

آمریکا در آستانه عبرت‌گرفتنی دردناک است که چرا سیستم مراقبت‌های درمانی نباید یک کسب‌وکار انتفاعی (سودمحور) باشد

این متن، ترجمه‌ای از مقاله زیر در سایت «Daily Kos» است که توسط تیم داوطلبین «مدرسه توسعه پایدار» sdschool.ir و به جهت آشنایی محققان، علاقه‌مندان و سیاست‌پژوهان با ابعاد اجتماعی-اقتصادی بحران کرونا در سطح جهانی و بهره‌گیری از درس‌آموخته‌های آن برای سیاست‌گذاری بهتر در داخل کشور عزیزمان، ترجمه شده است. انتشار این مقاله توسط «مدرسه توسعه پایدار» به معنی هم‌سویی و تأیید تمام نظرات نگارندگان مقاله نیست. برای مطالعه بقیه مقالات از این دست، می‌توانید به وبسایت مدرسه توسعه پایدار، بخش منابع، مراجعه کنید. دسترسی به این مقاله و نشر آن، برای اهداف غیرتجاری، رایگان است:



America is about to get a godawful lesson in why health care should never be a for-profit business

Source: www.dailykos.com/stories/2020/2/27/1922487/-America-is-about-to-get-a-godawful-lesson-in-why-health-care-should-never-be-a-for-profit-business

نویسنده: "مارک سامنر" - ۲۷ فوریه ۲۰۲۰

مترجم: مهسا خردمند-کانون همراهان «مدرسه توسعه پایدار»



تصویر: کادر پزشکی بیمارستانی در ووهان چین-در حال خدمت رسانی به بیماران مبتلا به ویروس کرونا

برای چهار دهه، شرکت‌های آمریکایی درگیر مجموعه‌ای کامل از اصلاحات شده‌اند که هدف‌شان بهبود کارایی و بهره‌وری بوده است. امروز، فرآیندهای ما «ناب» (۱) هستند و بهره‌وری ما six-sigma (۲) است. البته بهره‌وری ما به طور مرموزی بسیار فراتر از پرداخت و مابه‌ازای خدمات کارمندان رفته است؛ به طوری که مدیران اجرایی را بیلیونر ساخته، درحالی که کارگران را وابسته به کوبین‌های دولتی غذا بر جا گذاشته است.

این سیستمی است که قرار است سود را حداکثر کند. اما در عین حال سیستمی است که معتقد است هر چیزی را می‌توان تا رسیدن به استخوان آن لخت کرد [مترجم: کنایه از نگه‌داشتن حداقل ملزومات]. چنین کسب‌وکاری می‌تواند با حداقل نیروی انسانی، حداقل منابع، و حداقل گزینه‌های دیگر اداره شود. هیچ چیزی وجود ندارد که باعث شود سودآوری سیستم به کم‌ترین حالت برسد. چنین سیستمی همانند خانه‌ای شیشه‌ای است که منتظر است چیزی شکنندگی‌اش را به چالش بکشد.

در ایالات متحده آمریکا، «سیستم مراقبت‌های درمانی»، نمونه‌ای از چنین سیستمی است.

مانند هر سیستم دیگری در آمریکا، ما هم‌اکنون یک سیستم مراقبت‌های درمانی فوق ناب با سیگمای بی‌نهایت داریم (یعنی بالاترین سطح بهره‌وری و کارایی) که کاملاً به این وابسته است که هر چرخ‌دنده در جای خود باقی بماند. در این سیستم کم‌تر از ۱ میلیون تخت بیمارستانی برای کل مردم آمریکا وجود دارد؛ سیستمی که در آن بخش‌های روستایی بسیار زیادی، هیچ بیمارستانی ندارد. چرا که این سودآورترین روش اجرای این سیستم است و آن چه در عمل، زمانی که سیستم مراقبت‌های درمانی در معرض تلاطم‌های بازار قرار می‌گیرد اتفاق می‌افتد، این است: مراقبت‌های درمانی که به سختی کفاف تقاضا را می‌دهند، و با بالاترین قیمت‌های ممکن که برای مردم قابل تحمل باشد و خواستار تغییری نشوند.

این دقیقاً توصیف نقطه‌ای است که یک ملت در هنگام مواجهه با بحران‌های سلامتی، آن را نمی‌خواهد؛ و به همین دلیل است که آمریکا، متأسفانه، در آستانه آموختن درس عبرتی است که چرا داشتن یک سیستم درمان همگانی، اهمیتش بیش‌تر از این است که آیا شما هزینه‌های آن را از طریق مالیات پرداخت می‌کنید یا چک آن را به شرکت‌های بیمه می‌پردازید.

