వైద్యో నారాయణో హరిః!

"సహాయ" అని ఓ కొత్త మల్టీ హాస్పిటల్ వస్తోందట విన్నారా?" రిపోర్టు చూస్తూ అడిగాడు డాక్టర్ శ్రీనాథ్, డా. నరేష్‌ను.

"ఏమిటి స్పెషల్?" శ్రీనాథం వైపే చూస్తూ పేపర్ వెయిట్‌ని తిప్పుతూ అడిగాడు నరేష్.

రిపోర్ట్ పేషంట్ కిచ్చేసి పంపాకా తల ఎత్తి... "నందనా హిల్స్‌లోని ఓ పెద్ద హోటల్‌ని హాస్పిటల్‌గా మారుస్తున్నారట."

"మీ రెస్యూం ఇస్తున్నారా?" నవ్వుతూ అడిగాడు నరేష్.

"జోక్స్‌కి సమయం కాదు. అసలు మనం ఇందులోకి ఎలా, ఎందుకు జాయినయ్యామో మీకు గుర్తుందా? అప్పట్లో మనది ఓ చక్కని కల!... అలాటిది ఈ రోజున ....." ఆగిపోయాడు శ్రీనాథం.

తన మొహంలోకి చూస్తూ మౌనంగా ఉండిపోయిన నరేష్‌ను చూస్తూ, "మన ఈ నారాయణ హాస్పిటల్‌లో మంచి డాక్టర్లున్నారు. కానీ .... ఏం లాభం ?..... పూర్ మానేజ్‌మెంట్....మన యిమేజ్ దెబ్బ తింటున్నది. 'సహాయ' ప్రారంభమయ్యిందంటే మనం బాగా వెనుకబడిపోతామనిపిస్తున్నది. అందుకే మనమంతా చీఫ్‌తో మాట్లాడితే బావుంటుందనిపిస్తోంది.

"అలాగే! మిగిలిన సీనియర్‌ల సపోర్ట్ కూడా తీసుకుందాం!" అంటూ లేచాడు నరేష్.

రెండు రోజుల తరువాత శ్రీనాథ్, నరేష్‌లు, గౌతమ్‌లు, విఠల్ చీఫ్‌ని కలిశారు.

అంతా కూర్చుని పలకరింపులయ్యాక.... నరేష్ "మీకు తెలిసే ఉంటుంది..... సహాయ గురించి... మన 'నారాయణ' యిమేజ్ ఆ సహాయ ప్రవాహంలో కొట్టుకు పోకుండా చూడాలి."

సహాయ గురించి నేనూ విన్నాను. అయినా మనకొచ్చిన భయం లేదు" చాలా మామూలుగా అన్నాడు ఛీఫ్.

"కానీ, కాంపిటీషన్..." ఏం అనాలో తెలీక ఆగిపోయాడు. డా. గౌతమ్.

"కాంపిటీషన్!" హేళనగా నవ్వాడు చీఫ్. మళ్ళీ తనే "కాంపిటీషన్ ఏమిటీ?... మన నారాయణకి కాంపిటీషన్ ఇంపాజిబుల్! ఎవరో సాహసంగా కట్టిన హాస్పిటల్ చూసి మరెవరో కట్టేస్తే నడుస్తుందా? అలాగే ఇదీనూ... అందులో మన నారాయణాని బీట్ చేసేంతగా పెరుగుతుందా అది! ఐ డోంట్ థింక్ సో! మంచి సక్సెస్‌ఫుల్ హాస్పిటల్‌కి ఎన్నో ఉండాలి. ముఖ్యంగా క్వాలిటీ! ఇది కేవలం వ్యాపారమా? మనం రాత్రింబగళ్ళు ఎంత డెడికేషన్‌తో పని ఛేయాలి? మన స్టాటిటిక్స్ చూడండి. టాప్ లెవల్ కార్పోరేటర్స్, పొలిటీషియన్స్, ఫారినర్స్ అంతా మన దగ్గరకే కదా వస్తారు. వాళ్లు మన సేవలను ఎంతగా పొగుడుతున్నారో మీకు తెలుసును" గర్వంగా తలూపుతూ అన్నాడు చీఫ్.

