

13 de enero de 2022

Asunto: Notificación de una violación de datos

En Medical Review Institute of America (“MRIoA”), valoramos la transparencia y respetamos la privacidad de su información. Por esto y como medida de precaución, le escribimos para informarle sobre un incidente de seguridad de datos que puede afectar a su información personal protegida, lo que hicimos como respuesta y los pasos que puede tomar para protegerse contra la posibilidad de que la información se use indebidamente. Por favor note que está recibiendo esta carta porque Ambetter de Home State Health nos proporcionó información para que realizáramos una revisión clínica por colegas de un servicio de atención de la salud que usted solicitó o recibió.

### **Lo que sucedió**

El 9 de noviembre de 2021, nos enteramos que fuimos víctima de un sofisticado ataque cibernético. Una vez que lo supimos, tomamos medidas rápidamente para proteger y restaurar seguramente nuestros sistemas y operaciones. Asimismo, contratamos inmediatamente a expertos forenses externos y de respuesta a incidentes para que llevaran a cabo una investigación a fondo de la índole y el alcance del incidente y para que nos asistieran en las labores de remediación. También nos comunicamos con el FBI para darles parte del incidente y solicitar orientación. El 12 de noviembre de 2021, descubrimos que el incidente incluyó la adquisición no autorizada de información.

El 16 de noviembre de 2021, recuperamos y subsiguientemente confirmamos la eliminación de la información obtenida a nuestro mejor saber y entender. Nuestra investigación sobre la causa del incidente todavía continúa. Una vez que recuperamos la información, empezamos a determinar quiénes fueron las personas que se vieron afectadas por el incidente. Y, con base en una revisión exhaustiva, descubrimos que el incidente incluyó su información de salud protegida. ***Sin embargo, hasta ahora, no tenemos evidencia que indique el uso indebido de porción alguna de su información.***

### **La información de que se trata**

Los tipos de información de salud protegida que pudieron estar implicados (sólo si la organización indicada arriba proporcionó esta información a MRIoA) son su información demográfica (es decir, primer nombre y apellido, sexo, dirección de su hogar, número telefónico, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento y número de seguro social); información clínica (es decir, historial médico/diagnosis/tratamiento, fechas de servicio, resultados de pruebas de laboratorio, información de medicamentos de venta con receta, nombre del proveedor, número de cuenta médica o cualquier información similar que se haya encontrado en su expediente y/o registro médico); e información financiera (es decir, número de póliza de seguro de salud y de plan de grupo, proveedor del plan de grupo, información sobre reclamaciones).

### **Lo que estamos haciendo**

Como se explica arriba, tomamos medidas inmediatamente para proteger nuestros sistemas y contratamos expertos forenses externos para que nos asistieran en la investigación. Además, como respuesta a este incidente, implementamos y/o continuamos implementando salvaguardias de seguridad cibernética adicionales en nuestra robusta infraestructura existente para minimizar mejor la posibilidad de que este tipo de evento vuelva a suceder, lo que incluye:

- El monitoreo constante de nuestros sistemas con software avanzado de detección y caza de amenazas;
- Adición de protecciones de autenticación adicionales para cuando se intente acceder a los sistemas;
- Servidores nuevos construidos desde cero para asegurar que se haya eliminado todo remanente de las amenazas;

- Trabajo con expertos en seguridad cibernética externos para que nos asistan en nuestras labores de seguridad;
- Implementación de un entorno de respaldo nuevo y fortalecido;
- Realce de nuestra capacitación en seguridad cibernética de nuestros empleados; y
- El repaso, la revisión y la enmienda de nuestras políticas de seguridad cibernética existentes, según sea necesario.

### **Lo que puede hacer usted**

La seguridad y privacidad de la información contenida en nuestros sistemas es una de nuestras prioridades principales. Por lo tanto, mientras que no tenemos evidencia que indique que su información se haya usado indebidamente, recomendamos enfáticamente que permanezca alerta, monitoree y repase todos sus estados de cuenta financieros y de cuentas y que reporte toda actividad inusual a la institución que emitió el registro y a las autoridades. Además, por favor consulte “***OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE***” en las páginas siguientes para informarse de pautas de cómo proteger su identidad de la mejor manera.

