



Villavicencio, 31 de Enero 2025

RAD : E202501310515

Folios : 2 N° Anexos: 0

Destino : DOCUMENTACION EXTERNA DEL HDV

Para : ANONIMA

Código de seguridad : 1sqP

Para ver el documento Ingresa a la web : <https://sip.hdv.gov.co/cradicado>

Señor(a)
ANONIMA

Asunto: Respuesta de Queja. No. 5658 RAD: R202501130164

Cordial saludo,

En atención a la presente me permito manifestarle que, para el Hospital Departamental de Villavicencio, es muy importante la retroalimentación de nuestros usuarios ya que nos permite a la **Unidad Funcional de Apoyo Diagnóstico** detectar oportunidades de mejora y realizar un proceso de mejoramiento continuo del servicio del **Banco de Sangre** de nuestra institución.

De antemano le pedimos nuestras más sinceras disculpas por la inconformidad generada en nuestro servicio de Banco de Sangre; para el Hospital Departamental de Villavicencio es de gran importancia la información generada por nuestros usuarios, y su satisfacción; luego de revisar su caso, se hace trazabilidad para indagar lo sucedido.

Se realiza trazabilidad de las solicitudes recibidas y hemo componentes despachados, se evidencia que, desde el 12 de diciembre 2024 al 18 de enero 2025, hemos recibido 7 órdenes médicas con solicitud de trasfusión de 8 Glóbulos rojos y 2 Plaquetas por aféresis, de los cuales se transfundieron 6 glóbulos y 2 plaque aféresis, cada plaque aféresis equivale a 6 donantes, por lo cual se puede decir que se han transfundido 18 unidades en total.

Se aclara que las donaciones de sangre tardan entre 48 y 72 horas en estar disponibles, no dejamos en espera a los pacientes, que los hemo componentes que se entregan a diario corresponden a donaciones de días anteriores.

Que en la medida que se procesa y se tienen disponibles los hemo componentes se entregan a los servicios de acuerdo a la priorización dada por los médicos, sin embargo, cabe aclarar que se realiza despacho inmediato en ocasiones especiales como código rojo o urgencia vital.

Para nosotros es importante conocer su opinión, favor responder la siguiente pregunta:

Está satisfecho con la respuesta recibida: SI o NO .

Si la respuesta es no favor explicar el motivo de su insatisfacción.

Atentamente,



GLORIA HELENA VELEZ ARIAS.

Coordinadora U.F. Atención Al Usuario