

January 24, 2024

To our Valued Patients and Former Staff Members:

Your care is important to us, and we are providing you with an update on a recent network disruption that affected some of our computer systems. Upon learning of this, we immediately began a review with the assistance of third-party computer specialists. Our team continues to work diligently to fully investigate the nature and scope of the incident and securely restore affected systems as quickly as possible. Patient care remains our top priority, and we will continue serving both new and existing patients.

While the investigation remains ongoing, we have learned the network disruption was the result of a cybersecurity incident, and some data stored on our network was subject to unauthorized access. We are unable to confirm what information has been affected at this time. **However, in an abundance of caution, we are providing you access to credit monitoring and identity protection services effective immediately at no cost to you.**

We recommend you enroll in these services and remain vigilant in reviewing your personal accounts. Should we discover individuals' information has been impacted as our investigation continues, direct notification will be provided.

If you would like to take advantage of the credit monitoring services we are making available to you, please call IDX at (888) 964-4694, Monday-Friday from 9:00 AM-9:00 PM ET, excluding holidays. Once enrolled, you will have access to the following services:

CREDIT MONITORING – 12 months of monitoring of credit bureau for changes to the member's credit file such as new credit inquiries, new accounts opened, delinquent payments, improvements in the member's credit report, bankruptcies, court judgments and tax liens, new addresses, new employers, and other activities that affect the member's credit record.

CYBERSCAN™ – Dark Web monitoring of underground websites, chat rooms, and malware, 24/7, to identify trading or selling of personal information like SSNs, bank accounts, email addresses, medical ID numbers, driver's license numbers, passport numbers, credit and debit cards, phone numbers, and other unique identifiers.

IDENTITY THEFT INSURANCE – Identity theft insurance will reimburse members for expenses associated with restoring their identity should they become a victim of identity theft. If a member's identity is compromised, the policy provides coverage for up to \$1,000,000, with no deductible, from an A.M. Best "A-rated" carrier. Coverage is subject to the terms, limits, and/or exclusions of the policy.

FULLY-MANAGED IDENTITY RECOVERY – IDX's fully-managed recovery service provides restoration for identity theft issues such as (but not limited to) account creation, criminal identity theft, medical identity theft, account takeover, rental application, tax fraud, benefits fraud, and utility creation. This service includes a complete triage process for affected individuals who report suspicious activity, a personally assigned IDCare Specialist to fully manage the restoration of each case, and expert guidance for those with questions about identity theft and protective measures.

Thank you for trusting us with your care. We appreciate your patience as we continue to respond to this situation.

Sincerely,
Cherry Health

24 de enero de 2024

A nuestros valiosos pacientes y ex miembros del personal:

Su atención es importante para nosotros, y le proporcionamos una actualización sobre una interrupción reciente de la red que afectó a algunos de nuestros sistemas informáticos. Al enterarnos de esto, inmediatamente comenzamos una revisión con la ayuda de especialistas informáticos externos. Nuestro equipo continúa trabajando diligentemente para investigar a fondo la naturaleza y el alcance del incidente y restaurar de forma segura los sistemas afectados lo más rápido posible. La atención al paciente sigue siendo nuestra principal prioridad, y continuaremos sirviendo tanto a los pacientes nuevos como a los existentes.

Si bien la investigación sigue en curso, nos hemos enterado de que la interrupción de la red fue el resultado de un incidente de ciberseguridad, y algunos datos almacenados en nuestra red fueron objeto de acceso no autorizado. No podemos confirmar qué información se ha visto afectada en este momento. **Sin embargo, con mucha precaución, le brindamos acceso a servicios de monitoreo de crédito y protección de identidad con efecto inmediato sin costo alguno para usted.**

Le recomendamos que se inscriba en estos servicios y permanezca atento a la revisión de sus cuentas personales. En caso de que descubramos que la información de las personas se ha visto afectada a medida que continúa nuestra investigación, se proporcionará una notificación directa.

Si desea aprovechar los servicios de monitoreo de crédito que ponemos a su disposición, llame a IDX al (888) 964-4694, de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del este, excepto días festivos. Una vez inscrito, tendrá acceso a los siguientes servicios:

MONITOREO DE CRÉDITO - 12 meses de monitoreo de la agencia de crédito para detectar cambios en el archivo de crédito del miembro, como nuevas consultas de crédito, nuevas cuentas abiertas, pagos atrasados, mejoras en el informe de crédito del miembro, bancarrotas, sentencias judiciales y gravámenes fiscales, nuevas direcciones, nuevos empleadores y otras actividades que afectan el historial de crédito del miembro.

CYBERSCAN™ - Monitoreo de la web oscura de sitios web clandestinos, salas de chat y malware, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para identificar el comercio o la venta de información personal como SSN, cuentas bancarias, direcciones de correo electrónico, números de identificación médica, números de licencia de conducir, números de pasaporte, tarjetas de crédito y débito, números de teléfono y otros identificadores únicos.

SEGURO DE ROBO DE IDENTIDAD: el seguro de robo de identidad reembolsará a los miembros los gastos asociados con la restauración de su identidad en caso de que sean víctimas de robo de identidad. Si la identidad de un miembro se ve comprometida, la póliza proporciona cobertura de hasta \$1,000,000, sin deducible, de una aseguradora de "calificación A" de A.M. Best. La cobertura está sujeta a los términos, límites y/o exclusiones de la póliza.

RECUPERACIÓN DE IDENTIDAD TOTALMENTE ADMINISTRADA: el servicio de recuperación totalmente administrado de IDX brinda restauración para problemas de robo de identidad, como (entre otros) creación de cuentas, robo de identidad criminal, robo de identidad médica, apropiación de cuentas, solicitud de alquiler, fraude fiscal, fraude de beneficios y creación de servicios públicos. Este servicio incluye un proceso completo de triaje para las personas afectadas que informan sobre actividades sospechosas, un especialista de IDCare asignado personalmente para gestionar completamente la restauración de cada caso y orientación experta para aquellos que tengan preguntas sobre el robo de identidad y las medidas de protección.

Gracias por confiar en nosotros con su atención. Agradecemos su paciencia mientras continuamos respondiendo a esta situación.

Sinceramente,
Cherry Health