

## કેટલાક ડોક્ટર દર્દીને બેસાડી રાખી વધુ બિચારો બનાવે છે

મોટાભાગના વાયકોને અનુભવ નહિ પણ અનુભવો થયા હશે કે, સારવાર માટે ડોક્ટર પાસે ગયા હોય જતાં પહેલા ફોન કરીને મુલાકાતનો સમય લીધો હોય, આપેલા સમયે તમે દવાખાને પહોંચી ગયા હશો, ત્યારબાદ જે સમય આપવામાં આવ્યો હોય તે સમય કરતા કંટાળો આવે એટલો સમય રાહ જોયા પછી ડોક્ટરે તમને મુલાકાત આપી હશે. અને આવા અનુભવ એકવાર નહિ, અનેકવાર થયા હશે. એટલુંજ નહિ આવા અનુભવ એક ડોક્ટર પાસે નહિ, પણ એક કરતા વધુ ડોક્ટર પાસે પણ થયા હશે. શું કેટલાક ડોક્ટરને આ રીતે દર્દીને સમય આપ્યા પછી બેસાડી રાખવાનો શોખ છે કે તેમની બેકાળજી છે? હા, આવું બધા ડોક્ટર નથી કરતા, પણ ઘણાબધા કરે છે. હા, એ સમજી શકાય કે ઈમર્જન્સીમાં કોઈ દર્દી આવે, અને તેને તાત્કાલિક સારવાર કે સલાહની જરૂર હોય તો અન્ય દર્દીઓને વધુ બેસવું પડે કે રાહ જોવી પડે. પણ આવું કશું જ ન હોય, પણ ડોક્ટરની દર્દીને મુલાકાતનો સમય આપવાની બિનઆયોજિત નીતિ અને રીતિને કારણે ઘણીવાર દર્દીને ભોગવવું પડે છે.

કેટલાક ડોક્ટરે એવી વ્યવસ્થા ગોઠવેલી હોય છે કે, મુલાકાત માટે કોઈ દર્દીનો ફોન આવે એટલે રીસેપ્શન પર બેઠલ વ્યક્તિ દરેક દર્દીને એક જ ટાઈમ આપે છે. અને આ ટાઈમ એટલે ડોક્ટરનો હોસ્પિટલમાં આવવાનો ટાઈમ જ હોય. હકીકતમાં જુદાજુદા દર્દીને જુદોજુદો ટાઈમ આપવો જોઈએ. ક્યારેક એવું પણ બને છે ભલે જુદોજુદો ટાઈમ આપ્યો હોય તો પણ એ ટાઈમ આપવા પાછળ રિસેપ્શનિસ્ટ પાસે કોઈ આયોજન કે તર્ક હોતો નથી. પરિણામે દર્દીએ આપેલા ટાઈમ કરતા એક બે કલાક વધુ બેસવું પડે છે. આવું ખાનગી હોસ્પિટલમાં જ થાય છે એવું નથી, સરકારી હોસ્પિટલમાં પણ થાય છે. ક્યારેક તો ડોક્ટરનો હોસ્પિટલ પર આવવાનો ટાઈમ હોય સાંજના છ વાગ્યાનો, પણ ડોક્ટર જ આવે સાત વાગે. બીજાબાજુ રીસેપ્શન પરથી દર્દીને છ વાગ્યાનો જ ટાઈમ આપવામાં આવેલો હોય ! અહીં ભૂલ કોની ? રીસેપ્શન પર બેઠેલ વ્યક્તિ તો ડોક્ટરની સૂચના અનુસાર જ કામ કરતા હોય છે. જેથી ભૂલ રિસેપ્શનિસ્ટની નાં કહેવાય. ડોક્ટરે કરેલા આયોજનની ખામી કહેવાય. એક બીજો પ્રશ્ન એ પણ છે કે, રીસેપ્શન પર બેઠેલ વ્યક્તિ કેટલું ભણેલ કે જાણકાર કે લાયકાત ધરવતી હોય છે ? આપે ઘણીવાર જોયું હશે કે, કોઈ દવાખાનામાં ડોક્ટર પાસે સારવાર લેવા આવેલ ૧૦-૧૫ દર્દીઓ પોતાનો નંબર આવે તેની રાહ જોઈને બેઠેલા હોય. ત્યારે વિચારીએ કે, દર્દી એકલો આવ્યો ન હોય, તેની સાથે સહાયરૂપ અન્ય બીજી વ્યક્તિ હોય જ. આવી પરિસ્થિતિમાં કુલ ૨૦-૨૫ માણસો બેઠેલા હોય. આ દરેક વ્યક્તિનો એક એક કલાક રાહ જોવામાં જાય એટલે ૨૦ થી ૨૫ કલાકના સમયનો વ્યય થયો કહેવાય. હવે એ જ દિવસે ડોક્ટર પાસે કુલ ૪૦ દર્દી અને ૪૦ સહાયક આવ્યા હોય તો દરેકના એક કલાક લેખે કુલ ૮૦ કલાક સમય વેડફાય છે. આવું એક હોસ્પિટલમાં બને છે, તો એક શહેરની, એક રાજ્યની અને દેશની બધી હોસ્પિટલની ગણતરી કરીએ તો દર્દીનો, સમાજનો કે દેશનો દરરોજ કેટલા કલાક સમય વેડફાતો હશે ? આ સમયમાંથી ચોથાભાગના સમયનો પણ સદુપયોગ કરીએ તો દર્દી અને સમાજને કેટલો ફાયદો થાય ? આ સમય બગાડવા પાછળ કારણભૂત કોણ? એમાં પણ દર્દીના સહાયક તરીકે આવેલ વ્યક્તિ તો મોટાભાગે પોતાના કામકાજ છોડીને આવ્યા હોય છે. અને ક્યારેક તો દર્દી પોતે પણ સામાન્ય સારવાર કે સલાહ લઈને પોતાના કામ પર ચડવા માંગતા હોય છે. હા, કેટલાક દર્દી એવા હોય છે કે જે મુલાકાતનો સમય માગ્યા વિના જ પહોંચી જાય છે, તો આવા દર્દીને કલાક બે કલાક બેસી રહેવું પડે તે માટે ડોક્ટરની ભૂલ નથી, પણ દર્દીને સમય આપ્યા પછી જે એક-બે કલાક બેસી રહેવું પડે છે તેમાં મોટાભાગે ડોક્ટરની નિષ્કાળજી જ દેખાય છે. દર્દી હોસ્પિટલમાં ડોક્ટર પાસે સારવાર લેવા આવે છે, પણ ઘણીવાર લાંબો સમય પોતાના નંબરની રાહ જોઈને

