

Túlélni vagy tovább élni



Az egészségügyi szolgáltatások minősége elsősorban az emberi tényezőn múlik. Minden más csak ezután következik

Talán nem veszik tőlem rossz néven, ha ezúttal egy kis egészségügyi túlélő túrára invitálom Önöket. Bízom benne, hogy a történet sok tanulsággal szolgál majd, egyúttal görbe tükröt is tart mindazoknak, akik máshogy szeretnék látni az egészségügy legfőbb és legégetőbb problémáit. Bár a történet fiktív, őszintén bízom benne, hogy a talán nem is olyan távoli jövőben valósággá válhat. Kiindulási pontunk a beteg szerepe és megmentése, de persze nem Bear Grylls módszereivel és eszközeivel állunk a kihívások elé, hanem jövőt kutató elszántsággal, mindent vagy semmit alapon.

A baj szombat este következett be. Kovács úrnak szúrt a szíve, szédelgett is egy kicsit, de a hirtelen jött hóhullám miatt először csak arra gondolt, hogy a kerti munka során kapott egy kis napszúrás. Aztán ahogy telt az idő, egyre nehezebb lett a légzése, a szíve meg csak úgy zakatolt ki a mellkasából, ezért a biztonság kedvéért szólt az asszonynak, hogy nézze meg a neten, ki az ügyeletes. Nem volt egyszerű, mert az internet csodás dolog ugyan, de mire az ember rátalál arra, ami valóban érdekli, addigra lehet, hogy a szobában már a kenetet kell feladni. Kovács úr éppen elmúlt ötven, a gyerekek már rég kiröpültek, de az asszonnyal a viták ellenére egész jól megvoltak így is. Csak az az átkozott pénz volt kevesebb, ritkán tartott ki a hó végéig. Mert a világgazdasági konjunktúra ebbe a kis porfészekbe valahogy nehezen akart beköszönten. Emberünk amolyan átlagos kisvállalkozóként élte szokványos életét, a hét 168 órájából 100-at munkával töltött, keményen hajtott a kisebb megbízásokat meg a problémagyártásban élen járó nagyhalakét, és útban hazafelé, a telefont szorongatva minden este abban reménykedett, hogy a pontosan fizető ügyfelek holnapról majd éppen őt találják meg. Ez persze ritkán következett be, maradt hát a trükközés, az áfa későbbi, csúsztatott befizetése, a minimálbér a törpe járulékokkal. A hó végére így is rendre kifutott a pénzből, de ezért nem zsrőtőlódott sohasem. Egészségügyi panasa eddig sohasem volt, igyekezett betartani a fontosabb életviteli szabályokat, hetente háromszor negyvenöt per-

cialgolt, édességet csak ünnepnapokon evett, alkoholtól csak két deci jó bort vagy néha egy-egy jó magyar pálinkát ivott, hogy az esti pillanatokra egy kicsit másképp gondoljon, no meg hogy az emésztése és a szíve is rendben működjön. Nem volt semmiféle üzleti stratégiája vagy korszerű menedzsmentmódszere, hosszú távra tervezett vállalati jövőképe, mert csak a mindennapi túlélés és az életben maradás volt számára a lényeg. A férfi három főt foglalkoztatott, esténként még átnézte az okos telefonra érkezett e-maileket, de mivel a szeme egyre rosszabb lett, így nem mindig azt olvasta, amit kellett volna. De ez néha talán jobb is volt. Most azonban valamit mégiscsak alaposan átfuthatott, mert a telefonja ott volt a kezében és hirtelen úgy érezte, hogy ezúttal komoly problémák elé néz. Bízott magában és az asszonyban, akivel lassan harminc éve éltek együtt, és már vagy két évtizede, hogy nem dohányoztak, az asztalra pedig sosem tettek többet, mint amire a szervezetüknek szüksége volt. Gyorsan elkészültek és beültek a kocsiba. Az asszony vezetett, ismerte is az utat, meg aztán így volt a legbiztonságosabb. Mire beértek a kórházba, már annyira szédült, hogy az asszonynak kellett támogatnia, nehogy elesen a lépcsőn felfelé. A portán érte őket az első meglepetés. A felesége alig hitt a fülének, amikor megszólították.

– Várjanak kérem itt, azonnal szólok, máris jön a segítség – mondta egy elegáns, jó modorú úr. És valóban, a portás, merthogy ő volt az, nem tréfát akart belőlük üzni. Mint



HEIM PÁL

Új, humánus működési elveknek, módszereknek kell előtérbe kerülniük, hogy mindig, mindenhol az Ember legyen az első.

egy mesében, alig egy percen belül ott volt a fehérköpenyesek hada, hogy segítsenek. Rajta. Kovácson, a kisvállalkozón. Mindössze tíz perccel később már túl volt a legfontosabb vizsgálatokon, majd újabb tíz percet követően egy gyönyörűen berendezett, makulátlanul tiszta és megkapóan otthonos szoba elektromos ágyában találta magát. Az éjjeliszekrényen vágott

virág, a szoba egyik oldalán természetes szekrény, arrébb fürdő, egy másik helyiségben önálló vécé. A falakon képek és mindenfelé lcd-k, rajtuk szöveges üzenet: „Ha segítségre van szüksége, szóban vagy a gomb megnyomásával kérjük, hogy jelezze felénk. Köszönettel: a kórház dolgozói.”