در دهه ۱۹۶۰، در میان فضانوردان یک شوخی رایج بود؛ درباره پرواز با راکت غول پیکری که توسط مجموعه‌ای از پیمانکاران ساخته شده بود که در مناقصه پایین‌ترین قیمت را پیشنهاد داده بودند. اما ناسا هم آن موقع و هم حالا فرهنگ ایمنی‌ای داشته و دارد که الزام می‌کرد هر کدام از آن اجزاء، آزمایش و بازآزمایی شود تا جایی که کارآمدی آن تا حد امکان مطمئن باشد. یک فضاپیما، درست نقطه مقابل «ناب» بودن است؛ چرا که در جای جای آن پشتیبان‌های متعددی در نظر گرفته شده است که آن‌ها نیز خود دارای پشتیبان هستند و جمع کثیری از کارکنان متشکل از افراد بسیار باهوش در کنار آن ایستاده‌اند تا اگر دست بر قضا و طبق قوانین مورفی حادثه‌ای پیش آمد از خلاقیت‌شان برای مدیریت ماجرا بهره ببرند.

اما، هیچ یک از موارد بالا درباره سیستم مراقبت‌های درمانی ما صادق نیست. قصور پزشکی به طور گسترده در هر کلینیک و بیمارستانی اتفاق می‌افتد. حتی سطح مشخصی از خطای پزشکی، مفروض دانسته شده است. بنا کردن یک سیستم با بخش‌های مازاد ذخیره و پشتیبان و نیز متخصصانی که همیشه تا منتهای توان‌شان تحت فشار نباشند، هزینه بیشتری در بر خواهد داشت (و باعث کاهش سودآوری می‌شود). هر آنترن، پزشک، و پرستاری (به خصوص پرستاران) که شما تا به حال ملاقات کرده‌اید، بیش از حد کار کرده است؛ زیرا اجرای درست سیستم دقیقاً روی لبه و حد سقوط و شکست، درست همان نقطه شیرین یک کسب‌وکار سودمحور است؛ و شرکت‌هایی که هدفشان دوشیدن کامل این فرآیند و درآوردن هر پنی از دل آن است، تا جایی که نگران نشوند، به بازی کردن روی

این لبه ادامه می‌دهند. در یک مراجعه عادی به بیمارستان، تعداد افرادی که درگیر صورتحساب‌های شما هستند، از کسانی که شما را درمان می‌کنند بیشتر است!

این تفکر، نه تنها فراگیر و پذیرفته شده است؛ بلکه فعالانه به عنوان مدل بسیار خوب هم تصور می‌شود. در خلال نشست خبری رئیس جمهوری در چهارشنبه بعد از ظهر، پیش از آن که توپ داغ ویروس کرونا را ناشیانه در دستان منتظر آقای «سیگار براتون خوبه» - مایک پنس - بیاندازد [مترجم: او در سال ۲۰۰۰ در مقاله‌ای خطر کشیدن سیگار را انکار کرد و نوشت علی‌رغم وحشت بخش سیاسی و رسانه‌ها، سیگار کشیدن باعث مرگ نمی‌شود]، دونالد ترامپ از این که بودجه CDC (مرکز کنترل بیماری‌ها) را کاهش داده، متخصصان بیماری‌های عالم‌گیر را از شورای امنیت ملی بیرون کرده، و اپیدمیولوژیست‌ها (متخصصان همه‌گیرشناسی) را از تیم برنامه‌ریزی‌اش اخراج کرده بود، دفاع کرد. به گفته ترامپ، او نمی‌خواسته آن افراد، زمانی که به آن‌ها نیازی نبوده، آن اطراف باشند. به علاوه، او ادعا کرد شما همیشه می‌توانید در صورت نیاز بروید و آن‌ها را بیاورید. چرا که [مترجم: به کنایه]، در جایی و به نحوی، سیستمی وجود دارد که متخصصین حیاتی را تر و تازه، آماده و مطلع در ظرفی پلمپ‌شده نگهداری می‌کند تا به وقت ضرورت، نیازهای ملت را برآورده کنند!

نیازی به گفتن نیست که این حرف، چرند و مزخرف است. اما بگذارید تا من دوباره بگویم: مزخرف است! ارزش آنکه که یک متخصص برای ترمیم یک سیستم پس از حادثه‌ای فاجعه‌بار فرا خوانده می‌شود، بسیار کم‌تر از وقتی است که آن فرد به کار گماشته می‌شود تا به پیشگیری کمک کند و آماده باشد تا با اقدام سریع از بروز فاجعه جلوگیری نماید. شما نمی‌توانید بعد از این که هواپیما سقوط کرده است، تصمیم بگیرید که تازه خلبانان را استخدام کنید!

چیزی که در مورد «حوادث غیرمنتظره» وجود دارد این است که آن‌ها غیرمنتظره هستند. برنامه‌ریزی برای آن‌ها هرگز با هدف افزایش سوددهی اقتصادی نیست. بلکه تنها زندگی افراد را نجات خواهد داد.

با داشتن رویکرد تجاری به مراقبت‌های درمانی، آمریکایی‌ها شاهد بوده‌اند که یکی از اولین نفراتی که شجاعت داشت تا بخواهد برای ویروس کووید-۱۹ موردآزمایش قرار بگیرد، صورتحسابی چند هزار دلاری نصیبش شد! نخستین پیامد این اتفاق منصرف کردن سایر آمریکایی‌ها از درخواست برای موردآزمایش قرارگرفتن بود. که نتیجه آن -چیزی که عملاً هم اتفاق افتاده- بهترین برای شرکت‌های بیمه و بدترین برای ملت است.

