

Aclaración de examen médico

MARCELA CLAVIJO PIZARRO



Presenté una queja en UC Christus por una duda sobre un examen médico y no me han contestado. Solo envían una respuesta automática en la que dicen que los reclamos los debo hacer presencialmente y que la ley así lo indica. De ser cierto resulta insólito que en estos tiempos obliguen a las personas a hacerlo solo de esa manera. Me cuesta creer que la ley lo señale de esa forma y que el correo electrónico o el servicio al cliente, en este caso, no sea válido. Lo que necesito es que me confirmen los datos registrados en el informe; de lo contrario, que me tomen otro examen.

✓ RESPUESTA.— De Red de Salud UC Christus indicaron que el examen se lo realizó la lectora el 30 de septiembre y que el 26 de diciembre pidió una aclaración. Informan que se solicitó la revisión del caso a la jefatura del Equipo de Ultrasonido, quien refiere que es posible que en algunos casos el radiólogo requiera complementar las imágenes tomadas para definir con mayor claridad el diagnóstico. “Esto no tiene que ver con una mala realización del examen, sino con obtener la mejor calidad en el análisis, para el propio bienestar del paciente. Cuando esto ocurre, el protocolo establecido indica que la jefatura del área contactará por teléfono al paciente. Lamentablemente, en su caso, tanto después de efectuado el examen como en diciembre —cuando presentó su reclamo—, no se logró contactarla a su teléfono, a pesar de insistir en numerosas oportunidades. Por ello, se le informó y aclaró en detalle, a través de un correo electrónico, todas las dudas planteadas”.