

A manhã do dia que não era pra ter existido.

Ontem, 08/05/19, quarta-feira, pela manhã, estive no Hospital Adventista de Belém para uma consulta de retorno dentro do meu plano Garantia de Saúde, do referido hospital que tenho, faz décadas. O que passei no período de cerca de 05 (cinco) horas de espera, não desejo para ninguém. Tudo começou na entrada de veículos. A máquina que cospe os cartões que medem o tempo de permanência no estacionamento do hospital não estava funcionando. Recebi então de um funcionário um papel preenchido à mão indicando a hora de entrada: 07:11 h. A cancela foi liberada e fui estacionar o veículo. Me dirigi depois à sala de espera de consultas. Mais uma vez, a máquina que cospe as senhas estava parada: Sistema fora do ar. Ao seu lado, uma funcionária gentilmente entregou-me uma senha destacada de um rolo de papel. "– O sistema de informática do hospital esta fora do ar." – informou-me.

Recebida a senha, fui me sentar para esperar a chamada da mesma. Umas 2 horas depois, no exato momento que eu estava no interior do sanitário vertendo pela segunda vez, urina – tenho hiperplasia da próstata – ouvi o anúncio sonoro: "– Pacientes com senha, com consulta com o dr. Fulano de Tal, dirijam-se ao guichê 02!". Mais que depressa corri para o local indicado. Já tinham na minha frente, na fila, cerca de 7 a 8 pessoas, quase todas aparentemente mais jovens que eu. Esperei compadecido a minha vez chegar. Finalmente confirmei a minha presença e fui me sentar, aguardando agora a chamada para o consultório. Nesse período, escutei diversos anúncios de cancelamentos de atendimentos feitos pelos médicos. O sistema continuava fora do ar... Por várias vezes, agoniado pela demora de ver meu nome anunciado na tela de tv, me dirigi ao guichê de informações para saber quantos pacientes tinham para o dr. Fulano de Tal e qual era a minha colocação. "– O senhor é o sétimo!" – respondeu-me a educada funcionária. Retornei para a cadeira e continuei minha espera... Já era cerca de meio dia, sem ver meu nome na tela, levantei-me de novo e decidi entrar no corredor dos consultórios para saber lá dentro a minha real situação. Foi ai que, para a minha alegria já estressada, ouvi uma voz chamando o meu nome e me encaminhando para o consultório. Dito e feito. Entrei no consultório e imediatamente comentei com o médico, mostrando-lhes o papel de entrada do estacionamento a exata hora que cheguei no hospital: 07:11 h. Já eram mais de meio dia. Reconheço que o médico não teve nenhuma culpa com todo esse demasiado e estressante tempo de espera. A consulta retorno rolou numa boa, sem maiores problemas. Enfim, sai do consultório e me dirigi ao caixa do estacionamento para pagar o tempo que fiquei no hospital. O ticket do pagamento registrou: 12:19 h. Isso mesmo! Levei cerca de 5 horas para uma consulta que durou cerca de 10, 15 minutos! Exausto, cheguei, enfim, em minha casa.

Esperei passar 24 horas desta famigerada experiência, para relatar e propor uma sugestão.

"Black outs" em sistemas de informática ocorrem. O mundo todo está quase totalmente digital! Execução de um chamado plano B para essas ocorrências, devem ser, porém, planejados e todos os colaboradores envolvidos devem dele ter conhecimento e treinamento apropriados. No caso acima relatado, por exemplo, na hora do anúncio sonoro indicando o guichê para os pacientes que tinham senhas "manuais", se dirigirem, faltou orientar para que na eventual fila que iria se formar, fossem respeitadas a ordem crescente das senhas "manuais", obviamente, que indicavam também a ordem cronológica de chegada das pessoas no ambiente da sala de espera. E mais: deveriam mais do que isso, respeitar o Estatuto do Idoso, por exemplo, que dá a estes, o direito de atendimento prioritário, como aliás, já é reconhecido na tela do cospe-senhas quando o sistema digital está funcionando.

Este simples procedimento, certamente tornaria o episódio menos traumático e angustiante e apagaria a nítida impressão que ficou em minha mente: "A manhã do dia que não era pra ter existido."