مسلم است که آمریکایی‌ها، زکام و سرماخوردگی خود را مخفی خواهند کرد، علائم بیماری‌شان را با داروهای بدون نسخه سرپوش خواهند گذاشت و سعی می‌کنند که «مقاومت کنند» چرا که از پس هزینه‌های مراقبت‌های درمانی بر نمی‌آیند. به علاوه، آن‌ها پولی بابت مرخصی استعلاجی و نگهداری از فرزندانشان دریافت نمی‌کنند، و ضمانتی نیست که از دست‌دادن یک روز کاری، آن‌ها در تنگنا قرار ندهد: تمام این دست‌چرندیات «سوسیالیستی» [مترجم: کنایه].

و از آن جا که تمام سیستم ما به طرزی عالی، «ناب» اداره می‌شود، بیمارستان‌های آمریکا همین حالا هم شاهد کمبود هر چیزی از گان و ماسک گرفته تا مسکن‌ها هستند، زیرا تنها تأمین‌کننده ارزان‌قیمت این اقلام، اتفاقاً همان جایی است که خودش در همین زمان با ویروس کرونا در نوردیده شده است (کشور چین). کارخانه‌ها در آن سوی کره زمین نه تنها برای هفته‌ها بیکار بوده‌اند، بلکه همه محصولات قابل دسترس‌شان هم اکنون در کشور خودشان موردنیاز است.

همین حالا در استان هوبی، کارکنان بخش درمانی چین از خستگی بسیار زیاد سرسام گرفته‌اند. یا، آن طور که کارکنان بیمارستان‌های آمریکا آن را می‌نامند، پنج‌شنبه! (کنایه از نهایت خستگی در آخرین روز کاری هفته). مجموعه امکانات ما، با کمبود کارکنان، تأمین ناکافی، و کار بیش از حد، هر روز با حداکثر توان کار می‌کند. (متأسفانه و در کمال تعجب) این چیزی است که عادی تلقی می‌شود.

اولویت داشتن «دلار» بر «افراد» چنان پذیرفته شده است که پنجشنبه کاخ سفید دو عضو جدید عملیات مقابله با شیوع ویروس کرونا را این افراد اعلام کرد: استون منوچین، وزیر خزانه‌داری و لری کودلو رئیس شورای اقتصاد ملی! البته اگر بخواهیم منصف باشیم، این طور نیست که آن‌ها کاملاً فاقد تخصص باشند. کودلو از مدت‌ها قبل با مصرف مواد مخدر استنشاقی از طریق قبض‌های لوله‌شده صددلاری آشنایی دارد [مترجم: کنایه به سابقه اعتیاد کودلو به کوکائین] به خاطر همین هم آن جاست! و اگر (فرض کنیم) در این نسخه از رمان The Stand [مترجم: یک رمان ترسناک/فانتزی پست‌استاپازی که توسط استیون کینگ، نویسنده آمریکایی نوشته شده است که در ایران با نام ایلوس ترجمه شده است] وزیر خزانه داری قرار است نقش شخصیت مرد موثی [مترجم: یکی از شخصیت‌های منفور کتاب که ظاهری شبیه دزدان دریایی داشت] را بازی کند... کسی نمی‌تواند بگوید که انتخاب مناسبی نیست.

وقوع این فاجعه، هرگز حتمی نیست. مقامات ایالتی و محلی هنوز می‌توانند اقداماتی انجام دهند که عواقب کووید ۱۹ را کند کنند. و داروهای ضدویروسی ممکن است مؤثر واقع شوند، یا شاید واکسنی سریع‌تر از آن چه انتظار می‌رود بیاید - هرچند، هر کدام هم اتفاق بیفتد، می‌توانید تصور کنید یک خط از کارخانه Pharma Bros وجود خواهد داشت که شرکت‌های درگیر را می‌خرد و قیمت را تا حدی بالا می‌برد که اشک‌تان را در بیاورد. گذشته از همه این‌ها، گروگان گرفتن زندگی مردم، دقیقاً همان چیزی است که سیستم مراقبت‌های درمان ما بر آن پایه‌ریزی شده است.

کووید ۱۹ قرار است چکش بزرگی را به خانه شیشه‌ای سیستم مراقبت‌های درمانی آمریکا بکوبد. تمام کاری که هر فرد از دستش برمی‌آید این است که دعا کند در این فرآیند گرفتار نشود.

و بعد از آن، «رأی بدهد» تا این سیستم لعنتی تغییر کند.

ته نویسی‌ها:

۱-lean: اصطلاحی که بیانگر یک روش مدیریتی برای کاهش هدررفت در کسب‌وکارهاست

۲-six sigma: یک رویکرد مدیریتی برای کاهش نقصی‌ها و کاهش هزینه‌های کیفیت است که از کمپانی الکترونیک موتورولا و نشأت گرفته است. شش سیگما یعنی رسیدن به سطحی از کیفیت تولیدات و ارائه خدمات که خطای فرایندهای کاری به میزان 3.4 در یک میلیون موقعیت کاهش یابد