

Barranquilla, 22 de Agosto del 2018

## COMUNICADO

Por medio de este comunicado aclaramos la inquietud manifestada en redes sociales de Google de la Sra. Mónica Zabala Jimenez, quien el 1 de Agosto escribió :



**Mónica Zabala Jiménez**

★★★★★ Hace 2 semanas

El servicio es bueno pero no están certificados para tomar algunas muestras. La hemoglobina glicosilada no la saben hacer bien e igualmente la hacen y uno se confía. Le mostré los resultados al Dr. Y me dice que no la saben realizar, el resultado no es concluyente. Me tocó hacerla de nuevo en laboratorio Pasteur. Conclusión, perdí mi dinero confiando en que eran honestos, me confié por el sitio y pensar que es más costoso que en Laboratorio Pasteur. Si no están certificados no ofrezcan ese tipo de exámenes. No engañen a la gente por ganar más dinero. Hagan lo que saben hacer y ya. Están jugando con la salud de la gente.

Dado esto el Laboratorio Clínico Continental procede a realizar la respectiva trazabilidad del caso con una llamada para escuchar sus inquietudes, y además solicitar algún teléfono para comunicarnos con su médico y así aclarar el tema con el directamente. Sin embargo, la Sra. Mónica Zabala consideró que la llamada no era oportuna, y colgó la llamada sin dar la información del médico.

A la media hora de haber realizado la llamada por parte del Laboratorio Clínico Continental, la Sra. Mónica Zabala Jimenez nuevamente coloca otro comentario en redes sociales de Google manifestando lo siguiente:



**Mónica Zabala Jiménez**

★★★★★ Hace 4 días

Hace unas semanas escribí sobre mi experiencia negativa que tuve con un examen que me hicieron y resulta que hoy me llamaron por haber escrito mal sobre ellos. Que cuál era el nombre del Dr. Porque ellos consideran que no es cierto lo que el Dr. me dijo y que yo no debía escribir esto en redes sociales. Que consideran que el Dr. tiene preferencia con otro laboratorio y por eso habló mal de los resultados. Me sentí amenazada por la persona que me llamó por haber dado mi opinión basada en lo que me dijo el Dr. Pensé que cuando uno daba los datos personales como el celular era para llevar un registro y no para que lo llamen a amedrentar y generar malestar. Conclusión, me disculpo por haber escrito lo que el Dr. me dijo. No es nada cierto y puedo asegurar que Laboratorios Continental son lo mejor y se lo recomiendo a todos.

Por esto, nuevamente nos intentamos comunicar para aclarar el comentario corregido en la Web, pues manifestaba que se sintió amenazada por la llamada, y nuestro objetivo principal era hacer trazabilidad del caso, haciendo esto parte de nuestro Sistema de Calidad al Servicio, como también el poder escuchar las dudas del médico de quien no tenemos teléfono y así resolver las dudas respecto a nuestra prueba, la cual está debidamente incluida en nuestros Sistemas de Control de Calidad, sin embargo la usuaria colgó la llamada nuevamente.

En vista a esto, se envió vía por Whatsapp esta aclaración y la paciente nuevamente envía al contáctenos de nuestra página web una réplica del mensaje enviado por Whatsapp así:



Por esto la razón de este comunicado, en el cual reiteramos nuestro objetivo es ofrecer lo mejor a todos nuestros pacientes.