



On behalf of Los Angeles County Department of Health Services (DHS) and Department of Public Health (DPH)  
C/O ID Experts  
PO Box 6336  
Portland, OR 97228-6336

<<mail id>>  
<<Name1>>  
<<Name2>>  
<<Address1>>  
<<Address2>>  
<<City>><<State>><<Zip>>  
<<Foreign Country>>

April 4, 2014

Dear [Name],

We are writing to provide you an important communication regarding your personal and health information which may have been compromised. We take patient privacy very seriously, and it is important to us that you are made fully aware of a recent event.

We provide patient billing and other services for Los Angeles County. This letter is being sent to you as part of Los Angeles County's and Sutherland Healthcare Solutions' (SHS) commitment to protecting patient privacy.

### **Brief Description of the Incident**

On February 5, 2014, SHS' Southern California office was broken into and eight computers were stolen. The Torrance Police Department was immediately informed of this incident. The Los Angeles County District Attorney is the lead investigator where this criminal case is ongoing. After analyzing the information contained on the stolen computers, we identified a group of impacted individuals and on February 25, 2014, we provided that information to Los Angeles County. Since then, we have continued our analysis to determine if other individuals were affected. On March 27, 2014, we provided Los Angeles County with updated information. We have now confirmed that your personal information was also included on the computer equipment that was stolen on February 5, 2014.

### **What Information Was Involved**

The computers contained personal information including your first and last name, Social Security number, and billing information. In addition, the stolen computers may have included your date of birth, address, diagnoses and other medical information.

### **Actions We Are Taking In Response To This Incident**

We take this incident very seriously and are taking the necessary precautions to protect all patient related information from theft or criminal activity. SHS and Los Angeles County are actively working with law enforcement. Los Angeles County will be notifying the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights. In addition, we are reviewing our policies and procedures and have provided additional training to our workforce. Los Angeles County is also working with us to review our information privacy and security program and determine whether enhancements should be made.

### **Steps You Can Take To Protect Yourself**

Because of the type of personal information involved, we encourage you to take steps to protect yourself from identity theft. We are offering credit monitoring services through ID Experts® to provide you with FraudStop™ Healthcare Edition. ID Experts fully managed recovery services will include: 12 months of credit monitoring, a



En nombre del Departamento de Servicios de Salud (DHS)  
y del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Angeles  
C/O ID Experts  
PO Box 6336  
Portland, OR 97228-6336

<<mail id>>  
<<Name1>>  
<<Name2>>  
<<Address1>>  
<<Address2>>  
<<City>><<State>><<Zip>>  
<<Foreign Country>>

Estimado/a [Name],

Nos dirigimos a usted para proporcionarle un importante informe sobre sus datos personales y de salud que pueden haber estado vulnerados. Tomamos la privacidad de los pacientes con suma seriedad y es importante para nosotros que usted tenga pleno conocimiento de un evento reciente.

Prestamos servicios de facturación y otros servicios al condado de Los Ángeles. La presente carta se le envía como parte del compromiso del condado de Los Ángeles y de Sutherland Healthcare Solutions' (SHS) con la protección de la privacidad del paciente.

### **Breve descripción del incidente**

El 5 de febrero de 2014, alguien irrumpió en la sucursal de SHS en Southern California y robó ocho computadoras. Este incidente se informó inmediatamente al Departamento de Policía de Torrance. El Procurador de Distrito del condado de Los Ángeles es el principal investigador donde se sigue esta causa penal. Después de analizar la información que se encontraba en las computadoras robadas, identificamos a un grupo de personas impactadas y el 25 de febrero de 2014 le entregamos esa información al condado de Los Ángeles. Desde entonces, hemos continuado con nuestro análisis para determinar si esto también afectó a otras personas. El 27 de marzo de 2014, le entregamos información actualizada al condado de Los Ángeles. Ahora hemos confirmado que su información personal también estaba en los equipos informáticos robados el 5 de febrero de 2014.

### **El tipo de datos involucrados**

Las computadoras contenían información personal, incluidos su nombre y apellido, número de seguro social y datos de facturaciones. Además, es posible que en las computadoras robadas estuvieran su fecha de nacimiento, dirección, diagnósticos y demás informaciones médicas.

