



Bogotá D.C. 10 de agosto de 2023

Señores
SALUD TOTAL

Asunto: DERECHO DE PETICION RINCON BALLESTEROS DIEGO ALEJANDRO

Cordial saludo

Dando respuesta formal en relación al derecho de petición:

Bogotá; agosto 8 de 2023

Doctor
VICTOR ARIAS
TSE

Asunto: derecho de petición; Explicación razones por las cuales se dejó al paciente DIEGO ALEJANDRO RINCON BALLESTEROS; paciente discapacitado y sus padres adultos mayores abandonados en la clínica universidad de la sabana.

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de elevar la siguiente petición, conforme lo dispone los fundamentos de derecho que protegen este mecanismo.

HECHOS:

1. El día 4 de agosto según autorización SALUD TOTAL Ustedes trasladaron al pte a Clínica universidad de la sabana para terapia 8AM para retorno domicilio 15+15 PM ya que la última terapia fue de 14 a 15 pm.

A las 14+50PM -- Mi hermana recibió llamada de una de sus funcionarias que **NO SE PRESENTO** manifestó que retiraba el transporte ya que tenía orden a las 14+30 PM y no podían esperar-

2- Mi hermana muy angustiada por esa razón le llamo al conductor que lo traslado en la mañana NO recibió contestación

3- se contrató transporte después de una hora y media de espera –

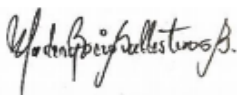
SOLICITUD:

1- por lo tanto solicito reembolso de \$ 70.000 que les han cobrado.

2- Considero bastante inhumano el anterior actuar de sus funcionarios.

3- Esperando esta situación no se vuelva a repetir ya que nosotros enviamos la programación con tiempos oportunos.

