

## A origem define a qualidade

1996 - num Centro de Saúde em Portugal

Uma das tarefas administrativas num Centro de Saúde consiste em providenciar pela transferência de um processo clínico, quando devidamente solicitada. E convém que a sua concretização seja rápida e bem feita, como é óbvio.

*– Por favor, mandem o meu processo clínico para tal parte.*

*– Faça o requerimento, por favor.*

Acontece porém que muitas pessoas não sabem fazer um requerimento, muito facilmente esquece a indicação de um dado. E o dado omitido pode ser importante.

Estabelece a Lei, e desde a primeira metade da década de noventa do século XX o estabelece, a existência de requerimentos pré-elaborados. A sua vantagem é demasiado evidente: documento normalizado, os dados necessários não esquecem por estarem pré-indicados, facilita-se a tarefa tanto ao utente como também aos Serviços, pois basta olhar-se para o documento e sabe-se a que se destina.

Mas a Lei só pode funcionar se for cumprida.

Aliás aqui a Lei nem impunha, antes convidava, não passava de uma sugestão.

Alfredo, insatisfeito com o mau funcionamento neste capítulo de transferência de processo clínico, elaborou o dito requerimento pré-feito, tarefa demasiado simples, reconheça-se. Porém, convicto da sua não aceitação, ele lá tinha as suas razões para tal convicção, não o propôs, antes usou-o na primeira situação que lhe surgiu. A hierarquia nada lhe disse, no entanto mandou-lhe recado pelo laçao:

*Tem juízo, limita-te à tua dimensão.*

Vencido em “primeira instância”, mas convencido da sua razoabilidade, foi-lhe fácil conseguir o lançamento desse documento a nível central (distrito). E desta vez era uma ordem. Mas o respectivo gabinete, além de criar o dito requerimento, no acto da sua divulgação solicitou opinião sobre o mesmo.

Resposta (adaptada na sua redacção, mas fiel à ideia transmitida):

*Maravilha, ontem já era tarde!*

Foi interiormente sonora a gargalhada de Alfredo, que se viu compelido a concluir:

*A origem define a qualidade!...*