ઝડપી જીવનશૈલી અને ગળાડૂબ સ્પર્ધામાં દર્દી તરીકે ડૉક્ટર જોડે સંવાદ કરતી વખતે શું ધ્યાન રાખશો?

હેલ્થ ટાઈમ
★ ડો. મંથન શેઠ

આજની ઝડપી જીવનશૈલીમાં, આરોગ્ય સમસ્યાઓ ઝડપથી વધી રહી છે અને સાથે સાથે ડૉક્ટર અને દર્દી વચ્ચેના સંવાદની ગુણવત્તા પણ વધુ મહત્ત્વની બની ગઈ છે. સાચો અભિપ્રાય, યોગ્ય સારવાર અંગેની અગત્યતા અને સાથે સાથે ધીમી સારવારની ભૂલોથી બચવા માટે દર્દી અને તબીબ વચ્ચેનો ખૂણો પણ એક 'થેરાપી' જ છે. દરેક મુલાકાત એક તક છે, તમારા સંવાદને સશક્ત બનાવતા શીખવું જરૂરી. ડૉક્ટર પાસે તમે માત્ર દવા લેવા જ જતા નથી, તમે ત્યાં તમારી વાત સંભળાવવા અને સાંભળવા માટે પણ જાઓ છો. હેલ્થકેર હવે માત્ર સારવાર કે તપાસ નહીં પણ વ્યક્તિગત સહકાર અને પારદર્શક સંવાદનું ક્ષેત્ર બની ગયું છે. તમે જેટલા ખુલ્લા, સચોટ અને સહયોગી રહેશો તેટલાં સારાં પરિણામો મળશે અને એ જ દરેક સારવારની સાચી શરૂઆત છે.

હાલ એક દર્દી ઈમરજન્સીમાં આવે છે, આ દર્દી ડાયાબિટીસ માટે તો મને બતાવતું હતું પરંતુ સાથે સાથે અમુક સમસ્યાઓ માટે ન્યુરોલોજીસ્ટ, કિડની માટે નેફ્રોલોજીસ્ટ, ફેફસાંની તકલીફ માટે પલ્મોનોલોજીસ્ટ પાસે સારવાર લેતું હતું. દર્દીની આ પ્રકારે અન્ય તમામ સારવાર જે ચાલી રહી છે એ વિશે દર્દી જે તે સ્પેશ્યાલિટી વિશે હંમેશાં અંધારામાં રાખી આ મેડિકલ હિસ્ટ્રી અર્થાત ઈતિહાસ ક્યારેય જણાવ્યો ન હતો. દર્દી હંમેશાં એ જ માન્યતામાં રહ્યું કે જે સારવાર લેવા માટે જઈ રહ્યો છું એટલા પૂરતું જ જણાવું. બાકીની વાતો ડૉકટર પૂછે તો પણ જણાવવી નહીં. હવે જ્યારે દર્દી ઈમર્જન્સીમાં દાખલ થાય છે ત્યારે તેમનું શુગરનું લેવલ તો લગભગ બરાબર જ હોય છે પરંતુ આ બધી વસ્તુઓ ત્યારે બહાર આવે છે જ્યારે દર્દીના સંબંધીઓ દ્વારા જણાવવામાં આવે છે કે તેઓ હાલમાં આ તમામ નિષ્ણાત ડૉક્ટરોની સારવાર હેઠળ છે અને આમાંના કોઈ પણ તબીબ આ વિશે જાણતા નથી. દર્દી એક અઠવાડિયામાં સાજા થઈ ઘરે જઈ શક્યા પણ જો તેમણે સચોટ વાત તબીબોને પહેલેથી કરી હોત તો કદાચ હોસ્પિટલમાં દાખલ થવાની જરૂર ઊભી ના થાત.

તબીબને મળતા પહેલાં શું તૈયારી રાખવી?

1. તમારો મેડિકલ ઈતિહાસઃ એકત્ર અને અપડેટ કરોઃ

તમારી જૂની ફાઈલો, રિપોર્ટ્સ, સ્કેન, દવાનો રેકોર્ડ બધું સમેટો. હવે તો તબીબો મોબાઈલમાં સ્કેન કરેલું કાગળ કે PDF પણ ચલાવે છે. કોઈ તબીબને પહેલાં બતાવ્યું હોય તો તેમનો અભિપ્રાય/ઈલાજ પણ જણાવી દો, આ 'બેકસ્ટોરી' વગર તબીબ સાચું નિદાન નહીં કરી શકે. અહીં નુકસાન દર્દીનું છે, એના સ્વાસ્થ્યનું.

