



CITY OF PHILADELPHIA

**DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH
AMBULATORY HEALTH SERVICES
500 S. Broad Street – Suite 360
Philadelphia, Pennsylvania 19146
215-685-6769
Fax: 215-685-6732**

**JAMES W. BUEHLER, M.D.
Health Commissioner**

**THOMAS P. STOREY, M.D., M.P.H.
Director-Ambulatory Health Services**

27 de julio del 2015

Estimado Paciente:

El Director de Privacidad de los Servicios Ambulatorios de Salud (Ambulatory Health Services, "AHS") se enteró recientemente de que en el período entre el 5 de enero de 2015 y el 2 de junio de 2015, el personal del Programa de Asistencia para Pacientes (Patient Assistance Program, "PAP") del Centro de salud n.º 6 desechó documentos vinculados con su solicitud de asistencia para obtener medicamentos recetados junto con la basura habitual, en lugar de triturarlos conforme a la Política de Privacidad de los AHS. La basura del Centro de Salud n.º 6 se retiene en un lugar seguro y se coloca en la acera la noche anterior a la recolección semanal que realiza el Departamento de Calles de Filadelfia.

Los documentos de asistencia para medicamentos recetados incluían estos datos personales:

- Nombre
- Dirección
- Una identificación con su fotografía (por ejemplo, su licencia de conducir o una tarjeta de identificación)
- Fecha de nacimiento
- Número de Seguro Social
- Un comprobante de ingresos (por ejemplo, recibo de pago, formulario W-2, declaración de impuestos)
- Nombre y dosis del medicamento
- Su diagnóstico (por ejemplo, diabetes)

En este momento, no contamos con evidencia de que alguien haya accedido o usado indebidamente la información de salud incluida en su expediente.

¿Qué haremos para protegerlo?

Comprendemos que esta situación puede preocuparlo, por eso hemos tomado algunas medidas para asegurarnos de que reciba el apoyo y la asistencia necesarios para controlar que no se produzca ninguna actividad fraudulenta y para resarcir todo tipo de perjuicio que pueda sufrir. Hemos contratado a **ID Experts®** para brindarle doce meses de servicios de control de crédito y resolución de fraude sin

cargo. ID Experts® cuenta con una vasta experiencia en la detección de violaciones de privacidad y robo de identidad, y ha recibido excelentes críticas por parte de responsables de privacidad de dos importantes organismos gubernamentales que recurrieron a sus servicios con anterioridad.

El paquete de restablecimiento y control de crédito de ID Experts® incluye los siguientes servicios:

- Control de crédito permanente a través de TransUnion™, un organismo nacional de informe crediticio.
- Control a través de Cyberscan™ que rastrea sitios web, salas de chat y tableros de anuncios delictivos para detectar la venta o comercialización ilegales de su información personal.
- Reembolso de un seguro de hasta US\$20.000 por cualquier gasto en el que usted haya incurrido en caso de que su información personal se haya utilizado de forma fraudulenta.
- Acceso ilimitado al equipo de asesores de ID Experts®, a los que podrá hacerles cualquier pregunta sobre los servicios de protección de identidad que tendrá a su disposición.
- Acceso al personal de servicios de resolución de robo de identidad que trabajará por usted para detectar, detener y revertir todo tipo de perjuicio que pueda sufrir como consecuencia de este hecho.

Para recibir estos servicios, debe inscribirse en el paquete de restablecimiento y control de crédito de ID Experts® siguiendo las instrucciones que figuran en el documento adjunto, titulado "*Pasos recomendados para inscribirse en ID Experts® y contribuir a la protección de su crédito o su identidad*". Deberá proporcionar el siguiente código de acceso cuando se inscriba; por eso le aconsejamos guardar esta carta.

AHS enviado cartas de notificación a todos los individuos cuyos registros fueron involucrados en este incidente. La carta contiene un código de acceso único que se necesita para inscribirse en los servicios de monitoreo de crédito y restauración prestados por ID Experts®.

Si usted no recibió una carta, pero cree que ha recibido los servicios del Centro de Salud # 6 PAP entre el enero de 2009 y julio de 2014, póngase en contacto con la Oficina de Privacidad AHS al 215-685-6762. Si sus registros estuvieron involucrados en este incidente, AHS le proporcionará el código de acceso único que necesitará que inscribirse en los servicios de monitoreo de crédito ID Experts®.

¿Qué medidas hemos tomado para evitar futuras violaciones de la privacidad?

