



Processing Center · P.O. Box 3825 · Suwanee, GA 30024



3 1 483 *****AUTO**MIXED AADC 300

John Q Sample
123 Any Street
Anytown, US 91604-3577

June 16, 2014



Dear John Q Sample,

As part of the community of families whose patients have been in our care, we wanted to let you know about an unfortunate incident involving patient medical information. We appreciate the sensitive nature of this information, and want to be completely transparent about what occurred.

On June 6, 2014, an employee of Rady Children’s Hospital-San Diego inadvertently sent an electronic file containing information about you in an email to four individuals. The file was intended for internal use by an employee with approved access to the information, but was attached by mistake to the email. This was an unfortunate human error and not a failure of our information systems.

The file contained information about patients admitted to Rady Children’s between July 1, 2012 and June 30, 2013. Information included patients’ names, primary diagnoses, admit/discharge date, medical record number, and other information including insurance billing and claims. The email did not contain social security or credit card numbers, street addresses or parent and guardian names.

Rady Children’s learned of the incident on June 10, 2014, and immediately contacted the four individuals who received the emails. Through our interviews with the individuals, we learned that one of the recipients forwarded the email to two additional people. Of the six who received the file, two were unable to open it.

Each of the six recipients has confirmed that the email and the attachment has been removed from his or her computer and/or external devices. At this time, there is no evidence the information has been further shared or disclosed. We have engaged a third party security firm to independently verify that the file has been deleted from the recipients’ devices.

Rady Children’s is fully investigating the matter and notifying the appropriate regulatory agencies. All the recipients are cooperating with us at this time. We are taking all action possible to further protect patient information and prevent this from happening again. Rady Children’s continually provides education to employees regarding privacy policies and we have reiterated the importance of carefully maintaining confidential information to protect patient privacy.

As an added precaution, we have arranged to have AllClear ID protect your identity for one year at no cost to you. The following identity protection services start on the date of this notice and you can use them at any time during the next year.



0104000483

AllClear SECURE: The team at AllClear ID is ready and standing by if you need help protecting your identity. This protection is automatically available to you with no enrollment required. A dedicated investigator will do the work to recover financial losses, restore your credit and make sure your identity is returned to its proper condition. AllClear ID maintains an A+ rating at the Better Business Bureau. If a problem arises, call 1-877-615-3801 (toll free) or +1-512-579-2339 (toll), and provide the Reference Code 9999999999.

Please refer to the attached for information about these services.

We regret that this incident occurred and extend our sincerest apologies. The security of patient information is of the greatest important to Rady Children's. Please be assured that our patients' information and our systems remain secure.

If you have any questions about this incident, or the AllClear protection available to you, please call 1-877-615-3801 (toll free) or +1-512-579-2339 (toll) between 6:00 am and 6:00 pm (Pacific Standard Time), Monday through Saturday.

Sincerely,

Christina Galbo

Christina Galbo, MBA, CHC
Chief Compliance & Privacy Officer
Rady Children's Hospital-San Diego



Processing Center · P.O. Box 3825 · Suwanee, GA 30024

John Q Sample
123 Any Street
Anytown, US 91604-3577

June 16, 2014

Estimado John Q Sample,

Como parte de la comunidad de familias las cuales sus pacientes han estado bajo nuestro cuidado, quisiéramos informarle acerca de un incidente que desafortunadamente implicó información médica del paciente. Estamos conscientes acerca de la naturaleza sensitiva de esta información y queremos ser completamente transparentes acerca de lo que ocurrió .

En junio 6 del 2014, un empleado de Rady Children's Hospital San Diego inadvertidamente envió un archivo electrónico conteniendo información acerca de usted a cuatro individuos. El archivo tenía la intención de ser utilizado internamente por un empleado que tenía acceso autorizado a dicha información, pero por error fue anexado al correo electrónico. Desafortunadamente este fue un error humano y no una falla a nuestros sistemas de información.

