

CS2025500003825
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Junio 13 de 2025

Señores:
ANONIMO

Asunto: Petición de Usuario Almera 202518516

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518516 recibido a través de nuestra Pagina WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirectora de Banco de sangre, Jefe Julieth Oliveros Barros quien informa:

“...Con relación a su manifestación registrada bajo el asunto “Queja de donaciones”, en la cual expone su inconformidad por el procedimiento de selección previo a la donación, le agradecemos por tomarse el tiempo de compartir su experiencia y permitirnos revisar nuestros procesos para mejorar la atención prestada.

Lamentamos sinceramente cualquier molestia que haya podido sentir durante su atención en el banco de sangre. De acuerdo con la normatividad nacional vigente y las directrices del Ministerio de Salud, el proceso de selección de donantes contempla varias etapas, entre ellas una entrevista clínica estructurada, la cual busca garantizar tanto la seguridad del donante como la del receptor.

Entendemos que una de las preguntas clave que determinaban su aptitud para donar fue abordada más adelante en el proceso, situación que generó frustración por el tiempo invertido. Compartimos su interés en que este tipo de filtros se realicen de manera más oportuna y ágil, por lo que estaremos revisando este caso con el personal correspondiente para reforzar los protocolos de atención y priorizar las preguntas de descarte temprano durante el primer contacto con el donante.

Apreciamos su disposición para participar en el proceso de donación y lamentamos que la experiencia no haya sido satisfactoria. Tomamos su observación como una oportunidad de mejora y reiteramos nuestro compromiso con la atención respetuosa, eficiente y segura de todos los donantes.

Si desea ampliar esta información o realizar una nueva solicitud, estaremos atentos a brindarle el acompañamiento necesario.”

Sea esta la oportunidad, para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

Para finalizar, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacérselo saber a través de escrito,

ND

CS2025500003825

05GIN15 – V8Página 2 de 2

telefónicamente, del Buzón Virtual disponible en la página Web del HUS www.hus.org.co o por correo electrónico institucional o en su defecto, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada y/o respuesta emitida por esta entidad a la cual usted elevó la respectiva queja o petición, puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de inspección vigilancia y control.

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

Vía página Web en la dirección www.hus.org.co.

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co

Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,

Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/10280

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario (E)

atencionu.direccion@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Rosa Liceth Rodriguez Gonzalez-Auxiliar Defensoría al Usuario