

# **Incidente de violación a la privacidad preguntas frecuentes**

---



**TEXAS**  
Health and Human  
Services

**Enero de 2025**

## Preguntas frecuentes

1. ¿En qué consistió el incidente de violación a la privacidad?

La Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas descubrió que pudieron haber accedido, utilizado o divulgado de manera inapropiada información médica protegida, de identificación o información personal confidencial.

2. ¿Qué hizo la HHSC después de darse cuenta del incidente de violación a la privacidad?

Cuando se descubrió el incidente, se suspendió de inmediato el acceso al sistema de los empleados con sospecha de estar implicados y, posteriormente, se les despidió.

La HHSC remitió el asunto a la Oficina del Inspector General (OIG) de Salud y Servicios Humanos de Texas para que hiciera una investigación exhaustiva, que sigue en curso.

Para proteger a las personas afectadas por este incidente, la HHSC está ofreciendo dos años de servicios gratuitos de vigilancia de crédito y de protección contra robo de identidad de la compañía Experian.

Servicios disponibles para los adultos afectados:

- **Informe crediticio de Experian luego de inscribirse.** Los usuarios pueden ver la información que está asociada con su expediente crediticio. También pueden acceder a su informe crediticio diariamente.
- **Vigilancia del crédito.** Se vigilan activamente los archivos de Experian en busca de indicadores de fraude.
- **Restablecimiento de identidad.** Los agentes de restablecimiento de identidad están disponibles de inmediato para ayudarles con problemas de fraude, relacionados y no relacionados con el crédito.
- **Experian IdentityWorks ExtendCARE™.** Recibirá el mismo apoyo de alto nivel en el restablecimiento de su identidad, incluso después de que su inscripción de Experian IdentityWorks haya expirado.
- **Seguro contra el robo de identidad de hasta \$1 millón.** Cubre ciertos costos y transferencias electrónicas de fondos no autorizadas.

Servicios disponibles para los menores afectados:

- **Verificación de información asociada al número de Seguro Social.** Se implementa un sistema de vigilancia para determinar si los menores en su hogar que están inscritos cuentan con un

informe crediticio de Experian. Envía alertas de todos los nombres, alias y direcciones que se asocian con el número de Seguro Social (SSN) del menor en el informe crediticio de Experian.

- **Cibervigilancia.** Esta tecnología hace búsquedas 24/7 en la web, salas de chat y foros para identificar el comercio o la venta de su información personal en la web oscura.
- **Restablecimiento de identidad.** Los agentes de restablecimiento de identidad están disponibles de inmediato para ayudar con problemas de fraude, relacionados y no relacionados con el crédito.
- **Experian IdentityWorks ExtendCARE™.** Ofrece el mismo apoyo de alto nivel en el restablecimiento de su identidad, incluso después de que la inscripción de Experian IdentityWorks haya expirado.
- **Seguro contra el robo de identidad de hasta \$1 millón.** Cubre ciertos costos y transferencias electrónicas de fondos no autorizadas.

Además, la HHSC está reforzando los controles de seguridad internos y trabajando para implementar medidas adicionales de prevención de fraude, entre ellas un mejor sistema de vigilancia y alertas cuando se detecta actividad sospechosa.

3. ¿Ha la HHSC informado a las autoridades?

Sí. La HHSC remitió el incidente a la Oficina del Inspector General (OIG) de Salud y Servicios Humanos de Texas para su investigación y coordinación con las autoridades para presentar cargos penales. La investigación sigue en curso.

4. ¿Irán los empleados a la cárcel, ya que se dijo que se están presentando cargos penales?

Dado que el caso está bajo investigación, no hay más información disponible.

5. ¿Qué tipo de información se accedió, utilizó o divulgó de manera inapropiada?