Atentamente



Marleny Rocío Ballesteros B

c.c SALUD TOTAL

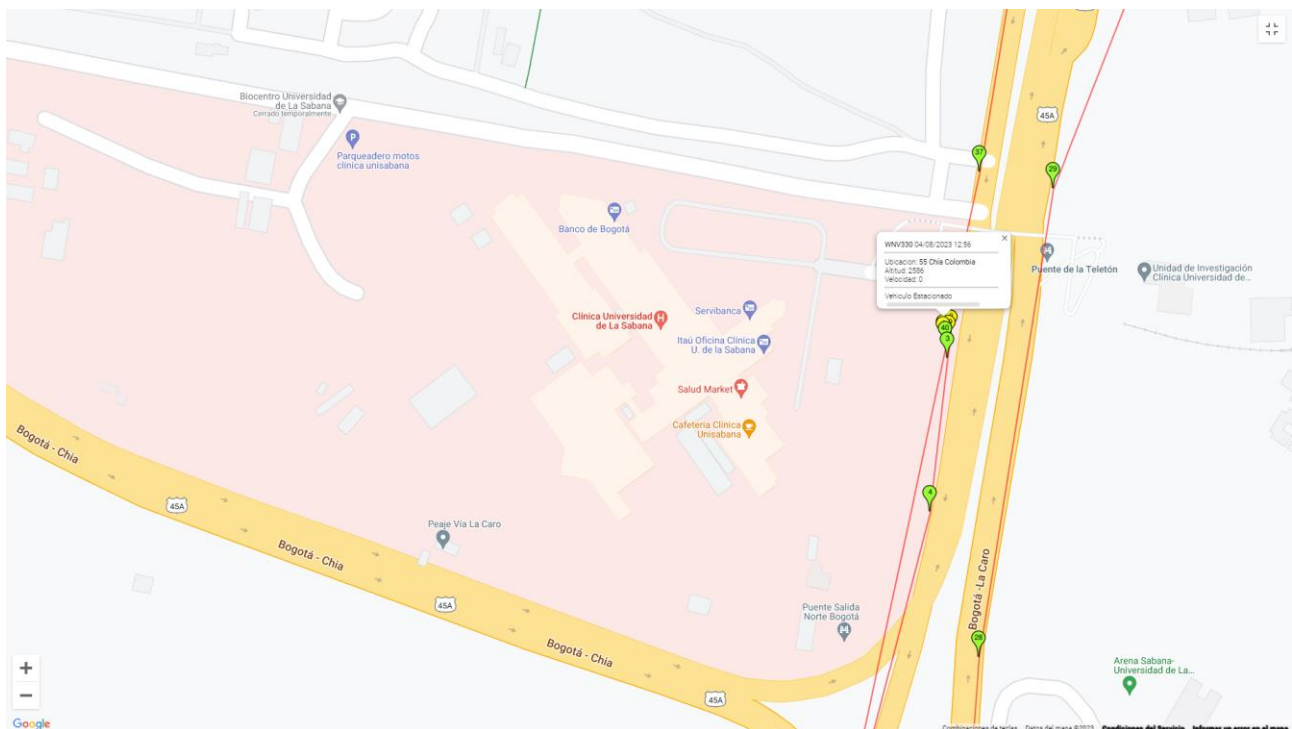


El día 04 de Agosto del 2023, el protegido: **RINCON BALLESTEROS DIEGO ALEJANDRO** tuvo un servicio de recogida a las 7:00am desde Zipaquira hasta la IPS Clinica Universidad de la Sabana, el cual se prestó sin ninguna novedad, a la 1:00pm el protegido tenia programado el servicio de retorno con el movil WNV-330, el cual se presenta en el lugar a la hora establecida, sin embargo el protegido no habia salido, por lo que se realiza llamada telefonica con Salud Total para informar la novedad y ellos autorizan un tiempo de espera hasta las 2:30pm, cumplida esta hora el protegido aun no habia salido, por lo que nuevamente se informa a Salud Total y autorizan por segunda vez un tiempo de espera hasta las 3:30pm, nuevamente se presenta la novedad que el protegido no habia salido.

La Técnico de control realiza insistentemente llamadas telefonicas al protegido sin recibir respuesta y se informa a Salud Total quienes nuevamente autorizan un tercer tiempo de espera hasta las 4:30pm, llegada la hora el conductor informa que el protegido no estaba en el lugar de recogida, por lo que decide llamarla y la familiar del protegido le indica que que ya se habia retirado, el conductor informa la novedad a Operaciones y la Tecnico de control nuevamente realiza llamadas al protegido sin recibir respuesta.

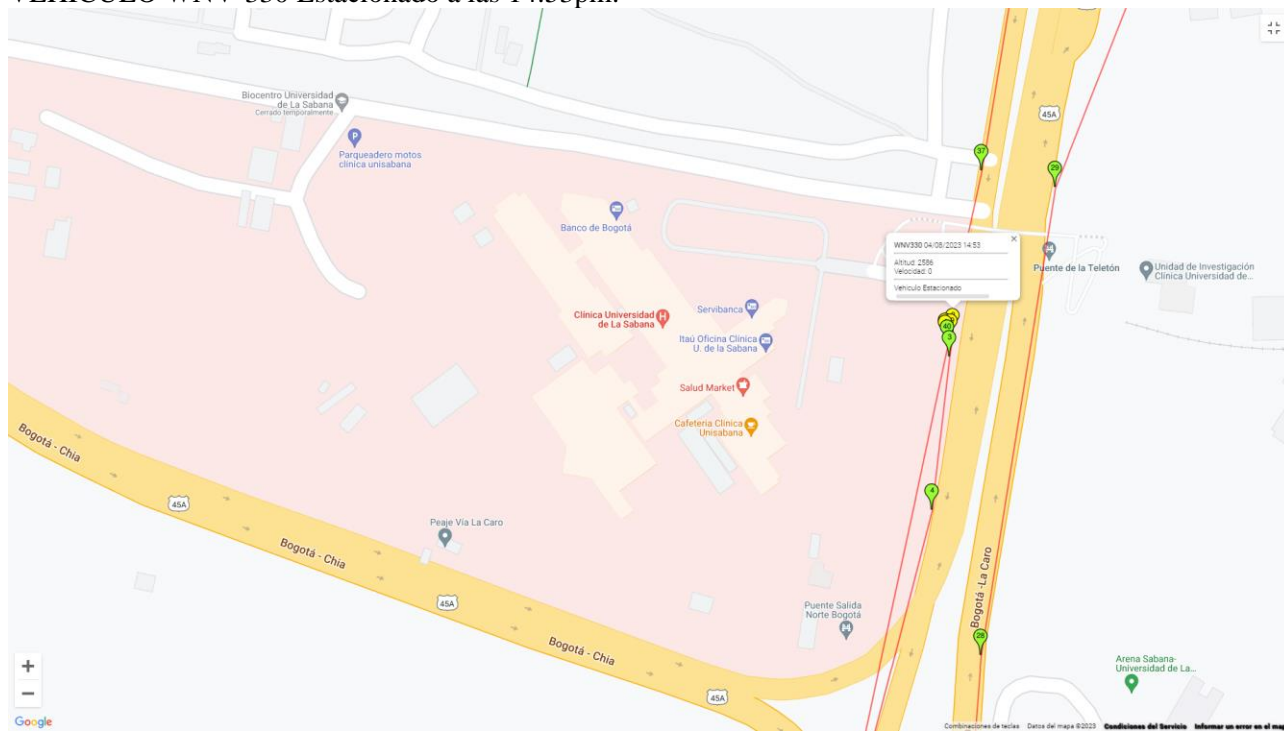
Se adjunta pantallazos del GPS del movil en el lugar de recogida para prestar el servicio de retorno:

