



## ACTUALIZACIÓN SOBRE LA VIOLACIÓN DE DATOS EN CENTROMED

3 de julio de 2024

CentroMed informó anteriormente que habíamos experimentado un ataque cibernético que causó interrupciones en la atención al paciente. Nos complace anunciar que hemos restablecido las características básicas de nuestros sistemas de información y ahora tenemos acceso a nuestros registros médicos electrónicos.

El restablecimiento de nuestros sistemas de información ha sido una tarea enorme y altamente técnica, y aún se están realizando esfuerzos para lograr la plena operatividad. Sin embargo, a pesar de las interrupciones y el impacto significativo en las operaciones que plantea este ciberataque, seguimos abiertos, accesibles y comprometidos con nuestra misión de brindar atención médica compasiva y de alta calidad.

Queremos agradecer a nuestros pacientes y a la comunidad por su paciencia y apoyo. Entendemos la frustración que esto ha causado y lamentamos sinceramente las molestias que ha tenido que soportar.

Además, estamos más que agradecidos por el arduo trabajo y la dedicación de todo nuestro personal médico y proveedores que continuaron brindando atención, incluso cuando los sistemas de información no estaban disponibles.

### [PREGUNTAS FRECUENTES](#)

Este conjunto de preguntas y respuestas frecuentes se proporciona para guiar e informar a los pacientes y asociados sobre la violación de datos, dónde estamos en los esfuerzos de recuperación y cómo los pacientes pueden acceder mejor a la atención.

### ¿Qué pasó?

El 1 de mayo de 2024, CentroMed fue víctima de un ciberataque. Los piratas informáticos internacionales rompieron nuestro sistema de seguridad, cifraron nuestros servidores de datos y bloquearon el uso de nuestro sistema de información, incluidos nuestros registros médicos electrónicos. Con el uso de expertos en ciberseguridad, CentroMed inició una investigación y activó los esfuerzos de corrección. Desde el incidente, expertos en seguridad externos han estado trabajando con nuestro personal para restaurar los sistemas. CentroMed notificó a pacientes, medios de comunicación y autoridades el 17 de mayo. Desde el incidente, CentroMed ha trabajado día y noche con expertos en ciberseguridad para restaurar las operaciones.

### ¿Qué servicios se vieron afectados?

La violación de datos afectó a las operaciones de toda la agencia. Sin embargo, el cuidado seguro de los pacientes sigue siendo nuestra máxima prioridad. A pesar de las restricciones en el uso de la historia clínica electrónica, CentroMed ha permanecido abierto y los pacientes han estado recibiendo atención. Se han respetado las citas establecidas y se ha dado la bienvenida a los pacientes sin cita previa, aunque en estas circunstancias inusuales.

### ¿Puede mi médico darme una receta?

Sí. Los médicos de CentroMed ahora pueden acceder a los registros médicos electrónicamente y pueden transmitir recetas electrónicamente como lo hacían antes del incidente de datos.

### ¿Puedo surtir mis recetas en las farmacias CentroMed?

Sí. Nuestros proveedores pueden recetar electrónicamente a su farmacia preferida, incluidas las farmacias de CentroMed.

### ¿Puedo programar una cita?

Los pacientes ahora pueden reservar citas y comenzarán a ver una mayor eficiencia en los tiempos de espera. Los pacientes pueden llamar o enviar un

mensaje de texto al número principal: 210-922-7000 para solicitar una cita. Tenga en cuenta que la auto programación aún no se ha restaurado.

### ¿Puedo acceder a mi portal del paciente?

Se ha restablecido el acceso a los portales de pacientes.

### ¿Puedo obtener una copia de mi expediente médico?

Los pacientes ahora pueden obtener una copia de su historial médico. Tenga en cuenta que, debido a los altos volúmenes, las respuestas a las solicitudes pueden sufrir algunos retrasos. Los registros médicos y otra información recopilada desde el 1 de mayo de 2024 pueden ser temporalmente inaccesibles hasta que nuestros sistemas de información se actualicen con los datos recopilados durante el tiempo de inactividad. Para solicitar su departamento de registros médicos, llame al 210-977-1910.

### ¿Hay retrasos en el procesamiento de un referido?

Sí. El uso extendido y restringido de nuestros sistemas de información ralentizó el procesamiento de las referencias. Ahora que el registro médico electrónico vuelve a estar en línea, el personal está trabajando para procesar todas las referencias. Debido al alto volumen, esto llevará algún tiempo.

### ¿Qué se está haciendo para proteger los datos de los pacientes?

Con la ayuda de expertos en ciberseguridad, hemos reforzado la seguridad de los sistemas de información. En el número de medidas de seguridad introducidas se incluyen 1) el uso de una autenticación multifactorial y 2) la supervisión continua de los intentos de acceder ilegalmente a nuestros sistemas.

### ¿Se utilizaron mis datos?

No se sabe con precisión qué datos se vieron potencialmente afectados y qué pacientes o asociados. No tenemos evidencia de que se hayan utilizado los datos de los pacientes o de que algún paciente o asociado corra un mayor riesgo de fraude como resultado de este incidente.

### ¿Qué debo hacer para proteger mi información?

El aviso enviado a los pacientes el 17 de mayo proporciona el número de teléfono al que deben llamar para hacer preguntas sobre robo de identidad, etc. Ese número de teléfono es 1-888-990-8424, de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. CST.

Agradecemos su paciencia y comprensión.

Gracias.