

23216



September 21, 2021

Dear,

I am writing to inform you of a privacy incident that took place when a nurse at WestMass Eldercare, Inc. (WMEC) provided unauthorized access to other individuals to your personal information. This letter provides information about the outcome of our investigation into this incident and steps you can take if you are concerned about the potential misuse of your personal information.

Our Investigation and Response

On February 1, 2021, WMEC was made aware of the incident through MassHealth, Office of Long Term Services and Supports and a U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights complaint. The complaint alleged the nurse shared her log-in credentials with other individuals for the purpose of completing clinical evaluations beginning in April 2020. The sharing of credentials was not authorized.

Our investigation found that there is sufficient evidence to indicate that she may have shared her credentials and as a result your name, date of birth, address, Social Security number, emergency contact information, and listed diagnoses and clinical information could have been accessed by an unauthorized individual. We are notifying you in an abundance of caution as WMEC has no evidence that your information was used in an unauthorized way. On April 3, 2020, WMEC revoked the nurse's credentials. This action was taken independent of this investigation as the nurse ended employment with WMEC. Please note that WMEC was required by law to delay sending this notice as a result of a law enforcement referral.

Notwithstanding the forgoing, WMEC conducted an investigation which included reviewing the nurse's emails, reviewing with our IT partner that she did not have access to WMEC's own Personal Care Management database, and confirming that the nurse had no access to WMEC's computer network other than her personal folder which was necessary to complete her evaluations. WMEC further confirmed that all documents and computer hardware were returned to WMEC upon separation from employment.

As a result of the investigation, and in its continued effort to install further safeguards for the personal information of its clients, WMEC has taken a number of steps to prevent any potential harm both as a result of this incident and in the future, including working with its IT vendor to further limit access of personal information including removal of all references to Social Security numbers from its forms unless otherwise relevant, effective as of February 23, 2021; and has renewed its commitment to ensuring that all staff are educated on and acknowledge acceptance of the organization's obligations and commitments to confidentiality of its clients upon hire and annually thereafter.

What You Can Do

Our investigation has given us no reason to believe that your information has been further used in an impermissible manner. Nevertheless, there are some things you can do if you are concerned about the potential misuse of your personal information.

You may contact one or more of the three major consumer reporting agencies to take the following steps:

- Notify them of the loss of your personal information and request an initial fraud alert to be placed on your credit for 90 days.
- Order a credit report and review it for any signs of fraud on any accounts. For example, look for inquiries listed on the credit report from businesses that accessed your credit without your request.
- Request a security freeze which will restrict the opening of new accounts using your information. *There is no charge to request a security freeze.* Please note that requesting a security freeze on your credit may delay, interfere with or prevent timely approval of any requests made by you for new loans, credits, employment, housing or other services.

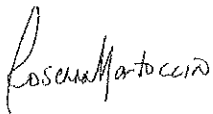
Additional information concerning contact information for consumer reporting agencies and instructions on how to request a security freeze are enclosed with this letter.

Because the unauthorized person could have accessed your personal information, we would like to offer you 24 months of credit monitoring. This is to lower any risk of identity theft. [In order to access this credit monitoring service please contact Equifax at www.equifax.com/activate and enter Code #xxx. This service is provided free of charge for 24 months.]

Under Massachusetts law, you have the right to obtain any police report filed in regard to this incident. If you believe that you are the victim of identity theft, you also have the right to file a police report and obtain a copy of it.

We are sorry that this incident has occurred. WMEC takes the confidentiality of your personal information very seriously, and we regret any inconvenience or concern this incident has caused you. If you have any questions, please contact WMEC at 413-538-9020 x349 or kmurray@wmeldercare.org

Sincerely,



Roseann Martoccia
Executive Director



21 de septiembre de 2021

Estimado/a,

Le escribo para informarle de un incidente de privacidad que ocurrió cuando una enfermera de WestMass Eldercare, Inc. (WMEC) proporcionó acceso no autorizado a su información personal a otras personas. Esta carta contiene información sobre el resultado de nuestra investigación sobre este incidente y las medidas que puede tomar si le preocupa el posible uso indebido de su información personal.

Nuestra investigación y la respuesta

El 1 de febrero de 2021, WMEC fue informado del incidente a través de MassHealth, la Oficina de Servicios y Apoyos a Largo Plazo y una queja de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. La queja sostenía que la enfermera compartió sus credenciales de inicio de sesión con otras personas con el fin de completar las evaluaciones clínicas que comenzaron en abril del 2020. El intercambio de credenciales no estaba autorizado.