A los afiliados que se vieron afectados por este incidente, les brindamos un año de servicios de monitoreo de crédito y protección de hurto de identidad gratuitos. Las instrucciones para inscribirse en este servicio se encuentran en la carta que enviamos a los afiliados afectados.

### **Para obtener más información**

Lamentamos sinceramente que haya ocurrido este incidente y toda la preocupación que pueda causar. Entendemos que puede tener dudas sobre dicho incidente más allá de lo que se cubre en esta carta. Para asistirle con preguntas acerca de este incidente, por favor llame a la línea de ayuda al 1-888-653-0511. Los representantes estarán disponibles durante 90 días a partir de la fecha de esta carta entre las 8:00 am y 8:00 pm hora del Este, de lunes a viernes.

Atentamente,

Ron Sullivan, Presidente/Director Ejecutivo

## OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Obtenga y monitoree su informe de crédito.** Le recomendamos que obtenga una copia gratuita de su informe de crédito de cada una de las tres agencias de informes de crédito nacionales una vez cada 12 meses visitando <http://www.annualcreditreport.com>, llamando sin costo al 877-322-8228 o completando el Formulario de Solicitud de Informe de Crédito Anual y enviándolo por correo postal a Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348. Puede acceder al formulario de solicitud en <https://www.annualcreditreport.com/requestReport/requestForm.action>. Alternativamente, puede optar por comprar una copia de su informe de crédito comunicándose con una de las agencias de informes de crédito nacionales. La información de contacto a la que puede dirigirse para solicitar una copia de su informe de crédito o hacer consultas generales identificadas arriba a las tres agencias de informes de crédito nacionales se brinda abajo.

<b>Equifax</b> <b>(888) 766-0008</b> P.O. Box 740256 Atlanta, GA 30348 <a href="http://www.equifax.com">www.equifax.com</a>	<b>Experian</b> <b>(888) 397-3742</b> P.O. Box 2104 Allen, TX 75013 <a href="http://www.experian.com">www.experian.com</a>	<b>TransUnion</b> <b>(800) 680-7289</b> P.O. Box 1000 Chester, PA 19016 <a href="http://www.transunion.com">www.transunion.com</a>
---	--	--

**Congelación de seguridad (también conocida como Congelación de crédito).** La siguiente es información general sobre cómo solicitar que su expediente de crédito se congele por motivos de seguridad a las tres agencias de informes de crédito. Aunque creemos que esta información es correcta, debe comunicarse con cada agencia para obtener la información más correcta y actualizada. La congelación de seguridad prohíbe a la agencia de informes de crédito dar a conocer cualquier información de un informe de crédito de un consumidor sin autorización por escrito. Sin embargo, por favor tome en cuenta que congelar por motivos de seguridad su informe de crédito puede postergar, interferir o evitar la aprobación oportuna de toda solicitud que haga para obtener nuevos préstamos, créditos, hipotecas, empleo, vivienda u otros servicios. También se hace notar que, en algunos estados, la agencia no puede cobrarle por colocar, levantar o eliminar una congelación de seguridad. Sin embargo, se le podría requerir información adicional y, por ende, para encontrar más información, por favor comuníquese con las tres agencias de informes de crédito nacionales (la información de contacto se proporcionó arriba).

<b>Equifax Security Freeze</b> P.O. Box 105788 Atlanta, GA 30348 <a href="https://www.equifax.com/personal/credit-report-services/credit-freeze/">https://www.equifax.com/personal/credit-report-services/credit-freeze/</a>	<b>Experian Security Freeze</b> P.O. Box 9554 Allen, TX 75013 <a href="http://www.experian.com/freeze">www.experian.com/freeze</a>	<b>TransUnion Security Freeze &amp; Fraud Victim Assistance Dept.</b> P.O. Box 1000 Chester, PA 19016 <a href="https://www.transunion.com/credit-freeze">https://www.transunion.com/credit-freeze</a>
---	---	--

**Considere colocar una alerta de fraude en su informe de crédito.** Podría convenirle considerar colocar una alerta de fraude en su informe de crédito. La alerta de fraude inicial es gratis y permanecerá en su expediente de crédito durante doce meses por lo menos. La alerta informa a los acreedores que es posible que haya habido actividad fraudulenta en su informe y solicita al acreedor que se comunique con usted antes de establecer cualquier cuenta en su nombre. Para colocar una alerta de fraude en su informe de crédito, comuníquese con cualquiera de las tres agencias de informes de crédito nacionales identificadas arriba. Puede encontrar información adicional en <https://www.equifax.com/personal/credit-report-services/credit-fraud-alerts/>