El archivo contenía información sobre pacientes internados en Rady Children entre el 1 de julio del 2012 y el 30 de junio del 2013. La información incluía nombres de pacientes, diagnósticos primarios, fechas del ingreso/dada de alta, número de expedientes médicos y otra información incluyendo facturación y reclamaciones a seguros médico. El correo electrónico no contenía los números del seguro social o tarjetas de crédito, domicilios o nombres de los padres y tutores legales.

Rady Children's se enteró de este incidente el 10 de junio del 2014 y de inmediato se puso en contacto con las cuatro personas que recibieron estos correos electrónicos. A través de nuestras entrevistas con dichas personas, nos enteramos que a uno de los recipientes lo reenvió a dos personas adicionales. De los seis que recibieron el archivo, dos no pudieron abrirlo.

Cada uno de los seis recipientes confirmó que el correo electrónico y el anexo fueron eliminados de su computadora y/o dispositivos externos. En este momento, no hay ninguna evidencia que la información haya sido compartida o divulgada nuevamente. Hemos contratado a una compañía de seguridad como tercer grupo para que verifique independientemente que el archivo ha sido borrado de los dispositivos de los recipientes.

Rady Children's está investigando a fondo este asunto y notificará a las agencias reguladoras apropiadas. Todos los recipientes están cooperando con nosotros en este momento. Estamos tomando todas las medidas posibles para proteger la información del paciente y evitar que esto ocurra de nuevo. Además, Rady Children's continuamente capacita a nuestro personal sobre las políticas de privacidad y se les reitera la importancia de ser muy cuidadosos de mantener la información confidencial para proteger la



privacidad del paciente.

Como una precaución adicional, hemos hecho arreglos con AllClear ID para proteger su identidad durante un año sin ningún costo para usted. Los siguientes servicios de protección de identidad comienzan a partir de esta notificación y usted puede utilizarlos en cualquier momento durante el próximo año.

AllClear SECURE: el equipo de AllClear ID está listo y respalda su necesidad de protección para la identidad de usted. Esta protección esta automáticamente disponible para que usted la utilicen y no necesita que se registre. Un investigador asignado hará el trabajo de recobrar pérdidas financieras, restaurar su crédito y asegurar que su identidad se regrese a su condición natural. AllClear ID mantiene una evaluación de A+ en el Comité de Ayuda al Consumidor. Si tuviera algún problema, simplemente llame a 1-877-615-3801 (sin ningún cargo) o +1-512-579-2339 (con cargo), proporcionando el código de referencia 9999999999.

Haga el favor de revisar el documento anexo para más información acerca de estos servicios.

Lamentamos que este incidente haya ocurrido y le brindamos nuestras más sinceras disculpas. Le asegurarnos que la información de nuestros pacientes y nuestros sistemas permanecen seguros.

Si usted tiene alguna pregunta acerca de este incidente, o acerca de la protección que le ofrece AllClear, llame a nuestro número 1-877-615-3801 (sin ningún cargo) o +1-512-579-2339 (con cargo), entre 6:00 y 6:00 (Hora Estándar del Pacífico), el lunes a sábado.

Atentamente,

Christina Galbo

Christina Galbo, MBA, CHC
Chief Compliance & Privacy Officer
Rady Children's Hospital-San Diego

Terms of Use for AllClear Secure

If you become a victim of fraud using your personal information without authorization, AllClear ID will help recover your financial losses and restore your identity. Benefits include:

- Automatic 12 months of coverage;
- No cost to you – ever. AllClear Secure is paid for by the participating Company.

Services Provided

If you suspect identity theft, simply call AllClear ID to file a claim. AllClear ID will provide appropriate and necessary remediation services (“Services”) to help restore the compromised accounts and your identity to the state prior to the incident of fraud. Services are determined at the sole discretion of AllClear ID and are subject to the terms and conditions found on the AllClear ID website. AllClear Secure is not an insurance policy, and AllClear ID will not make payments or reimbursements to you for any financial loss, liabilities or expenses you incur.

Coverage Period

You are automatically protected for 12 months from the date the breach incident occurred, as communicated in the breach notification letter you received from Company (the “Coverage Period”). Fraud Events that occurred prior to your Coverage Period are not covered by AllClear Secure services.

