Escenario 2. Ciudadano. Luis “El Preocupado”.

Luis es un hombre de 45 años que tuvo un trasplante de riñón hace 4 años y que actualmente sigue al pie de la letra las recomendaciones de su médico y cumple con todo su tratamiento. Toma muchas pastillas al día y tiene controles en el hospital cada 3 meses que implican sacarse exámenes de laboratorio y tener visitas periódicas con su médico de cabecera. Luis es contador de profesión y hace trabajo part-time de forma independiente. Tiene una pequeña hija de 5 años con la cual asiste a sus controles debido a que no tiene con quien dejarla en esas horas.

Luego de realizar sus controles, Luis siempre acude a la farmacia del hospital para solicitar sus pastillas que le tocan para los siguientes 3 meses. Sin embargo, no siempre cuentan con todas ellas y muchas veces tiene que regresar al hospital para poder ver si llegaron sus medicamentos o no. Esto le quita tiempo y le resulta fastidioso porque debe siempre convencer a su hija de que lo acompañe de nuevo al hospital. Muchas veces ha pedido si es que hay alguna posibilidad de que se pueda comunicar previamente con el hospital para saber si ya llegaron los medicamentos antes de ir, pero siempre le responden que eso solo lo puede ver de forma presencial en la misma farmacia. A Luis le parece extraño que habiéndose expandido tanto la tecnología, sea imposible que no puedan decirle vía telefónica o vía internet si ya cuentan con stock de cierto medicamento.

Cuando Luis va a sus exámenes de laboratorio, estos suelen realizarse muy temprano lo cual hace que tenga que llevar cargada a su pequeña hija porque está dormida. Lamentablemente no dejan que su hija pase con él a donde le sacan las muestras de sangre y debe despertarla para poder dejarla en una banca esperando mientras una de las enfermeras le hace el favor de chequearla mientras le sacan las muestras. Esto le genera un poco de incomodidad debido a que le da pena despertarla para dejarla sola en un lado donde se aburre fácilmente. Muchas veces ha preguntado si no hay un lugar dentro del hospital donde pueda dejarla hasta que terminen sus exámenes y luego pasar a recogerla sin estar preocupado de que si se va a aburrir o no y le respondieron que solo cuentan con una guardería para trabajadores y que él no puede hacer uso de esas instalaciones por ser paciente. Ya que Luis ha tenido experiencia laboral en el sector público, conoce como funciona la burocracia dentro y sabe que la mejor forma seria de que esto mejorará seria poder acercarse a un funcionario para conversar sobre este problema que él tiene. Lamentablemente Luis no sabe cómo ni dónde buscar funcionarios para poder conversar sobre su problema, hizo las consultas en admisión y diversas personas le dieron respuestas distintas. Finalmente, Luis se rindió y decidió irse sin haber podido conversar con nadie debido a que no tiene mucho tiempo y a pesar de que no sabe exactamente cuál es el procedimiento para presentar su problema, al parecer es bastante largo y engorroso.

Luis sabe que debido a su condición de trasplantado va a tener que estar en constante contacto con el hospital y sus médicos, por eso le gustaría ser partícipe de las mejoras que puedan presentarse y le gustaría que su opinión sea tomada en cuenta.