**Manténgase alerta, revise sus estados de cuenta de sus cuentas y notifique a las autoridades toda actividad sospechosa.** Como una medida de precaución, recomendamos que se mantenga alerta revisando detenidamente sus estados de cuenta e informes de crédito. Si detecta cualquier actividad sospechosa en una cuenta, le aconsejamos encarecidamente que notifique sin demora a la compañía o institución financiera que mantiene la cuenta. Además, debe informar a las autoridades apropiadas sin demora toda actividad fraudulenta o sospecha de hurto de identidad, incluido el fiscal general de su estado y la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission; FTC). Para presentar una queja o comunicarse con la Comisión Federal de Comercio, puede (1)

2875 S. Decker Lake Drive Suite 300, Salt Lake City, UT 84119 / PO Box 25547 Salt Lake City, UT 84125-0547

(801) 261-3003 (800) 654-2422 FAX (801) 261-3189

[www.mrtoa.com](http://www.mrtoa.com) A URAC, HITRUST and NCQA Accredited Company

enviar una carta a *Federal Trade Commission*, Consumer Response Center, 600 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20580; (2) visitar [IdentityTheft.gov/databreach](https://www.ftc.gov/databreach); o (3) llamar al 1-877-ID-THEFT (877-438-4338). Las quejas presentadas ante la Comisión Federal de Comercio se añadirán al Centro de Datos sobre Hurto de Identidad (Identity Theft Data Clearinghouse) de la Comisión Federal de Comercio, el cual es una base de datos que se pone a la disposición de agencias encargadas de hacer cumplir la ley.

**Aproveche los recursos gratuitos adicionales relacionados con el hurto de identidad.** Le recomendamos que repase los consejos que se brindan en el sitio de Internet de Información para el Consumidor de la Comisión Federal de Comercio, un valioso recurso con útiles consejos sobre cómo proteger su información. Puede encontrar información adicional en <https://www.consumer.ftc.gov/topics/privacy-identity-online-security>. Para obtener más información, por favor visite [IdentityTheft.gov](https://www.identitytheft.gov) o llame al 1-877-ID-THEFT (877-438-4338). Además, una copia de Identity Theft – A Recovery Plan (El hurto de identidad – un plan de recuperación), una guía completa de la Comisión Federal de Comercio para ayudarle a protegerse contra el hurto de identidad y lidiar con él, puede encontrarse en el sitio de Internet de la Comisión Federal de Comercio en [https://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf/0009\\_identitytheft\\_a\\_recovery\\_plan.pdf](https://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf/0009_identitytheft_a_recovery_plan.pdf).