Eligibility Requirements

To be eligible for Services under AllClear Secure coverage, you must fully comply, without limitations, with your obligations under the terms herein, you must be a citizen or legal resident, eighteen (18) years of age or older, reside in the United States, and have a valid U.S. Social Security number. Minors under eighteen (18) years of age may be eligible, but must be sponsored by a parent or guardian. The Services cover only you and your personal financial and medical accounts that are directly associated with your valid U.S. Social Security number, including but not limited to credit card, bank, or other financial accounts and/or medical accounts.

How to File a Claim

If you become a victim of fraud covered by the AllClear Secure services, you must:

- Notify AllClear ID by calling 1.855.434.8075 to report the fraud prior to expiration of your Coverage Period;
- Provide proof of eligibility for AllClear Secure by providing the redemption code on the notification letter you received from the sponsor Company;
- Fully cooperate and be truthful with AllClear ID about the Event and agree to execute any documents AllClear ID may reasonably require;
- Fully cooperate with AllClear ID in any remediation process, including, but not limited to, providing AllClear ID with copies of all available investigation files or reports from any institution, including, but not limited to, credit institutions or law enforcement agencies, relating to the alleged theft.

Coverage under AllClear Secure Does Not Apply to the Following:

Any expense, damage or loss:

- Due to



- Any transactions on your financial accounts made by authorized users, even if acting without your knowledge
- Any act of theft, deceit, collusion, dishonesty or criminal act by you or any person acting in concert with you, or by any of your authorized representatives, whether acting alone or in collusion with you or others (collectively, your “Misrepresentation”)
- Incurred by you from an Event that did not occur during your coverage period;
- In connection with an Event that you fail to report to AllClear ID prior to the expiration of your AllClear Secure coverage period.

Other Exclusions:

- AllClear ID will not pay or be obligated for any costs or expenses other than as described herein, including without limitation fees of any service providers not retained by AllClear ID; AllClear ID reserves the right to investigate any asserted claim to determine its validity;
- AllClear ID is not an insurance company, and AllClear Secure is not an insurance policy; AllClear ID will not make payments or reimbursements to you for any loss or liability you may incur;
- AllClear ID is not a credit repair organization, is not a credit counseling service, and does not promise to help you improve your credit history or rating beyond resolving incidents of fraud; and
- You are expected to protect your personal information in a reasonable way at all times. Accordingly, you will not recklessly disclose or publish your Social Security number or any other personal information to those who would reasonably be expected to improperly use or disclose that Personal Information, such as, by way of example, in response to “phishing” scams, unsolicited emails, or pop-up messages seeking disclosure of personal information.

Opt-out Policy

If for any reason you wish to have your information removed from the eligibility database for AllClear Secure, please contact AllClear ID:

<p><u>E-mail</u> support@allclearid.com</p>	<p><u>Mail</u> AllClear ID, Inc. 823 Congress Avenue Suite 300 Austin, Texas 78701</p>	<p><u>Phone</u> 1.855.434.8077</p>
--	---	---

Términos de uso para AllClear Secure

Si usted es una víctima de un fraude utilizando su información personal sin autorización, AllClear ID le ayudará recuperar sus pérdidas financieras y restaurar su identidad. Los beneficios incluyen:

- 12 meses automático de cobertura;
- Sin costo para usted – nunca. AllClear Secure está cubierto por la empresa participante.

Servicios prestados

Si usted sospecha de un robo de identidad, póngase en contacto con AllClear ID para presentar su reclamo. AllClear ID le proporcionará los servicios apropiados y necesarios de remediación ("servicios") para ayudar a restaurar asuntos comprometidos y su identidad al estado anterior al incidente del fraude. Los servicios están determinados a la discreción AllClear y están sujetos a los términos y condiciones que se encuentran en su sitio de Internet. AllClear ID Secure no es una póliza de seguros y no se responsabilizará de hacer pagos o reembolsos a usted por pérdidas financieras, pasivos o gastos que usted incurra.

Período de cobertura

Usted está automáticamente protegido por 12 meses desde la fecha en que ocurrió el incidente de infracción, como se comunicó en la carta de notificación que recibió de la empresa (el "periodo de cobertura"). Eventos de fraude ocurridos antes de su período de cobertura no están cubiertos por AllClear Secure Services.

