

ازدحام برای یک نام

وقتی شهرت یک پزشک، بیماران را در یک نقطه جمع می‌کند

محبوبه عظیم زاده گاهی، برای پیدا کردن یک پزشک خوب، خودمان را به صفی طولانی می‌رسانیم. مطبی شلوغ، اتاق انتظاری پر از بیمار و نوبتی که ممکن است ساعت‌ها دیرتر از زمان تعیین شده برسد. اما چرا وقتی نام یک پزشک بر سر زبان‌ها می‌افتد، ناگهان تعداد زیادی از بیماران به سمت همان مطب می‌روند؟ آیا شلوغی همیشه نشانه کیفیت بیشتر است؟ انتخاب پزشک تا حد زیادی تحت تأثیر تجربه اطرافیان، شهرت و توصیه دیگران است. اما وقتی همه، انتخاب مشابهی می‌کنند، یک انتخاب فردی به مسئله‌ای جمعی تبدیل می‌شود. به این معنی که زمان بیماران و همراهان هدر می‌رود، سفرهای غیرضروری و ترافیک بیشتر می‌شود. فشار کاری پزشک بالا می‌رود و پزشکان دیگر، حتی با وجود توانمندی، کمتر دیده می‌شوند. شاید بد نباشد گاهی به جای اینکه از خودمان بپرسیم: «همه پیش چه کسی می‌روند؟»، به این بپندیشیم که: «کدام پزشک برای نیاز من مناسب‌تر است؟» یک تغییر کوچک در شیوه انتخاب ما می‌تواند به تجربه بهتر درمان و استفاده منطقی‌تر از وقت و منابع شهر کمک کند. امروز می‌خواهیم چند نکته را درباره همین موضوع با یکدیگر مرور کنیم.



شهرت را با کیفیت اشتباه نگیریم



تعریف دوستان و آشنایان می‌تواند در انتخاب پزشک کمک‌کننده باشد، اما تجربه یک نفر الزاماً برای همه قابل تعمیم نیست. پزشکی که برای یک بیمار انتخاب بسیار مناسبی بوده، ممکن است به دلیل تخصص، روش درمان یا شرایط دیگر، بهترین گزینه برای بیمار دیگری نباشد.

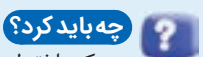


توصیه دیگران را سرخندیدیم، نه حکم نهایی. قبل از نوبت گرفتن، تخصص پزشک و ارتباط آن با مشکل خودمان را بررسی کنیم.

توجه به فشار کاری پزشک



پزشکی که هر روز تعداد زیادی بیمار را ویزیت می‌کند، با فشار کاری بیشتری روبه‌رو می‌شود. خستگی و فشار کاری می‌تواند تجربه پزشک و بیمار را تحت تأثیر قرار دهد و فرصت گفت‌وگوی دقیق و آرام را کمتر کند. البته شلوغی مطب به خودی خود نشانه پایین بودن کیفیت خدمات نیست، اما نباید تصور کنیم هرچه تعداد بیماران یک پزشک بیشتر باشد، الزاماً انتخاب بهتری انجام داده‌ایم. تعداد زیاد مراجعه‌کنندگان می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد: از شهرت و تبلیغات گرفته تا توصیه اطرافیان یا حتی قرار گرفتن مطب در موقعیت جغرافیایی مناسب.

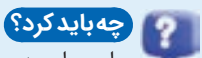


پزشک را فقط با میزان شلوغی مطب نسنجیم؛ تناسب تخصص، تجربه مرتبط، شیوه ارتباط و نیاز خودمان را هم در نظر بگیریم.

یک مطب شلوغ یک خیابان شلوغ‌تر



وقتی تعداد زیادی از بیماران برای مراجعه به یک پزشک، به یک مطب و یک محدوده شهری می‌روند، سفرهای درون شهری هم در همان نقطه متمرکز می‌شود. خودروها برای پیدا کردن جای پارک دور می‌زنند، همراهان منتظر می‌مانند و در ساعات‌های پرتدد، بار بیشتری به خیابان‌های اطراف وارد می‌شود.



برای مراجعه پزشکی، فقط به فاصله تا پزشک مورد نظر فکر نکنیم؛ دسترسی، حمل و نقل عمومی و امکان مراجعه به پزشکان مناسب در نقاط دیگر شهر را هم در نظر بگیریم.

وقت‌هایی که در اتاق انتظار جامی‌مانند



نوبت گرفتن قرار است زمان مراجعه را قابل پیش‌بینی‌تر کند، اما وقتی مطب یک پزشک بیش از ظرفیتش بیمار می‌پذیرد، فاصله میان زمان نوبت و زمان واقعی ویزیت زیاد می‌شود. نتیجه، ساعت‌ها انتظار برای بیمار و همراهان اوست. زمانی که می‌توانست صرف کار، استراحت، خانواده یا امور ضروری دیگر شود.

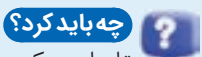


هنگام انتخاب پزشک فقط به معروف بودن او فکر نکنیم. پزشکی را انتخاب کنیم که از نظر تخصص و شرایط مراجعه برای ما مناسب است و امکان نوبت دهی و زمان بندی منطقی دارد.

هزینه‌های مختلف انتظار برای آدم‌ها



یک ساعت معطلی برای یک فرد ممکن است فقط یک ساعت از وقت آزادش باشد؛ اما برای فرد دیگری می‌تواند به معنای از دست دادن ساعت کاری، پرداخت هزینه بیشتر برای مراقبت از کودک، از دست دادن وسیله نقلیه عمومی یا به هم خوردن برنامه روزانه باشد. پس طولانی شدن صف فقط یک مسئله شخصی نیست؛ می‌تواند نابرابری در دسترسی به خدمات را هم بیشتر کند.