Nuestra investigación determinó que existen pruebas suficientes que indican que ella podría haber compartido sus credenciales y, por ende, su nombre, fecha de nacimiento, dirección, número de Seguro Social, información de contacto de emergencia y los diagnósticos e información clínica enumerados podrían haber sido vistos por una persona no autorizada. Se lo notificamos por precaución, puesto que WMEC no tiene pruebas de que su información se haya utilizado de forma no autorizada. El 3 de abril de 2020, WMEC anuló las credenciales de la enfermera. Esta acción se tomó independientemente de esta investigación ya que la enfermera terminó su contrato con WMEC. Por favor, tenga en cuenta que WMEC se vio obligado por ley a retrasar el envío de esta notificación como resultado de una remisión de las fuerzas del orden.

A pesar de lo anterior, WMEC llevó a cabo una investigación que incluyó la revisión de los correos electrónicos de la enfermera; comprobación con nuestros socios de servicios informáticos de que no tenía acceso a la propia base de datos de gestión de cuidados personales de WMEC; y la confirmación de que la enfermera no tenía acceso a la red informática de WMEC, salvo a su carpeta personal, que era necesaria para completar sus evaluaciones. Además, WMEC confirmó que todos los documentos y el material informático se devolvieron a WMEC después del cese de empleo.

A raíz de la investigación, y en su continuo esfuerzo por implantar más medidas de seguridad sobre la información personal de sus clientes, WMEC ha tomado una serie de medidas para prevenir cualquier daño potencial tanto como resultado de este incidente como en el futuro. Se incluyen la colaboración con el proveedor de servicios informáticos para limitar aún más el acceso a la información personal, incluida la eliminación de todas las referencias a los números de Seguro Social de sus formularios a menos que sea relevante, a partir del 23 de febrero de 2021; y la actualización del compromiso de garantizar que todo el

personal sea instruido y que reconozca la aceptación de las obligaciones y compromisos de la organización con la confidencialidad de sus clientes al ser contratado y posteriormente cada año.

Qué puede hacer

Nuestra investigación no nos ha dado ningún motivo para creer que su información haya sido utilizada de manera no lícita. No obstante, hay algunas cosas que puede hacer si le preocupa el posible uso indebido de su información personal.

Puede ponerse en contacto con una o varias de las tres principales agencias de información al consumidor para realizar los siguientes pasos:

- Notifique la pérdida de su información personal y solicite que se emita una alerta inicial de fraude en su crédito durante 90 días.
- Solicite un informe de crédito y revíselo para detectar cualquier signo de fraude en alguna cuenta. Por ejemplo, busque consultas que figuren en el informe de crédito de empresas que hayan accedido a su crédito sin que usted lo haya solicitado.
- Solicite un bloqueo de seguridad que restringirá la apertura de nuevas cuentas con sus datos. *La solicitud de congelación por seguridad es gratuita.* Tenga en cuenta que solicitar la congelación por seguridad de su crédito puede retrasar, interferir o impedir la aprobación oportuna de cualquier solicitud que usted haga de nuevos préstamos, créditos, empleo, vivienda u otros servicios.

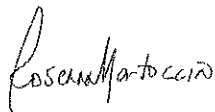
Se adjunta a esta carta información adicional sobre los datos de contacto de las agencias de información al consumidor e instrucciones sobre cómo solicitar la congelación por seguridad.

Dado que la persona no autorizada podría haber accedido a su información personal, nos gustaría ofrecerle 24 meses de supervisión de su crédito. Esto es para disminuir cualquier riesgo de robo de identidad. [Para acceder a este servicio de control de crédito, póngase en contacto con Equifax en el www.equifax.com/activate e introduzca el código # xxx. Este servicio es gratuito durante 24 meses].

Bajo la ley de Massachusetts, usted tiene derecho a obtener cualquier informe policial presentado con respecto a este incidente. Si cree que es víctima de un robo de identidad, también tiene derecho a presentar una denuncia policial y obtener una copia de esta.

Lamentamos que se haya producido este incidente. WMEC se toma muy en serio la confidencialidad de su información personal, y lamentamos cualquier inconveniente o preocupación que esto le haya causado. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con WMEC en el 413-538-9020 x349 o kmurray@wmeldercare.org

Atentamente,



Roseann Martoccia

Directora ejecutiva