

## Vraag en antwoord cyber incident Chipsoft

### 1. Wat is er aan de hand?

*Uit voorzorg hebben wij alle portalen van softwareleverancier ChipSoft uitgezet, waaronder het patiëntenportaal Mijn.LZR en de aanmeldzuilen. Aanleiding is de melding dat ChipSoft te maken heeft met een cyber-incident. Het elektronisch patiëntdossier voor artsen is wel toegankelijk.*

### 2. Waarom kiest Laurentius er voor om de portalen te sluiten?

*Dat doen we uit voorzorg.*

### 3. Wat betekent dit voor mij als patiënt

- *U kunt niet inloggen in het digitale patiëntenportaal Mijn.LZR. U kunt niet uw dossier inzien, geen afspraken bekijken, folders openen en gegevens aanpassen, geen e-consulten versturen en geen vragenlijsten invullen.*
- *De aanmeldzuilen werken niet. U kunt direct doorlopen naar de poli. Daar kunt u zich aanmelden bij de balie. Als u niet weet waar u moet zijn, kunt u op het routebord kijken. Er is altijd iemand om u te helpen.*
- *Voor bloedprikken geldt een noodprocedure. In plaats van digitaal aanmelden gaat dit nu met nummers.*

### 4. Gaat mijn afspraak door?

*Poli-afspraken en operaties gaan gewoon door.*

### 5. Gaat mijn operatie nog door?

*Poli-afspraken en operaties gaan gewoon door.*

### 6. Ik heb een mail gekregen over een patiëntenfolder. Is deze te vertrouwen?

*Wij sturen tijdelijk mails aan patiënten met een link naar de patiëntenfolder die voor hun afspraak van belang is. Dit omdat patiënten de folders nu niet in Mijn.LZR kunnen inzien. De mail is afkomstig van een mailadres met [@lzt.nl](mailto:@lzt.nl) en de titel van de mail is: 'Laurentius ziekenhuis: patiëntfolder'. U kunt veilig op de link in deze mail klikken.*

*De link verwijst naar een pagina op de website van het Laurentius Ziekenhuis. Onze website staat los van ChipSoft.*

### 7. Hoe kan ik nu een afspraak maken?

*U kunt bellen met de poli waar u de afspraak heeft om een afspraak te maken of te wijzigen.*

### 8. Zijn er patiëntgegevens gestolen?

*Softwareleverancier ChipSoft heeft op vrijdag 17 april jl. bekendgemaakt dat er bij het cyber-incident geen patiëntgegevens van het Laurentius Ziekenhuis zijn gestolen. Dit goede nieuws betekent niet dat het online patiëntenportaal Mijn.LZR weer direct beschikbaar is. De verwachting is dat binnenkort kan worden begonnen met het herstellen van deze toegang.*

**9. Ik moet een vragenlijst invullen voor mijn afspraak. Hoe doe ik dat nu?**

*Op dit moment gaat het invullen van de vragenlijsten op 2 manieren:*

- 1. U wordt als patiënt gebeld om samen met een medewerker van de poli uw antwoorden te bespreken. De medewerker voert deze direct in in uw digitaal patientendossier. U hoeft hiervoor zelf geen contact op te nemen.*
- 2. Wanneer u als patiënt aanwezig bent op poli, kunt u samen met een medewerker de vragenlijst digitaal invullen.*

**10. Hebben artsen en medewerkers op dit moment nog wél toegang tot patiëntendossiers?**

*Onze patiëntendatabase en dossiers staan op onze eigen servers in het ziekenhuis. Daardoor kunnen deze wel worden gebruikt.*

**11. Waarom kunnen patiënten bij andere ziekenhuizen wel in het patiëntenportaal?**

*Veel ziekenhuizen in Nederland kampen met de dezelfde problemen omdat hun portalen voor zorgverleners en patiënten, net als bij ons, gehost worden door ChipSoft. Een aantal ziekenhuizen, ook in onze regio, heeft hier minder last van omdat zij de hosting bij een andere partij hebben ondergebracht en daardoor niet geraakt worden door het cyber-incident bij ChipSoft.*