VEHICULO WNV-330 Estacionado a las 12:56pm:

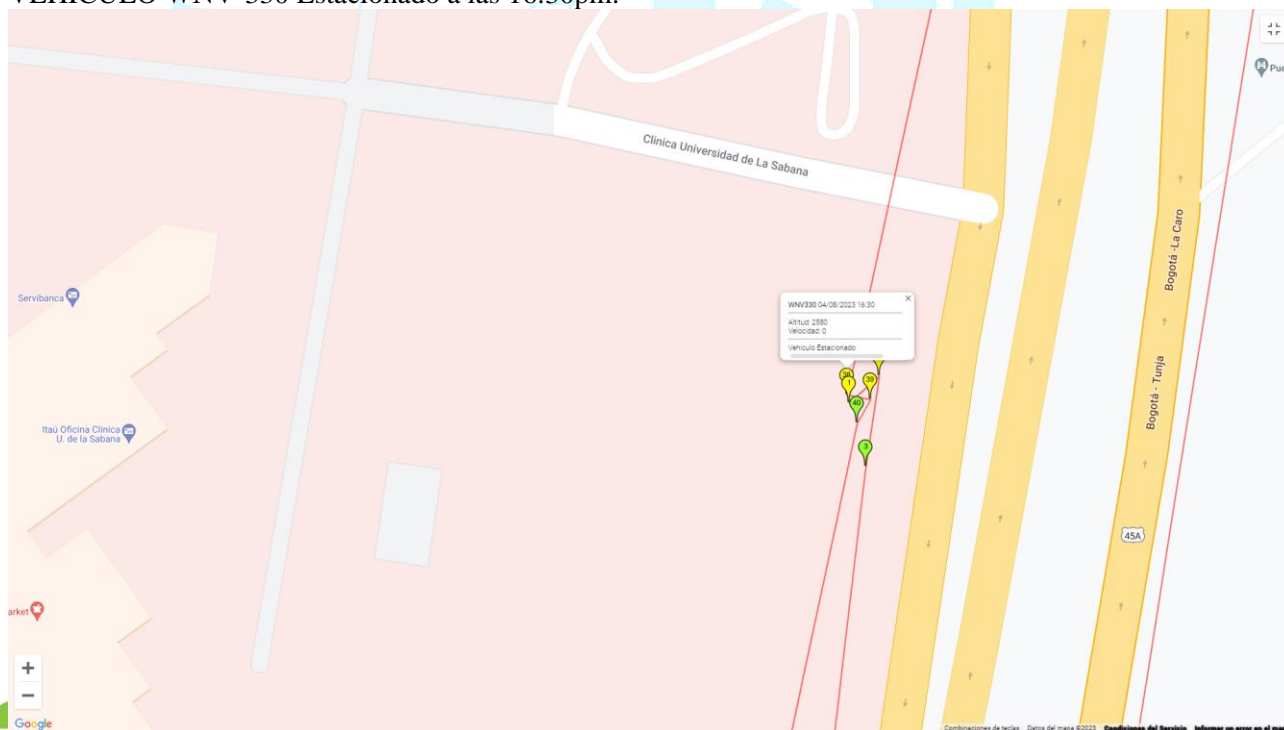




VEHICULO WNV-330 Estacionado a las 14:53pm:

