

Barranquilla, 02 de agosto 2022

Señores

Salud Total EPS

Barranquilla

Ref. Segunda Queja Por Incumplimiento A Orden Judicial De Suministro De Transporte A Los Menores Isaac David Vasquez Meneses Y Alejandro Vasquez Meneses.

Cordial Saludo

Por medio de la presente quiero reiterar mi insatisfacción por el incumplimiento en la programación de transporte de mis hijos los cuales menciono en la referencia.

El pasado 21 de febrero notifique de una serie de anomalías en la prestación de servicios de Transportes Seguro Especializados hacia mis pequeños, donde referencio que perdí una cita importante porque nunca me recogieron pese a que fue programada correctamente (adjunto soporte de queja con detalles)

Hoy por segunda vez me dirijo a ustedes porque persisten las anomalías e inconsistencias tanto por parte de su área de logística, como por parte de su proveedor TSE.

1. En el mes de junio mis hijos no recibieron el servicio desde principio de mes alegando que debo realizar el tramite con 5 días hábiles de anticipación, me gustaría saber ¿En que parte del fallo de tutela dice que ustedes pueden negar el servicio anteponiendo sus beneficios e intereses a los de los menores que requieren el tratamiento?
2. El día 26 de Julio no fui recogida a la hora pactada por TSE pese a estar programada y tener conductor asignado, razones que desconozco pues al contactar al conductor asignado me dicen que no tenía mi servicio. Llame inmediatamente a TSE y como cosa rara no supieron justificar lo sucedido solo me dijeron que me enviarían un vehículo particular el cual nunca llego... espere hasta las 4:30 pm, las terapias comienzan a las 4:00 pm. Jamás llego el vehículo.
3. El día 28 de julio el conductor llego retrasado y llegue a la IPS a las 4:30 PM perdiendo otra sesión, pero para colmo de males, el retorno que es a las 6:00 PM, tampoco llego a tiempo y aquí sí quiero hacer énfasis que mi caso es complejo puesto que llevo dos niños que están diagnosticados con TEA, la IPS cierra sus puertas a mas tardar a las 6:10 PM, no importa si esta lloviendo, si uno se moja, si esta expuesta en la vía publica.... Uno queda esperando afuera en una vía principal y transitada sobre todo porque es hora pico, lo cual es un riesgo, mis niños se desesperan... ellos no tienen el sentido de espera de un adulto o de una persona neurotípica... los mismos conductores me han manifestado que TSE no

coordina bien las rutas pues asignan servicios de extremo a extremo de la ciudad siendo que las 6:00 pm ya es considerada hora pico. Esto lo he hablado directamente con el coordinador que se llama DAU pero realmente es una persona que no le importa en lo más mínimo nuestras necesidades.

4. Del anterior punto también debo añadir que en momentos en donde no pueden cumplir con los servicios entonces debemos sacar de nuestro dinero para trasladarnos y el reembolso de dinero no se hace inmediatamente, tiene uno que estar en constante comunicación para que se realice el trámite pagan después de una semana... ósea además trabajan con el dinero de los pacientes.
5. En la queja anterior también mencione que una vez me fue a recoger un taxi, un carro particular y no placa blanca como es lo habitual, que por lo general desconocen el procedimiento de traslado, sufriendo los pacientes un trato inadecuado, no es la primera vez que este tipo de servicios son prestados así, hoy por ejemplo paso... adjunto fotografía.



6. Es imposible comunicarse con el área de programación de transportes y prestan un muy mal servicio como lo mencione en la queja anterior, no validan la información y mucho menos ajustándose a la orden judicial emitida para beneficio de mis niños... por tal motivo iniciare un proceso judicial por desacato y mal trato a los pacientes.
7. Deseo que se me de respuesta tanto a la queja anterior como la presente, con las debidas justificaciones y sobre todo que se hagan los correctivos, los invito a auditar el servicio prestado por la IPS y la manera tan desordenada en la que programan los servicios que hasta sus propios colaboradores están insatisfechos de la manera como se maneja TSE.

Cordialmente,

Diana Meneses Martinez

Madre de los menores

dianameneses22@hotmail.com

Celular: 3152385961