

Ne Olacak Bu Hasta Kuyrukları?



DOÇ.DR.SEDAT BOSTAN (Sağlık Yönetimi Bölümü)– KÖŞE YAZISI

Ayşe Hanım midesinde yanma ve ağrı hisseder. Hastaneye gitmeye karar verir. Hemen hasta randevu sistemini arar. Kendisi yakın olan bir hastanenin, gastroentroloji bölümünden, kendi işini de aksatmayacak şekilde saat 11'e randevu alır.

Sabah kalktığında bu gün hastanede randevusunu olduğunu bilmektedir. Ama acele etmez, eşini işe, çocuklarını okula gönderir. Evini toplar, hatta doktorda işim uzar, geç dönerim belki, akşama ev yemeksiz kalmasın diye bir çorba bile pişirir. Sonra kendisine refakatinden hoşlandığı arkadaşına da alarak hastaneye gider. Hastaneye vardığında saat 10:45'tir. Doktorun muayene odasının kapısında sadece bir hasta ve yakını beklemektedir. Kendisi sekreterde işlem yaparken içerdeki hasta da çıkmış ve bekleyen hasta içeri girmiştir. Poliklinik katı gayet sakin, her doktorun kapısında bir-iki hasta ya var, ya yoktur. Biraz bekler, hastanın içerde işi amma uzamıştır. Beklemek ne kadar zordur. Sonra kapı açılır ve hasta çıkar. Oh be... Numarasının ekrana düşmesi için sabırsızdır. Aynı zamanda kafasında şikayetlerini nasıl anlatacağını düşünmekte, her seferinde ya derdimi tam anlatamam endişesi çekmektedir. Derken ekrana numarası düşer ve Ayşe Hanım poliklinik odasına refakatçisiyle birlikte girer. Doktoru köşeye dayanmış masasında yan oturur şekilde bilgisayara bakmaktadır. Ayşe Hanım içeri girdiği gibi, döner koltuğunda Ayşe Hanımın tarafına dönüp "Geçmiş olsun Ayşe Hanım, buyurun" diyerek kendisine ve arkadaşına yer gösterirken Ayşe Hanımla göz teması kurar. Ayşe Hanım, doktorunun pozitif mesaj yüklü ifadeleri, samimi ses tonu ve göz temasından rahatlamıştır. Doktoruyla arasında kocaman bir masada yoktur. Doktoru masanın arkasında konuşlanmış ve araya bir mesafede koymamıştır.

Doktoru Ayşe Hanımın şikâyeti anlatmasını ister, ona fırsat verir, zaman zaman sorularıyla hikâyesinin gerekli detaylarını öğrenmeye çalışır. Sonra kendisini muayene etmek istediğini söyler ve Ayşe Hanımın onayını alır. Ayşe Hanımı muayene ettikten sonra, kendisine muhtemel olabilecek durumlar ve istediği tetkikler hakkında bilgi verir. Bazı tetkiklerini hemen yaptırabileceğini, bunların sonuçlarının saat 15 gibi çıkacağını, kendisine 15:30'da sonuçları bakmak için randevu verdiğini söyler. Randevu alarak yaptırmaları gereken tetkikler için ise randevularını almasını, saat 15:30'da görüştüklerinde onlar içinde kendisine sonuç bakma randevusu vereceğini açıklar. Bu sırada doktorun odasına hiç girip çıkan olmamış, başka bir hasta içeri dalmamış, sekreter imzalatmak için kağıtlar getirmemiş, bir hastane çalışanı kendi hastası ile gelmemiş, ilaç temsilcileri kapıyı çalmamıştır. Ne kadar güzel doktoru yaklaşık 8-10 dakika sadece onunla ilgilenmiştir.

Ayşe Hanım, çok mutlu şekilde odadan doktoruna teşekkür ederek ayrılır. Derdini tam anlatmıştır, kendisine yapılan muayenede ne bulgular olduğunu, hangi tetkiklerin niçin verildiğini anlamıştır. Kan alma ve diğer tetkik ünitelerine gittiğinde genellikle 3-5 hastayı beklemek zorunda kalmış ve tetkiklerini vermiş, bazıları içinde randevu almıştır. Saat 12'ye gelmektedir ve 15:30'a kadar vakti vardır. Bu arada çarşıya geçip arkadaşıyla biraz alış veriş bile edebilecektir.

Ayşe Hanım tetkik sonuçları için doktoruna gittiğinde, hastalığı, hastalığının özellikleri, korunma yolları ve en önemlisi önerilen ilaçların ne olduğu ve nasıl kullanacağı, muhtemel yan etkilerini de öğrenmiştir. Artık bu tedaviyi tam kullanabilecektir. Hastane ve doktorun o kadar emeğinin sonucu bir kâğıt (reçete) üstünde bırakılmamıştır.

Dışarı çıktığında arkadaşına, sağlıkta ikinci bir "sessiz devrim" olmuş. Biliyorsun biz işçiyiz, neydi o SSK hastanelerinde akşamdan sıraya giriyorduk.

Birinci devrimle gündüzden istediğimiz hastanede, istediğimiz doktorun kapısında sıraya girer olduk, ikinci devrimle artık sıraya girmeden randevuyla, bizimde zamanımıza saygı duyulan ve hasta dostu (patient friendly) bir hizmet almaya başladık demektir. Tam bu sırada kendine dokunulduğunu hissederek irkilir, iki saattir beklediği muayene sırası yeni gelmiştir. Beklerken gözleri kendini almış ne güzel rüya görmüş...

Ayşe Hanımın gördüğü bu rüyayı ulaşabilmek için geriye değil, ileriye gitmek gerekiyor. Mevcut kurulmuş randevu sistemini daha etkin kılmak için yaygın eğitim çalışmaları yapılmalı, hasta muayenesinde ilgiyi, bilgilendirmeyi, zamanı ve kaliteyi artırmalı... Ancak hastaları anlayarak ve hastalara ne olduğunu güzelce anlatarak, etkin bir tedavi hizmeti sunabiliriz, gereksiz sağlık hizmeti kullanımını azaltabiliriz, kuyrukları eritip bu kısır döngüyü aşabiliriz. Savaşarak değil... Yasaklayarak değil... Sağlıcakla...

Doç Dr. Sedat BOSTAN

Gümüşhane Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi

Sağlık Yönetimi Bölümü

Gumushane University

Faculty of Health Sciences

Healthcare Management Department

sbostan29@gmail.com

(Kaynak: www.gunebakis.com.tr/ne-olacak-bu-hasta-kuyruklari-makale,7021.html)