

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Qué fue lo que sucedió?

El 11 de diciembre de 2009, dos computadoras *laptop* de la empresa fueron robadas de uno de sus edificios corporativos en Gainesville, Florida. Enseguida notificamos a las autoridades y comenzó una investigación. Notificamos a algunos de nuestros afiliados, tanto actuales como anteriores, que a causa del robo posiblemente se habría afectado la seguridad de la información referente a ellos, como nombre, dirección, fecha de nacimiento, número del Seguro Social y datos sobre su salud. No tenemos evidencia alguna de que la información haya sido usada indebidamente como resultado de este robo. A medida que nuestra investigación ha avanzado, sabemos que también se podría haber afectado la seguridad de los datos personales de más personas, a las cuales estamos notificándoles por correo.

2. ¿Qué tipo de información había en las computadoras *laptop*? ¿Puede alguien usar esa información para cometer un robo de identidad?

En la información contenida en las computadoras *laptop* estaba incluido lo siguiente: nombres, datos para contacto (como dirección, números telefónicos y de fax y dirección de correo postal), números de Seguro Social, fechas de nacimiento, números de identificación de los afiliados, números de identificación del Medicaid y del Medicare y datos referentes a su salud (como diagnósticos, procedimientos y recetas de médicos, ingresos hospitalarios y números de expedientes médicos). No toda la información sobre cada persona afectada estaba en las computadoras *laptop*. AvMed no tiene pruebas de que la información ha sido usada de forma indebida a causa de ese incidente y cree que hay muy poco riesgo de que se haya cometido un robo de identidades.

3. ¿Las cartas de notificación fueron enviadas al mismo tiempo?

Basados en nuestra investigación inicial, notificamos a algunos de nuestros afiliados, tanto actuales como anteriores, en febrero del 2010. A medida que nuestra investigación ha avanzado, sabemos que la seguridad de los datos personales de otras personas también se podría haber afectado. Con el asesoramiento de expertos forenses contratados, detectamos cuáles eran las otras personas afectadas y las estamos notificando por correo.

4. Yo soy un afiliado de AvMed pero no recibí ninguna carta. ¿Mi información personal resultó afectada?

En las computadoras *laptop* robadas no había información sobre todos los afiliados de AvMed, y creemos que esta situación afecta a un grupo específico de personas. Estamos notificando por correo postal a las personas que podrían estar afectadas por ese incidente. Si usted cree que podría estar afectado o si desea hacer alguna pregunta al respecto, puede llamar al **877-441-3004** de lunes a sábado entre 10:00 a.m. y 8:00 p.m., hora del Este, para más información. Los usuarios del sistema TTY deben llamar al **877-442-8633**.

5. ¿Por qué recibí dos cartas?

Nos estamos esforzando por eliminar cualquier duplicación de avisos como resultado del avance de nuestro análisis del caso, y hemos establecido un procedimiento minucioso para evitar esas duplicaciones. Aunque nuestra intención no es enviar más de una carta a cada persona afectada, es posible que esas personas reciban más avisos.

6. ¿Por qué está demorando tanto el proceso de las notificaciones?

AvMed lamenta cualquier inconveniente causado por la demora en las notificaciones a ciertas personas. AvMed contrató los servicios de expertos forenses para que ayuden a detectar a otras personas cuyos datos pudieran estar afectados y para determinar que todas las personas afectadas han sido detectadas. Ha tomado una cantidad significativa de tiempo recuperar, clasificar y analizar datos, además de relacionar esos datos con la información para contactar a las personas en cuestión.

7. ¿Qué está haciendo AvMed para ayudar a las personas afectadas?

AvMed ha acordado con Debix Identity Protection Network proporcionar dos años de protección de identidad sin costo a las personas que reciban la carta de notificación. Esas personas tienen que usar el código de activación indicado en la carta para inscribirse antes del **15 de octubre del 2010**, ya sea en el sitio Web www.debix.com/AvMed, o por medio de una llamada telefónica al **877-441-3004** de lunes a sábado entre 10:00 a.m. y 8:00 p.m., hora del Este. Los usuarios del sistema TTY deben llamar al **877-442-8633**.

8. ¿Qué sucede si tengo dificultad para inscribirme en la Internet para el servicio de protección de identidad?

Puede recibir ayuda para inscribirse si llama a nuestra línea directa y gratuita, **877-441-3004**, de lunes a sábado entre 10:00 a.m. y 8:00 p.m., hora del Este.

9. ¿Qué sucede si se trata de la información sobre mi hijo?

AvMed está notificando por correo tanto a las personas afectadas como a sus dependientes. Cada persona afectada recibirá una carta. En la carta se informa a los afectados cuáles son los pasos a seguir para protegerse, incluso cómo inscribirse para recibir los servicios de protección de identidad. Si la persona que recibe una carta es menor de dieciocho años de edad, AvMed ha acordado con Debix ChildScan proporcionarles dos años de protección de identidad. La fecha límite de inscripción para ese servicio es el **15 de octubre del 2010**. Usted tiene que usar el código de activación indicado en la carta para inscribir a su hijo en el sitio Web www.debix.com/AvMed, o puede llamar al **877-441-3004** de lunes a sábado entre 10:00 a.m. y 8:00 p.m., hora del Este, para más información.

10. Me enteré de que algunos de mis compañeros de trabajo podrían estar entre los afectados por el robo de las computadoras *laptop* en AvMed. ¿Cómo sé si mis datos personales también estaban en esas computadoras?

Las personas afectadas están siendo notificadas por correo postal, incluso con los pasos que deben tomar para protegerse. Si usted cree que puede ser uno de esos afectados, o para preguntas al respecto, puede llamar al **877-441-3004** de lunes a sábado entre 10:00 a.m. y 8:00 p.m., hora del Este, para más información. Los usuarios del sistema TTY deben llamar al **877-442-8633**.