Hemos investigado exhaustivamente este hecho y hemos tomado las medidas necesarias para garantizar que esto no se repita. En cuanto advertimos la forma incorrecta en que se procedió a desechar los residuos el pasado 3 de junio, le ordenamos al personal del PAP poner fin a esta práctica de eliminar los documentos de asistencia para medicamentos recetados junto con la basura habitual y capacitamos nuevamente a todo el personal del Centro de Salud n.º 6 y a todo el personal del PAP sobre la forma correcta de desechar información personal relacionada con la salud.

¿A quién debo contactar si tengo alguna pregunta?

Lo invitamos a que se ponga en contacto con el responsable de Privacidad de los AHS, el Dr. James Dean, si tiene alguna inquietud o si desea hacer alguna pregunta sobre este hecho. Podrá contactarse con él en esta dirección o mediante este número telefónico:

500 South Broad Street
Philadelphia, PA 19146
(215) 685-6762

Le aseguramos que nos ocupamos muy seriamente de cumplir con nuestra responsabilidad de proteger la información de los pacientes. Lamentamos mucho cualquier inconveniente que este hecho pueda ocasionarle y continuaremos haciendo todo lo posible para garantizar la protección de la privacidad de su información personal.

Atentamente,



Thomas P. Storey, M.D., M.P.H.
Director de Servicios de Salud Ambulatorios

Pasos recomendados para inscribirse en ID Experts® y contribuir a la protección de su crédito o identidad

- 1. Inscribese en los servicios gratuitos de control de crédito de ID Experts®.** Para recibir los servicios de ID Experts® y de Cyberscan™, debe inscribirse personalmente, ya sea en línea o bien llamando a ID Experts®. Podrá inscribirse hasta el **30 de octubre de 2015**.

Para inscribirse en línea, visite www.idexpertscorp.com/protect y siga las instrucciones. Al finalizar su inscripción, recibirá una carta de bienvenida por correo postal, o por correo electrónico si proporcionó una dirección de correo electrónico al inscribirse. ID Experts® le brindará asistencia en caso de que la necesite.

Quienes no tengan acceso a Internet o prefieran recibir asistencia telefónica pueden inscribirse llamando al 1-866-329-9984. El personal de ID Experts® puede hablar con usted en inglés o en español. Si necesita asistencia en algún otro idioma, un representante que sepa hablar su misma lengua se comunicará con usted.

Una vez que se inscriba, el control permanecerá activo durante doce meses. Todo cambio que se produzca en su informe crediticio le será comunicado en el transcurso de las 24 horas y será alertado ante cualquier actividad posiblemente fraudulenta, como la apertura de nuevas cuentas o la realización de consultas.

Una vez inscrito en los servicios de control de crédito de ID Experts®, tendrá acceso al sitio web exclusivo, donde encontrará más información sumamente valiosa.

- 2. Revise los estados de cuenta e informes crediticios.** Revise los estados de cuenta y controle los informes crediticios que puede recibir sin cargo para detectar, de inmediato, hechos de fraude y robo de identidad. Tal como lo establece la legislación federal, usted tiene derecho a recibir cada doce meses una copia gratuita de su informe crediticio, emitida por cada una de las tres compañías principales. Para obtener un informe crediticio anual en forma gratuita, visite www.annualcreditreport.com o llame al 877-322-8228. Puede alternar sus solicitudes entre una compañía y otra para recibir cada cuatro meses un informe gratuito de una de las tres compañías.
- 3. Informe toda actividad que resulte sospechosa y presente una denuncia de robo ante ID Experts®.** Si advierte alguna operación sospechosa y se encuentra inscrito en ID Experts®, informe esta situación de inmediato llamando por teléfono o presente una denuncia de robo a través del sitio web. Si denuncia alguna actividad sospechosa o presenta una denuncia de robo ante ID Experts®, será contactado por un miembro del Departamento de Recuperación, quien lo ayudará a determinar la causa de las operaciones sospechosas. En el improbable caso de que sea víctima de un robo de identidad como consecuencia de la violación de la privacidad descrita en esta carta, se le asignará un defensor de Recuperación de ID Experts®, quien trabajará en representación suya para detectar, detener y revertir rápidamente el perjuicio. Este servicio de restablecimiento por robo de identidad estará automáticamente a su disposición en cualquier momento durante los 12 meses posteriores a su inscripción para recibir los servicios de ID Experts®.

4. Considere presentar alertas por fraude frente las tres agencias nacionales de informes crediticios.

Importante: La única persona autorizada para presentar un alerta por fraude en su informe crediticio es usted; siga estas instrucciones para presentar el alerta.

