

پشت پرونده انسان‌ها هستند

علیرضا محمودزاده زیدانلو
مدیریت درمان خراسان رضوی



اولین روزی که با عنوان «ناظر بیمارستان تأمین اجتماعی» پشت میز بررسی پرونده‌های درمانی نشستم، تصور ساده‌ای از کارم داشتم. فکر می‌کردم همه چیز در چند خط آیین‌نامه خلاصه می‌شود؛ چند کد، چند امضا و یک مهر آبی‌رنگ در پایان کار. در ذهنم هر پرونده یا درست بود یا غلط؛ یا تأیید می‌شد یا رد. همه چیز به نظر شفاف و قاعده‌مند می‌آمد.

حتی گاهی با خودم فکر می‌کردم شاید اگر در بخش درمان مشغول بودم، تماس نزدیک‌تری با بیماران داشتم و کارم ملموس‌تر و مفیدتر به نظر می‌رسید. آن زمان هنوز نمی‌دانستم پشت هر پرونده‌ای که روی میز من قرار می‌گیرد، زندگی یک انسان جریان دارد.

خیلی زود فهمیدم پرونده‌های درمانی فقط چند برگ کاغذ نیستند. این پرونده‌ها بوی درد می‌دهند. ردش‌های بی‌خوابی را در خود دارند. هر برگشان تکه‌ای از اضطراب، امید و نگرانی یک انسان است. هر پرونده در واقع داستان کوتاهی است از مبارزه‌ای نابرابر میان بدن خسته و بیماری؛ نبردی که گاهی به بهبودی ختم می‌شود و گاهی پایان تلخی دارد.

یک روز مردی بازنشسته وارد اتاقم شد. آرام قدم برمی‌داشت، طوری که انگار هر حرکتش حساب‌شده است. تازه از یک جراحی سنگین عبور کرده بود و آثار خستگی در چهره‌اش کاملاً دیده می‌شد. تعارف کردم بنشیند.

برای پیگیری هزینه تجهیزاتی آمده بود که پس از عمل جراحی از کالای پزشکی تهیه کرده بود. مدارکش را آرام روی میز گذاشت. نگاهش مدام بین من و کاغذهایی که در دست داشت جابه‌جایی می‌شد. دست‌هایش هنگام بیرون آوردن مدارک کمی می‌لرزید.

با صدایی آرام و محتاط گفت:

«اگر نقصی دارد بگویید- دوباره می‌آورم- فقط رد نشود.»

در همان چند جمله کوتاه می‌شد فهمید که این پرونده برای او فقط یک فاکتور یا یک روند اداری نیست. نتیجه بررسی آن می‌توانست تعیین کند که پس از تحمل یک بیماری سخت، با آرامش به زندگی برمی‌گردد یا با بدهکاری و نگرانی تازه‌ای روبه‌رو می‌شود.

وقتی با مکثی کوتاه گفت «دخترم هزینه تجهیزات را داده»، چیزی در درونم فرو ریخت. در صدایش شرمی پنهان بود؛

شرمی که گاهی از خود درد هم سنگین‌تر به نظر می‌رسد. مدارک را با دقت بررسی کردم. از نظر اداری، ایراد داشت. بخشی از تجهیزاتی که تهیه شده بود در پرونده بیمارستانی نیز ثبت شده بود؛ به این معنا که طبق مقررات احتمالاً امکان پرداخت مجدد وجود نداشت. آیین‌نامه روشن بود. اگر پرونده به شکل عادی به شعبه ارسال می‌شد، کاغذها حرف خودشان را می‌زدند و نتیجه چندان امیدوارکننده نبود.

اما در آن لحظه، من فقط چند برگ کاغذ نمی‌دیدم. انسانی را می‌دیدم که احتمالاً شب‌های زیادی را با درد گذرانده بود و اکنون نگران نتیجه یک پرونده اداری بود.

احساس می‌کردم میان دو جهان ایستاده‌ام؛ از یک سو مقررات و ضوابط اداری و از سوی دیگر واقعیت زندگی یک بیمار.

می‌توانستم خیلی ساده بنویسم: «قابل پرداخت نیست» و پرونده را ببندم. در آن صورت همه چیز مطابق مقررات پیش می‌رفت. اما نتیجه برای او چیز دیگری بود؛ هزینه‌هایی که از جیب پرداخت شده بود و نگرانی تازه‌ای که دوباره بر دوشش می‌نشست.

همان‌جا بود که فهمیدم تصمیم‌های حوزه درمان صرفاً اداری نیستند. این تصمیم‌ها به شکل مستقیم یا زندگی و کرامت انسان‌ها پیوند دارند. بنابراین وقت بیشتری برای بررسی پرونده گذاشتم. مدارک را