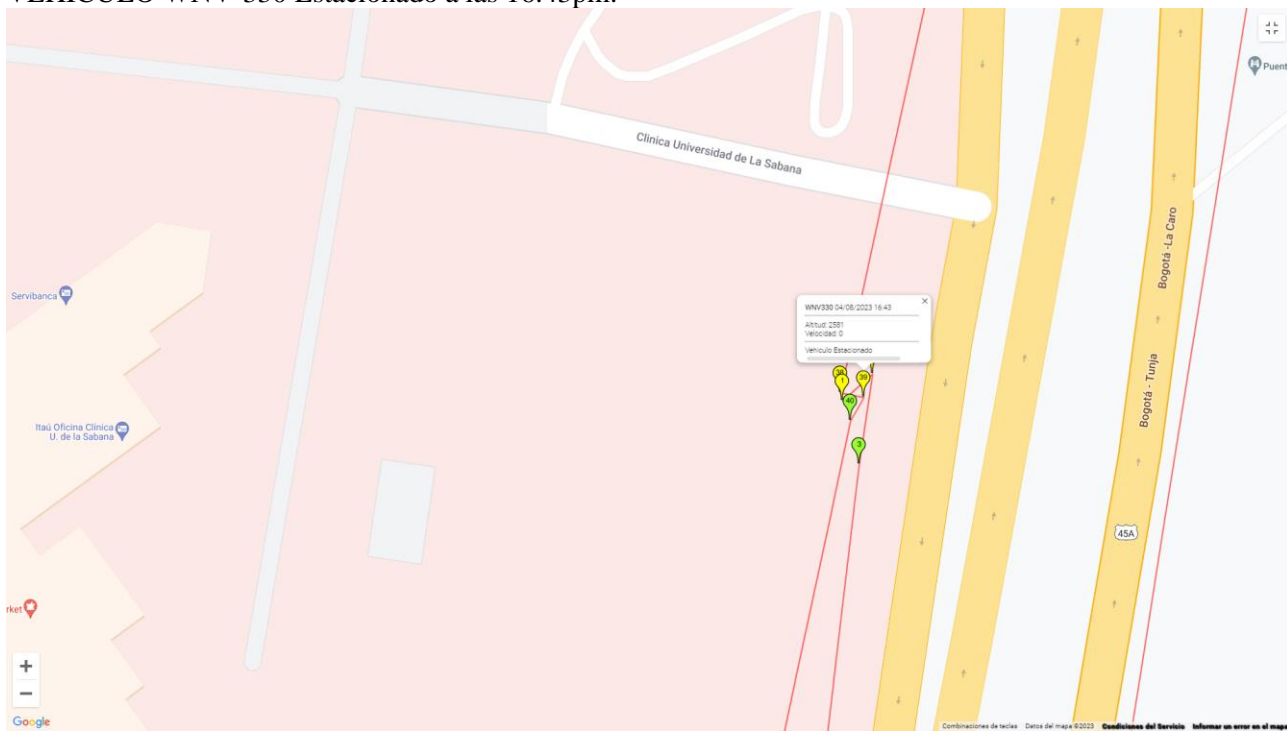


VEHICULO WNV-330 Estacionado a las 16:30pm:





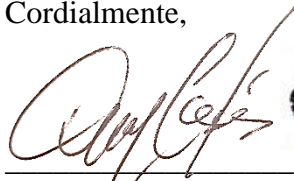
VEHICULO WNV-330 Estacionado a las 16:43pm:



Adicionalmente el protegido no se comunica con la empresa para mantener informado al área de Operaciones sobre la hora de su salida, con el fin de gestionarle el servicio de retorno y decide de manera autónoma trasladarse por sus propios medios, las novedades con el presente servicio son de pleno conocimiento de Salud Total, por lo que es necesario aclarar que el presente derecho de petición no da lugar a reembolso, ya que el móvil estuvo en el lugar de recogida desde las 12:53pm hasta 16:43pm.

Agradecemos la atención brindada y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,



Diego Cortés Ramírez
Jefe de Talento Humano
Transporte Seguro y Especializado S.A.S
Cel. 3024038030
talentohumanotse@gmail.com