બેસી રહેવાથી દર્દી કંટાળી જાય છે, તેના દર્દમાં વધારો થાય છે. તેને માનવતાની દ્રષ્ટીએ જોઈને પણ લાગુપડતું હોય તેવા ડોક્ટરે પોતાના કામકાજની રીતમાં પરિવર્તન લાવવું જોઈએ.

શિક્ષણ અને આરોગ્ય આ બે એવી બાબતો છે કે, જેમાં કસ્ટમર એટલે કે, શિક્ષણમાં વિદ્યાર્થીને અને આરોગ્યમાં દર્દીને જ મહત્વ મળવું જોઈએ. પણ આપણે ત્યાં તો શિક્ષણમાં શિક્ષકને અને આરોગ્યમાં ડોક્ટરને મહત્વ આપવામાં આવે છે. પરિણામ સ્વરૂપ ગ્રાહકને જે લાભ જે રીતે મળવો જોઈએ તે મળતો નથી, અંતે તે અસંતોષ અનુભવે છે. શિક્ષણ અને આરોગ્યમાં ક્વોલિટી કરતાં ક્વોલિટીને જ પ્રાધાન્ય મળવું જોઈએ. શિક્ષણમાં શિક્ષકો ટ્યુશન કરે છે, પણ તેની પહોંચ વાલીને નથી આપતા. તેવી જ રીતે મોટાભાગના દવાખાનામાં ડોક્ટર ૧૦૦ રૂપિયાથી ૫૦૦ રૂપિયા કન્સલ્ટીંગ ચાર્જ લેશે. તેની પણ પહોંચ નથી આપતા. બંને પવિત્ર વ્યવસાયમાં ટેક્ષ બચાવવા આમ કરવામાં આવે છે. શું આને ભ્રષ્ટાચાર કહી શકાય ? સાથે મનોવિજ્ઞાનની રીતે વિચારીએ તો વ્યક્તિ ગુણવત્તા સાથેનું કામ સતત અમુક કલાક સુધી જ કરી શકે છે. માટે તો સતત કામના વધુમાં વધુ આઠ કલાક રાખવામાં આવે છે. ત્યારે પ્રશ્ન એ પણ થાય કે, સવારના સાતથી રાતના નવ સુધી સ્કૂલ અને ટ્યુશન કરતા શિક્ષકના કામની ગુણવત્તા પર અસર નહિ થતી હોય ? તે જ રીતે એક સાથે સતત ૫૦-૮૦ દર્દી તપાસતા ડોક્ટરના કામની ગુણવત્તા પર અસર થાય કે નાં થાય ?

