



فقط اعداد و هزینه‌ها را بررسی نمی‌کنیم. ما در نقطه‌ای ایستاده‌ایم که درمان، اقتصاد و انسانیت به هم می‌رسند. در این نقطه، گاهی یک بررسی دقیق‌تر، یک پرس‌وجوی بیشتر یا یک تصمیم منصفانه می‌تواند بخشی از نگرانی یک انسان را کم کند.

پشت هر سند پزشکی، انسانی ایستاده که چشم انتظار نتیجه تصمیم ماست؛ تصمیمی که شاید هیچ‌وقت دیده نشود، اما اثرش می‌تواند سال‌ها در زندگی او باقی بماند. این تجربه به من آموخت که پرونده‌های درمانی روایت‌های خاموش رنج و امیدند؛ روایت‌هایی که اگر با دقت و با دل دیده شوند، می‌توانند یک نهاد اداری را به تکیه‌گاهی واقعی برای انسان‌ها تبدیل کنند.



گاهی پشت یک پرونده ساده درمانی انسانی ایستاده که نتیجه یک تصمیم اداری می‌تواند آرامش یا نگرانی آینده‌اش را رقم بزنند

دوباره خواندم. جزئیات را دقیق‌تر بررسی کردم و با همکارانم مشورت کردم. سپس به اسناد پزشکی بیمارستان مراجعه کردیم و حتی با اتاق عمل تماس گرفتیم تا روند تهیه تجهیزات مشخص شود.

بررسی‌ها نشان داد که ثبت برخی از تجهیزات در پرونده بیمارستانی به دلیل یک خطای اداری انجام شده است. در واقع اشتباه از سوی بیمارستان رخ داده بود، نه بیمار.

پس از پیگیری‌های لازم، مدارک اصلاح شد و مسیر قانونی برای رسیدگی پرونده باز شد. به این ترتیب امکان پرداخت هزینه فراهم شد و زحمتی که آن مرد و خانواده‌اش کشیده بودند بی‌نتیجه نماند.

وقتی دوباره به اتاق برگشتم و نتیجه را برایش توضیح دادم، چند لحظه سکوت کرد. نگاهش آرام‌تر شده بود. بعد با صدایی آرام گفت:

«خیالم راحت شد.»

همین یک جمله کوتاه برایم کافی بود. نه تشکر طولانی کرد و نه حرف اضافه‌ای زد. اما همان جمله ساده، وزن تمام آن روز کاری را داشت. شاید برای ما فقط یک پرونده بسته شده بود، اما برای او باری از روی دلش برداشته شده بود.

از آن روز به بعد، نگاه من به پرونده‌های درمانی تغییر کرد. هر پرونده برایم یادآور این حقیقت شد که ما در تأمین اجتماعی