

CS2026500003062
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Abril 23 de 2026

Señor@
ANONIMO
No registras datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622371

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622371 recibido a través de Nuestro Formulario de Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La coordinación de Banco de sangre, la cual informa:

"Hemos recibido su comunicación respecto a la experiencia vivida durante el proceso de entrevista para la donación de sangre. Antes que nada, queremos agradecerle por su honestidad y por su valiosa disposición de contribuir a salvar vidas a través de este acto altruista.

Lamentamos profundamente que, más allá del resultado técnico de la entrevista, el trato recibido no haya estado a la altura de los estándares de respeto, neutralidad y ética que promovemos en nuestra institución.

Entendemos que las preguntas sobre la vida íntima son intrusivas por naturaleza y, por ello, es imperativo que el profesional que las formula mantenga una postura libre de juicios de valor. Su percepción es fundamental para nosotros, ya que nos permite identificar fallas en la calidez humana que debe acompañar a nuestra excelencia técnica.

Respecto a su caso, hemos tomado las siguientes medidas:

Investigación y Retroalimentación: Su caso fue indagado por la Líder del Banco de Sangre, para realizar una sesión de retroalimentación individual con el profesional(es) implicado(s), pese a que fue un reclamo anónimo, se realizó a todo el personal a cargo de la entrevista por separado y luego una sesión grupal en el equipo primario de mejoramiento para reforzar el tema.

Refuerzo en Humanización: Se programó una capacitación obligatoria para el equipo primario del Banco de Sangre enfocado en Comunicación Asertiva y Manejo de Información Sensible.

Garantía de Confidencialidad: Le aseguramos que su información sigue protegida bajo el secreto profesional y los protocolos de seguridad de datos.

Nuestra meta es que cada donante se sienta valorado y respetado, independientemente de si es apto o no para la donación en ese momento. Agradecemos su valentía al reportar este incidente, pues nos ayuda a construir un servicio más humano."

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

CS2026500003062

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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, 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 elevo 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


KEILE JESSEL RONDON ESQUIVEL
Directora de Atención al Usuario (E)
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias
Revisó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias
Elaboró: Camilo Andres Quintero Lizca-Auxiliar Defensoria