

Drugi koniec kija



KRZYSZTOF BUKIEL

Przełom roku 2014 i 2015 zdominowany był przez konflikt pomiędzy Ministerstwem Zdrowia a lekarzami rodzinnymi, zwłaszcza tymi z Porozumienia Zielonogórskiego. Można by ten konflikt rozpatrywać na różne sposoby. Ja chciałbym się zająć aspektem, który dotyczy nie istoty sporu, ale sposobu jego rozwiązania przez Ministerstwo Zdrowia. Mimo że jest to sprawa z pozoru drugorzędna, to jej odległe skutki mogą być ważniejsze niż treść porozumienia, które ostatecznie zawarto.

Oprócz rozmów prowadzonych przy stole, o których trudno coś bliżej powiedzieć osobom w nich nieuczestniczącym, ważnym elementem negocjacji były publiczne wystąpienia ministra, jego wypowiedzi i działania, jakie podejmował przy okazji tego konfliktu. Wszyscy byliśmy tego świadkami i każdy sam może ocenić postawę ministra. W moim odczuciu była to niezwykle agresywna wojna psychologiczna, jaką lekarz Bartosz Arłukowicz prowadził przeciwko swoim kolegom lekarzom stojącym po drugiej stronie konfliktu. Jej celem było zohydzenie oponentów w oczach społeczeństwa, przedstawienie ich w jak najgorszym świetle, aby w ten sposób zyskać poparcie społeczne dla działań i postawy ministerstwa, zmniejszając przy tym zaufanie do protestujących lekarzy.

Podważanie zaufania do lekarzy, nawet jeśli daje ministrowi doraźne korzyści, w ostatecznym rozrachunku przyniesie więcej szkód niż pożytku.

Wiele rzeczy przemawia za taką tezą: dobieranie przez ministra szczególnych słów i wyrażeń, stwarzanie wrażenia, że lekarze prowadzą spór z pacjentami, a nie z płatnikiem (NFZ), że są bezwzględni i bezduszni, nakierowani wyłącznie na zwiększenie swoich dochodów, nawet kosztem chorych, którym zagrażają. Przykładowo w jednym z programów telewizyjnych (program „TAK lub NIE” w telewizji Polsat News) minister zdrowia stwierdził, że lekarze „starli się z pacjentami”, chcą prowadzić „brutalną grę” albo że „zatrzasnęli drzwi przed chorymi”. To ostatnie sformułowanie było zresztą powtarzane jak mantra przy każdym publicznym wystąpieniu ministra. Drugim ulubionym przez niego zwrotem było oskarżanie lekarzy o to, że „szantażują pacjentów”.

Działania ministra odniosły swój skutek. Postrzeganie lekarzy przez pacjentów pogorszyło się jeszcze

bardziej niż dotychczas, a zaufanie do nich znowu spadło. Wskazują na to m.in. wyniki badania opinii lekarzy rodzinnych, przeprowadzone przez jeden z portali lekarskich (Konsylium 24).

Być może pan minister uważa, że jego postępowanie było słuszne. Chciał przecież zaoszczędzić nieco pieniędzy publicznych przeznaczonych na POZ i skrócić okres lekarskiego protestu, kiedy przychodnie nie przyjmowały chorych. Zapomniał chyba jednak o starym polskim przysłowiu, że „każdy kij ma dwa końce”. Podważanie zaufania do lekarzy, nawet jeśli daje ministrowi doraźne korzyści, w ostatecznym rozrachunku przyniesie więcej szkód niż pożytku. I nie chodzi tutaj o lekarzy, ale o pacjentów, o system opieki zdrowotnej jako taki, a w końcu również i o samego ministra i rząd.

Wzajemne zaufanie jest bowiem podstawą relacji chory – lekarz i ma istotny wpływ na cały proces diagnozowania i leczenia, również na ich skuteczność. Burzenie tych relacji może spowodować wielkie straty i przyczynić się do wielu ludzkich nieszczęść. Odbije się to wprost na (negatywnym) postrzeganiu przez pacjentów całego systemu publicznej ochrony zdrowia, a ostatecznie i tych, którzy ten system stworzyli i za jego funkcjonowanie odpowiadają. Pośrednio spowoduje też wzrost kosztów leczenia. Pacjenci, którzy nie ufają swoim lekarzom, są bowiem bardziej roszczeniowi, domagają się wielu dodatkowych, niepotrzebnych badań i kolejnych konsultacji. Mnożą wizyty u lekarzy, aby zweryfikować ustalone diagnozy lub sposób leczenia. Zmienia się postawa samych lekarzy. Przestają oni poczuwać się do odpowiedzialności za dobre funkcjonowanie systemu, z którym się nie utożsamiają. W obawie przed wzrastającymi roszczeniami pacjentów stają się bardziej asekuracyjni: kierują na większą liczbę badań i konsultacji, nakręcając jeszcze bardziej spiralę kosztów i wzmacniając nieufność u chorych do swoich kompetencji. Tworzy się prawdziwe błędne koło, którego właśnie jesteśmy świadkami. Klucz do jego przerwania jest w posiadaniu ministra. □