

Ibagué 1 de octubre de 2024

Sres,

SALUD TOTAL E.P.S.

Asunto: Queja Servicio de Transporte Terapias Integrales.

Respetados sres reciban un cordial saludo, de ante mano felicitarlos de mi parte por el buen Servicio que me han ofrecido durante tanto tiempo en Salud.

El motivo de la presente carta es una queja por el DEFICIENTE Servicio de la transportadora T.S.E, la cual está prestando el Servicio de mi domicilio calle 23A sur #10-56 B Kennedy Ibagué a la ips Sophia S ubicado cra 12 sur # 83-450 vía Aeropuerto Ibagué, a nombre de mi hijo JUAN ALEXANDER WINTERO SANCHEZ T.I. 1.104.952.121 con diagnóstico de AUTISMO, quien recibe Terapias integrales.

El día 30 de septiembre siendo las 8:40am hice una llamada a la empresa para que me confirmaran transporte de recogida de mi hijo ya que el día anterior en un msg de Texto enviaron quien hacía el retorno más no quien recogía, la persona que me atendió me dijo que ya tenía asignado el vehículo que más tarde me enviaban el msg con quien me correspondía, el cual nunca llegó (el msg), yo esperé hasta la 1:00pm, ya que en el registro o radicación que siempre se hace de los Transporte de AdARA, a la hora de recogida en este caso 1:10pm y retorno a las 5:00pm, me dijeron que me recogía un TAXI a la hora que yo había establecido.

pues dicho "TAXI", no apareció, volví a llamar sobre la 1:30 y me dijeron que el conductor no respondía, que me iban a ubicar otro vehículo en plataforma o sea un "Uber".

Mi pregunta: ¿por qué tienen que enviar taxis u otros vehículos si se supone que son vehículos especiales para esta clase de Servicio?

pues dicho uber llegó por nosotros a la 2:00 en punto, a esa hora debería mi hijo entrar a terapias, llegamos pasada esa hora (Tarde)

Entonces para que nos hacen diligenciar y radicar Transporte un mes antes, si al final nos INCOMPLEN a parte de esto como me ha tocado o mejor nos ha tocado a varias mamitas con sus hijos, pasear la ciudad porque nos cambian de ruta, nos envían con otros pacientes que ni siquiera están por la ruta de nosotras, causando así desagrado, o descontento, y más en mi caso mi hijo antes mencionado con AUTISMO, en donde ellos tienen una memoria fotográfica y a eso símele, son muy rutinarios, ¿se imaginan uds, como se parecen? La ruta debería ser con los siguientes niños que voy a mencionar y que están en la misma zona:

.Eydan Javier Arango

.Alan Galindo

.Juan Alexander Quintero

.Niños Vivas (2)

con ellos se pueden armar una ruta ida y retornos, a veces pero esporádicamente lo hacen, pero los mismos que recogen, después los envían en otro vehículo subiendo y no todos es decir, si envían 4 o 5 en una buseta al recogerlos solo recogen a dos, quedando la buseta "desocupada" pudiendo enviarnos ahí, pero prefieren enviar el vehículo casi vacío.

Retomando la queja del día 30 septiembre ahí no para el asunto, cuando faltaban 15 minutos para las 5:00 llamé insistentemente a la empresa porque el vehículo no había llegado, pues se llegó las 5:00 en punto y nada no llegó, por fin me respondieron pasada esa hora para decirme que en 5 minutos me devolvían la llamada para confirmar nuevamente, un vehículo en plataforma, o sea que el vehículo que estaba asignado para mi retorno tampoco estaba.

Se llegó la 5:27 y no sólo yo estaba ahí había otro paciente en espera el niño: Eydan Javier Arango, tampoco le asignaron Transporte, después me enteré que el vehículo TD2 285, llevaba varado 2 días, y el sr. conductor lo había reportado, como es posible que enturnen un vehículo varado para recogerme.

En vista de que no devolvieron llamada y estábamos los dos en esa situación decidimos Tomar un transporte a parte, pasadas las 5:30 me llamaron (supuestamente en 5minut) que nos habían enviado otro "uBER", ya cuando nosotras veníamos en otro Taxi. nos tocó, porque los niños ya estaban demasiado inquietos y ya habíamos quedado solas en éste sitio.

Es una falta de "Respeto", no para nosotras sino nuestros niños, ya que tienen una condición y ellos no entienden o no saben del significado de la palabra "ESPERAR".

No solo me ha pasado una vez, son varias, es muy engorroso para mí y para ellos, hasta para uds, estar recibiendo quejas acerca de ésta empresa, si tuvieran personal más competentes que hicieran bien su trabajo, no estaríamos en estos, pero lo hago de poner la queja porque es el recurso que tenemos para ser escuchados y que uds se enteren de lo que pasa con el mal servicio de T.S.E.

También resalto la mala atención de "algunos" de los operadores o personas que reciben nuestras quejas o llamadas, cuando responden en ocasiones nos cuelgan y nos dejan hablando solas, o responden muy mal falta de un curso servicio al cliente.

Varias veces he puesto la queja directamente a ellos, pero es como sino les importara, son indiferentes, pues pienso que ellos no pasan por una situación de esas o no tienen hijos gracias a Dios con éstas necesidades, si la plata de este servicio no sale del bolsillo de ellos, lo otorga el estado o uds, no se, además es un derecho de nuestros hijos y aún más si tienen algún tipo de discapacidad para así mismo garantizar una mejor calidad de vida.

EN NUESTRO SITIO

Pido a Salud Total una respuesta contundente, porque de solo disculpas ya no me convencen, una solución radical a mi queja o si es de considerar o mejor la pido o lo solicito, de ser posible no enmotarme más con el vehículo TDZ 285 Raól Bocanegra, ya que éste es un vehículo incómodo tiene demasiadas sillas una casi sobre la otra, lo que hace difícil la entrada. quedándonos enlatados.

favor asignarme otro vehículo diferente a éste, y lo digo porque si a un paciente le asignan una Duster para el solo porque "supuestamente" el niño es agresivo no le gusta ir con otro (de agresivo se evidencia o evidenciamos lo contrario). porque no lo pueden hacer con un paciente más en éste caso el mío pero para mí no me incomoda ni a mi hijo que sea compartido, pero con un niño de la misma zona, aclaro.

Agradezco pronta respuesta y colaboración al lo mismo.

Atentamente,

Nancy Yaneth Sánchez
65.773.396 Ibaque
alexg.131@hotmail.com
3114915898

NOTA: Es de aclarar que no es la primera queja que haya hecho por el mismo servicio, han sido varias eso lo pueden evidenciar en su sistema o registro, este proceso ha sido muy poco agradable, ha sido también una experiencia traumática.