

Tiene la palabra el señor Edil Efraín Soto.

◆ **Disconformidad con el servicio de farmacia de la Asociación Médica de San José**

EDIL EFRAÍN SOTO. Muchas gracias, señor Presidente.

Esta noche voy a hacer referencia a una situación que se está dando en nuestro departamento. El texto que voy a leer fue extraído de una red social y creo que refleja muy bien el sentir de muchos ciudadanos que están relacionados con la empresa que se cita.

Esta publicación la hizo el señor Mario Bango, no hace mucho rato, y dice:

DESDE HACE BASTANTE TIEMPO LA ATENCIÓN EN LA FARMACIA DE LA AMSJ HA DEJADO MUCHO QUE DESEAR. CUANDO ESTABA EN CALLE BENGOA EL EDIFICIO, DE PEQUEÑO TAMAÑO, NO DABA MUCHA CHANCE DE MEJORAR EL SERVICIO. FUE ACERTADO HABER CONSTRUIDO UN EDIFICIO NUEVO, CON MUCHAS CAJAS Y LUGAR SUFICIENTE PARA QUE LOS USUARIOS Y FUNCIONARIOS TENGAN UN LUGAR ACORDE. NO OBSTANTE, POR UN LAPSO DE TIEMPO PROLONGADO, QUIENES DEBÍAMOS RETIRAR MEDICACIÓN, TENÍAMOS QUE ESTAR DISPUESTOS A PERDER HORAS DE NUESTRAS VIDAS PARA SER ATENDIDOS (HABÍA MUCHAS MÁS CAJAS QUE FUNCIONARIOS).

LLEGÓ MAS TARDE LA POSIBILIDAD DE RESERVAR HORA ON LINE (sic) PARA RETIRAR MEDICACIÓN Y A PESAR DE QUE ELLO IMPLICÓ UNA MEJORA, SE DEMORABA BASTANTE TIEMPO EN RECIBIR LA ATENCIÓN. LA APARICIÓN DEL CORONAVIRUS TRAJÓ APAREJADO QUE EN LA FARMACIA NO SE ATIENDA EN

FORMA PRESENCIAL LA MAYORÍA DE LA DEMANDA SE INSTRUMENTÓ UN REPARTO A DOMICILIO, QUE CON LA MEJOR DE LA SUERTE TE LO LLEVARÍA A TU CASA AL DÍA SIGUIENTE.

EN ALGUNOS CASOS LLEGÓ MEDICACIÓN DIFERENTE A LA SOLICITADA, EN OTROS CASOS FALTÓ PARTE DE LA MISMA, SEGÚN TE DECÍAN ERA POR FALTA DE STOCK (ALGO QUE ES INADMISIBLE EN UNA INSTITUCIÓN QUE PERCIBE INGRESOS DE 50 MIL AFILIADOS). CON LA MEJOR INTENCIÓN, PERO CON UNA DESASTROSA ATENCIÓN, PONEN A DISPOSICIÓN EL NÚMERO —del teléfono que todos conocemos, y el interno— PARA SOLICITAR LA MEDICACIÓN.

AL LLAMAR A ESTE NÚMERO PUEDE PASAR QUE “POR SOBRECARGA NO LO PODEMOS ATENDER” Y AHÍ FUISTE.

SI LLAMÁS MÁS TARDE Y NO HAY SOBRECARGA, LA COMPUTADORA TE ATENDERÁ CON UNA VOZ, CON ACENTO EXTRANJERO, QUE TE DIRÁ: “USTED ES EL CLIENTE NÚMERO.... ESPERANDO POR UN REPRESENTANTE. MUCHAS GRACIAS POR SU PACIENCIA.” CADA TANTO, UNA VOZ MASCULINA, TAMBIÉN POR MEDIO DE UNA COMPUTADORA, TE SUGERIRÁ QUE PARA EVITAR DEMORAS TE COMUNIQUES POR WHATSAPP —al número que es públicamente conocido— COMPLETE UN FORMULARIO DE SOLICITUD EN FORMA FÁCIL Y RÁPIDA.

SI TENÉS SUFICIENTE CARGA EN EL CELULAR O INALÁMBRICO PODRÁS, DESPUÉS DE HORAS, TENER LA FORTUNA DE QUE UN FUNCIONARIO DE FARMACIA TE ATIENDA. (HAY QUE TOMAR LA PRECAUCIÓN PUES SE PUEDE CORTAR LA COMUNICACIÓN SI TE QUEDÁS SIN BATERÍA).