### **Medidas que estamos adoptando en respuesta a este incidente**

Nos tomamos este incidente muy seriamente y estamos tomando las precauciones necesarias para proteger toda la información relacionada con el paciente contra el robo o actividades criminales. Junto al Condado de Los Angeles estamos cooperando activamente con las autoridades del orden público. El Condado de Los Angeles mantendrá informada a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Además, estamos revisando nuestras políticas y procedimientos y hemos proporcionado capacitación adicional a nuestro personal. El Condado de Los Angeles también está trabajando con nosotros para revisar nuestro programa de seguridad y privacidad de la información, así como para determinar si es necesario realizar mejoras.

\$20,000 insurance reimbursement policy, Healthcare Identity Protection Toolkit™, exclusive educational materials and access to fraud resolution representatives. With this protection, ID Experts will help you resolve issues if your identity is compromised. We encourage you to contact ID Experts with any questions and to enroll in the free services by calling 1-877-868-9284 or going to [www.myidcare.com/securityandprotection](http://www.myidcare.com/securityandprotection). ID Experts is available Monday through Friday from 6 am - 6 pm Pacific Time. Please note the deadline to enroll is July 7, 2014.

We encourage you to take full advantage of this service offering. Representatives from ID Experts are aware of the incident and can answer questions or concerns you may have regarding protection of your personal information. If additional updates are provided, that information will be posted at [www.myidcare.com/securityandprotection](http://www.myidcare.com/securityandprotection).

You will find detailed instructions for enrollment on the enclosed Recommended Steps document. Also, you will need to reference the following access code when calling or enrolling on the website, so please do not discard this letter.

**Your Access Code: [ID Experts will insert]**

In addition, you may also contact one of the following credit bureaus:

Experian PO Box 9532 Allen, TX 75013 (888) 397-3742 <a href="http://www.experian.com">www.experian.com</a>	TransUnion Fraud Victim Assistance Division PO Box 6790 Fullerton, CA 92834-6790 (800) 680-7289 <a href="http://www.transunion.com">www.transunion.com</a>	Equifax PO 740241 Atlanta, GA 30374-0241 (800) 525-6285 <a href="http://www.equifax.com">www.equifax.com</a>
--	---	--

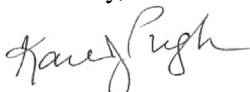
Federal law allows consumers one free credit report each year from each of the three (3) national credit bureaus: Equifax, Experian, and TransUnion. You have the option of requesting all three (3) reports at the same time or requesting them individually, at different times throughout the year.

**Questions or Additional Information**

DHS and DPH will post additional information. The information can be found under “Patient Resources” on the DHS’ website, <http://dhs.lacounty.gov>, and DPH’s website, <http://publichealth.lacounty.gov/>.

We sincerely regret any inconvenience or concern that this matter may have caused you. Thank you for your patience and understanding while we work together to protect you and your information.

Sincerely,



Karen J. Pugh

Vice President and Head of Healthcare Compliance

(Enclosure)

**Medidas que puede tomar para protegerse**

Debido al tipo de información personal en cuestión, lo alentamos a adoptar medidas para protegerse contra el robo de identidad. Estamos ofreciendo servicios de control de crédito a través de ID Experts para proporcionarle FraudStop™ Healthcare Edition (Solución antifraude en asuntos de atención de salud). Los servicios de recuperación completamente gestionados de ID Experts incluirán: 12 meses de control de créditos, una póliza de seguros de reembolso de 20.000 dólares, Healthcare Identity Protection Toolkit™ (Conjunto de herramientas de protección de identidad en asuntos de atención de salud), materiales educativos exclusivos y acceso a representantes para la resolución de fraude. Con esta protección, ID Experts lo ayudará a solucionar problemas si se compromete su identidad. Lo alentamos a comunicarse con ID Experts si tuviera cualquier pregunta y para inscribirse a los servicios gratuitos llamando al 1-877-868-9284 o dirigiéndose al sitio Web [www.myidcare.com/securityandprotection](http://www.myidcare.com/securityandprotection). ID Experts está disponible de lunes a viernes de 6 a. m. a 6 p. m. hora del Pacífico. Tome nota de la fecha límite de inscripción: 7 de julio de 2014.

Lo alentamos a que aproveche plenamente esta oferta de servicios. Los representantes de ID Experts están enterados del incidente y pueden responder cualquier pregunta que usted pudiera tener en cuanto a la protección de su información personal. Si se brindan actualizaciones adicionales, esa información estará disponible en [www.myidcare.com/securityandprotection](http://www.myidcare.com/securityandprotection).