Requisitos de elegibilidad

Para ser elegible para servicios bajo la cobertura de AllClear Secure, usted debe cumplir plenamente, sin limitaciones, con sus obligaciones bajo el presente documento, usted debe ser un ciudadano o residente legal, dieciocho 18 años de edad o más, residir en los Estados Unidos y tener un número válido de Seguro Social. Menores de dieciocho 18 años de edad pueden ser elegibles, pero deben ser patrocinados por un padre o tutor. Los servicios cubren únicamente a usted y sus cuentas personales financieras y médicas que están directamente asociados con su número válido del Seguro Social, incluyendo pero no limitado a tarjeta de crédito, cuentas bancarias u otras cuentas financieras y/o médicas.

Cómo presentar una reclamación

Si se convierte en una víctima de un fraude cubierto por los servicios de AllClear Secure, usted deberá:

- Notificar a AllClear ID llamando al 1.855.434.8075 para reportar el fraude antes de la expiración de su periodo de cobertura.
- Proporcionar prueba de elegibilidad para AllClear Secure suministrando el código de reembolso de la carta de notificación que recibió de la compañía patrocinadora
- Cooperar completamente y ser honesto con AllClear ID sobre el evento y acordar ejecutar la ejecución de documentos que AllClear ID pueda razonablemente necesitar
- Cooperar completamente con AllClear ID en cualquier proceso de reembolso, incluyendo pero no limitado a, proporcionar a AllClear ID con copias de todos los archivos de la investigación



disponibles o informes de cualquier institución, incluyendo, pero sin limitarse a, instituciones de crédito o agencias del orden público, relacionadas con el supuesto robo.

Cobertura bajo AllClear Secure no aplica a los siguientes:

Gastos, daños y pérdidas:

- Debido a
 - o Todas las transacciones en sus cuentas financieras hechas por usuarios autorizados, aunque estos actúen sin su conocimiento
 - o Cualquier acto de robo, engaño, colusión, deshonestidad o acto criminal cometido por usted o cualquier persona actuando en conjunto con usted, o por cualquiera de sus representantes autorizados, ya sea actuando solos o en conjunto con usted o con otros (colectivamente, su "Misrepresentación")
- Incurridos por usted en un evento que no ocurrió durante el período de cobertura;
- En relación con un evento que usted no informó a AllClear ID antes del vencimiento de su período de cobertura de AllClear Secure.

Otras exclusiones:

- AllClear ID no pagará o estará obligado por cualquier otro costo o gasto otro que no se describe en este documento, incluyendo, sin limitación, honorarios de cualquier proveedor de servicios no contratados por AllClear ID; AllClear ID se reserva el derecho de investigar cualquier reclamación para determinar su validez;
- AllClear ID no es una compañía de seguros y AllClear Secure no es una póliza de seguro; AllClear ID no hará pagos o reembolsos a usted por cualquier pérdida o responsabilidad que usted pueda incurrir;
- AllClear ID no es una organización de reparación de crédito, no es un servicio de asesoramiento de crédito y no promete a ayudarle a mejorar su historial de crédito o calificación más allá de la resolución de incidentes de fraude; y
- Se espera que usted pueda proteger su información personal de una manera razonable en todo momento. En consecuencia, no divulgará o publicará imprudente su número de Seguro Social o cualquier otro tipo de información personal a aquellos de quien razonablemente puede esperarse el uso incorrecto o la divulgación de información personal, como, por ejemplo, en respuesta a las estafas "phishing", los correos electrónicos no deseados, o mensajes emergentes que buscan la revelación de información personal.

Opción de Exclusión Voluntaria

- Si por alguna razón usted desea remover su información de la base de datos de elegibilidad para AllClear Secure, por favor contacte AllClear ID:

<u>Correo Electrónico</u> suport@allclearid.com	<u>Dirección Postal:</u> AllClear ID, Inc. 823 Congress Avenue Suite 300 Austin, Texas 78701	<u>Teléfono</u> 1.822.434.8077
--	---	--