


[Ingresar](#)
[Inicio](#)
[TatuyTV](#)
[Producciones](#)
[Noticias](#)
[Análisis y Opinión](#)
[Multimedios](#)
[Opinión Gráfica](#)
[Programación](#)
[Inicio](#) ▶ [Análisis y Opinión](#) ▶ [Memoria Libre](#) ▶ Memoria Libre: Farmacia Automática

Memoria Libre: Farmacia Automática

 Categoría: [Memoria Libre](#)

Publicado el Lunes, 29 Agosto 2016 17:51

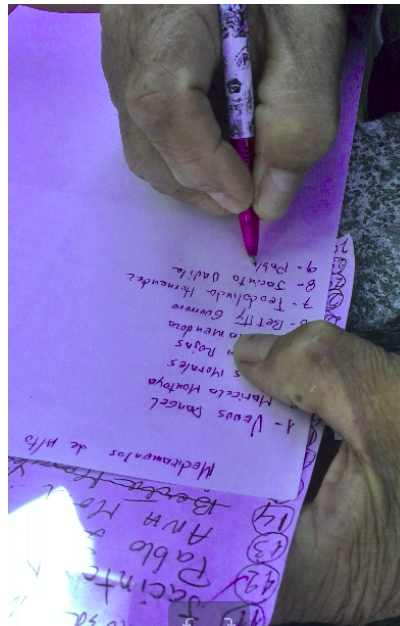
Escrito por Jacinto Dávila

Visto: 248

Twittear

G+1 2

Compartir



(Más automática, Menos burocrática)

Un infierno es un lugar donde alguien sufre. Esta definición fija la atención por fuera de un cuerpo enfermo, aunque un paciente (¿paciente?) seguirá creyendo que el infierno está en todas partes. Así como hay un lugar para sufrir, se puede hablar también de un lugar que concentra todas las curas y remedios conocidos para el sufrimiento: Ese es un hospital. El hospital sigue siendo infierno en alguna medida, pero la esperanza de superar la condición, cualquiera que sea, alienta a los pacientes a pasar por allí regularmente.

Una dependencia del hospital (eso es lo que es) en la que pareciera no haber razón para sufrir es la farmacia. Lamentablemente, la medicina occidental ha desarmado la concepción integral de la salud, separando la salud del cuerpo de, por ejemplo, la salud financiera. Los médicos modernos separan la aplicación del tratamiento, de la adquisición de los medios para el mismo tratamiento que ellos han prescrito. Al parecer, lo que tenga que hacer el paciente para proveerse de las medicinas, por ejemplo trabajar como un burro, es un asunto completamente ajeno a su salud. Curiosamente, esa perspectiva también crea oportunidades para que algunos médicos "induzcan" ciertas demandas en el mercado de tratamientos (Dranove, 1988).

La farmacia de alto costo del Seguro Social es una estrella aislada en ese oscuro universo. Sin cobrar dinero alguno, esta farmacia provee medicamentos de alto costo (es decir, que tienen un alto precio en aquel mercado de medicamentos) para pacientes crónicos y con enfermedades letales si no reciben el medicamento. Cuánto es un alto costo es algo que nadie explica. Pero, no obstante, somos muchos quienes tenemos que agradecer a nuestro país por sostener la idea en medio de los vientos huracanados de la "inevitable" privatización de la atención de la salud.

A la Patria le agradecemos, pero no a la burocracia. Un infernal mecanismo administrativo convierte el tránsito por la farmacia en, eso, un infierno. Y, como es de esperar, es un infierno que salpica hirvientes humores a todos los que se asoman por allí. Uno llega a desear

poder pagar el "alto costo" del medicamento para comprarlo en alguna farmacia comercial, si lo consigue claro está.

