



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-38696

Bogotá D.C.
Abril 23 de 2026

Señora
Jenny Catherine Ramírez

Ref.: Respuesta a queja sin correo electrónico

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibido de la queja radicada por medio de buzón el 03 de abril del 2026, en la que nos manifestó su inconformidad relacionada con la limitación en el ingreso a la unidad de cuidados intensivos por su uso obligatorio de gafas. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio implicado, informando lo siguiente:

El colaborador del servicio de vigilancia y seguridad asignado al área de Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) cumple con los protocolos institucionales relacionados con el control de ingreso de personas y elementos, con el fin de garantizar la seguridad de los pacientes. Informamos que, la UCI es un área hospitalaria destinada exclusivamente a pacientes en estado crítico, quienes requieren cuidados especiales. Por ello, se prioriza la seguridad del paciente. En consecuencia, las visitas son más limitadas en comparación con otras áreas de hospitalización, tanto en el número de visitantes como en los horarios y se mantiene la restricción en el ingreso de ciertos elementos que puedan representar un riesgo.

En este sentido, en revisión de su caso se identificó que, el guarda indagó el uso de las gafas, solicitando en la medida de lo posible no ingresarlas debido que, es claro que en la UCI se sugiere no hacer uso de elementos no requeridos o que puedan afectar de alguna manera la salud de los pacientes. En el material audiovisual se evidenció que, el colaborador cerró la puerta para dirigirse a UCI donde recibió información de parte del personal de enfermería y retorno a hacer la apertura de la unidad para visita de 11:00 horas a 12:00 horas, momento en el cual se observa que, usted le muestra una información el celular e ingresa sin problema alguno.

Lamentamos la situación presentada y respetuosamente ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Precisamos que, el personal de vigilancia y seguridad recibe capacitaciones de manera permanente, con el objetivo de reforzar las buenas prácticas de servicio, fortalecer la atención al usuario y promover la humanización del servicio.

Reiteramos que nuestro compromiso institucional está orientado a garantizar experiencias favorables para los pacientes y sus familiares durante su estancia en el Hospital, promoviendo en cada uno de los servicios el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.

Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18

Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540

Bogotá D.C., Colombia.

www.hospitalinfantildesanjose.org.co



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA EJ.
Coordinadora de Oficina de Atención al Paciente y la familia

MARÍA CAMILA JIMÉNEZ CASTRO
Trabajadora Social de Atención al Paciente y la familia

“PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad”. C.E.049/2008

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18
Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540
Bogotá D.C., Colombia.

www.hospitalinfantildesanjose.org.co