

Cartagena 18 de Noviembre | 2022.

Señores
Salud total
Eps.

Queja Contra el Servicio de TSE.

Cordial Saludo

La presente es para Comunicarle, que desde hace tiempo, estoy teniendo inconveniente con el Servicio de TSE, por la mala organización que ellos tienen acerca de la programación de los Servicios.
Yo Karina Armeta Vargas con C.P. 45.541.500 de Cartagena, en representación de mi hija menor Ashley González Armeta. con TI 1048458286 de Cartagena. manifiesto que el año pasado el día 22 de diciembre del 2021. la niña tenía servicio programado en bitácora para la cita de gastroenterología pediátrica en la IPS Gastropack S.A.S, Servicio que nunca lo realizaron. porque el Servicio quedó en el aire y ningún conductor se lo asignaron, tuve que irme por mis propios medios a la cita y regresar me, tuve que pasarle la información a un asesor de TSE. para que me hicieran el reembolso del costo de transporte, el día 16 de marzo del 2022, Tuve el mismo

Inconveniente a la hora de mi recogida, en la misma ips. Gastopack, mi Servicio estaba en el aire, ya era hora de mi recogida era a las 4 y 30 y nadie tenía el Servicio, Llego un Conductor a buscar otro Paciente en la misma ips. y tuve que decirle al Conductor si podía llamar para que le dieran mi Servicio, el día 31 de Agosto iba para la Ciudad de Bogotá, ya era prácticamente la hora de mi recogida que era a las 1 pm, y mi Servicio, en el aire, a los 5 minutos me llama un Conductor que había cogido mi Servicio, pero iba enrutada para el aeropuerto de Cartagena. Llevas al paciente a Sonia Valencia y después nos dirigimos al aeropuerto, vuelo que Peroli, porque llegamos después de la hora asignada al Vuelo, Como se les ocurre a TSE, enrutar Servicios para aeropuerto, ese inconveniente lo supo la sede administrativa de Cartagena el inconveniente que tuvimos ese día, el día 15 de noviembre del 2022, Volvimos a tener otro inconveniente con la recogida de mi Servicio de una cita, de la ips. Oftalmología de Cartagena eran las 4 y 30 y todavía no tenía transporte asignado y mi recogida era a las 5:00 pm, que hicieron le dieron el Servicio a un Conductor que estaba llevando otro paciente para que me

recogiera, cuando el regreso de ese conductor era aproximadamente una hora después de mi recogida, hora pico, la niña fastidió con hambre, los llame, y les dije lo que estaba sucediendo y que yo no iba esperar una hora más por mala organización de ellos, entonces me mandaron a una IPS. Cerca de la clínica para ver que conductor podía hacer mi servicio. de ese día, es una falta de respeto con el usuario, más que son niños que tienen una condición, y como jugar. con el usuario, pudiendo haberme pasado algo con la niña, porque yo no tengo para salir de la clínica a buscar transporte. Para eso una pasa una bitácora con 5 días hábiles de las citas o una programación del mes, a salud total, para no tener inconveniente con sus citas, no me explico porque si TSE llama al usuario con dos o tres días antes de la cita, ponen que una persona te recoge, y la otra te busque o el servicio queda en el aire, o el usuario tiene que estar llamando porque no sabe quien lo va a recoger. y la respuesta de ellos, su servicio es a cierta. ahora, espere que alguien los transporte, entonces les pido el favor, que se comuniquen con TSE, y que estos inconvenientes no se vuelva a presentar con la usuaria,

Gracias por su atención

Karina Arévalo U
NO. 45541500