



San Francisco Department of Public Health

Grant Colfax, MD
Director of Health

City and County of San Francisco
London N. Breed
Mayor

For immediate release

Friday, October 4, 2019

Contact: Rachael Kagan 415 554-2507, Rachael.kagan@sfdph.org

Cristina Padilla, 628-206-7174, Cristina.padilla@sfdph.org (Spanish language interviews)

Computer Error Caused Healthy San Francisco Letters to be Sent to the Wrong Recipients

No personal health or financial information disclosed

Problem has been fixed and normal letter delivery resumed

San Francisco, CA -- The Department of Public Health announced today that due to a computer error, 622 Healthy San Francisco participants received letters addressed to the wrong person from November 2018 to August 2019. The letters notified participants of their annual renewal and did not contain any personal health or financial information.

The mis-addressed letters were issued by Alluma, a third-party company that processes Healthy San Francisco enrollments. Each letter contained the participant's correct name, Healthy San Francisco number and renewal date, but bore the address of a different Healthy San Francisco participant. The Health Department was notified of the problem on August 8, after a person who received the wrong letter reported it to the San Francisco Health Plan, which administers the Healthy San Francisco program.

All 622 people who received a mis-addressed letter have been notified. The letters did not contain dates of birth or social security numbers, and the risk of identity theft is low. The problem has been fixed, and normal letter delivery resumed on September 10.

[Healthy San Francisco](#) is a universal health care program operated by the Department of Public Health that is designed to make health care services available and affordable to uninsured San Franciscans. The Healthy San Francisco program is available to all San Francisco residents with incomes at or below 500 percent of the federal poverty level, regardless of immigration or employment status, or pre-existing medical conditions. Currently, Healthy San Francisco has approximately 14,000 participants.

All affected participants should have received a corrected letter with either a reminder to renew enrollment or a notification of disenrollment. To renew Healthy San Francisco, these participants should contact their primary care medical home or **Healthy San Francisco Customer Service at (415) 615-4555**, Monday through Friday, 8:30 am to 5:30 pm.

For More Information



San Francisco Department of Public Health

Grant Colfax, MD
Director of Health

City and County of San Francisco
London N. Breed
Mayor

If Healthy San Francisco participants have any questions about this matter, please contact the SFDPH Privacy Office at our **toll free number (855) 729-6040** and reference **“Alluma” or #2019-0808 in your message.**

###

About SF Department of Public Health

The mission of the San Francisco Department of Public Health (SFDPH) is to protect and promote health and wellbeing for all in San Francisco. SFDPH strives to achieve its mission through the work of two main divisions – the San Francisco Health Network and the Population Health Division. The San Francisco Health Network is a community of top-rated clinics, hospitals and programs that serves more than 100,000 people annually at sites such as Castro Mission, Chinatown, and Southeast health centers, Zuckerberg San Francisco General and Laguna Honda Hospital and Rehabilitation Center. With a broad community focus, the goal of the Population Health Division is to ensure that San Franciscans have optimal health and wellness at every stage of life. To achieve this, the Division is comprised of branches dedicated to core public health services, such as health protection and promotion, disease and injury prevention, disaster preparedness and response, and environmental health services.

Follow SF DPH

sfdph.org | [@SF_DPH](https://twitter.com/SF_DPH) | [Facebook.com/sanfranciscohealthnetwork](https://www.facebook.com/sanfranciscohealthnetwork)



Departamento de Salud de San Francisco

Grant Colfax, MD
Director de Salud

Ciudad y Condado de San Francisco
London N. Breed
Alcaldesa

Para distribución inmediata

Viernes de octubre de 2019

Contacto: Cristina Padilla, cristina.padilla@sfdph.org, 628-206-7174

Rachael Kagan, rachael.kagan@sfdph.org, 415 554-2507

Un error de computadora hizo que cartas de Healthy San Francisco se enviaran a destinatarios equivocados

No se reveló información personal ni financiera

El problema fue solucionado y se reanudó el envío normal de las cartas

San Francisco, CA -- El Departamento de Salud Pública anunció hoy que debido a un error de computadora, 622 participantes de Healthy San Francisco recibieron cartas destinadas a otra persona entre noviembre de 2018 y agosto de 2019. Las cartas notificaban a los participantes de su renovación anual y no contenían ninguna información médica personal ni información financiera.