En el documento adjunto “Medidas recomendadas” encontrará instrucciones detalladas relativas a la inscripción. También, usted deberá indicar el código de acceso siguiente cuando llame o se inscriba en el sitio Web, por lo cual debe conservar esta carta.

**Su código de acceso: [ID Experts will insert]**

Además, también puede comunicarse con una de las siguientes oficinas de crédito:

<p>Experian PO Box 9532 Allen, TX 75013 (888) 397-3742 <a href="http://www.experian.com">www.experian.com</a></p>	<p>TransUnion Fraud Victim Assistance Division (Departamento de asistencia a las víctimas de fraude) PO Box 6790 Fullerton, CA 92834-6790 (800) 680-7289 <a href="http://www.transunion.com">www.transunion.com</a></p>	<p>Equifax PO 740241 Atlanta, GA 30374-0241 (800) 525-6285 <a href="http://www.equifax.com">www.equifax.com</a></p>
---	---	---

La legislación federal permite que los consumidores obtengan un informe crediticio gratuito por año de cada una de las tres (3) oficinas de crédito nacionales: Equifax, Experian y TransUnion. Tiene la opción de solicitar los tres (3) informes al mismo tiempo o de pedirlos por separado en distintos momentos a lo largo del año.

**Preguntas o información adicional**

DHS y DPH brindarán información adicional. Se puede encontrar esta información bajo “Patient Resources” (Recursos para los pacientes) en el sitio Web de DHS, <http://dhs.lacounty.gov>, y en el sitio Web de DPH, <http://publichealth.lacounty.gov/>.

Lamentamos sinceramente los inconvenientes o problemas que este asunto pueda haberle causado. Gracias por su paciencia y comprensión mientras trabajamos juntos para protegerlo a usted y su información.

Atentamente,



Karen J. Pugh

Vice-Presidente y Directora de Conformidad de la Atención de Salud

(Documento adjunto)

## Recommended Steps to help Protect your Information

**Please Note: Minors, under the age of 18, should not have a credit history established and are under the age to secure credit. Therefore credit monitoring may not be applicable at this time. All other services provided in the membership will apply. No one is allowed to place a fraud alert on your credit report except you, please follow the instructions below to place the alert.**

**1. Website.** Go to [www.myidcare.com/securityandprotection](http://www.myidcare.com/securityandprotection) and follow the instructions for enrollment. Once you have completed your enrollment, you will receive a welcome letter by email (or by mail if you do not provide an email address when you sign up). The welcome letter will direct you to the exclusive ID Experts' Member Website where you will find other valuable educational information.

**2. Activate the credit monitoring** provided as part of your membership with ID Experts, which is paid for by SHS. Credit monitoring is included in the membership, but you must personally activate it for it to be effective. Note: You must have established credit and access to a computer and the internet to use this service. If you need assistance, ID Experts will assist you.

**3. Telephone.** Contact ID Experts at 1-877-868-9284 to gain additional information about this event and speak with knowledgeable representatives about the appropriate steps to take to protect your credit identity.

**4. Review your credit reports.** We recommend that you remain vigilant by reviewing account statements and monitoring credit reports. Under federal law, you also are entitled every 12 months to one free copy of your credit report from each of the three major credit reporting companies. To obtain a free annual credit report, go to [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) or call 1-877-322-8228. You may wish to stagger your requests so that you receive a free report by one of the three credit bureaus every four months.

If you discover any suspicious items and have enrolled with ID Experts, notify them immediately by calling or by visiting their Member website and filing a theft report.

If you file a theft report with ID Experts, you will be contacted by a member of the Recovery Department who will help you determine the cause of the suspicious items. In the unlikely event that you fall victim to identity theft as a consequence of this incident, you will be assigned an ID Experts Recovery Advocate who will work on your behalf to identify, stop and reverse the damage quickly.

You should also know that you have the right to file a police report if you ever experience identity fraud. Please note that in order to file a crime report or incident report with law enforcement for identity theft, you will likely need to provide some kind of proof that you have been a victim. A police report is often required to dispute fraudulent items. You can report suspected incidents of identity theft to local law enforcement or to the Attorney General.

