



Rev. Dr. Marcos Roberto Inhauser

Fone: (0XX19) 2121 5853 escrit. / 99798 6955 cel

www.inhauser.com.br / marcos@inhauser.com.br

www.pastoralia.com.br

TEXTO PUBLICADO NA COLUNA SEMANAL NO CORREIO POPULAR

MELHOROU, E MUITO!

Marcos Roberto Inhauser

Há mais de quinze anos ou eu ou minha esposa, mensalmente, temos que ir à farmácia de alto custo para a retirada de medicamentos para uma pessoa incapacitada de fazê-lo. Nas primeiras vezes (e por alguns anos) tivemos que ir um cubículo na Unicamp onde, ainda que muito bem atendidos pelos que ali trabalhavam, havia problemas na entrega dos medicamentos, pois ora faltava este ou aquele, ora faltavam os dois. A gente tinha que ficar ligando para saber se tinha chegado (isto quando conseguia ser atendido, pois o telefone vivia ocupado) e não poucas vezes, mesmo tendo chegado os medicamentos, não eram suficientes para cobrir a demanda. Invariavelmente havia que chegar muito cedo, enfrentar fila e não poucas vezes perdia-se a manhã toda para a retirada dos medicamentos.

Quando a coisa começou a funcionar com certa regularidade, fomos surpreendidos com a decisão, sabe-se lá de quem, de mudar a farmácia para outro local, no bairro Ponte Preta. No início a coisa foi um caos. O que começava a funcionar passou a ser um caos. Filas enormes, falta de funcionários e tinha muito mais gente para retirar medicamentos que na Unicamp, pois, ao que parece, concentraram tudo em um só local. Era um festival de gente brava e reclamações, algumas até ofensivas.

Com o passar do tempo algumas mudanças começaram a ser implementadas. Há uma pré-seleção e muitos nem mais precisam pegar a fila para ter a senha. O processo de retirada passou a ser melhor, as orientações quanto aos documentos e receitas necessárias foram melhor explicadas, a renovação passou a ser agendada, as datas de retirada passaram a ser marcadas previamente quando da retirada dos medicamentos, as filas diminuíram, há mais gente trabalhando e atendendo ao público e até um serviço de “ouvidoria” foi implementado. Nas últimas vezes que lá estive não mais percebi reclamações (que eram constantes), não mais gente brava com o atendimento (também constantes no modelo anterior) e não mais tive que voltar por falta de medicamentos.

A falta de planejamento, comum no setor público, quando esperam acabar para então fazer a licitação e a compra, com a devida demora que o processo acarreta, parece (e espero que assim continue) que são coisa do passado, ao menos para a Farmácia de Alto Custo. Isto é o que ocorre nos centros de saúde, onde há muito, não se encontra o terceiro remédio que precisamos retirar e que não há na farmácia de alto custo. Há meses não há fluoxetina e, quando perguntadas, as funcionárias respondem: “só Deus sabe quando vai chegar”. E isto que o prefeito-tampão é médico e o prefeito-defenestrado também o é.