La información que pudo haber sido accedida, usada o divulgada de manera inapropiada no fue la misma para todos, pero pudo haber incluido el siguiente tipo de información:

- **De contacto** (por ejemplo, nombre completo, dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico)
- **Financiera** (por ejemplo, datos de empleo, ingresos, bienes, cumplimiento con los requisitos de participación e información financiera y bancaria)
- **Sobre los beneficios** (por ejemplo, el tipo de beneficios, la cantidad y los pagos)

- **Sobre el seguro** (como la póliza o plan médico, la póliza o plan de seguro de vida, la compañía de seguros, número de identificación de miembro o grupo y número de identificación del pagador de Medicaid o Medicare)
- **De salud** (como expedientes médicos, diagnósticos, el tratamiento y el cuidado y estatus de discapacidad)
- **Otra información personal, confidencial o de identificación** (como el número de Seguro Social, fecha de nacimiento, número de licencia de manejar, identificación emitida por el gobierno estatal o federal, números de licencias o certificados, expedientes escolares o del tribunal u otra información relacionada con su expediente de elegibilidad)

Algunas de las tarjetas Lone Star con fondos del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) pudieron haber sido accedidas o usadas indebidamente.

#### 6. ¿Cómo puedo saber si me he visto afectado?

La HHSC está notificando a las personas afectadas por este incidente vía correo postal regular de primera clase. Las cartas se enviaron antes del 17 de enero de 2025 y explican los pasos sobre cómo inscribirse para recibir dos años de servicios gratuitos de vigilancia de crédito y de protección de identidad, y sobre cómo solicitar la reposición de los beneficios de SNAP debido a actividad fraudulenta.

La agencia notificará a cualquier otra persona si se determina que fue afectada por este incidente.

#### 7. ¿Qué debo hacer?

Debe revisar detenidamente sus cuentas y estados de cuenta enviados por sus proveedores de atención médica, compañías de seguros e instituciones bancarias para asegurarse de que toda actividad sea correcta.

Si encuentra cargos que no reconoce, repórtelos de inmediato al proveedor o la compañía. Debe informar sobre cualquier actividad fraudulenta que sospeche a la policía.

También debería considerar inscribirse en el servicio gratuito de vigilancia de crédito y de protección de identidad de dos años.

Además, si recibe beneficios de SNAP, debe revisar el balance de su tarjeta Lone Star para asegurarse de que no haya ninguna actividad fraudulenta. Para hacerlo puede llamar a la Línea de Ayuda de Lone Star al 800-777-7328, o ingresar a su cuenta de Your Texas Benefits en [YourTexasBenefits.com](https://YourTexasBenefits.com) o en la *app* para celular.

Si ve compras que no reconoce, debe tomar acción inmediata y llamar al 2-1-1 y, después de seleccionar un idioma, elegir la opción 3 para

denunciar el fraude a la OIG. También debe comunicarse con la policía local.

Para más información sobre cómo proteger su tarjeta Lone Star, puede visitar la página [Información y prevención del fraude con tarjetas Lone Star](#).

8. ¿Me pueden reponer los beneficios de SNAP si mis fondos se vieron afectados por este incidente?

Sí. Si ha identificado cargos fraudulentos en su tarjeta Lone Star, debe acudir a la [oficina local de beneficios de la HHSC](#).

Si no puede ir a la oficina local de beneficios de la HHSC debido a su edad, una discapacidad, la distancia o porque no puede designar a un representante autorizado, llame a la oficina local de beneficios de la HHSC y pida que le envíen por correo postal el formulario H1854, *Declaración jurada por uso no autorizado de beneficios de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)*.

9. ¿Cuánto tiempo tengo para informar que mis beneficios de SNAP fueron robados en este incidente?

Debe llenar, firmar y devolver el [formulario H1854, Declaración jurada por uso no autorizado de beneficios de Transferencia Electrónica de Beneficios \(EBT\)](#), a la HHSC en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que descubrió que le robaron sus beneficios.

Si pide que le envíen por correo postal el formulario H1854, debe llenarlo, firmarlo y devolverlo a la HHSC antes de la fecha impresa en el formulario.

10. ¿Es seguro seguir utilizando mi tarjeta Lone Star y acceder a mi cuenta de Your Texas Benefits?

Sí. Es seguro utilizar su tarjeta Lone Star e ingresar a su cuenta.

La HHSC recomienda vigilar la actividad de la cuenta regularmente e informar de manera inmediata cualquier transacción no autorizada. Para más información, visite la página [Información y prevención del fraude con tarjetas Lone Star](#).

11. ¿A qué número llamo para obtener más información sobre mis beneficios o la tarjeta Lone Star?

Puede llamar al 2-1-1. Después de seleccionar un idioma, escoja la opción 2.