2. દર્દ છુપાવો નહીં:

બધી વિગતો આપો, જે થતું હોય એ જણાવો. કોઈ ખાદ્યવસ્તુ, દવા કે અન્ય વસ્તુથી એલર્જી હોય તો અવશ્ય જણાવો.

3. લક્ષણોની સમયરેખા તૈયાર રાખો:

કઈ તકલીફ ક્યારે શરૂ થઈ? શું અવલોકન કર્યું? એ બધું કોઈ નોટમાં લખીને જાઓ.

4. પ્રશ્નોની સૂચિ તૈયાર રાખો :

જે પૂછવાનું છે એ પહેલાંથી લખી લો, ડૉક્ટર સાથે બેઠા બેઠા બહુ વાર ભૂલી જવાય છે.

5. ફોલોઅપ વખતે જૂના રિપોર્ટ્સ અવશ્ય લાવશો:

પહેલાં કરેલા ટેસ્ટના રિઝલ્ટ સાથે લઈને જ જાવ, નહિ તો મુલાકાત થોડી જ પૂરી થશે અને બાકી જ રહેશે.

તબીબ સાથે વાત કરતી વખતે શું કરવું અને શું ટાળવું?

1. 'ગોલ્ડન મિનિટ'નો વ્યાપક ઉપયોગ કરોઃ

પ્રથમ મિનિટમાં તમે જે કહો તે તબીબ માટે ખૂબ મહત્ત્વનું હોય છે, એ જ સમયે મુખ્ય મુદ્દો સ્પષ્ટ રીતે કહી દો.

2. અપ્રાસંગિક વાતો ટાળો:

ફક્ત તકલીફ સંબંધિત વાતો કરો, લાંબી ફેમિલી હિસ્ટ્રી કે જૂની બાબતો, જો જરૂરી ના હોય તો ટાળો.

3. મદદરૂપ સાથી સાથે જાવ:

વધુમાં વધુ એક સાથી (ફેમિલી મેમ્બર) લઈ જાવ. ટોળું ન લઈ જાવ, તે તબીબનું અને અન્ય દર્દીઓનું ધ્યાન ભંગ કરે છે.

4. નોંધ રાખો, બધું મોઢે રાખવાની જરૂર નથી:

જો તબીબની સલાહ યાદ રાખવી મુશ્કેલ લાગે તો પેન-નોટ રાખો અથવા તેમની વાતને મોબાઈલમાં ટૂંકી નોંધ તરીકે લખો.

5. શંકા હોય તો સ્પષ્ટતા કરો:

દવા ક્યારે લેવી, ખાલી પેટ કે ભોજન સાથે લેવી, કંઈ સ્પષ્ટ ના લાગે તો પૂછવું એ શરમજનક નથી. જે પ્રશ્નો હોય તેની સંપૂર્ણ સ્પષ્ટતા કરવી.

ઘણા દર્દીઓ હવે ગૂગલ પર વાંચી તબીબ પાસે આવે છે, એ ખરાબ નથી, પણ એક ખુલ્લી દ્રષ્ટિ રાખવી જોઈએ કે દરેકના માટે એક જ ઉપાય કે સારવાર લાગુ નથી પડતાં. સૌથી મહત્ત્વનું, ડૉક્ટર પર વિશ્વાસ રાખો

6. એક જ ફરિયાદ વારંવાર ન કહો:

"ઘણું દુખે છે... બહુ દુખે છે" એમ વારંવાર કહેવું તબીબને ગેરસમજ કરાવે અને એના આધારે દવાની માત્રા વધુ થાય એ શક્ય છે.

7. એટેન્શન સીકર બનવાનું ટાળો:

તબીબ તમારી ફરિયાદ પ્રમાણે વિચાર કરે છે. તમારું પ્રદર્શન નહીં, સાચી પરિસ્થિતિ બતાવવી જરૂરી છે.

આજના સમયમાં વધતી 'ડિજિટલ હેલ્થ', તેનો કેવી રીતે લાભ લેવો?