Ingrese

Uno puede imaginar el infierno para los propios empleados de la farmacia. Un grupo de personas, seguramente con grados académicos de farmacéutico o farmacéutica, deben atender, en un espacio muy incómodo, a unos 150 pacientes todos los días entre las 7 am y las 2 pm, para recibir sus solicitudes y entregarles sus medicamentos "cuando hay". Se puede entender que ellos mismos propongan restringir el despacho a los 60 cupos con los que amenazan a las 200 personas que acuden temprano. Es muy humano que uno quiera saber a qué hora saldrá del trabajo.

Resulta increíble, sin embargo, que el personal de la farmacia no alcance a notar el estado de angustia que sus restricciones inducen en los pacientes y sus familiares. Es indispensable llegar muy temprano (4 am puede ser muy tarde. Algunos pernoctan en la puerta de la emergencia del IVSS, único lugar medio seguro durante la noche) para asegurar un buen puesto (menor del fatídico cupo 60) en la lista que, a las 7 am, determinará el orden de entrada en la primera cola, al final de la cual nos entregan en taquilla un ticket con el verdadero puesto en la cola de espera, invariablemente más grande que la posición en la lista (es decir, siempre se "colean" algunos).

Se percibe, además, la tensión entre la dirección del hospital y el personal de la farmacia. Permitan una anécdota para ilustrar. Hace poco "cambiaron el sistema", revertiendo a la práctica de "dar cita". Si Ud tiene cita, puede hacer aquella cola "normal". Si no, tiene que hacer otra cola y esperar lo mejor. Nos tocó esa situación. Nadie explicó a los pacientes regulares cómo ingresar al sistema de citas y hubo que hacer la segunda cola. Pero los números no alcanzaron ese día. De manera que una tropa de 50 personas tomó la dirección del hospital exigiendo solución. El Director nos hizo hacer la lista de las personas de "ese día", la firmó y la selló con un sellito que tienen en recepción, nos pidió que dejáramos una copia en la farmacia, otra al vigilante y que volviéramos al día siguiente, según él con atención garantizada a las 7 am.

Al día siguiente se armó otra vez la cola de los "con cita". Nuestro grupo llegó temprano, pero no pudo anotarse porque aún no tenía cita. A las 8:30 am, luego de algunas escaramuzas para que alguien nos respondiera, nos dijeron que no nos podrían atender y, nuevamente, los demonios nos llevaron a hablar con el Director, a quien hubo que esperar. Al llegar, tomó la lista y fue a "conversar" con el personal de la farmacia. "Logró" que "habilitaran" otra taquilla (en la puerta de una oficina) para atender a esa lista y solo a esa lista. Nos atendieron finalmente, pero significó una espera de 6 horas entre gritos y regaños. Un paciente "de alto costo" no puede soportar ese trato.

¿Habría remedio para despachar mejor los remedios?. Desde luego. Saquemos algunas cuentas. Digamos que son 200 personas cada día buscando medicamentos. Eso suma unas 4000 personas cada mes, la periodicidad típica para la entrega de medicinas. ¿Puede un pequeño hospital del IVSS crear y mantener un sistema automático que preserve la lista de 4000 pacientes con sus requerimientos y los cruce con el inventario?. Por supuesto. A estas alturas todos hemos vivido alguna experiencia con esos mensajes de correo electrónico o SMS que nos informan que ha llegado nuestro pedido y nos dicen cuándo y donde buscarlo. Imaginen la experiencia para quienes viven más lejos.

¿Costará mucho un sistema así?. Es difícil hacer un estimado de ese costo sin tener más detalles y en medio de nuestro actual infierno económico. Pero me atrevería a decir que no es tan alto como algunos tratamientos y no cuesta mucho más que agregar otra persona a la nómina de la farmacia por un año. Además, ya existen sistemas libres similares que podrían adaptarse. Por supuesto, la forma correcta de evaluar ese costo es contrastándolo con los beneficios: 1) se eliminaría la cola, incluso atendiendo un universo mayor de pacientes (la población crece). Eso probablemente no le importa a nadie, así que 2) los empleados podrían saber a qué hora van a salir, además de tener un trabajo más relajado y 3) el director ya no tendría que preocuparse porque los pacientes (de la farmacia) conviertan la dirección en un infierno.