TAMPOCO ES ACONSEJABLE QUE MANTENGAS TODO EL TIEMPO EL TELÉFONO PEGADO A TU OÍDO

EXTERNO, PUES TERMINARÁS CON UNA ERUPCIÓN DEL PABELLÓN DE LA OREJA [...]

LA EMERGENCIA SANITARIA DEJÓ AL DESNUDO UNA FALTA DE CAPACIDAD PARA ATENDER LA DEMANDA DE MEDICAMENTOS, ENTRE OTRAS FALENCIAS, EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA MUTUALISTA.

NO CULPO A LOS FUNCIONARIOS SINO A QUIENES ESTÁN A CARGO DE LA LOGÍSTICA. ESTA EMPRESA QUE HA CRECIDO GRACIAS AL APOORTE QUE REALIZAMOS LOS AFILIADOS. AL IGUAL QUE CASI TODAS LAS PRESTADORAS DE SALUD PRIVADAS, DEBERÍA BRINDAR MEJOR SERVICIO.

EL HORARIO DE ATENCIÓN, PARA HACER SOLICITUDES VÍA TELEFÓNICA ES DESDE LAS 9 HASTA LAS 18 HORAS DE LUNES A VIERNES, A PESAR DE QUE UNA PUBLICIDAD DICE QUE SE ATIENDE HASTA LAS 20 HORAS, SUPE LLAMAR DESPUÉS DE LAS 18 Y DESDE UNA COMPUTADORA ME RESPONDIERON QUE ERA SÓLO HASTA LAS 18 HORAS Y ME CORTÓ LA COMUNICACIÓN.

HOY 1 DE JUNIO, INICIÉ LA COMUNICACIÓN CON LA AMSJ POR EL NÚMERO —que todos conocemos— A LAS 10.15 Y ERA EL CLIENTE NÚMERO 52. A LAS 14.06 PASÉ A SER EL Nº 1 PARA SER ATENDIDO, FINALMENTE A LAS 14.36 [...]

Señor Presidente, redondeando, esta empresa, a la que muchos josefinos conocemos, y en esta Casa hay funcionarios que trabajan allí y que conocen por dentro su funcionamiento, afecta directamente a los ciudadanos del departamento.

Desde esta Casa, quiero dejar reflejada la denuncia de este ciudadano y la de todos, porque, en alguna medida, todos sufrimos las malas decisiones que algunos

ciudadanos entendemos que se están tomando.

Muchas veces se está pagando una medicación al doble de lo que sale en la farmacia de la Asociación Médica de San José por el servicio que está prestando en este momento. Es intención de este edil, si así lo entiende esta Casa, poder tomar este tema como propio, por ser los ediles quienes debemos preocuparnos por la ciudadanía de este departamento y denunciar los problemas que la aquejan. Y lo hacemos sobre todo para ver si se pueden encontrar soluciones más prácticas con la utilización de la tecnología, pero pensando en el servicio de los que más lo necesitan.

En este momento voy a hablar en forma personal. Tengo un bebé de dos meses, y realmente poder llamar para que lo atiendan o para retirar medicación que debe tomar, no es fácil. Sinceramente, lo vivo, por eso tomé la publicación de este señor. Es indignante la demora, los tiempos que manejan. La «frutilla de la torta» en esta situación es que cobran por llevar la medicación a domicilio. Es algo que no estaba previsto, no hay nada acordado, sin embargo, por necesidad, quienes tenemos la suerte de poder pagar, lo hacemos, y con gusto, porque hay un trabajador detrás de ese reparto. Pero tendría que ser la institución, esta prestadora de salud, la que debería hacerse cargo de los costos de funcionamiento y de la entrega de medicación y no recargar a ciudadanos, que muchas veces no tienen pagar los medicamentos que deben consumir o les cuesta hacerlo. Y si tanta falta hace, que pongan más personal para atender una central telefónica y no paguen una empresa tercerizada, que muchas veces ni

conocen la realidad del departamento.

Solicito que la versión taquigráfica de mis palabras se envíe a la Asociación Médica de San José; a la Comisión de Asuntos Internos y Relaciones Pública y a la Comisión de Higiene, Salud y Medio Ambiente de la Corporación, y a la prensa.

Gracias, señor Presidente.

SEÑOR PRESIDENTE. Secretaría dará los trámites solicitados.