"నిజమే గానీ, ఈ టౌన్‌లో యింతవరకు మనదొక్కటే సూపర్ స్పెషాలిటీస్ హాస్పిటల్ చాలా పెద్ద హాస్పిటల్, అదే ఇంకోటి వచ్చిందంటే..." ఆగిపోయాడు మధ్యలోనే శ్రీనాథ్.

"అలాగా?" ఎగతాళిగా చీఫ్ అనేసరికి శ్రీనాథ్ ఇంకేమనాలో తెలియక అలా ఉండిపోయాడు.

"మనమూ మన ఇమేజ్ పెరిగేందుకు ప్రయత్నాలు చేయాలి. ఇప్పుడు మన ఇమేజ్ అంతగా బాగుండలేదు. మన మీద ఉన్న కంప్లేంట్స్ మీరు..." అని విఠల్ అనగానే....

"కంప్లేంట్స్! ఓ.కే. వినిపించండి" వెటకారంగా అన్నాడు చీఫ్.

"మన చార్జెస్ ఎక్కువ, సర్వీస్ కూడా బాగుండదనీ... ఇవి ఎక్స్‌టర్నల్ కాగా... ఇంటర్నల్‌గా డిస్సాటిస్ ఫైడ్ స్టాఫ్, డాక్టర్స్.... స్లగిష్ సిస్టంస్..."

"రబ్బిష్".... ఒక్కసారిగా మొహంలో మార్పు వచ్చింది..... "ఐ నో ఆల్... ఇవన్నీ ఎలా వచ్చాయో నాకు బాగా తెలుసు. ఆ విశాల్ చావుతో ఈ పేపర్ వాళ్ళు

పుట్టించినవే. అంతకుముందు మనమీద ఇంత చిన్నమచ్చకూడా లేదు...." చూపుడువేలిమీద బొటనవేలు గోరు గుచ్చి అన్నాడు చీఫ్.

అంతా ఆయన్నే చూస్తున్నాడు.

"అసలు ఆ విశాల్ పోయింది ఆపరేషన్ తరువాత డెవలప్ అయిన సమస్యల వల్ల కానీ, నెగ్లిజెన్స్ కాదు...."

"అయితే ముందు పేజీల్లో, పెద్ద పెద్ద అక్షరాలతో ఎందుకు వేశారు?" నరేంద్ర అడిగాడు.

"పేపర్లవి నడవడానికి వాళ్లకి మసాలా కావాలి కాబట్టి..." కోపంగా అన్నాడు చీఫ్.

"మన హాస్పిటల్ పాపులర్ హాస్పిటల్. ఇలాటి చోటే ఇలా జరిగిందెందుకు? సోఫిస్టికేటెడ్ స్టాఫ్, మెషనరీ ఉన్న నారాయణాలోనే ఇలా జరిగితే మిగతావాటి సంగతేమిటీ? అన్నదే ప్రెస్‌వాళ్ల ప్రశ్న. వాళ్ళంతా కలిసి 'నారాయణకి మనీ' కావాలి, మనిషి కాదు' అని తేల్చారు' గట్టిగా అన్నాడు నరేష్.

"ఇవన్నీ ఏదో టైంపాస్ వార్తలు. అయినా ఇదంతా చాలా కామన్. అయినా ఈ నారాయణ ఏమైనా స్వర్గమా! ప్రతి పేషంట్‌కీ గ్యారంటీ ఇవ్వడానికి? ఓ మనిషి చావుకి స్టాఫ్ నెగ్లిజన్స్ కారణం అని బ్లేం చెయ్యడం పనిలేని వాళ్లు చేసేపని" అన్నాడు కోపంగా.

"నిజమే మీడియావాళ్లు చేసేది అదే. కానీ, ఆ సంఘటన మన హాస్పిటల్ పేరుని దెబ్బతీయలేదా? గవర్నమెంట్ హాస్పిటల్స్‌లో కూడా చావులు ఉంటాయి. అయితే వాటి గురించి ఎవరూ మాట్లాడుకోరు. అయితే వాటి గురించి ఎవరూ మాట్లాడుకోరు. అయితే ఆ హాస్పిటల్ నుంచి ఎవరూ ఎక్కువ ఎక్స్‌పెక్ట్ చేయరు గానీ మన నుంచి చాలా ఎక్స్‌పెక్ట్ చేయడం నుంచే మనకు సమస్య. మన ఫీజులు కూడా పెద్దవి" అన్నాడు నరేష్.