**5. Place Fraud Alerts** with the three credit bureaus. You can place a fraud alert at one of the three major credit bureaus by phone and also via Experian's or Equifax's website. A fraud alert tells creditors to follow certain procedures, including contacting you, before they open any new accounts or change your existing accounts. For that reason, placing a fraud alert can protect you, but also may delay you when you seek to obtain credit. The contact information for all three bureaus is provided on the front page of your letter.

It is again necessary to contact only ONE of these bureaus and use only ONE of these methods. As soon as one of the three bureaus confirms your fraud alert, the others are notified to place alerts on their records as well. You will receive confirmation letters in the mail and will then be able to order all three credit reports, free of charge, for your review.

**6. Security Freeze.** By placing a security freeze, someone who fraudulently acquires your personal identifying information will not be able to use that information to open new accounts or borrow money in your name. You will need to contact the three national credit reporting bureaus listed above in writing to place the freeze. Keep in mind that when you place the freeze, you will not be able to borrow money, obtain instant credit, or get a new credit card until you temporarily lift or permanently remove the freeze. The cost of placing the freeze varies by the state you live in and for each credit reporting agency. However, if you are a victim of identity theft and have filed a report with your local law enforcement agency or submitted an ID Theft Complaint Form with the Federal Trade Commission, there may be no charge to place the freeze.

**7. You can obtain additional information** about the steps you can take to avoid identity theft from the following. The Federal Trade Commission also encourages those who discover that their information has been misused to file a complaint with them.

## Medidas recomendadas para ayudar a proteger su información

**Nota: Los menores de 18 años no deberían tener un historial de crédito y no cuentan con la edad mínima para obtener crédito. Por consiguiente, el control de crédito no será aplicable en este momento. Se aplicará el resto de los servicios previstos en la membresía. Solo usted está autorizado a presentar una alerta de fraude en su informe crediticio. Sírvase seguir las instrucciones a continuación para presentar la alerta.**

**1. Sitio Web.** Diríjase a [www.myidcare.com/securityandprotection](http://www.myidcare.com/securityandprotection) y siga las instrucciones de inscripción. Una vez que haya completado su inscripción recibirá una carta de bienvenida por correo electrónico (o por correo postal si usted no provee una dirección de correo electrónico al inscribirse). La carta de bienvenida lo dirigirá al sitio Web exclusivo de ID Experts donde encontrará más información educativa útil.

**2. Active el control de crédito** que se ofrece como parte de su membresía de ID Experts, que abona SHS. El control de crédito está incluido en la membresía pero usted debe activarlo personalmente para que entre en vigencia. Nota: Debe tener crédito establecido y el acceso a una computadora y a Internet para usar este servicio. Si necesita asistencia, ID Experts lo ayudará.

**3. Teléfono.** Contáctese con ID Experts al 1-877-868-9284 para obtener más información sobre esta situación y hablar con representantes capacitados sobre las medidas adecuadas para proteger su identidad crediticia.

**4. Revise sus informes crediticios.** Le recomendamos que se mantenga alerta al revisar sus estados de cuenta y controlar sus informes crediticios. Conforme a la legislación federal, usted también tiene derecho a recibir una copia gratuita de su informe crediticio cada 12 meses de cada una de las tres principales empresas de informes crediticios. Para recibir un informe crediticio anual gratuito, visite [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) o llame al 1-877-322-8228. Quizá sea conveniente que reparta en el tiempo las solicitudes para recibir un informe gratuito de uno de los tres organismos de crédito cada cuatro meses.

Si descubre algún dato sospechoso y se ha inscrito en ID Experts, notifíquese a ellos de inmediato llamándolos o visitando su sitio web para Socios y presentando una denuncia de robo.

Si presenta una denuncia de robo ante ID Experts, un miembro del Departamento de Recuperación se contactará con usted y lo ayudará a determinar la causa de los datos sospechosos. En el caso improbable de que fuera víctima de un robo de identidad como consecuencia de este incidente, se le asignará un Asesor de Recuperación de ID Experts que trabajará en su nombre para identificar, detener y revertir el daño rápidamente.

También debe saber que tiene derecho a presentar una denuncia policial si en alguna ocasión es víctima de un robo de identidad. Observe que para presentar una denuncia de delito o de incidente ante las autoridades del orden público por robo de identidad necesitará presentar probablemente algún tipo de prueba de que ha sido víctima de ello. Para impugnar datos fraudulentos, a menudo se exige un informe policial. Puede denunciar incidentes sospechados de robo de identidad a una autoridad local del orden público o al Fiscal General.

