

## Larga espera de adulto mayor

ANA MARÍA AGUILAR CASTELBLANCO

Fui a Banmédica con mi papá de 95 años para entregar el certificado de defunción de mi mamá, que no seguirá como carga. Pregunté si había atención especial para adultos mayores y dijeron que no se hacían diferencias. Los números avanzaban muy lento, y argumentaban que es un sistema automático y que no hay nada que hacer. Cuando una asesora preguntó a todos a qué trámites iban, le insistí en apurar la causa de mi papá, sin éxito. Habiendo transcurrido casi dos horas, al fin lo llamaron para decirle: "este trámite lo pudo hacer en ese módulo". Insólito. Además, no había baños públicos. Tampoco le tomaba la huella digital y, para colmo, le ofrecen mandar un *e-mail* al celular para que firme a través de una clave... ¡si jamás ha usado un teléfono móvil!

 **ACLARADO.**— Nos respondieron de Banmédica que se comunicaron con el afiliado para ofrecerle disculpas y aclararle que en la sucursal de Vitacura sí existe atención preferencial a adultos mayores, con apoyo tanto de agentes de ventas como asesores para trámites. Asimismo, explicaron que si bien en la

sucursal no hay baños públicos, nunca se niega el acceso a quienes lo necesiten, especialmente a adultos mayores, embarazadas y niños.