud y los prestadores de servicios médicos que están sujetos a dicha ley. Por lo general, los prestadores de atención médica y los planes de salud deben entregarle sus registros dentro de los 30 días posteriores a la fecha de su solicitud. A diferencia de los informes de crédito, no existe una fuente central que consolide todos sus registros médicos. Por lo tanto, es necesario que se comunique con cada uno de sus proveedores y prestadores – médicos, clínicas, hospitales, farmacias, laboratorios y planes de salud – pertinentes a su situación. Por ejemplo, si un ladrón consiguió una medicina recetada bajo su nombre, usted necesitará una copia del registro archivado en la farmacia que le suministró la medicina al impostor y una copia de la receta del profesional que la prescribió. O, si usted se atendió en el mismo hospital durante 20 años y piensa que el incidente de robo de identidad es de fecha reciente, puede solicitar los registros que se limiten a la actividad registrada durante los últimos años o meses.

Para conseguir una copia de sus registros es probable que tenga que completar un formulario y pagar un cargo. Anote las comunicaciones que establezca con su plan de salud, prestadores de atención médica y proveedores de productos para la salud, guarde copias de la correspondencia

postal y electrónica y registre sus llamadas telefónicas, conversaciones y demás actividades. Tenga paciencia: es posible que los planes, prestadores y proveedores de salud, en particular los de menor volumen, no se hayan ocupado de resolver una queja sobre robo de identidad médica previamente, y quizás no sepan cómo responder a su reclamo.

En la mayoría de los casos, cuando un prestador de salud le niega el acceso a sus registros debe informarle el motivo de la denegación por escrito. Es posible que algunos prestadores o proveedores de salud se nieguen a entregarle las copias de sus registros médicos o de facturación por temor a infringir los derechos de privacidad de la ley HIPAA en lo que se refiere al robo de identidad. Están equivocados: usted tiene derecho a saber qué es lo que figura en su registro. Si le deniegan su solicitud, usted tiene derecho a apelar. Comuníquese con la persona identificada en el Aviso de Prácticas de Privacidad del proveedor o con el representante o defensor público de los pacientes, explíquelo la situación y solicite su registro. Si aún así el proveedor se niega a entregarle sus registros dentro de los 30 días posteriores a la fecha de su pedido escrito, presente una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. en [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr).

También debería conseguir una copia del documento de justificación de la divulgación de información de sus registros médicos solicitándose a su plan de salud, a los prestadores de atención médica y a los proveedores de productos para la salud. Este

documento le servirá para hacer el seguimiento de su información e identificar quién tiene datos incorrectos sobre usted. La ley le permite solicitar una copia gratuita del documento de justificación de divulgación de información a cada uno de sus proveedores cada 12 meses. Este documento es un registro que contiene los siguientes datos:

- La fecha de la divulgación de la información.
- El nombre de la persona o entidad que recibió la información.
- Una breve descripción de la información suministrada.
- Una breve declaración del propósito de la divulgación de la información o una copia de la solicitud de dicha información.

Es posible que ciertas divulgaciones de información frecuentes o de rutina – como por ejemplo cuando desde el consultorio de su médico se envía información sobre su tratamiento a otro prestador de servicios de salud, o cuando se envía información relativa al pago a un asegurador para su reembolso – no estén incluidas en el documento.

Para consultar más información sobre los derechos otorgados por la ley HIPAA, visite el sitio Web de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Recursos Humanos de EE.UU. [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr) o el sitio del World Privacy Forum disponible en [www.worldprivacyforum.org/FAQ\\_medicalrecordprivacy.html](http://www.worldprivacyforum.org/FAQ_medicalrecordprivacy.html)



## Cómo Curarse del Robo de Identidad Médica

Si usted es una víctima del robo de identidad médica, hay varios pasos que debe seguir inmediatamente. Lleve un registro detallado de sus conversaciones y archive las copias de su correspondencia.

- 1. Presente una queja ante la Comisión Federal de Comercio** en línea en [www.ftc.gov/queja](http://www.ftc.gov/queja), o por teléfono llamando al 1-877-ID-THEFT (438-4338); TTY: 1-866-653-4261.
- 2. Presente una denuncia ante la policía local**, y envíe copias de la denuncia al departamento de fraude de su plan de salud, al proveedor o prestador de salud, y a las tres compañías de informes crediticios del país. Puede consultar información sobre cómo presentar una denuncia policial en [www.ftc.gov/robodeidentidad](http://www.ftc.gov/robodeidentidad).
- 3. Ejercite el derecho que le otorga la ley HIPAA para corregir los errores registrados en sus registros médicos o de facturación.** Escríbale una carta a su plan o proveedor de salud detallando la información que cree que es incorrecta. Incluya copias (y guarde los originales) de todos los documentos que respalden su posición. Además de incluir su nombre completo y su domicilio, en su carta también deberá identificar cada uno de los ítems que figuran en su registro que esté cuestionando. Detalle los hechos y los motivos que originan el cuestionamiento de la información y solicite que se corrijan o eliminen los errores. Puede adjuntar una copia de su registro médico con los ítems cuestionados marcados con un

círculo. Envíe su carta por correo certificado y pida un “acuse de recibo” para poder documentar la recepción de su carta. Guarde copias de su carta de disputa y de todos los documentos adjuntados.