**5. Presente alertas de fraude** en los tres organismos de crédito. Puede presentar una alerta de fraude por teléfono en uno de los tres principales organismos de crédito y también a través del sitio Web de Experian o Equifax. Las alertas de fraude les indican a los acreedores que deben seguir ciertos procedimientos, como contactarse con usted, antes de abrir nuevas cuentas o modificar sus cuentas actuales. Por ese motivo, la presentación de una alerta de fraude puede protegerlo, pero también puede demorarlo cuando intente conseguir crédito. La información de contacto de los tres organismos de crédito está indicada en la primera página de su carta.

Nuevamente le precisamos que debe contactarse sólo con UNO de estos organismos y usar sólo UNO de estos métodos. Tan pronto como uno de los tres organismos confirme la alerta de robo, se les notificará a los demás para que publiquen también alertas en sus registros. Usted recibirá cartas de confirmación por correo postal y luego podrá solicitar los tres informes crediticios sin cargo para analizarlos.

**6. Bloqueo de seguridad.** Al realizar usted un bloqueo de seguridad, quien adquirió su información de identificación personal de manera fraudulenta no podrá usar esa información para abrir nuevas cuentas ni obtener préstamos en su nombre. Deberá usted contactarse por escrito con los tres organismos de informe crediticio nacionales mencionados anteriormente para realizar el bloqueo. Recuerde que cuando realice un bloqueo no podrá conseguir préstamos de dinero, obtener crédito instantáneo ni recibir nuevas tarjetas de crédito hasta que levante el bloqueo de manera temporal o lo anule definitivamente. El costo para realizar el bloqueo varía según el estado de residencia y el organismo de informe de crédito. No obstante, si usted es víctima de un robo de identidad y ha presentado una denuncia ante la autoridad local del orden público o presentó un Formulario de Denuncia de Robo de Identidad ante la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission), el bloqueo podría no tener costo alguno.

**7. Puede conseguir mayor información** sobre las medidas que puede tomar para evitar el robo de identidad a través de los números y direcciones que se indican a continuación. La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission) también alienta a quienes descubren que su información fue usada indebidamente a que le presenten la denuncia correspondiente.

**For California Residents:**

Visit the California Office of Privacy Protection ([www.privacy.ca.gov](http://www.privacy.ca.gov)) for additional information on protection against identity theft

**For North Carolina Residents:**

Office of the Attorney General of North Carolina  
9001 Mail Service Center  
Raleigh, NC 27699-9001  
[www.ncdoj.com/](http://www.ncdoj.com/)  
Telephone: 1-919-716-6400

**For Maryland Residents:**

Office of the Attorney General of Maryland  
Consumer Protection Division  
200 St. Paul Place  
Baltimore, MD 21202  
[www.oag.state.md.us/Consumer](http://www.oag.state.md.us/Consumer)  
Telephone: 1-888-743-0023

**For all other US Residents:**

Identity Theft Clearinghouse  
Federal Trade Commission  
600 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20580  
[www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft)  
1-877-IDTHEFT (438-4338)  
TDD: 1-202-326-2502

**Para residentes de California:**

Visite la Oficina de Protección de la Privacidad de California ([www.privacy.ca.gov](http://www.privacy.ca.gov)) para obtener mayor información sobre la protección contra el robo de identidad

**Para residentes de Carolina del Norte:**

(Oficina del Fiscal General de Carolina del Norte)  
Office of the Attorney General of North Carolina  
9001 Mail Service Center  
Raleigh, NC 27699-9001  
[www.ncdoj.com/](http://www.ncdoj.com/)  
Teléfono: 1-919-716-6400

**Para los residentes de Maryland:**

(Oficina del Fiscal General de Maryland, Departamento de Protección del Consumidor)  
Office of the Attorney General of Maryland  
Consumer Protection Division  
200 St. Paul Place  
Baltimore, MD 21202  
[www.oag.state.md.us/Consumer](http://www.oag.state.md.us/Consumer)  
Teléfono: 1-888-743-0023

**Para todos los demás residentes de EE. UU.:**

(Centro de intercambio de información sobre robos de identidad, Comisión Federal de Comercio)  
Identity Theft Clearinghouse  
Federal Trade Commission  
600 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20580  
[www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft)  
1-877-IDTHEFT (438-4338)  
TDD (Número de telecomunicación para personas con dificultades auditivas): 1-202-326-2502