

## INSTRUCCIONES PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TSE SAS

### 1. OBJETIVO

Establecer el documento de bienvenida e instrucciones para los usuarios del servicio de transporte de la empresa TSE SAS

### 2. ALCANCE

Este instructivo es de aplicación para todos los usuarios antiguos y nuevos que cuentan con el servicio de transporte que brinda la empresa TSE SAS

### 3. CONDICIONES DEL SERVICIO

Le damos la bienvenida a TSE SAS, una empresa comprometida con ofrecer un servicio de transporte eficiente y de calidad para usuarios del sistema de salud. Nuestro objetivo es optimizar el tiempo y los recursos de las instituciones de salud y garantizar su comodidad y puntualidad en cada traslado.

Por favor, preste atención a las siguientes condiciones del servicio, diseñadas para asegurar una experiencia óptima:

#### 4.1 LLAMADAS DE CONFIRMACIÓN

- **Anticipación:** Recibirá nuestra llamada de confirmación entre 72 y 48 horas antes de su servicio.
- **Si no recibe la llamada:** Comuníquese con nosotros con al menos 48 horas de antelación para confirmar su servicio y evitar cancelaciones.

#### 4.2 MENSAJE DE TEXTO

- Con **24 horas de anticipación**, recibirá un mensaje de texto con la siguiente información:
  - o Nombre y número de celular del conductor.
  - o Placa del vehículo.
  - o Horarios pactados
- **En caso de inconsistencias**, repórtelas de inmediato a nuestra central.

#### 4.3 HORARIOS Y LINEAS DE ATENCIÓN

##### Horario de atención regular:

- **Lunes a viernes:** 6:00 a.m. a 7:30 p.m.
- **Sábados:** 6:00 a.m. a 12:30 p.m.

- Líneas de atención:
  - o 316 054 43 31
  - o 316 055 17 02
  - o 321 395 64 82
  - o 316 054 53 74

**Atención fuera de horario:**

- **Lunes a viernes (de 7:30 p.m. a 6:00 a.m.), sábados (desde las 12:30 p.m.), domingos y festivos:**

- o Línea: 302 406 00 99

**4.4 CONDICIONES DEL SERVICIO**
**4.4.1 Recorridos punto a punto:**

- Los desplazamientos se realizan desde el punto de origen al destino programado.
- **No están permitidas paradas intermedias.**

**4.4.2 Número de acompañantes:**

- Solo se permite **un acompañante autorizado** por el sistema.
- Menores de edad **no pueden ser acompañantes.**
- **Además del personal en salud autorizado como enfermero o terapeuta**

**4.4.3 Pactar horas de recogida:**

- Programe con tiempo suficiente para garantizar su llegada a la cita considerando posibles retrasos.
- En caso de cambios por rutas compartidas, los horarios se ajustarán para cumplir con su cita a tiempo.

**4.4.4 Tiempos de espera:**

- En el domicilio: **10 minutos máximo.**
- En las IPS: **30 minutos en casos excepcionales.**

**4.4.5 Rutas compartidas:**

Es posible compartir vehículo con otros usuarios, siempre que esto no afecte los tiempos de llegada.

#### 4.5 NOVEDADES CON EL TRANSPORTE

- **Reporte inmediato:** Comuníquese con la central de TSE ante cualquier novedad relacionada con horarios, puntos de encuentro o cancelaciones.
- **Prohibición de acuerdos directos:** No realice acuerdos con los conductores fuera de lo estipulado.

#### 4.6 NORMAS DURANTE EL RECORRIDO

- Uso obligatorio del cinturón de seguridad.
- Está prohibido consumir alimentos durante el trayecto.
- Cumpla con las medidas de bioseguridad vigentes según la normativa.

#### 4.7 FIRMAR LOS VALES

Al finalizar el servicio, debe firmar el documento de soporte con su documento de identidad.

#### 4.8 POLITICAS DE CANCELACIÓN

Si no va a tomar el servicio, notifíquelo con la antelación indicada para evitar costos innecesarios al sistema de salud:

- Servicios urbanos: Con al menos 1 hora de anticipación.
- Servicios municipales: Con al menos 3 horas de anticipación.

### 4. PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA

Este documento no solo explica las condiciones del servicio, sino que también enfatiza la importancia de la planificación y la comunicación efectiva para garantizar la satisfacción del usuario.

Estamos aquí para responder sus inquietudes y facilitar su proceso de transporte. No dude en comunicarse con nosotros si requiere aclaraciones adicionales.

**¡Gracias por confiar en TSE!**

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	NUEVA VERSIÓN
00	16/12/2024	Actualización del documento y codificación bajo el S.G.C	01

COPIA CONTROLADA