Bár éppen egyedül volt, egy ágyhoz rögzített monitoron látta a feleségét, aki integetett neki. A képernyőn ekkor egy szöveg jelent meg, majd egy kedves hang belekezdett a szöveg olvasásába:

– Amennyiben nem látja vagy hallja jól tájékoztatónkat, kérjük, érintse meg a képernyőt. Köszönjük.

Kovács úr nem érintett meg semmit, ezért a hang tovább folytatta:

– Kedves Kovács úr, megtisztelő, hogy bennünket választott egészségügyi szolgáltatójának. A legfontosabb a számunkra az, hogy ön minél hamarabb egészséges legyen és visszatérhessen a családjához. Amíg a vizsgálatok eredményei megérkeznek, szeretnénk megerősíteni abban, hogy jól választott, és hogy a lehető legteljesebb biztonságban érezheti magát nálunk. Kérjük, ne feledje, még akkor is figyelünk az egészségére, ha éppen nem tartózkodunk a közvetlen közelében.

Kovács bizonytalanná vált, de a hang nem engedett és folytatta:

– Felesége kint várakozik a társalgóban, ahonnan közvetlen mobilkapcsolaton keresztül tudnak egymással beszélni. A Mindent az Emberért Kórház által biztosított eszközök segítségével mindig önnel lehetnek a szerettei. A képernyőn különböző funkciókat tud aktiválni, így például ha orvossal vagy nővérrel szeretne beszélni, a villogó ikonok megnyomásával vagy szóbeli utasítással hívhatja be kollégáinkat. Bár ön most itt a gyógyulása érdekében eltöltött pihenőtölti, míg az előzetes vizsgálati eredmények megérkeznek, lehetősége van arra, hogy amennyiben halaszthatatlan munkájához szüksége lenne valamire, az kérésére rendelkezésére álljon. Kérem, jelezze számunkra igé-

nyeit, és mi mindenben a rendelkezésére állunk. Hamarosan érkezik a kollégánk, aki egy roboráló frissítővel kínálja majd meg, és felveszi az esetleges rendelési listáját.

Kovács egyik ámulatból a másikba esett. De a hang, mintha megérezte volna elbizonytalanodását, máris a segítségére sietett.

– A felesége épp most jelezte, hogy szeretne önnel beszélni, ezért most átadjuk a vonalat. A képernyő jobb alsó sarkában található ikon aktiválásával természetesen bármikor újra bejelentkezhet nálunk. Érezze jól magát, a többi a mi dolgunk.

Kovács úr nem hitt sem a fülének, sem a szemének. Ez valami rossz tréfa lehet, vagy ami még rosszabb, talán már a túlvilágon van – gondolta. Majd az asszony kijózanítja, ebben biztos volt. A felesége azonban mit sem törődve aggályaival, mintha rá akart volna duplázni az eddigiekre.

– Képzeld – mondta izgatottan –, megkérdeztek, hogy otthon nem kell-e segítség, mert szívesen küldenek egy takarítót és egy kertészt, hogy amíg távol vagyunk, rendbe tegyék a házat meg az udvart. Aztán azt is mondták, hogy bevásárolnak meg elhozzák a kedvenc dolgaidat, ha szükség van rájuk.

Az asszony izgatottan hadart, látzott, hogy sok minden kíváncsok ki belőle:

– Frissen facsart gyümölcslevet adtak meg biokávét, aztán beültettek egy társalgóba, ahol egy hatalmas kivetítőn éppen természetfilmet adtak. Ja, és a kezembe nyomtak egy táblagépet meg egy digitális órát, hogy tudjak veled beszélni és lássalak is közben. Az óra mindig kiírja, hogy mikor, hova kell menni. Képzeld, a doki és nővér úgy beszélnek rólad, mint ha te lennél a világ leggazdagabb embere.

Kovács úr és felesége úgy érezte, hogy egyszerre ők lettek a legfontosabb emberek a földön. Nem értették, hogyan lehetséges ez, de ezzel már nem foglalkoztak. Most őertük volt minden. Aztán Kovács realitászérveke, úgy tűnt, mégis visszatér:

– Asszony, mibe kerül ez nekünk? Ugye nem valami olyan helyen vagyunk, olyan fizetős magánban?

Kovács remélt és remélt, de a kétségei nem hagyták nyugton.

– Mit csináltál, jesszusom, hát ezért dolgozom én ennyit, hogy végül egy ilyen kórházban haljak meg egy kifizethetetlen számla láttán? Vagy azt gondold, hogy az egész hátralevő életemben ezért az egyetlen napért fogok robotolni?

Kovácsné arca nyugalmat sugárzott. – Nem magán ez, hanem állami – mondta. – Ide azok jöhetnek, akik legalább tíz éve nem vettek igénybe semmilyen egészségügyi szolgáltatást, és bizonyítani tudják, hogy nem dohányoznak, nem isznak és nincsenek egyéb káros szenvedélyeik. Én pedig bizonyítottam.

– Ez diszkrimináció, asszony! – mondta Kovács, de aztán észhez tért. – Mégiscsak jobb túlélni egy erkölcsi dilemmát, mint rettegni attól, hogy mit hoz a jövő.

Az egészségügyi szolgáltatások minősége elsősorban az emberi tényezőn múlik. Minden más csak ezután következik. A legfontosabb az egészségügy fejlődése szemléltetést kell hogy hozzon, melyben az új, humánus működési elvek, módszerek kerülnek előtérbe, hogy mindig, mindenhol az Ember legyen az első. Ez az igazi értékmérő és a legstabilabb húzóerő a felemelkedéshez.

Heim Pál egészséggazdasági innovációs stratégia