



Es otro sistema

GUSTAVO DRAGICEVIC

Soy médico y quiero contarles que la empresa Medipass —usada para las licencias médicas electrónicas— cambió el sistema de autenticación de los pacientes y del profesional emisor. Ahora se estableció una verificación dactilar para ambos que no funciona y los teléfonos, tampoco.

✓ **RESUELTO.**— Mandamos este caso a Medipass pero no obtuvimos respuesta. El lector nos comunicó posteriormente que le dieron una solución.

Pago de gastos comunes

RODRIGO LEDEZMA ROJAS

Compré un departamento en el Proyecto Bustamante a la Inmobiliaria Exxacon, que me entregaron el 20 de enero. Solicité el envío de los gastos comunes y el día 28 me indicaron adónde escribir. Recién respondieron de la administración el 12 de febrero comunicando una deuda de \$1.040.081, que incluía hasta diciembre de 2025. No consigo que me den una solución. Si se debe a un error del administrador, necesito que esto se aclare a la brevedad posible.

✓ **RESUELTO.**— Nos comunicaron de Exxacon que contactaron a su cliente y a la administración del edificio con el fin de normalizar la deuda de gastos comunes que presenta la unidad recientemente adquirida. Precisarón que la situación se originó por una descoordinación interna, la cual ya fue abordada por las áreas involucradas. Así se busca evitar que situaciones similares se repitan en el futuro. El reclamante nos confirmó que se aclaró su caso.

Zapatillas muy ajustadas

EDUARDO BORGUENSON

Al probarme en casa unas zapatillas Adidas que compré en una tienda, noté que eran muy ajustadas y me provocan incomodidad. Fui a solicitar la devolución del dinero y dijeron que debía cambiarlas por otro producto y que viera con calma en cualquier local. Como no vivo en Santiago le pregunté al vendedor si podía hacerlo en Concepción y señaló que no había problema. No obstante, en una de las sucursales me dijeron que ellos son una franquicia y que no es posible. Reclamé y solo se disculparon por la información errada que me dieron.

✓ **RESUELTO.**— De Adidas nos indicaron que luego de revisar los antecedentes proporcionados y de coordinar internamente los pasos a seguir, se autorizó que el consumidor realice el cambio del producto, de manera excepcional, en la tienda ubicada en San Pedro de la Paz, establecimiento habilitado para atender esta gestión. Le dieron un plazo de 10 días para concurrir al lugar.

Extirpación de vesícula

CRISTIÁN ADASME LÓPEZ

Hace unos días mi madre fue operada en Clínica Bupa Santiago para una extirpación de vesícula. El procedimiento comenzó cerca de las 14 horas y duró unos 30 minutos. A causa de su edad, el posoperatorio fue más lento y la dejaron un día hospitalizada. Mi queja es por la desidia de parte del personal del recinto que no me avisó en qué habitación estaba para ir a entregarle sus pertenencias. Debí esperar hasta las 23 horas para que me dejaran pasar a verla. Dijeron que me habían llama-

mado tres veces, pero la señal suele irse. ¿Por qué no se dirigieron a admisión para entregar esta información?

✓ **ACLARADO.**— Nos informaron de Clínica Bupa Santiago que revisaron los antecedentes del caso y se contactaron directamente con el familiar de la paciente para abordar la situación. Le explicaron cuáles fueron las gestiones realizadas y levantaron las oportunidades de mejora identificadas, tanto en el ámbito clínico como administrativo.

Necesita un técnico

CAROLINA MONTERO

Adquirí una máquina de hielo en Kitchen Center, marca FDV, que ya no está en garantía. Llevo una semana tratando de coordinar una visita técnica. Probé distintas vías, sin resultado positivo. Ni los teléfonos funcionan.

✓ **RESUELTO.**— Nos precisaron de Kitchen Center que le enviaron un e-mail a nuestra lectora con un enlace para que ella misma pueda agendar la visita (<https://www.kitchencenter.cl/pages/sodtrack>).

Se rompió la suela

FRANCISCA MORALES L.

En octubre compré dos pares de zapatillas en Puma.cl para mi hijo, pagando \$60.000. Luego de tres meses de uso, ambos calzados presentaron roturas en la suela así es que reclamé por su página web. Dijeron que no correspondía la devolución porque no era falla de fábrica. Me parece que el deterioro no es parte del uso normal.

✓ **RESUELTO.**— Nos señalaron de Puma que se hizo la devolución total del dinero pagado.

Le falta el certificado

ADRIANA DEL POZO ARTIGAS

Debía empezar a recibir la Compensación por Diferencias de Expectativa de Vida (CEV) y el Beneficio por Años Cotizados (BAC) en enero. Sin embargo, ambos se encuentran suspendidos porque, según los registros, figuro con 180 días o más fuera del país, lo que no es así, ya que nunca me he ausentado de Chile por ese período. Me piden presentar un certificado de viajes emitido por la PDI y aunque lo he solicitado a la institución, en dos oportunidades, no me responden.

✓ **RESUELTO.**— Enviamos este caso a la PDI pero no nos respondió. La lectora se comunicó con nosotros para avisar que recibió su certificado.

Tramitación de seguro

MARÍA SOFÍA DEL RÍO M.

Ingresé por Ley de Urgencia a una clínica privada, con riesgo vital, en junio pasado y estuve 30 días hospitalizada. La isapre me avisó a fines del año pasado que tengo una deuda con ellos cercana a los \$5 millones. Me dieron la opción de documentar el pago con 12 cheques y con los comprobantes debía ir al recinto de salud para que aplicaran los descuentos del seguro y recuperar el dinero. Indicaron que para ello tenía que acompañar primero los documentos del seguro complementario que tengo en Zurich. Se los llevé pero dicen que no sirven. Consulté en la aseguradora y me enviaron más antecedentes pero los siguen rechazando. Ninguna entidad colabora.

✓ **RESPUESTA.**— Nos contestaron de Zurich que se contactaron con su clienta y le detallaron los documentos requeridos para evaluar y gestionar el pago del siniestro.