

Medellín, 02/03/2026

En atención a la situación ocurrida el día 04/02/2026, lamentamos los inconvenientes presentados durante su visita y ofrecemos disculpas por cualquier incomodidad que haya podido generarse.

De acuerdo con el protocolo institucional, el horario de visitas para pacientes hospitalizados es hasta las 5:00 p.m. Asimismo, solo está permitido el ingreso de una (1) persona por paciente. Una vez el acompañante autorizado reporta su salida en portería, se permite el ingreso de otro visitante, cumpliendo el procedimiento establecido.

En el caso de pacientes de alto riesgo, el personal asistencial define las condiciones clínicas y las indicaciones específicas relacionadas con su cuidado; sin embargo, el control de ingreso y rotación de visitantes se realiza conforme al reglamento institucional, el cual busca garantizar la seguridad del paciente, del personal y de los demás usuarios.

Tomamos muy en serio su manifestación respecto a la actitud del personal de vigilancia. Esta situación será revisada con el área correspondiente para reforzar la importancia del trato respetuoso y la adecuada comunicación con nuestros usuarios.

Si desea consultar el reglamento de visitas, puede solicitarlo en el área de Atención al Usuario o en portería, donde con gusto le brindarán la información detallada.

Agradecemos que nos haya comunicado lo sucedido, ya que nos permite fortalecer nuestros procesos y mejorar continuamente la calidad del servicio.

Cordialmente,