દર્દીને રાહ જોવડાવનાર ડોક્ટરને જ્યારે અન્ય કોઈ જગ્યાએ રાહ જોવાની આવે ત્યારે તેમને ગમે છે ? તેઓ એ વખતે શું વિચારે છે ? આવું કરનાર ડોક્ટર વિચારે કે, તમારા બાળકના કામ માટે કોઈ શિક્ષક તમને શાળામાં બોલાવે છે. તમને આપેલા ટાઈમ કરતા વધુ એક-બે કલાક બેસાડે ત્યારે તમે શું કહેશો અને શું કરશો ? કેટલાક ડોક્ટરને ત્યાં ફોન કરીને ટાઈમ માંગવામાં આવે ત્યારે ડોક્ટરનો હોસ્પિટલમાં આવવાનો જ ટાઈમ આપે છે, એ જ રીતે શિક્ષક કોઈ ડોક્ટરને શાળા શરૂ થવાનો ટાઈમ આપીને બે કલાક બેસાડી રાખે તો ડોક્ટર શું કરશે ? અહીં ડોક્ટર જે કરી શકે છે તે ડોક્ટરને ત્યાં દર્દી નથી કરી શકતો. વ્યક્તિ જ્યારે દર્દી બની જાય છે ત્યારે તે બિચારો પણ બની જાય છે, આવા સંજોગોમાં કેટલાક ડોક્ટર દર્દીને વધુ સમય બેસાડીને રાહ જોવડાવીને વધુ બિચારો બનાવી હતાશ કરી નાંખે છે. આ બાબત અંગે કેટલાક ડોક્ટર મિત્રો સાથે વાત કરી, તો જવાબ મળ્યો કે, દરેક દર્દી પાછળ આપવાનો ટાઈમ ફિક્સ હોતો નથી. ઉપરાંત કોઈ દર્દી ટાઈમ લીધા પછી નાં આવે તો અમારું આયોજન ખોરવાય. જેથી અમે આવી ઝંઝટમાં પડવા જ માંગતા નથી. ત્યારે જવાબ આપેલો કે, દરેક દર્દી પાછળ આપવાનો ટાઈમ ફિક્સ ના હોય, પણ અનુભવને આધારે તો ખબર પડે ને કે કેટલા દર્દી પાછળ કેટલો સરેરાશ ટાઈમ જાય છે ? એ મુજબ આયોજન કરવામાં આવે તો અત્યારે જે મુશ્કેલી દર્દીઓને પડે છે તેમાં ઘટાડો તો થાય જ. ઉપરાંત ટાઈમ લીધા પછી કોઈ દર્દી ના આવે તો એના પછીના નંબરવાળાને આગળ લઈ શકાય. ટૂંકમાં ડોક્ટર ગંભીર બને, વધુ કાળજી રાખી, અનુભવને આધારે આયોજન કરે તો અત્યારે દર્દીઓને જે રાહ જોવી પડે છે તેમાં અવશ્ય ઘટાડો થાય. આ માટે મેડીકલ કાઉન્સિલે કે રાજ્ય સરકારે કે ડોક્ટરના ગ્રૂપે જવાબદારી લઈ, આવું કરતા ડોક્ટરને રોકવા જોઈએ.

કેટલાક દર્દી જે ડોક્ટરના નજીકના પરિચયમાં હોય તેઓ તો જાણે પોતાની જ હોસ્પિટલ હોય તેમ વર્તીને લાઈનમાં બેઠા સિવાય સીધા ડોક્ટર પાસે પહોંચી જાય છે. આવા દર્દીઓએ એક તો મફત સારવાર કરાવવાની અને લાઈનમાં બેસવાનું નહિ! અને અન્ય દર્દીઓને વધુ રાહ જોવડાવવાની! આવું કરતા દર્દીઓને પણ ડોક્ટરે રોકવા જોઈએ. ઉપરોક્ત બાબત કેટલાક ડોક્ટરને નહિ ગમે, પણ આ હકીકત છે વાસ્તવિકતા છે. તેનો સ્વીકાર કરી આયોજનના અભાવે દર્દીઓને બેસાડી રાખતા ડોક્ટરે પોતાની નીતિ-રીતિમાં ફેરફાર લાવવો જ જોઈએ.