Carta aberta à Diretoria da UNIMED, cooperados e clientes

Não é pelo dinheiro, é pelo **RESPEITO!**

Ontem, 18 de janeiro de 2022, em uma consulta ambulatorial, fui orientado pelo médico a fazer o teste rápido de **COVID-19 e INFLUENZA,** devido aos sintomas gripais que já estava apresentando há três dias. A **UNIMED** não liberou os exames de imediato, dizendo em mensagem que era para esperar por mais três dias, isto é, teria que aguardar até amanhã, 20/01/2022 para fazer o teste rápido.

Ciente de minhas responsabilidades e seguindo as orientações dos gestores da saúde que afirmam, cientificamente, que quanto mais rápida a testagem, melhor será o controle da pandemia, e que é responsabilidade de toda pessoa fazer o teste o mais rápido possível, resolvi ir hoje ao Pronto Socorro do CIAS, na esperança de fazer o teste sem tantas burocracias, acreditando que após dois anos de pandemia o Pronto Socorro da maior cooperativa médica do Estado estava preparado para atender seus clientes de maneira adequada e humanizada.

Mas, para minha surpresa e desgaste, vejam o que aconteceu: cheguei ao Pronto Socorro às 09:40. O vigilante, muito simpático, disse que era para eu tirar uma senha e aguardar. Embora preocupado com o que estava se descortinando, segui as orientações dele. A senha era de número 154. O espaço da recepção era sem ventilação e pequeno para a quantidade de pessoas que começava a se amontoar. Não havia assentos para todos. Com o passar das horas, as pessoas se cansaram e começaram a sentar nos bancos destinados ao isolamento e, até mesmo, no chão. Havia mais de 150 pessoas em um espaço pequeno, aguardando, por horas a fio, pelo atendimento. Muitos desistiram!

Após quase quatro horas, consegui fazer o cadastramento e ser enviado para a triagem. O cadastro foi rápido. Uns três ou quatro minutos apenas.
e fui encaminhado para a consulta.

Vinte minutos após o cadastro, chamado de procedimento administrativo, às 14:00, fui atendido pela técnica da triagem que fez algumas perguntas, aferiu pressão, temperatura e etc. O procedimento não durou mais que dez minutos e fui encaminhado para a consulta.

Sai do espaço da recepção conforme orientado e fui para a tenda. O caos era ainda pior do que o da recepção. Fiquei aguardando por mais 40 minutos para ser atendido pelo Clínico Geral. Meu número foi chamado, mas quando cheguei ao consultório havia outra pessoa sendo atendida. O médico disse que havia chamado meu nome várias vezes, sem que eu atendesse, embora eu tenha visto apenas uma vez. Acredito que o tempo que levei para percorrer o espaço da tenda até o consultório, sem a devida sinalização, ele tenha perdido a paciência. Esse trajeto demorou uns três minutos. Mas ele não foi indelicado. Pediu que eu aguardasse ali mesmo, na porta, enquanto ele atendia a senhora que estava consultando. Achei o procedimento estranho, fiquei pensando na ética do atendimento médico, mas acolhi sem protestar.

O médico do consultório ao lado percebeu meu incômodo e disse que me atenderia. Entrei no consultório e puxei a cadeira para mais próximo da mesa e ele disse: não faça isso, precisamos manter o distanciamento – o que está correto-, mas só não dei uma gargalhada, porque já estava muito irritado. Ele, certamente, não passou pela recepção e nem pela tenda. Após algumas perguntas sobre os sintomas, receitou alguns remédios e encaminhou para a coleta do material para o exame. A consulta não demorou 10 minutos. Pareceu mais uma entrevista que uma consulta.

Fui para a espera da coleta, às 14:47. Para minha surpresa, só havia uma cabine de coleta. Um espaço pequeno com três ou quatro técnicas. Fiquei me perguntando qual o grau de segurança do trabalho daquelas pessoas que estavam ali, naquele espaço fechado, atendendo uma pessoa atrás da outra e cheguei a duvidar se era um espaço da UNIMED ou se era de alguma terceirizada. A técnica confirmou que era da UNIMED.

Após uma hora e dez minutos de espera, fui atendido e fiz a coleta, aguardando em uma tenda completamente inadequada para tal procedimento. Foi uma experiência desgastante, desagradável e inadequada durante todo o dia.

O mais irônico de tudo é que durante as horas exaustivas de espera na recepção, ouvindo o barulho infernal das senhas, ficava vendo as mensagens nas telas de led falando sobre a responsabilidade de todos no controle da pandemia, a importância do distanciamento social e das medidas de higienização e, principalmente, sobre a excelência dos **serviços prestados pela UNIMED,** uma empresa recertificada e acreditada internacionalmente, enquanto refletia sobre a irresponsabilidade daquele atendimento.

Saí do Pronto Atendimento, às 16 horas, convicto de que se cheguei pela manhã com suspeita de infecção, estava saindo de lá contaminado, tamanha exposição à carga viral. Agora é continuar no isolamento e aguardar o resultado. Mas, espero sinceramente que essaa experiência desgastante, desumana e irresponsável, vivida por mim e por mais de duas centenas de pessoas no dia de hoje no Pronto Socorro do CIAS, não tenha sido em vão e sirva para tornar o serviço privado de saúde no Espírito Santo um pouco mais adequado e mais humanizado.

Durante todo o dia, fiquei pensando: se o atendimento dessa empresa com expertise em saúde é desse jeito, com 06 horas e meia de espera para fazer um teste, que vai demorar três dias para sair o resultado, cujo contato com os profissionais da empresa não durou mais do que 20 minutos, imagino o que seria o atendimento em uma empresa não qualificada. Cheguei à conclusão de que pior que a pandemia é o cinismo e a ganância de algumas pessoas que administram as instituições de saúde.

Vitória-ES, 19 de janeiro de 2022

Pe. Kelder Brandão Figueira
Vigário Episcopal para Ação Social, Política e
Ecumênica da Arquidiocese de Vitória