

Bogotá D.C, Septiembre 8 de 2026

Señor@:

ANONIMO

No registra datos de correspondencia

Asunto: Asunto: Petición de Usuario Almera 202624748

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202624748 recibido a través de Nuestra pagina WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Lider de Banco de Sangre, quien informa:

“...Hemos recibido y analizado detalladamente su petición, en la cual nos manifiesta su inquietud y la de otros pacientes respecto al cambio del profesional encargado de realizarle las flebotomías terapéuticas. En primer lugar, queremos agradecerle por tomarse el tiempo de escribirnos y expresarnos su sentir; para nosotros, la confianza y tranquilidad de nuestros pacientes son pilares fundamentales en su proceso de atención.

Entendemos perfectamente que, al tener un historial de accesos venosos difíciles, haya consolidado un vínculo de confianza con el enfermero que lo venía atendiendo y comprendemos la incomodidad que le generó ser recibido por un personal distinto en su última cita.

Atendiendo a su solicitud, le informamos que, desde la coordinación del servicio, hemos realizado un ajuste administrativo en el horario del auxiliar de enfermería que usted solicita. Esto se ha hecho con el firme propósito de que él pueda continuar con su proceso y el de los pacientes que venían a su cargo, acompañándolos únicamente durante los días que se han fijado institucionalmente para la realización de estos procedimientos.

No obstante, consideramos vital aprovechar esta oportunidad para transmitirle total seguridad respecto a nuestro talento humano. Es importante destacar que todo el personal asistencial asignado a nuestra área cuenta con el mismo nivel de idoneidad, capacitación continua y experiencia para realizar los procedimientos de flebotomía con los más altos estándares de calidad y seguridad. Todos nuestros profesionales están en plena capacidad de darle un manejo adecuado y exitoso a su caso, incluso frente a condiciones de venas difíciles.

Nuestro objetivo siempre será brindarle una atención humanizada, continua y segura, independientemente de las rotaciones normales de turnos que la institución deba realizar para garantizar la operatividad del servicio.

Esperamos que esta solución le brinde la tranquilidad que busca para continuar con éxito su tratamiento en nuestra institución.

Quedamos a su entera disposición ante cualquier duda adicional.”

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, 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 E

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 *KE*
Revisó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias *KE*
Elaboró: Rosa Liceth Rodríguez Gonzalez-Auxiliar Defensoría al Usuario