

O sistema tupiniquim

Carlos Honorato, Fevereiro de 2017

No mundo civilizado, o atendimento médico funciona da seguinte forma: é feito um agendamento, virtual ou pessoalmente, em uma instituição pública ou privada, e, na hora agendada, o cidadão comparece e é atendido, pois os agentes de saúde e operadores da saúde (médicos, enfermeiros, atendentes, etc.) estão no local e na hora agendada. O curioso é que, no mundo civilizado, o indivíduo sai do atendimento com o seu problema resolvido ou encaminhado para solução, quando este exige alguns exames complementares. Curioso também é que se o problema exige uma intervenção cirúrgica, pequena ou grande, esta cirurgia já é marcada para, no máximo, alguns dias depois.

No mundo semicivilizado, aqueles em que a civilização está apenas se aproximando, mas ainda não chegou existe uma coisa chamada de “fila”. Neste mundo, o semicivilizado, o cidadão, para ser atendido, precisa entrar numa fila e esperar para ser atendido. Quando o cidadão tem sorte, a fila é pequena (ou não tão grande!) e ele consegue ser atendido no mesmo dia. Caso não seja um cidadão que tenha sorte, ele fica na fila o dia inteiro, não é atendido e precisa voltar no outro dia. Como o mundo é “semi”, o alento do cidadão é que ele receba um atestado que passou 10 horas na fila e, com isso, não precisa ganhar “falta” no seu trabalho diário. No dia seguinte, o cidadão que já ficou algumas horas na fila, vai acompanhado de uma cadeira, pois sabe que ficar em pé horas e horas não faz bem a ninguém. As filas, no mundo semicivilizado, passam a ser, então, um local de encontros, trocar experiência, lugar para comentar o último capítulo da novela e, obviamente, contar as histórias das filas anteriores. Considerando esse aspecto, tem-se que a fila é um local propício para o “exercício da cidadania”. Depois de muito tempo, quando e se este indivíduo for atendido, o operador da saúde (que algumas vezes até é médico!) indica um tratamento ou uma receita que exige que o cidadão entre em outra fila. De fila em fila, o cidadão tem o seu problema agravado e um dia ele morre. Quando seus companheiros de fila ficam sabendo, o comentário mais usual é: “...é... um dia todos nós morremos,...é... chegou a hora dele!...”. É o que se pode chamar de “fatalismo da fila”. Este fatalismo, na verdade, não é mau, pois vai preparando os demais integrantes da fila para o fim inevitável.

Dentro desse mundo semicivilizado, alguns mais organizados inventaram uma coisa chamada “ficha”. Foi um grande avanço! Nestes casos, os indivíduos entram na fila para pegar uma ficha, que funciona como um passaporte para atendimento. É um avanço em relação à fila sem ficha, mas oportuniza o aparecimento do “atravessador” que é um sujeito especializado em entrar em filas, pegar ficha e depois vender essa ficha para atendimento. Os que fazem isso se orgulham do seu trabalho de “ficheiro”. A maior diferença, em relação ao caso anterior (sem ficha!), é que o sujeito morre “com a ficha” e os seus amigos, no enterro, tem a oportunidade de falar e comentar quantas fichas estavam na frente da ficha do falecido. Alguns, inclusive, gostam de usar a estatística e calcular qual o número médio de fichas anteriores às fichas dos defuntos. “... o fulano ficou na média, pois só tinham 18 fichas antes da ficha do defunto!”

No mundo não civilizado a situação consegue ser pior, pois não existe nem fila. Não existe fila porque não existe atendimento, embora nas “cartas constitucionais” (= constituição) aparece claramente que a saúde é um direito humano e uma obrigação do Estado.

O Brasil possui um sistema que pode ser chamado de “misto”. Teoricamente, existem dois sistemas mistos: o que se entra na fila para agendar e o que se agenda para entrar na fila. O primeiro subgrupo (fila para agendar) desenvolve, no cidadão, o espírito “zen”, pois o cidadão consegue agendar, mas depois de muita espera. É diferente do sistema básico do modelo semicivilizado pois neste o cidadão cedo ou tarde consegue ser atendido, coisa que não é garantido no sistema anterior. O segundo grupo (agendar para fila) é uma excrescência desenvolvida em terras tupiniquins (brasileiras), pois se existe estrutura para agendamento não precisaria haver fila. Este segundo modelo, agendar para fila, é o sistema mais confuso que existe e objeto de análise de operadores de saúde do mundo inteiro. Eles, o resto do mundo, não conseguem entender porque se precisa agendar para entrar na fila. O que eles não descobriram ainda, é que este sistema absolutamente confuso e anacrônico é utilizado tanto pela saúde pública como pelo sistema de saúde privado. Os considerados “melhores hospitais gaúchos”, por exemplo, usam esse sistema e, como não poderia ser diferente, geram as maiores confusões desnecessárias possíveis, pois sempre haverá alguém, na fila, que irá reclamar (“... eu tenho horário agendado para 8h e agora são 11h !”). Estes indivíduos, ou por falta de conhecimento ou por falta de experiência, não sabem que no sistema “misto agendamento para fila”, o agendamento não é para ser atendido, embora marque uma hora. O agendamento é para entrar na fila e depois, se ele tiver sorte, vai ser atendido. Levando em consideração que esse sistema foi integralmente desenvolvido e aprimorado em terras brasileiras, acredito que já esteja na hora do mundo conhece-lo como “sistema tupiniquim”. Será mais uma oportunidade para nós entrarmos para a história!