



Le dieron la receta de otro paciente

ALEJANDRO JARA PUGA

El 11 de febrero tuve una intervención quirúrgica en la Clínica Oftalmológica Luis Pasteur. Una enfermera le entregó a mi esposa una receta y cuando fui a control al día siguiente la doctora que hizo la operación descubrió que, aun estando a mi nombre, la firmó otro médico y era para un paciente distinto. Tuve que eliminar los medicamentos adquiridos (\$44.554) y comprar los correctos. Reclamé por escrito y respondieron que en 15 días resolverían mi reclamo. Solo me citaron a conversar con una directora pero pedí una reunión a distancia. Me dejaron 20 minutos esperando hasta que avisaron que la persona estaba atendiendo una urgencia. Insistí y nada.

RESUELTO.— Nos contestaron de Clínica Pasteur que le respondieron al paciente ofreciendo las disculpas pertinentes e indicando que se realizará el reembolso de los gastos incurridos en los medicamentos dentro de los siguientes 10 días hábiles.

Demora en entrega

MARGARITA VARAS

Hice un pedido en Falabella, pero han excedido todos los plazos de entrega y, pese a mi insistencia, no hay ninguna solución. Solo recibo excusas y me urge disponer de la compra.

RESUELTO.— Nos informaron de Falabella que tras revisar el caso, confirmaron que el producto ya fue entregado.

Se quebró el broche

GUILLERMO DEL CAMPO

Compré un sacajugos Ursus Trotter a comienzos de febrero y en abril se quebró un broche plástico que cierra el aparato (una débil pieza lateral). Llamé a la central y me derivaron a un servicio autorizado en Las Condes. El aparato estaba en garantía pero además agregué un repuesto extra, con costo, para pagar por separado. Tras varios días contestaron que debía desembolsar \$59.400 más IVA. ¡Absurdo! La falla no es de mi responsabilidad y la máquina sigue en el local.

RESUELTO.— Enviamos este reclamo a la empresa, pero fue el lector el que nos avisó que le dieron una solución. "Recibí la

atención solicitada de parte de Ursus Trotter y tengo en mi poder el elemento requerido reparado y a satisfacción", nos añadió.

Queja por recorrido de bus

ELIANA MARTÍNEZ A.

Con bombos y platillos se anunció un nuevo recorrido de buses para las comunas de Cerrillos (donde vivo) y Maipú. Se trata de la línea I26 que va desde Metro Cerrillos hasta Av. Portales, lo que me alegró. Ahora nos dimos cuenta de que en realidad eliminaron el recorrido 481 que cubría el tramo desde Plaza Italia hasta Av. Portales y quedamos sin locomoción para el centro de Santiago.

RESPUESTA.— Nos comunicaron de Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) que el recorrido 481 sigue operativo, ofreciendo una conexión entre Maipú y el centro de Santiago, mientras que el nuevo (I26) suma otra opción de conectividad para los vecinos de esa comuna y Cerrillos. Esto refleja un proceso de modernización del sistema Red Movilidad para ajustarse a las necesidades de sus usuarios, afirmaron. Este nuevo servicio comenzó a funcionar el sábado 17 de mayo y es uno de los que incorporan la licitación que Red está implementando, y que beneficiará a 3,5 millo-

nes de personas de 20 comunas de Santiago con 1.800 nuevos buses eléctricos y más servicios. Invitan a la lectora a conocer toda la información sobre Red Movilidad en sus canales oficiales: www.red.cl; en redes sociales, las cuentas @Red_Movilidad, y en el call center gratuito llamando al 800 73 00 73 (desde teléfonos fijos) o al 600 730 00 73 (celulares).

Falla reiterada del equipo

CLAUDIO HERNÁNDEZ

Mi refrigerador visicooler Maigas de 300 litros dejó de funcionar en enero. Pagué \$41.055 por una inspección solo visual de su servicio técnico. Después me enviaron una cotización por \$45.200 por la reparación y la saldé. Cuando apareció el experto admitió que el diagnóstico previo era incorrecto y que, a pesar de la nueva instalación, la falla persistiría. Solicité otra visita, y desde entonces no me responden.

RESUELTO.— Nos precisaron de Maigas que se realizó la reparación del equipo y a los días de entregado, presentó otra falla. De nuevo contactaron al cliente para retirar la máquina y arreglarla. Ahora se encuentra operativa para ser despachada. Adicionalmente se le otorgó una garantía de seis meses.

Doble cambio de hora

EDUARDO PONCE ÁLVAREZ

Reservé hora con más de un mes de anticipación en RedSalud de La Florida para el 12 de abril, pero me avisaron que la modificaron, sin preguntarme. Dijeron que la profesional había tenido un caso de fuerza mayor. Solicité la atención para el 2 de mayo a las 08:30, y cuando me alistaba a salir me enteré de que de nuevo la suspendieron y dicen que me van a contactar.

RESUELTO.— Nos señalaron de RedSalud que contactaron al paciente para profundizar sobre lo ocurrido. En acuerdo con él se le otorgó la hora disponible más cercana para su atención médica.