



Concesión:  
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3

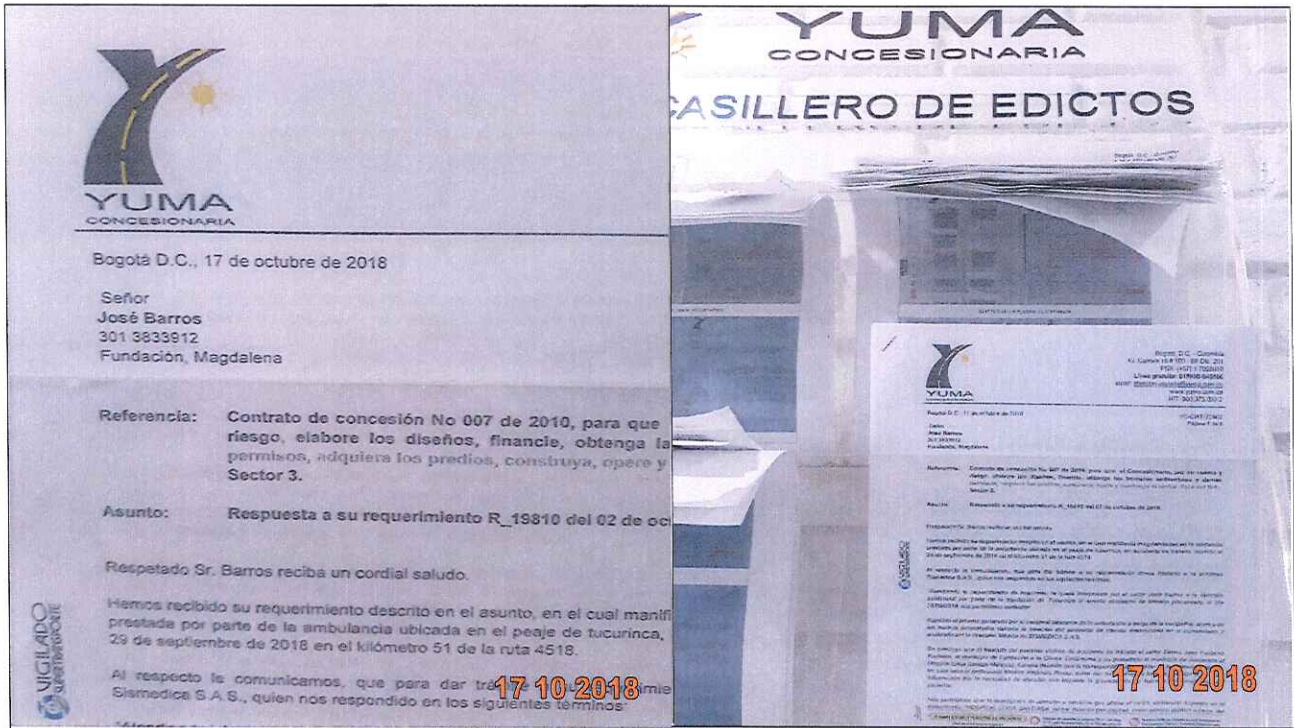
REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a)

17 10 2018

Lugar Oficina de Atención Al Usuario, Bosconia



EDICTOS DE LA R\_19810 YC-CRT-72962



EDICTOS DE LA R\_19810 YC-CRT-72962





Bogotá, D.C. - Colombia  
Av. Carrera 15 # 100 - 69 Ofc. 201  
PBX: (+57) 1 7058810  
Línea gratuita: 018000-945566  
email: [atencion.usuario@yuma.com.co](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
[www.yuma.com.co](http://www.yuma.com.co)  
NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 17 de octubre de 2018

YC-CRT-72962

Página 1 de 2

Señor  
José Barros  
301 3833912  
Fundación, Magdalena

**Referencia:** Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, elabore los diseños, financie, obtenga las licencias ambientales y demás permisos, adquiera los predios, construya, opere y mantenga el sector. Ruta del Sol – Sector 3.

**Asunto:** Respuesta a su requerimiento R\_19810 del 02 de octubre de 2018.

Respetado Sr. Barros reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta irregularidades en la asistencia prestada por parte de la ambulancia ubicada en el peaje de tucurinca, en accidente de tránsito ocurrido el 29 de septiembre de 2018 en el kilómetro 51 de la ruta 4518.

