Medicarte

Preguntas Frecuentes para titulares afectados por Incidente de seguridad en proveedor Medicarte S.A.S.

1. ¿Qué fue exactamente lo que pasó?

Medicarte S.A.S (“MEDICARTE”) tuvo conocimiento de que uno de sus aliados logísticos que realiza la entrega de medicamentos a domicilio sufrió un incidente de seguridad el cual consistió en una fuga de información por el acceso no autorizado a sus servidores afectando la confidencialidad de los datos personales alojados en estos.

2. ¿Se vieron comprometidos los sistemas de MEDICARTE?

No. Nuestros sistemas de información y bases de datos están seguros. La brecha ocurrió en la infraestructura de uno de nuestros proveedores, no en la de MEDICARTE.

3. ¿Qué datos míos se expusieron?

La información comprometida se limitó exclusivamente a números de cédula y en algunos casos a nombres Completos.

4. ¿Están seguros mi historial médico, citas y demás datos personales?

Sí, están seguros. Reafirmamos que no se expuso ni comprometió ningún dato sensible como tu historial clínico, ni tus contraseñas.

5. ¿Qué debo hacer de inmediato para protegerme?

Mantente alerta y presta atención a cualquier mensaje de texto, llamada o correo electrónico sospechoso.
Te recordamos que Medicarte nunca se pondrá en contacto contigo para pedirte pagos ni información financiera, como los datos de tu tarjeta de crédito, tu cuenta bancaria o tus contraseñas.

6. ¿Cómo identifico un intento de fraude o phishing?

Si suena urgente o si te piden su clave, es falso:

- Los fraudes suelen amenazar con suspender un servicio "si no hace clic ahora".
- Te solicitan contraseñas, códigos de seguridad o fotos de documentos por email o WhatsApp.

El remitente parece una institución oficial pero no lo es:

- Tienen errores ortográficos o remitentes que no son los oficiales.
- El correo llega de una dirección extraña (recuerda que nuestras direcciones electrónicas solo terminan en @medicarte.com.co. Si no es exactamente la dirección oficial bórralo y bloquéalo).

7. ¿Debo cambiar mis contraseñas?

Sí, por precaución, te recomendamos cambiar las contraseñas de sus servicios más importantes (correo electrónico, banca en línea), especialmente si usabas la misma contraseña para varios sitios o dentro de estas incluías tu número de cédula o partes de tu nombre.

Vigilado Supersalud

8. ¿Qué acciones tomó MEDICARTE con el proveedor?

La privacidad y la seguridad de tus datos son nuestra prioridad.

Al tener conocimiento de este incidente, Medicarte tomó medidas proactivas e inmediatas para investigar y validar el alcance y causas del incidente, adoptar medidas correctivas y que el proveedor desplegara acciones para contener el incidente.

9. ¿Qué están haciendo para prevenir riesgos futuros?

Si bien en el entorno digital actual no es posible ofrecer una garantía absoluta de que este tipo de incidentes no se repitan, fortalecemos continuamente nuestra Gobernanza de Datos para minimizar este riesgo.

10. ¿A dónde puedo llamar si tengo más dudas o si creo que fui víctima de fraude?

Hemos habilitado un canal directo para ti: línea 01 8000420011 opción 6.