તમામ રિપોર્ટ્સ અને મેડિકલ માહિતી ડિજિટલ રાખો, ગૂગલ ડ્રાઈવ, મોબાઈલ એપ કે વોટ્સએપ ડોક્યુમેન્ટ્સમાં. ઓન લાઈન કન્સલ્ટેશન માટે પણ વાસ્તવિક માહિતી આપવી જરૂરી છે. કેમેરા સામેની વાત પણ વાત છે પણ માહિતીના આધાર વગર કશું બની શકે નહીં. ઘણા દર્દીઓ હવે ગૂગલ પર વાંચી તબીબ પાસે આવે છે, એ ખરાબ નથી, પણ એક ખુલ્લી દ્રષ્ટિ રાખવી જોઈએ કે દરેકના માટે એક જ ઉપાય કે સારવાર લાગુ નથી પડતાં. સૌથી મહત્ત્વનું, ડૉક્ટર પર વિશ્વાસ રાખો. તબીબ તમારી તકલીફ સમજવા માટે પ્રયત્ન કરે છે. તેઓ મશીન નથી, તમારું માનસિક સમર્થન, સકારાત્મકતા અને વિશ્વાસ એ પણ સારવારનો ભાગ છે. 'સંવાદ' એ માત્ર ભાષા નથી, એ એક પ્રક્રિયા છે, જે દર્દી અને તબીબ બંનેની જવાબદારી છે.

: ઈતેફાક :

ફેરવી લે છે નજર બેફામ સૌ એવી રીતે,
કોઈ જો જોશે અમસ્તુ, એય ગૌરવ લાગશે.
- બેફામ

વીમેદારે ડોક્ટરને મોટી રકમ રોકડમાં ચૂકવી હોય તો મેડીક્લેમ મળે?

ગ્રાહક મંચ
★ શ્રેયસ દેસાઇ (એડવોકેટ)

કેટલીક વીમા કંપનીઓ તેમની હેલ્થ ઈન્શ્યોરન્સની પોલિસીમાં કહેવાતી શરતોનો હવાલો આપીને જો વીમેદારની સારવાર કરનાર ડૉક્ટરને રૂ. 10,000/-થી વધુનું Cash Payment કર્યું હોય તો રૂ.10,000 થી વધુની રકમનો કલેમ ચૂકવવાનો ઈન્કાર કરે છે પરંતુ તાજેતરના એક મહત્ત્વના સુરતના કેસમાં ગુજરાત રાજ્ય કમિશને વીમેદારે ઓપરેશન કરનાર મુંબઈના ડૉક્ટરને રોકડમાં ચૂકવેલ રૂ. 2.50 લાખનો કલેમ ચૂકવવાનો વીમા કંપનીને આદેશ આપતો હુકમ કર્યો હતો.

ફરસરામ રેવાવાળા (ફરિયાદી)એ(નામ બદલ્યું છે.) સામાવાળા ધ ન્યૂ ઈન્ડિયા એસ્યોરન્સ કંપની વિરૂધ્ધ વીમા કંપનીએ નકારેલ મેડીકલેમની રકમ મેળવવા સુરત જિલ્લા કમિશન સમક્ષ ફરિયાદ કરી હતી પરંતુ ફરિયાદીએ રૂ. 2.50 લાખ જેવી મોટી રકમ મુંબઈની હોસ્પિટલના ડૉક્ટરને રોકડમાં આપી હતી. જેથી સુરત કમિશને ફરિયાદ રદ કરતો હુકમ કર્યો હતો. જેથી ફરસરામ રેવાવાળાએ સુરત જિલ્લા કમિશનના હુકમને પડકારતી અપીલ એડવોકેટ શ્રેયસ દેસાઈ/એમ.કે. દુધિયા મારફત ગુજરાત રાજ્ય કમિશનમાં દાખલ કરાવી હતી. જેમાં જણાવ્યું હતું કે, ફરિયાદી સામાવાળાની મેડીકલેમ પોલિસી ધરાવતા હતા. જે તા.23/04/2009 થી 22/04/2010 સુધી અમલમાં હતી. તે દરમ્યાન તા.13/07/2009 ના રોજ હોસ્પિટલમાં દાખલ થઈ L5-S1 DISC PROLAPSની સારવાર લીધેલી. તા.17/07/2010ના રોજ ફરિયાદીને રજા આપવામાં આવેલી હતી અને ફરિયાદીને રૂ.1,08,400/- ની રકમ કેશ લેશ તરીકે અપ્રુવ કરેલી. જ્યારે ફરિયાદીને હોસ્પિટલમાં કુલ ખર્ચ રૂ.3,88,741/- નો થયેલ છે. જે અંગે વીમા કંપની સમક્ષ કલેમ કરતા ફરિયાદીએ ડૉક્ટરને રોકડામાં ચૂકવેલા રૂ. 2,50,000/- નો કલેમ નામંજૂર કરેલ.