Las cartas con las direcciones incorrectas fueron enviadas por Alluma, una compañía independiente que procesa las inscripciones a Healthy San Francisco. Cada carta contenía el nombre correcto, el número de afiliación en Healthy San Francisco y la fecha de renovación del participante, pero llevaba la dirección de otro participante de Healthy San Francisco. El Departamento de Salud fue notificado del problema el 8 de agosto, después de que una persona que recibió una carta equivocada avisó al Plan de Salud de San Francisco, que administra el programa Healthy San Francisco.

Se ha notificado a las 622 que recibieron una carta equivocada. Las cartas no contienen fechas de nacimiento ni números del Seguro Social, y el riesgo de robo de identidad es bajo. El problema se ha solucionado, y el envío normal de cartas se reanudó el 10 de septiembre.

[Healthy San Francisco](#) es un programa de atención de la salud universal dirigido por el Departamento de Salud Pública cuya misión es brindar servicios de salud asequibles a residentes de San Francisco que no tengan seguro médico. El programa Healthy San Francisco se ofrece a todos los residentes de San Francisco que tengan ingresos del 500 por ciento o menos del nivel de pobreza federal, independientemente de su situación inmigratoria o de empleo, o de si tienen problemas de salud preexistentes o no. Actualmente, Healthy San Francisco tiene unos 14,000 participantes.

Todos los participantes afectados deberían haber recibido una carta corregida con un recordatorio de renovar su inscripción o una notificación de que se había cancelado su participación. Para volver a inscribirse en Healthy San Francisco, los participantes pueden ponerse en contacto con su anterior hogar médico o con **Servicio al Cliente de Healthy San Francisco** llamando al **(415) 615-**



Departamento de Salud de San Francisco

Grant Colfax, MD
Director de Salud

Ciudad y Condado de San Francisco
London N. Breed
Alcaldesa

4555, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Para más información

Si los participantes de Healthy San Francisco tienen alguna pregunta sobre este asunto, deben llamar a la Oficina de Privacidad de SFDPH al número **sin cargo (855) 729-6040 e indicar la referencia "Alluma" o el n.º 2019-0808 en su mensaje.**

###

Acerca del Departamento de Salud Pública de San Francisco

La misión del Departamento de Salud de San Francisco (San Francisco Department of Public Health, SFDPH) es proteger y promover la salud y el bienestar de todos en San Francisco. El SFDPH procura cumplir su misión mediante el trabajo de sus dos divisiones principales: la Red de Salud de San Francisco (San Francisco Health Network) y la División de Salud Poblacional (Population Health Division). La Red de Salud de San Francisco es una comunidad de clínicas, hospitales y programas de primer nivel que atiende a más de 100,000 personas al año en lugares como los centros de salud de Castro Mission, Chinatown y Southeast, Zuckerberg San Francisco General y Laguna Honda Hospital and Rehabilitation Center. Con un amplio foco en la comunidad, el objetivo de la División de Salud Poblacional es asegurarse de que los residentes de San Francisco tengan una salud y bienestar óptimos en cada etapa de la vida. Para alcanzarlo, la División está compuesta por varias ramas, dedicadas a servicios de salud pública básicos, como protección y promoción de la salud, prevención de enfermedades y lesiones, preparación y respuesta ante calamidades y servicios de salud ambiental.

Siga al SF DPH

sfdph.org | [@SF_DPH](https://twitter.com/SF_DPH) | [Facebook.com/sanfranciscohealthnetwork](https://www.facebook.com/sanfranciscohealthnetwork)