"మంచి హాస్పిటల్ అనగానే అంతా దేవుళ్లైపోతామా!.... అందరికీ అన్ని రోగాలు తగ్గి... బతికిపోడానికి...." మాట్లాడుతుండగానే విఠల్....

"ఎక్స్‌క్యూజ్ మి... మధ్యలో వస్తున్నానని మరోలా అనుకోకండి. మంచి హాస్పిటల్లో నర్సింగ్ స్టాఫ్ స్ట్రైక్ చేయదు కదా!" తీవ్రంగా చూసి "దాని స్ట్రైక్ అనరు

బ్యాడ్ బిహేవియర్ అంటారు. పేషెంట్స్ అన్నాకా, అన్ని రకాలవారూ వస్తారు. కొందరు డిఫికల్ట్ పేషంట్స్ ఉంటారు. సహనం కావాలి.." అన్నాడు చీఫ్.

"డిఫికల్ట్ పేషంట్స్ వస్తూంటారన్నారు కదా. ఆ పద్నాలుగో తారీఖు సంఘటనే తీసుకుందాం. ఆ పేషంట్‌కి గర్వం. విపరీతమైన కోపం. కోపిష్టివాళ్లకి కారణాలెందుకు? స్పాంజింగ్ కోసం తెచ్చిన నీళ్ల టెంపరేచర్ మీద ఆయనకు కోపం వచ్చి..."

"నర్స్ తప్పేం లేదా?" మధ్యలోనే కోపంగా అడిగాడు.

"తప్పొప్పుల సంగతి తరువాత. నీళ్ళు వేడిగా ఉన్నాయని గొడవ చేశాడు. సమయానికి డాక్టర్ కూడా లేకపోవడంతో పరిస్థితి మరీ విషమించింది. డాక్టర్ ఈ క్షణంలో రావాలంటూ పేచీ పెట్టుకు అన్నీ విసిరేస్తుంటే భయపడి ఆమె ముందుగా సెక్యూరిటీని పిలిచి, ఆ తరువాత డ్యూటీ డాక్టర్ దగ్గరికి వెళ్లింది. తప్పంటారా? డిఫికల్ట్ పేషంట్ అని మీరే అన్నారుగా? ఆమెను శాక్ చేయడం అన్యాయం కాదా? అందుకే వాళ్లు స్ట్రైక్ చేశారు. పైగా మనవారికి గడ్డు పేషంట్స్‌తో ఎలా మెలగాలో తెలియచెప్పే సైకాలజీ శిక్షణ మనం ఇవ్వలేదు. ఆమె అన్నీ విసిరేస్తున్న పేషంట్‌ను చూసి సెక్యూరిటీని పిలిచిందంతే. తరువాత విశాల్ చావు..."

"ఇవన్నీ చిన్న విషయాలు. ఊరికే ప్రెస్‌వాళ్లు ఎక్కువగా రాశారు. ఏదో రాసి హాయిగా కూర్చుని రాయడం వీళ్ళకు అలవాటు. హాస్పిటల్ గురించి వాళ్లకేం తెలుసు? మన వర్షన్ వాళ్లసలు విననే లేదు. మనది పెద్ద ఆసుపత్రి, కొన్ని అలా జరిగిపోతుంటాయి. అంతకే మన సామర్థ్యాన్ని ప్రశ్నించడం మంచిదా?"

"ఇక్కడికి వచ్చే ముందు మన స్టాఫ్‌తో కూడా మాట్లాడాను.... అందరి ఫిర్యాదు ఒక్కటే. మన చార్జీలు చాలా ఎక్కువని అంటున్నారు."

"సహజం. మన సామాగ్రి అంతా చాలా సోఫిస్టికేటెడ్. మరి చార్జీలు ఎక్కువే ఉంటాయి కదా!"