સામાવાળા વીમા કંપનીનો બચાવ એવો હતો કે, વીમા કંપની પાસેથી રૂ.2,50,000/-નો કલેમ વીમા કંપનીએ એટલા માટે નામંજૂર કરેલ છે કે, ફરિયાદીએ ડૉકટરને રૂ.2,50,000/-રોકડા ચૂકવી આપેલ છે જે અંગે ડૉક્ટરની રીસીપ્ટ રજૂ કરેલ છે. આ રીસીપ્ટમાં રેવન્યુ સ્ટેમ્પવાળી સહી કરેલ નથી. તેથી ગ્રાહ્ય રાખી શકાય નહીં. આ પરત્વે વીમા કંપનીની રજૂઆત એવી હતી કે પોલિસીની ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન પ્રમાણે રૂ.10,000/- કરતાં વધારે પેમેન્ટ રોકડેથી કરવામાં આવેલું હોય તો તેવા સંજોગોમાં તેવી રૂ. 10 હજારથી વધુની રોકડ રકમનો કલેમ વીમા કંપની ચૂકવશે નહીં. જેથી ફરિયાદીએ રૂ. 2,50,000/ ની રકમ રોકડમાં પેમેન્ટ કરેલ છે જેથી તે કલેમ મંજૂર થવા પાત્ર નથી.

વીમા કંપનીની રજૂઆત એવી હતી કે પોલિસીની ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન પ્રમાણે રૂ.10 ,000/- કરતાં વધારે પેમેન્ટ રોકડેથી કરવામાં આવેલું હોય તો તેવા સંજોગોમાં તેવી રૂ. 10 હજારથી વધુની રોકડ રકમનો કલેમ વીમા કંપની ચૂકવશે નહીં જેથી ફરિયાદીએ રૂ. 2 ,50 ,000/ ની રકમ રોકડમાં પેમેન્ટ કરેલ છે જેથી તે કલેમ મંજૂર થવા પાત્ર નથી

સ્ટેટ કમિશનની ન્યાયિ ક્સભ્ય એમ.જે. મહેતા અને સભ્ય રાજીવ મહેતાની બેંચે આપેલા ચુકાદામાં જણાવ્યું હતું કે પેમેન્ટ લેનાર વ્યક્તિ (ડૉક્ટરે) પોતે લીધેલી રકમ પર તેમની આવકના આધારે ટેક્સ ચૂકવવાની જવાબદારી પેમેન્ટ લઈને રીસીપ્ટ આપનાર વ્યક્તિ (ડૉક્ટર)ની છે. જો તેમણે કોઈ ગુનાહિત કૃત્ય કરેલું હોય અગર સરકારના નિયમનો ભંગ કરેલ હોય તો તેનાં પરિણામો રીસીપ્ટ આપનાર વ્યક્તિએ ભોગવવાનાં રહે. જેથી, (Mode Of Payment) (Cash કે ચેક)નું મહત્ત્વ નથી અને રોકડમાં પણ પેમેન્ટ થયેલું હોય તો તેને કારણે કલેમ ચૂકવવાનો ઈન્કાર થઈ શકે નહીં. વધુમાં, સ્ટેટ કમિશને એમ પણ જણાવ્યું હતું કે ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન્સ એટેચ રાખેલી છે તે નોંધ માત્રથી ફરિયાદીને પોલિસીની ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન મળી ગઈ છે તેવું માની શકાય નહીં કારણ કે માત્ર ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન્સ એટેચ કરવાને કારણે એનું પૂરતું જ્ઞાન વીમા પોલિસીધારકને હોવાનું ગ્રાહ્ય રાખી શકાય તેમ નથી.

ફરિયાદીએ ડૉકટરને મેડિકલ ખર્ચના રૂ. 2,50,000/- ચૂકવેલા છે અને જે ડૉક્ટરે સ્વીકારેલા છે તેવું વિધાન રસીદ અને પ્રમાણપત્રના આધારે પુરવાર થઈ આવે છે. જેથી કરીને વીમા કંપની ફરિયાદીને રૂ.2,50,000/- ની ખર્ચની રકમ ચૂકવવા માટે જવાબદાર બને છે અને કેશ રૂ.10,000/-વીમા કંપનીની શરતો અનુસાર વીમા કંપનીએ ફરિયાદીને રૂ.10,000/- અગાઉ ચૂકવી આપેલ છે તે બાદ કરતાં રૂ. 2,40,000/- ફરિયાદીને ચૂકવી આપવાનો આદેશ કર્યો હતો.

: કેન્ડલ લાઇટ :

જો પ્રકટાવી શકું છું દીપ તોફાની હવાઓમાં,
બચાવી પણ શકું છું એને તોફાની હવાઓથી!
- શૂન્ય પાલનપુરી