

**OPERACIÓN**FORMATO
RESPUESTA PQRS**Código:**

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

Área responsable: Operación	Fecha de recepción: 11/10/2021	
Responsable de respuesta: Gestor HSEQ	Procedente:	Si:
		No: X
Cliente:	Protegido Juana María Vélez	
No. Queja:	11/ 10 / 2021	

Bogotá D.C 11/ 10 / 2021

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C

Asunto: RESPUESTA QUEJA / PROTEGIDO**Hechos:****Se cita por parte del familiar del protegido**

"Buenas tardes

Me comunico con ustedes para reportar una inconformidad que se ha presentado con el conductor Juan Maecha, el día 8 de Octubre del presente año recogió a la señora Juana María Vélez Villa en la unidad renal de la Clínica Medellín sede Belen siendo las 3:50 PM y al señor se le ocurrió coger un ruta que no es la habitual para llegar a la casa con la señora, llevándola por el barrio Moravia de la ciudad de Medellín con la disculpa que él conocía más esa ruta por ahí cuando no es necesario ella vive en el barrio Manrique, la paciente vio que él no conocía porque de hecho la metió por una calle que ni tenía salida, ya van dos ocasiones que el señor la ha recogido y está con la que dice ser su señora esposa, pero nos tiene más inconformes el episodio que se presentó el día 8 de octubre ya que cuando la paciente termina las diálisis sale descompensada y requiere que sea regresada a su casa en el menor tiempo posible y no que los señores conductores se pongan a buscar rutas que retrasen su regreso, con esto estamos queriendo

EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD


Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Colombia

PBX: 467 25 07 – Móvil: 321 311 11 46 – 311 200 75 57

Email: admon.tse.18@gmail.com



Vigilado SuperTransporte

	OPERACIÓN				
	FORMATO RESPUESTA PQRS	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Código:</td> <td style="text-align: center;">FOR-OP4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Versión: 01</td> <td style="text-align: center;">Página 2 de 2</td> </tr> </table>	Código:	FOR-OP4	Versión: 01
Código:	FOR-OP4				
Versión: 01	Página 2 de 2				

decir que no se puede presentar un retraso porque si se puede pero no por cosas que sean provocadas por los mismos conductores.

Muchas gracias por su atención, espero una solución a la situación mencionada quedo atenta a una respuesta.

Se pueden comunicar por este mismo medio o a estos números de celular:

3206734712
3242537324
3127927805

Mónica Tabares
Hija de la Paciente "

Respuesta:

En respuesta a la inconformidad presentada nos permitimos indicar lo siguiente:

Se hace comunicación previa con el conductor para verificar el suceso, el sr tomo ruta alterna debido a trancón generado en el barrio barranquilla según informa; se hace verificación en el que - los conductores **no están** obligados a tomar una ruta específica, esto debido a que se debe asegurar la buena prestación del servicio, teniendo en cuenta que ellos tienen más servicios asignados por prestar.

Conclusión:

Se hace acercamiento con la hija de la usuaria – protegida, inconforme indica que, si es posible que el conductor tome la misma ruta, se le informa que los conductores son autónomos de tomar varias rutas pero que tendremos en cuenta su observación y de ser posible el conductor intentará seguir la ruta habitual.

Atentamente

**Gestión HSEQ
TSE EN SALUD**

EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD
Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Colombia
PBX: 467 25 07 – Móvil: 321 311 11 46 – 311 200 75 57
Email: admon.tse.18@gmail.com

