

Notice of Data Security Incident

Lubbock County Hospital District d/b/a University Medical Center and UMC Health & Wellness Hospital; UMC Physicians; and other affiliated entities (collectively, “UMC Health System”) is committed to protecting the confidentiality and security of the information that we maintain. We are providing notice to our community that we have experienced a data security incident. This notice explains the incident, measures that have been taken by UMC Health System, and some steps patients can take in response.

On November 25, 2024, we completed our investigation of an incident that involved unauthorized access to our computer systems. On September 26, 2024, we were alerted to unusual activity on our computer systems. As soon as we detected this activity, we immediately initiated an investigation, took steps to protect our computer systems and notified law enforcement. Through our investigation, we determined that a criminal accessed certain computer systems on our network. This happened between September 16, 2024 and September 26, 2024. During that time, the criminal accessed and/or took certain files on those computer systems and then deployed ransomware, which made certain computer systems unavailable. Since this occurred, we have restored access to those computer systems, and UMC Health System is operating as normal.

Our investigation determined that the files that were accessed / taken contain information pertaining to certain patients, including their names and one or more of the following: addresses, dates of birth, Social Security numbers, diagnoses, health insurance information, provider names, and/or dates of treatment.

On November 22, 2024, we began mailing letters to patients whose information was involved in the incident. We also established a dedicated, toll-free incident response line to answer questions that individuals may have. If an individual believes their information was involved and has any questions about this incident, please call 888-722-4828, Monday through Friday, between 8:00 a.m. – 6:00 p.m., Central Time, except for major U.S. holidays for support.

For patients whose information was involved in the incident, we recommend that they review the statements they receive from their healthcare providers and health insurance plans. If they see any services that were not received, they should contact the provider or health plan immediately to resolve the issue.

We take this incident seriously and sincerely regret any concern or inconvenience that this may cause. To help prevent something like this from happening again, we have implemented additional safeguards and technical security measures to further protect and monitor our systems.

Aviso de Incidente de Seguridad de los Datos

Lubbock County Hospital District, que opera comercialmente como University Medical Center y UMC Health & Wellness Hospital; UMC Physicians; y otras entidades afiliadas (colectivamente, “Sistema de Salud de UMC”) se compromete a proteger la confidencialidad y seguridad de la información que mantenemos. Estamos notificando a nuestra comunidad que hemos experimentado un incidente de seguridad de los datos. Este aviso explica el incidente, las medidas que han sido tomadas por el Sistema de Salud de UMC, y algunos pasos que los pacientes pueden tomar en respuesta.

El 25 de noviembre de 2024, completamos nuestra investigación de un incidente que implicó el acceso no autorizado a nuestros sistemas informáticos. El 26 de septiembre de 2024, fuimos alertados de una actividad inusual en nuestros sistemas informáticos. En cuanto detectamos esta actividad, iniciamos inmediatamente una investigación, tomamos medidas para proteger nuestros sistemas informáticos y avisamos a las fuerzas del orden. A través de nuestra investigación, determinamos que un delincuente accedió a ciertos sistemas informáticos en nuestra red. Esto ocurrió entre el 16 de septiembre de 2024 y el 26 de septiembre de 2024. Durante ese tiempo, el delincuente accedió y/o tomó ciertos archivos en esos sistemas informáticos y luego desplegó un ransomware, que hizo que ciertos sistemas informáticos no estuvieran disponibles. Desde que esto ocurrió, hemos restaurado el acceso a esos sistemas informáticos y el Sistema de Salud de UMC está operando con normalidad.

Nuestra investigación determinó que los archivos a los que se accedió contienen información relacionada con ciertos pacientes, incluidos sus nombres y uno o más de lo siguiente: direcciones, fechas de nacimiento, números de Seguro Social, diagnósticos, información de seguro médico, nombres de proveedores y/o fechas de tratamiento.

El 22 de noviembre de 2024, comenzamos a enviar cartas a los pacientes cuya información estaba involucrada en el incidente. También establecimos una línea de respuesta a incidentes dedicada y gratuita para responder las preguntas que las personas puedan tener. Si una persona cree que su información estuvo involucrada y tiene alguna pregunta sobre este incidente, por favor llame al 888-722-4828, de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. - 6:00 p. m., hora del centro, excepto los días festivos importantes de los Estados Unidos para recibir apoyo.

A los pacientes cuya información se haya visto implicada en el incidente, les recomendamos que revisen los extractos que reciban de sus proveedores de cuidados de la salud y de sus planes de seguro médico. Si observan algún servicio que no se haya recibido, deben ponerse en contacto con el proveedor o el plan de salud inmediatamente para resolver el problema.

Nos tomamos muy en serio este incidente y lamentamos sinceramente cualquier preocupación o inconveniente que esto pueda causar. Para ayudar a evitar que algo así vuelva a suceder, hemos implementado salvaguardas adicionales y medidas técnicas de seguridad para proteger y monitorear aún más nuestros sistemas.