**Residentes del Distrito de Columbia:** Pueden obtener información de la Comisión Federal de Comercio y la Oficina del Fiscal General del Distrito de Columbia sobre las medidas que pueden tomar para evitar el hurto. Pueden comunicarse con el fiscal general del Distrito de Columbia escribiendo a: D.C. Attorney General, 441 4th Street, NW, Washington, DC 20001, 202-727-3400, [www.oag.dc.gov](http://www.oag.dc.gov). Los **residentes de Iowa** también pueden comunicarse con la Oficina del Fiscal General para averiguar cómo evitar el hurto de identidad llamando al 515-281-5164 o enviando una carta por correo postal al Fiscal General a: *Office of the Attorney General of Iowa*, Hoover State Office Building, 1305 E. Walnut Street, Des Moines, IA 50319. Los **residentes de Maryland** pueden optar por revisar la información del Fiscal General, quien puede ser contactado en Attorney General, 200 St. Paul Place, 16th Floor, Baltimore, MD 21202, 1-888-743-0023 o visitando [www.oag.state.md.us](http://www.oag.state.md.us). **Residentes de Massachusetts:** La ley estatal les informa que tienen el derecho de obtener un informe de policía. Asimismo, tienen el derecho de que se les congele por motivos de seguridad su informe de crédito gratuitamente. La congelación de seguridad prohíbe a una agencia de informes de crédito dar a conocer cualquier información del informe de crédito de un consumidor sin autorización por escrito. Para solicitar que su informe de crédito se congele por razones de seguridad, por favor estén preparados para proporcionar uno o todos los siguientes: su nombre completo, número de seguro social, dirección(es), fecha de nacimiento, una copia de una tarjeta de identificación emitida por el gobierno, una copia de un cobro de servicios públicos, información bancaria o de seguro y cualquier otra cosa que la agencia de informes de crédito necesite para colocar la congelación de seguridad. Más información sobre las congelaciones del crédito, incluida la información de contacto de las agencias de informes de crédito, puede encontrarse arriba en la sección titulada “Congelación de seguridad (también conocida como Congelación de crédito)”. Los **residentes de New Hampshire** tienen derecho de solicitar que las tres agencias de informes de crédito nacionales coloquen alertas de fraude en su expediente (como se describe arriba) y/o solicitar una congelación por seguridad (como se describe arriba). Para colocar una alerta de fraude en su expediente o solicitar la congelación de seguridad, por favor comuníquense con las tres agencias de informes de crédito identificadas arriba. A los **residentes de New Mexico** se les informa que tienen derechos conforme a la Ley de Informes de Crédito Justos, como el derecho de que se les informe si alguna información en su expediente de crédito se ha usado en contra suya, el derecho de saber qué contiene su expediente de crédito, el derecho de solicitar su puntaje de crédito y el derecho de disputar información incompleta o incorrecta. Además, conforme a la Ley de Informes de Crédito Justos, las agencias de informes de crédito de consumidores deben corregir o eliminar la información incorrecta, incompleta o no verificable; las agencias de informes de crédito de consumidores no pueden informar información negativa obsoleta; el acceso a su expediente es limitado; ustedes deben dar su consentimiento para el crédito. **Residentes de New York:** También pueden comunicarse con las siguientes agencias estatales para obtener información acerca de la respuesta ante violaciones de seguridad y prevención del hurto de identidad e información de protección: Oficina de Internet y Tecnología del Fiscal General de New York, (212) 416-8433, <https://ag.ny.gov/internet/resource-center> y/o [NYS Department of State's Division of Consumer Protection](https://www.dos.ny.gov/consumerprotection), (800) 697-1220, <https://www.dos.ny.gov/consumerprotection>. Los **residentes de North Carolina** pueden revisar la información proporcionada por el Fiscal General de North Carolina en [www.ncdoj.gov](http://www.ncdoj.gov) o comunicarse con el Fiscal General

llamando al 877-5-NO-SCAM (sin costo dentro de North Carolina) o enviando una carta por correo postal al Fiscal General a *North Carolina Attorney General's Office, Consumer Protection Division*, 9001 Mail Service Center Raleigh, NC 27699. **Residentes de Oregon**: Las leyes estatales les aconsejan dar parte a las autoridades apropiadas de cualquier sospecha de hurto de identidad, así como a la Comisión Federal de Comercio. Pueden comunicarse con el Fiscal General de Oregon escribiendo a: Oregon Department of Justice, 1162 Court Street NE, Salem OR 97301-4096, (877) 877- 9392, [www.doj.state.or.us](http://www.doj.state.or.us). Los **residentes de Rhode Island** tienen derecho de obtener un informe de policía. (Si se presentó uno. Alternativamente, pueden presentar una denuncia policial). Además, pueden obtener información de la Fiscalía General de Rhode Island sobre las medidas que pueden tomar para ayudar a prevenir el hurto de identidad. Pueden comunicarse con el Fiscal General de Rhode Island en: Rhode Island Attorney General, 150 South Main Street, Providence, RI 02903, (401) 274-4400, [www.riag.ri.gov](http://www.riag.ri.gov). Como se indica arriba, tienen el derecho de colocar una congelación de seguridad en su informe de crédito sin costo alguno, pero se hace notar que las agencias de informes de crédito de consumidores pueden cobrar cargos por otros servicios. Los **residentes de West Virginia** tienen el derecho de solicitar que las tres agencias de informes de crédito nacionales coloquen alertas de fraude en sus expedientes (como se describe arriba) y/o soliciten una congelación de seguridad (como se describe arriba). Para colocar una alerta de fraude en su expediente o solicitar una congelación de seguridad, por favor comuníquense con las tres agencias de informes de crédito identificadas arriba.