Al respecto le comunicamos, que para dar trámite a su requerimiento dimos traslado a la empresa Sismedica S.A.S., quien nos respondió en los siguientes términos:

*“Atendiendo el requerimiento de responder la queja interpuesta por el señor José Barros a la atención asistencial por parte de la tripulación de Tucurinca al evento accidente de tránsito presentado el día 29/09/2018, nos permitimos contestar.*

*Recibido el informe generado por el personal tripulante de la ambulancia a cargo de la compañía, acerca de los hechos presentados durante la atención del accidente de tránsito mencionado en el comunicado y analizado por la dirección Médica de SISMEDICA S.A.S.*

*Se concluye que el traslado del paciente víctima de accidente de tránsito el señor Dimas José Fontalvo Pacheco, al municipio de Fundación a la Clínica Clinitrauma y no trasladado al municipio de Aracataca al Hospital Luisa Santiga Márquez, fue una decisión que le correspondió tomar al líder de la asistencia médica, en este caso al profesional Médico Alejandro Rossy, quien con su experiencia toma la decisión acertada e influenciada por la necesidad de atención que requiere la gravedad de las lesiones y traumatismos del paciente.*

*Nos permitimos citar la descripción de atención y servicios que ofrece el centro asistencial sugerido en el comunicado. “HOSPITAL LUISA SANTIAGA, primer nivel de complejidad, como servicio público a cargo del*

**CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Línea de atención y emergencias

**018000 945566**

Correo electrónico: [atencion.usuario@yuma.com.co](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)

Cualquier petición, solicitud, sugerencia, queja o reclamo con gusto será atendida a través de estos canales de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Ciénega, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Difícil, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8AM a 6PM. Sábados 8AM a 2PM.



Oficina de atención al usuario Móvil: Recorre los municipios del AID del proyecto.



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de: Arigüani, Chiriguana, Nueva Granada, Personería Municipal de El Paso, en el Salón Comunal Vive Digital del Corregimiento de El Bajo, Inspección de Policía del corregimiento de Mariangola y Loma del Balsamo.



Bogotá, D.C. - Colombia  
Av. Carrera 15 # 100 - 69 Ofc. 201  
PBX: (+57) 1 7058810  
Línea gratuita: 018000-945566  
email: [atencion.usuario@yuma.com.co](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
www.yuma.com.co  
NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 17 de octubre de 2018

YC-CRT-72962

Página 2 de 2

*Estado o como parte del servicio público de seguridad social. Sus áreas y unidades funcionales responden a las necesidades actuales de servicio, con actividades: DE URGENCIA, CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGIA, NUTRICION, PROMOCION Y PREVENCION, LABORATORIO CLINICO, IMAGENOLOGIA, VACUNACION, ATENCION DEL PARTO, HOSPITALIZACION."*

*Teniendo en cuenta la descripción anterior, se evidencia que el Hospital Luisa Santiago, no está dotado con personal profesional en Ortopedia y Traumatología, talento humano indispensable para la atención que se requería por parte de los traumas que presentaba el paciente.*

*Se reitera que todo procedimiento se realiza siempre en pro de la integridad del paciente, con ello se busca garantizar que el paciente reciba el servicio acorde a la gravedad de sus lesiones de un centro asistencial con el nivel de complejidad requerido y suficiente, para el caso particular en el municipio de Fundación se encuentra atención de Segundo Nivel de Complejidad.*

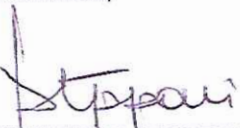
*Con lo anterior y el "Informe técnico del evento", se evidencia que el paciente es remitido al centro asistencial de Segundo Nivel Clínica Santa Teresa, donde al llegar el médico anfitrión de turno niega la aceptación del paciente, por no contar con especialista Ortopedista. Finalmente se traslada a la Clínica Clinitrauma y se entrega al ortopedista de turno.*

*En cuanto el asunto delicado del cobro por pacientes trasladados a la clínica Clinitrauma, podemos indicarles que se encuentra en estado de Investigación por parte de nuestro departamento Jurídico y área de Talento Humano, y de hallar responsables sobre la acusación, se seguirá con el proceso disciplinario correspondiente al caso, establecido al interior de la compañía.*

*Recuerde que puede enviar sus PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias) al correo [pars@sismedica.com.co](mailto:pars@sismedica.com.co) o vía telefónica al PBX 031-7439900 ext. 1101."*

Agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,

  
**FRANCESCO STOPPONI**  
Representante Legal (S)  
Yuma Concesionaria S.A.

Elaboró: EMI  
Revisó: JPR

#### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Línea de atención y emergencias

**018000 945566**

Correo electrónico: [atencion.usuario@yuma.com.co](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
Cualquier petición, solicitud, sugerencia, queja o reclamo con gusto será atendida a través de estos canales de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Ciénaga, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Difícil, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8 AM a 6 PM. Sábados 8 AM a 2 PM.



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de: Ariguaní, Chiriguáná, Nueva Granada, Personería Municipal de El Paso, en el Salón Comunal Vive Digital del Corregimiento de El Bajo, Inspección de Policía del corregimiento de Mariangola y Loma del Balsamo.



Oficina de atención al usuario Móvil: Recorre los municipios del AID del proyecto.