



Diego Petersen Farah

Ocho meses después

El Presidente llamó recientemente a un concurso para detectar el trámite más absurdo y engorroso de la administración pública. Ganó el IMSS, que para eso se pinta solo. Para surtir una receta se requirieron ocho firmas y varias fotocopias, algo a todas luces absurdo. No podemos pensar que las cosas se quedarán como están, la exhibida del Presidente obliga a tomar acciones inmediatas. Este es un pequeño ejercicio de imaginación de lo que pasará después de ocho meses del quemón público y nacional.

Seguramente desde ayer mismo el director de esa área del instituto está sentado con el grupo de asesores que van a rediseñar y automatizar los procesos de surtido de recetas. La propuesta de los asesores será que todo se registre una sola vez, y la receta se surta de inmediato. La red inteligente dará aviso al encargado de control de drogas restringidas, al del almacén, al médico que la prescribió, a la administración, e incluso al proveedor para que sepa que hay que reponer de inmediato el medicamento.

Por el diseño de este proceso el asesor va a cobrar 4 millones de pesos, pues para eso estudió en Harvard y para eso está el gobierno federal, para darnos un poquito a todos. Pero el rediseño requiere también un nuevo *software*, desarrollado por los asesores, y 10 computadoras nuevas, que soporten esta maravillosa y potente herramienta, para poner en línea a todas áreas involucradas. Como este nuevo proceso implica un cambio de mentalidad, habrá que dar a los burócratas cursos de servicio al cliente, de cultura de la calidad y hacer dinámicas de gru-

po para detectar conflictos entre las áreas, y capacitar a todos en el uso del nuevo programa. Esto último no cuesta, pues la capacitación y el servicio por dos años viene incluido en los 14 millones de pesos que cuesta el *software*. Por los otros cursos, el despacho de asesores cobrará sólo 9 millones de pesos.

Seis meses después, se dará a conocer el nuevo sistema en un acto presidido por el Presidente de la República, el director del IMSS, el líder sindical, la ganadora del concurso del trámite más engorroso, y el nuevo director de cultura para la calidad del IMSS (como resultado de la asesoría se cayó en cuenta que esta nueva visión de servicio requiere una estructura que la atienda directa y personalmente para que se cumpla con los objetivos del programa, para lo cual se contrató a un líder de proyecto con doctorado

en procesos en Yale y a una "pequeña estructura" en cada unidad del instituto). De manera simbólica, la ganadora del concurso de trámite más engorroso llegará a la ventanilla donde una sonriente almacenista le entregará su medicina en menos de 30 segundos al quedar autorizado todo el proceso con solo "cuatro clics y un enter".

El problema aparecerá al mes siete, cuando el contralor de la unidad, un contador de impecable traje gris, camisa gris y corbata gris, dirá que él requiere comprobantes físicos y que si no le entregan la autorizaciones en papel y firmadas interpondrá, como es su deber desde hace 35 años, una demanda ante la secretaría de

la Función Pública porque, "a menos que cambien la ley", las cosas se tienen que hacer así. Cuando llegue la orgullosa denunciante a recoger el medicamento por segunda vez, ya sin la presencia del Presidente, la van a saludar muy amablemente (el curso de servicio al cliente y cultura de calidad tuvo efectos en las sonrisas de los dependientes, cómo no) y después de los "cuatro clics y un enter" le dirán que "espere un momento, pues se requiere que firme físicamente de recibido el medicamento, porque así lo instruyó contraloría pero, como el nuevo sistema no tiene contemplado imprimir nada, no hay impresoras y hay que esperar a que llegue el mensajero, que fue aquí nomás a la esquina por unos *chescos*, para que suba con un USB al piso 14, donde nos prestan una impresora". Una hora y 45 minutos después, tras una disculpa por haberla hecho esperar y una sonrisa estudiada, le entregarán su medicamento y cuatro recibos para firmar.

En el mes ocho, gracias a la atinente intervención del equipo de calidad, el problema de la impresora quedó resuelto. Tras convencer a la administración de la urgencia de contar con una impresora y contratar personal (dos turnos) de servicios técnicos para asegurar el mantenimiento y buen uso del equipo, el almacenista, a quien el curso de cultura de calidad comienza a olvidársele, le dirá que espere pues, tratándose de un medicamento restringido, la SIEDO

ha boletinado a todos los hospitales que esta sal puede ser usada como precursor de drogas, por lo que el surtido de recetas debe ser estrictamente vigilado y que no se podrá surtir receta alguna sin un procedimiento de control, por lo que cada receta deberá, de acuerdo con el me-



Fecha 10.01.2009	Sección Opinión	Página 13
---------------------	--------------------	--------------

morando urgente: "ser físicamente autorizada por personal de la SIEDO, que para tal efecto dispondrá esta dependencia en todos los hospitales; por el director o director adjunto de la unidad; por el jefe de proveeduría; por el jefe de almacén; por el almacenista en turno, por el médico a cargo del paciente, por el director del servicio médico de que se trate y por quien recoge el medicamento, previa identificación con original y dos copias, so pena de ser considerados como sospechosos de tráfico de drogas".

Ocho meses, mil 200 empleados más y 30 millones después, el surtido de la receta de la señora requería ocho firmas y de cuatro a cinco días para surtirla. En hora buena. ■■
diego.petersen@milenio.com

**Ocho meseš,
mil 200
empleados
más
y 30 millones
después,
el surtido
de la receta
de la señora
requería
ocho firmas
y de cuatro
a cinco días
para surtirla.
En hora
buena**

