

ООО «БиоТест»
357500, Ставропольский край,
г. Пятигорск, ул. Баксанская 28,
ИНН 2632076375, КПП 263201001
ОГРН 1052600230792
Счет № 40702810160090002699
Отделение N5230 Сбербанка России г. Ставрополь

Исх. № 315 от « 17 » июня 2018 г.

ОТКРЫТОЕ ОБРАЩЕНИЕ пациентам и персоналу ЛПУ

Лаборатория «БиоТест», работая с 2005 года, сплоченным коллективом обеспечивает доступность и качество, опираясь на новейшие технологии и современную информационную инфраструктуру.

Сегодня нам пришлось столкнуться с масштабной IT- угрозой.

15 июня сервер лабораторной информационной системы Лаборатории "БиоТест" подвергся крупной вирусной атаке. На восстановление базы данных информационной системы задействованы все силы нашей компании и компаний-партнеров.

К нашему большому сожалению обнаружены фрагменты базы данных, не подлежащие восстановлению за период с 8 по 14 июня 2018 г.

На базе лаборатории развернут дополнительный Call-центр, принимающий заявки на восстановление результатов.

Каждый случай Вашего обращения мы будем рассматривать индивидуально и находить возможность наиболее благоприятного выхода из этой сложной и непредвиденной ситуации.

Уважаемые руководители!

Просим Вас оказать помощь на местах в организации содействия медицинского персонала пациентам в вопросе восстановления результатов исследований.

Мы делаем все возможное, чтобы лаборатория в кратчайшие сроки вернулась к работе в штатном режиме.

Благодарим Вас за помощь, понимание и доверие.

Генеральный директор ООО «БиоТест»

Величкина С. Г.

РЕГЛАМЕНТ устранения последствий хакерской атаки и ВОССТАНОВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЙ

В настоящий момент Лаборатория «БиоТест» ведет работы по ликвидации последствий хакерской атаки. Работа сервера и рабочих мест регистраторов восстановлена. Сейчас проводится восстановление заявок и результатов.

Наличие результатов за период с 8 по 15 июня 2018 г. для пациентов, указавших при оформлении свой номер телефона, и/или адрес эл. почты проверяется на сайте компании biotest-kmv.ru по номеру спецификации.

До оформления возврата необходимо проверить отсутствие результата на сайте biotest-kmv.ru.

Повторное взятие биоматериала, для заявок, не подлежащих восстановлению, просим осуществлять без очереди.

Для заявок, зарегистрированных в период с 8 по 14 июня:

- 1) Частично не подлежат восстановлению биохимические, гормональные, копрологические исследования;
- 2) Цитологические исследования будут восстанавливаться только по запросу;
- 3) Выдача результатов со сроком исполнения более 5 рабочих дней будет задержана дополнительно ориентировочно на 7 рабочих дней;
- 4) Восстановление остальных результатов планируется закончить к 22 июня.

Для заявок, зарегистрированных в период с 15 по 17 июня:

- 1) Выдача результатов со сроком исполнения более 5 рабочих дней будет задержана дополнительно ориентировочно на 7 рабочих дней.
- 2) Выдача остальных результатов осуществляется с задержкой в 3 рабочих дня.

В настоящий момент заявки, поступающие с 18 июня, выполняются с задержкой в 3 рабочих дня.

SMS-рассылка временно приостановлена.

Ориентировочные сроки начала работы рассылки – с 25 июня.

Каждый случай обращения для восстановления результатов, мы обрабатываем индивидуально.

Для корпоративных клиентов мы просим заполнить «Протокол запросов на восстановление результатов в период с 8 по 15 июня».

Для физических лиц мы просим заполнить «Заявление-запрос на восстановление результатов в период с 8 по 15 июня».

Подача заявки на восстановление результатов возможна несколькими способами:

- в процедурном кабинете по месту получения услуги;
- на сайте biotest-kmv.ru, раздел «Пациентам», «Вопрос-Ответ»
- по электронной почте biotest_reg@list.ru
- WhatsApp 8 (961) 497-57-10

Работает отдельная линия для регистрации запросов по восстановлению результатов:

- для физических лиц телефон: 8 (87922) 27-377
- для юридических лиц телефон: 8 (961) 497-57-25

Благодарим Вас за помощь, понимание и доверие.

РЕГЛАМЕНТ устранения последствий хакерской атаки и
ВОССТАНОВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЙ

Код ЛПУ:

ID заказа:

Генеральному директору ООО «БиоТест»
С.Г.Величкиной
от

(ФИО пациента)
Дата рождения

Телефон:
e-mail:

**Заявление-запрос на восстановление результатов
в период с 8 по 15 июня**

Мною был сдан биоматериал _____ (дата сдачи)
на следующие виды исследований:

Результат:

- не получен

- частично получен на следующие исследования

При запросе на восстановление результатов ВИЧ указать прописку и паспортные данные

Требуется:

- восстановление результата

- возврат денежных средств

Дата

Подпись

Проверено на отсутствие результата на сайте biotest-kmv.ru

Ответственное лицо «БиоТест»

Подпись