Pero lo peor de todo es que ya existe un sistema. Es un sistema centralizado controlado desde Caracas y sirve para asignar las citas. No sirve para más nada, al parecer. Ocurrió que luego de aquella penosa puja por la bendita cita, acudimos el día en cuestión, a las 4 am, para que a las 7:30 am nos informaran que la medicina no llegó. Es decir, la cita no garantiza el medicamento. Pero allí no termina el drama. Resulta que también volvemos a quedar fuera del sistema de citas. Tenemos que "pasar a preguntar" hasta que llegue el medicamento y cuando este llegue, acudir "a ver que hacemos". El paciente no recibirá su tratamiento mientras se prolongue ese limbo. ¿Ven como el infierno se viene a casa?

Un beneficio incomensurable y la probable causa de que nunca se implemente un buen sistema es la transparencia. La seguridad informática es diferente a la tradicional. La seguridad de los sistemas basados en papel depende de firmas manuscritas y de sellos húmedos que son igualmente falsificables, pero con trucos de "alto costo". En informática, la seguridad depende de la complejidad y de la provisión de testigos. Contraloría social se le puede llamar. Se requiere un informático o una informática que sirva como administrador responsable. Pero la seguridad del sistema depende de que la data pública, como el inventario, esté abierta a auditoría, y la data privada, como los datos personales de los pacientes, se mantenga cuidadosamente protegida de acceso no autorizado.

Remembranza

¿Por qué son tan primitivos nuestros sistemas administrativos hospitalarios? La respuesta típica es que no es trivial hacerlos. Pero es inaceptable la sugerencia implícita de que no podemos hacerlos en el país y perfectamente a la medida. Hay muchos profesionales capacitados para esos desarrollos. Quizás nuestra falla es la incapacidad para soportar la presión social de la decadencia. Un sistema automático significa que algunos perderían poder para el control discrecional y para ciertas decisiones oportunas. Hay que admitir que, en el dominio médico, este no es un tema fácil. Un médico, por ejemplo, debe tener el control discrecional de su cola de espera. Debe poder cambiar el orden, privilegiando a los pacientes que por su condición no pueden esperar. Eso se debe conceder y no es difícil incorporarlo a un sistema automático.

Pero, si el sistema está como está es porque a alguien conviene. Uno no puede dejar de preguntarse, ¿a quién favorece esa cola traumática en la farmacia? ¿A quien favorece que los medicamentos no lleguen por meses? ¿A quien favorece que la farmacia gratuita y automática no funcione?.

[Ingrese](#)

Referencias

Dranove, D. (1988), *Demand Inducement and the Physician/Patient Relationship*, *Economic Inquiry*, Vol. XXVI, April 1988, pp. 281-298

(Más automática, Menos burocrática)

[< Anterior](#)[Siguiente >](#)

Twitter

 2[Compartir](#)

Audiovisuales

[Aquí Tatuy Informa](#)[NotiCalles](#)[MicroHomenajes](#)[Promos](#)[Píldoras \(contra la alienación\)](#)[Epicentro Cultural](#)[Especiales](#)[Ventana Crítica](#)[Entrevistas](#)[Prensados](#)

Populares

- VIDEO: Guerra Económica y Psicología de Masas. Entrevista a Heriberto González
- Vea a los responsables de los policías y civiles heridos en Mérida
- VIDEO: Venezuelan Community Pie del Tiro Confronts Protestors, Barricades
- Video y Fotos: Así liberan de las guarimbas a la Cardenal Quintero en Mérida
- La mentira piche número 864 de los helados merideños "LA COROMOTO" del Libro Guinness de los Récords