تا جای ممکن پزشکی را انتخاب کنیم که دسترسی و زمان بندی آن با شرایط زندگی مان هماهنگ باشد. مراکز درمانی نیز می‌توانند با نوبت دهی دقیق‌تر، مراجعه غیرضروری و انتظار طولانی را کاهش دهند.

تقاضای زیاد، واسطه‌گری رایج‌تر می‌کند



وقتی ظرفیت یک پزشک محدود و تقاضا برای او بسیار زیاد است، پیدا کردن نوبت دشوارتر می‌شود. در چنین شرایطی ممکن است بعضی افراد به دنبال راه‌های غیررسمی برای گرفتن نوبت باشند یا برای دیگران نوبت بگیرند و ظرفیت محدود را از دسترس مستقیم بیماران خارج کنند.



نوبت را فقط برای خود و در زمان مورد نیاز بگیریم. نوبت بدون استفاده را لغو کنیم و از خرید و فروش یا واسطه‌گری نوبت پرهیز کنیم. یک نوبت خالی می‌تواند فرصت مراجعه فرد دیگری باشد.

چرخه تمرکز تقاضا



وقتی همه بیماران به سمت چند پزشک شناخته شده می‌روند، پزشکان دیگری که ممکن است از نظر علمی و حرفه‌ای مناسب باشند، کمتر دیده می‌شوند. در نتیجه، شهرت می‌تواند تقاضا را بیشتر از آنچه واقعاً بر اساس کیفیت و تناسب شکل گرفته، به سمت یک نفر سوق دهد. این اتفاق برای پزشکان فرصت کمتری برای شناخته شدن ایجاد می‌کند و چرخه تمرکز تقاضا را ادامه می‌دهد.



قبل از انتخاب، چند گزینه مناسب را بررسی کنیم و تنها به نامی که بیشتر شنیده‌ایم اکتفا نکنیم.

انتظار فقط زمان تلف شده نیست



انتظار طولانی در مطب می‌تواند بیمار را خسته، کلافه یا مضطرب کند؛ به خصوص وقتی فرد درد دارد، حال مساعدی ندارد یا باید بعد از مراجعه به کار مهم دیگری برسد. این فشار برای کودکان، سالمندان و بیماران که شرایط جسمی نامناسبی دارند، می‌تواند بیشتر باشد.



اگر مطب امکان نوبت دهی دقیق یا اعلام تأخیر دارد، از آن استفاده کنیم و در صورت امکان، پیش از حرکت از وضعیت نوبت مطمئن شویم. از طرف دیگر، مراکز درمانی هم باید تا حد امکان زمان انتظار را شفاف و قابل پیش‌بینی کنند.

مسئله انتظار همراهان بیمار



وقتی یک بیمار برای مراجعه به پزشک می‌رود، معمولاً فقط خودش درگیر زمان انتظار نیست. ممکن است یکی از اعضای خانواده او را همراهی کند، کودک دیگری منتظر بماند یا همراه بیمار مجبور شود ساعت‌ها از محل کار و زندگی روزمره‌اش دور بماند. پس یک نوبت طولانی می‌تواند زمان چند نفر را هم زمان مصرف کند.



اگر همراهی ضروری نیست، تنها یک نفر را با خود ببریم و برای مراجعه‌هایی که نیاز به همراه ندارند، از تحمیل انتظار به دیگران خودداری کنیم.

نوبت واقعی و نوبت واهی



نوبت برای این است که بیمار بداند تقریباً چه زمانی باید مراجعه کند. اگر فرد ساعت مشخصی نوبت داشته باشد، اما مجبور شود مدت زیادی منتظر بماند، اعتماد به نظام نوبت دهی کاهش پیدا می‌کند. حتی ممکن است مردم برای احتیاط، بسیار زودتر از زمان تعیین شده به مطب برسند و همین رفتار، ازدحام را بیشتر کند.



نه خیلی زود و نه با تأخیر؛ در زمان تعیین شده مراجعه کنیم و در صورت انتظار بیش از حد و غیرمعمول انتقاد و اعتراض خودمان را به منشی و سیستم نوبت دهی منتقل کنیم.

وقتی همه دنبال‌رو یکدیگر هستند



«فلانی خیلی خوبه، من رفتم پیشش عالی بود.» همین یک جمله می‌تواند شروع یک زنجیره باشد. یکی تعریف می‌کند، دیگری اعتماد می‌کند، نفر بعد هم همان پزشک را انتخاب می‌کند. کم‌کم مطب شلوغ می‌شود و جالب اینکه همین شلوغی، خودش به نشانه‌ای برای خوب بودن پزشک تبدیل می‌شود: «اگر این همه بیمار دارد، حتماً پزشک خوبی است» اینجا دقیقاً همان جایی است که اثر گله‌ای شکل می‌گیرد؛ یعنی انتخاب دیگران، ناخودآگاه روی انتخاب ما اثر می‌گذارد. اما تعداد آدم‌های حاضر در اتاق انتظار، به تنهایی نمی‌تواند کیفیت یک پزشک را ثابت کند.



تجربه دیگران را بشنویم، اما انتخابمان را خودمان انجام دهیم؛ بر اساس تخصص، نیاز و شرایط خودمان، نه فقط صفی که جلوی مطب تشکیل شده است.