Puede presentar un alerta por fraude a una de las tres agencias principales de informes crediticios por teléfono o a través del sitio web de Experian. Un alerta por fraude les indica a los acreedores que sigan determinados procedimientos, entre ellos, comunicarse con usted antes de abrir cualquier cuenta nueva o cambiar sus cuentas existentes. Por esta razón, presentar un alerta por fraude puede protegerlo, pero también puede generar demoras para el otorgamiento de crédito. La información de contacto de las tres oficinas y la dirección web de Experian son las siguientes:

Oficinas de informes crediticios

Equifax Fraud Reporting
1-800-525-6285
P.O. Box 740241
Atlanta, GA 30374-0241
www.alerts.equifax.com

Experian Fraud Reporting
1-888-397-3742
P.O. Box 9554
Allen, TX 75013
www.experian.com

TransUnion Fraud Reporting
1-800-680-7289
Fraud Victim Assistance Division
P.O. Box 2000
Chester, PA 19022
www.transunion.com

Debe comunicarse solo con **una** de estas oficinas y usar solo **uno** de estos métodos. En cuanto una de las tres oficinas confirme su alerta por fraude, informará a las demás para que también coloquen los alertas en sus registros. Usted recibirá cartas de confirmación por correo y luego podrá solicitar, sin cargo, los tres informes crediticios para revisarlos.

5. Más medidas recomendadas

- Tiene derecho a presentar una denuncia policial si alguna vez es víctima de usurpación de identidad. Se suele exigir una denuncia policial para cuestionar operaciones fraudulentas. Puede denunciar hechos sospechosos de robo de identidad ante los organismos locales de aplicación de la ley o ante el fiscal general de Pensilvania. Para denunciar el hecho ante el fiscal general de Pensilvania llame al 1-800-441-2555. Si reside en otro estado, contáctese con el fiscal general de su estado.
- Visite el sitio web de la Comisión Federal de Comercio en www.ftc.gov y denuncie el hecho en www.consumer.gov/idtheft o bien llame al 1-877-438-4338. También puede escribir a Federal Commission at Federal Trade Commission, 600 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20580. Cierre toda cuenta que se haya alterado o que se haya abierto de manera fraudulenta.
- Permanezca atento a posibles robos de identidad en caso de que el Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) o el Departamento de Recaudación de Impuestos le informen sobre alguna de las siguientes situaciones:
 - Se presentó más de una declaración de impuestos a su nombre o con su número de Seguro Social.
 - Se debe verificar su identidad aunque no se haya presentado ninguna declaración.
 - Tiene un saldo deudor, le retuvieron reintegros o se iniciaron acciones de cobro en su contra durante un año en el cual no presentó una declaración de impuestos.
 - Recibió salarios de un empleador que usted desconoce.
- Si cree que se ha presentado una declaración de impuestos usando sus datos y su información de manera ilegal, comuníquese con el Centro de Servicio local del IRS o llame al 1-800-908-4490. También deberá presentar una declaración jurada de robo de identidad (formulario 14039) ante el IRS. Para obtener más información visite el sitio web del IRS: www.irs.gov/uac/Taxpayer-Guide-to-Identity-Theft.
- Si cree que su historial impositivo estatal puede encontrarse en riesgo a causa de un uso indebido de su información o si sospecha que una llamada o una notificación que ha recibido sobre su historial impositivo pueden ser una estafa, comuníquese con el Departamento de Recaudación de Impuestos de Pensilvania al 717-787-8201 (o llame al Departamento de Recaudación de Impuestos que corresponda si reside en otro estado).

6. Esté atento a correos electrónicos, cartas y llamadas telefónicas fraudulentos.

Las campañas de estafas por correo electrónico que apuntan a víctimas de violaciones de la privacidad de datos son cada vez más frecuentes. Posiblemente estos fraudes se hayan diseñado de manera tal que parezcan provenir de la ciudad de Filadelfia, los AHS o ID Experts®. Los correos electrónicos pueden incluir un enlace para que “haga clic aquí” para realizar un control de crédito. Estos correos electrónicos **NO** son nuestros y debe eliminarlos de inmediato. No enviaremos correos electrónicos a los pacientes en relación con esta violación de la privacidad de los datos ni les solicitaremos información de su tarjeta de crédito ni números del Seguro Social por teléfono. Para recibir más orientación sobre cómo reconocer correos electrónicos fraudulentos, visite el sitio web de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC): <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0003-phishing>.