



Armenia, 29 de septiembre de 2026

COMUNICADO OFICIAL

A pacientes y familias | Alerta por correos extorsivos

NO PAGUE NI RESPONDA. CONSERVE EL MENSAJE Y REPÓRTELO.

Neuromental ha recibido reportes de correos en los que terceros exigen dinero bajo amenaza de divulgar información personal y clínica. **Estos mensajes no están autorizados por nuestra institución ni corresponden a cobros de Neuromental.**

PLATAFORMA INVOLUCRADA Y ALCANCE DEL INCIDENTE

En junio de 2026 se presentó un incidente de acceso no autorizado que presuntamente repercutió en la extracción masiva de historias clínicas **a través de MEDIFOLIOS, plataforma de historia clínica electrónica certificada y con características de fiabilidad, validez y seguridad de la información, según Resolución 3100 de 2019.** Este proveedor presta el almacenamiento, la administración y el soporte tecnológico de los registros, como encargado del tratamiento.

MEDIDAS ADOPTADAS Y REPORTES A LAS AUTORIDADES

Con Medifolios se revisaron los parámetros de seguridad, se activó la **autenticación de dos factores** y se cambiaron las **contraseñas de todos los usuarios**. Neuromental revisó sus equipos y reforzó la protección de antivirus, además reforzó las políticas respecto al acceso a la plataforma, las franjas horarias y las ubicaciones autorizadas.

El incidente de seguridad fue puesto en conocimiento de la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** y considerando la posible comisión de conductas punibles, el 19 de junio de 2026, se instauró la denuncia respectiva ante la **Fiscalía General de la Nación**, con **número de radicado 2026061900525**.

QUÉ HACER Y CÓMO RECIBIR ATENCIÓN

- 1. No pague, no responda ni negocie.** El pago no garantiza que cesen las amenazas.
- 2. No abra enlaces ni archivos adjuntos.** No entregue contraseñas, códigos ni datos bancarios.
- 3. Conserve la evidencia.** Guarde el correo original y capturas con remitente, fecha y contenido. No publique información clínica en redes.
- 4. Reporte a Neuromental y solicite orientación al GAULA, línea 165.**
- 5. Denuncie** ante la fiscalía general de la Nación.

Recuerde que el mensaje contenga datos reales no lo convierte en una comunicación legítima.

ATENCIÓN INDIVIDUAL Y CONFIDENCIAL

Escriba un correo a **gerencia@clinicaneuromental.com**. No adjunte historias clínicas inicialmente; solicite instrucciones para entregar evidencia de manera reservada. Cada solicitud tendrá confirmación de recepción y radicado, y recibirá respuesta individual.

Reafirmamos nuestro compromiso con la protección de datos, la transparencia y el acompañamiento a nuestros pacientes.

Gerencia General | Neuromental Clínica Integral