En general, su plan de salud, el prestador de atención médica o el proveedor de productos para la salud debe responder a su carta: el responsable de la información inexacta está obligado a enmendar la información incorrecta o incompleta. También debe notificar a quienes pudieran haber recibido información incorrecta, como por ejemplo a los laboratorios u otros proveedores de atención médica. Si la investigación no resuelve su disputa con el plan o proveedor, usted puede solicitar que en su registro se incluya una declaración que detalle el contenido de su disputa.

## Otros Pasos a Tener en Cuenta

Una **alerta de fraude** (fraud alert) puede ayudar a prevenir que un ladrón de identidad abra cuentas adicionales a su nombre. Comuníquese con la línea gratuita para casos de fraude de cualquiera de las tres compañías de informes crediticios del país para registrar una alerta de fraude en su registro de crédito. Solamente tiene que comunicarse con una de las tres compañías para registrar la alerta. Aquella que reciba su llamada debe establecer contacto con las otras dos, y a su vez, estas compañías deben registrar una alerta en sus respectivas versiones de su informe de crédito.

- TransUnion: 1-800-680-7289; [www.transunion.com](http://www.transunion.com); Fraud Victim Assistance Division, P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834-6790

- Equifax: 1-800-525-6285; [www.equifax.com](http://www.equifax.com); P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241
- Experian: 1-888-EXPERIAN (397-3742); [www.experian.com](http://www.experian.com); P.O. Box 9554, Allen, TX 75013

Un **congelamiento de seguridad** (security freeze), también conocido como un congelamiento de crédito, es un signo de advertencia para los negocios u otros individuos o entidades que pudieran usar su informe de crédito. Este procedimiento clausura su registro de crédito y les bloquea el acceso a los potenciales otorgantes de crédito. En otras palabras, es menos probable que un ladrón de identidad pueda abrir cuentas nuevas a su nombre. La mayoría de los estados tienen leyes que permiten que los consumidores tramiten un congelamiento de crédito ante las compañías de informes de los consumidores. En varios de los estados que poseen esta legislación, cualquier consumidor puede registrar un congelamiento en su informe de crédito, en algunos otros estados solamente pueden hacerlo las víctimas del robo de identidad.

Un congelamiento de crédito no afectará de ningún modo su calificación o puntaje de crédito, ni tampoco perderá su derecho a obtener su informe crediticio anual gratuito, ni será un obstáculo para comprar un informe o un puntaje de crédito. El congelamiento no le impide abrir nuevas cuentas, ni solicitar un empleo, alquilar un apartamento ni tampoco comprar un seguro. Usualmente, en estas situaciones el negocio, empleador o propietario necesitan consultar su informe crediticio. En dicho caso, usted puede solicitar a la compañía de informes de los consumidores que levante el congelamiento de crédito temporalmente o que lo elimine de una vez.

Existen dos diferencias clave entre los congelamientos de seguridad y las alertas de fraude:

- Una compañía de informes de crédito no está obligada a compartir con las otras compañías un pedido de congelamiento de crédito como sí lo está cuando se trata de una alerta de fraude. Si usted desea congelar completamente todos sus registros de crédito, tendrá que comunicarse con cada una de las tres compañías de informes crediticios para solicitar el congelamiento individualmente.
- Las compañías de informes crediticios pueden cobrarle un cargo para registrar un congelamiento o para levantarlo. El valor de los cargos y los plazos establecidos para registrar un congelamiento en su informe de crédito o para eliminarlo varían de acuerdo al estado, por lo tanto, en la medida de lo posible es una buena idea averiguarlo por adelantado consultando a las autoridades estatales o a la compañía de informes crediticios. Hay muchos estados en donde las víctimas del robo de identidad pueden congelar sus informes crediticios gratuitamente; en otros estados deben pagar un cargo – por lo general de alrededor de \$10. También es importante que sepa que cada compañía de informes crediticios cobra un cargo por este trámite. Puede consultar más información sobre este tema en [www.ftc.gov/robodeidentidad](http://www.ftc.gov/robodeidentidad).

Usualmente, usted puede registrar o levantar gratuitamente un congelamiento de crédito si tiene una denuncia policial u otro tipo de reporte investigativo válido sobre el robo de identidad.

Si cree que es una víctima del robo de identidad médica y está preocupado porque piensa que su identidad podría comprometerse aún más – por ejemplo, con cuentas de crédito abiertas a su nombre – puede considerar la posibilidad de registrar un congelamiento como una capa de protección adicional.

## Para Más Información

Para consultar más información sobre cómo obtener y corregir sus registros médicos:

World Privacy Forum  
2033 San Elijo Avenue, #402  
Cardiff by the Sea, CA 92007  
[www.worldprivacyforum.org](http://www.worldprivacyforum.org)  
Teléfono: 760-436-2489

Center on Medical Record Rights and Privacy  
Health Policy Institute  
Georgetown University  
Box 57144  
Washington, D.C. 20057-1485  
<http://ihcrp.georgetown.edu/privacy/records.html>  
Teléfono: 202-687-0880

Si cree que un plan, prestador o proveedor de salud violó los derechos que le otorga la ley HIPAA, tal vez desee contemplar la posibilidad de presentar una queja ante:

U.S. Department of Health and Human Services  
Office for Civil Rights  
200 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20201  
[www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr)

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar

a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite **ftc.gov/consumidor** o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en **ftc.gov/videosenespanol**.

La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (Consumer Sentinel) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

**Comisión Federal de Comercio**  
 Buró de Protección del Consumidor  
 División de Educación del Consumidor y los Negocios