



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

DESRESPEITO COM HORA MARCADA

Marcos Roberto Inhauser

Se há uma experiência comum a todos os brasileiros é o enfrentar filas nos bancos e irrita-se com elas. Dependendo dia no mês, do banco que se tenha que ir, há que munir-se de dose extra de paciência. A lei municipal de que os bancos devem atender ao cliente dentro de trinta minutos não é obedecida e o poder executivo tampouco fiscaliza para que seu cumprimento se dê.

O mesmo se dá com muitas das repartições públicas, sem contar quando as informações são poucas ou imprecisas e se passa horas em uma fila para finalmente se descobrir que não valeu para nada.

Há ainda os atrasos. Na cultura brasileira, assim como na de outros países da América Latina há uma cultura do atraso. Quando se trata de uma cerimônia de casamento, atrasar no mínimo 30 minutos é tido como chique. Em um determinado país da América do Sul, quando você convida alguém para jantar, ele deve chegar com pelo menos duas horas de atraso, pois esta é a forma de se dizer que a comida não era o mais importante, mas o tempo que passarão juntos, porque a visita se estende por várias horas, e muitas vezes atravessa a noite toda, só saindo com o café da manhã. Lembro-me de um festival de música indígena que participei no Equador, que deveria começar às seis e meia da tarde e que começou às nove e meia.

Mas um lado do atraso que tem me inquietado e irritado, e, pelo que tenho conversado com outros, também eles compartilham deste sentimento. Trata-se da consulta médica. A tradição manda agendar a consulta, pelo que você recebe o dia e a hora que supostamente será atendido. Até hoje nunca fui atendido na hora marcada e desconheço que alguém o foi. Ora, se se sabe que a hora combinada não vale para nada, porque, então, se deve marcar uma consulta? Se o médico diz que a tal hora de tal dia ele te atenderá, porque ele sistematicamente desrespeita tal acordo prévio? É verdade que pode alegar emergência, mas será que existe emergência para todos os médicos todos os dias?

De sua parte, o paciente que marca um horário planeja sua vida e seus compromissos de tal forma a poder otimizar seu tempo. Mas quando se depara com uma consulta ou exame médico, ele pode se preparar para perder a manhã ou tarde toda. Há poucos dias fui para um exame marcado para as duas. Havia uma grande quantidade de gente na sala de espera e só fui atendido às quatro.

Esta semana liguei a uma clínica de ortopedia e me disseram que não marcavam horário, mas que seria atendido por ordem de chegada. Cheguei ao CTO – Clínica de Traumatologia e Ortopedia e vi que havia bastante gente e perguntei quanto demoraria. A atendente me disse que meia hora, no máximo quarenta minutos, porque muitos dos que ali estavam eram para retorno ou fisioterapia. Depois de uma hora, quando todos os que estavam à minha frente já haviam entrado e mais alguns que depois de mim chegaram, fui à atendente saber o que estava ocorrendo, ao que me informou que seria o próximo a ser chamado. Uma hora e quarenta e cinco minutos depois ainda não havia sido chamado. Sai sem ser atendido. Uma manhã perdida por pura falta de respeito. E não será a última, enquanto houver este desrespeito às necessidades e compromissos dos pacientes.