"అదే కాదు మన దగ్గర వెయిటింగ్ టైం కూడా ఎక్కువంటున్నారు. రూంలు ఇవ్వడానికి, డిస్చార్జ్ చేసేపుడు టైం వేస్టవుతుందంటున్నారు. కొందరు డాక్టర్ల అసంపూర్తి సేవలు..."

"అంటే" తీక్షణంగా అడిగాడు చీఫ్.

"అంటే....మీకు తెలిసిందే... మనతో కలిసి పనిచేసే కొందరు స్పెషలిస్టులు ఆపరేషన్ చేసేసి బయటకు వచ్చేస్తున్నారు. తరువాతంతా జూనియర్ డాక్టర్లు చూసుకోవాల్సి వస్తున్నది. విశాల్ విషయమే తీసుకుంటే ఆపరేషన్ తరువాత ఇన్‌ఫెక్షన్, జ్వరాలు రావడం వల్లనే సమస్య వచ్చింది కదా! అందుకే వాళ్లంతా మన హాస్పిటల్లో నెగ్లిజన్స్ ఎక్కువ. క్వాలిటీ తక్కువ అని అనేశారు"

కళ్లద్దాలు తీసి తుడిచి మళ్లీ కళ్లకు పెట్టుకుని..." చూడండి మీ ప్రశ్నలు మా జవాబులు.. అంతులేనట్టుగా ఉంది. జరగాల్సిందేదో జరిగిపోయింది." ఇక చాలు అన్నట్టుగా చూశాడాయన.

"సర్ అసలు చెప్పాలనుకున్న విషయం చెప్పనే లేదు. మనకు పోటీ వస్తే అనే ఆలోచిస్తున్నాం. మన డాక్టర్లు తక్కువవారు కాదు. మనది టెర్రిఫిక్ టీం అని షో చెయ్యాలని..."

"విఠల్ ఆపు. టీం... టీం వర్క్ అని మీరే అనుకోవాలి. మీరే బెస్ట్ అనడానికి నేనేమన్నా గుడ్డివాడినా? అసలు మన దగ్గర పని చేసే డాక్టర్లే మన మొదటి శత్రువులు ఫస్ట్ ఎనిమీస్. వాళ్ళు.... నారాయణ చాలా ఎక్స్‌పెన్సివ్. వేరే దగ్గర పరీక్షలు చేయించుకోండి" అంటున్నారు పేషంట్లతో. సొంత క్లినిక్‌లు కూడా ఉన్న డాక్టర్లు తక్కువ చార్జీ చేస్తున్నారు. దాని ప్రభావం మన రెవిన్యూ మీద పడదా? కొత్త హాస్పిటల్ వస్తుందనగానే భయపడ్డ మీరు మనలో సెన్స్ ఆఫం బిలాంగింగ్ ఎంత ఉందో వినండి. నా ఫ్రెండ్ ఒకడు అమెరికా నుంచి వచ్చి రిసెప్షన్ హాల్లో కూర్చుని యథాలావంగా మంచి డెంటిస్ట్ గురించి అడిగితే రిసెప్షనిస్ట్ 'మా దగ్గర ముగ్గురు డెంటిస్ట్‌లున్నారు. కానీ ఫలానా ఆయన దగ్గరికి వెళ్లమన్నదిట. అలాటి సలహా ఎందుకు? ముగ్గురూ సమానమని చెప్పక మా దగ్గర కూడా క్వాలిటీ తేడాలున్నాయని చెప్పడం....ఇదా సెన్స్ ఆఫ్ బిలాంగింగ్... నాకు చాలా పనులు ఉన్నాయి..."

అంతా ఆయన్ను నిస్సహాయంగా చూశారు "సార్ మేం చెప్పాలనుకున్న విషయాలు ఇవి కాదు... అసలు విషయం...."

"ఎక్కడా మీరు వచ్చినప్పటినుంచి తప్పులెన్నడమే ధ్యేయంగా పెట్టుకున్నారు. నేనొక్కడిని మీకందరికీ జవాబివ్వడం... ఏమన్నా బాగున్నదా?"

"అదికాదు సార్, ఈ హాస్పిటల్ మనది. మేం వేరే కాదు కదా? మేం దీని ఇమేజ్ ఎలా పెంచాలని ఆలోచిస్తున్నాం. అదే మీకు చెప్పాలని వచ్చాం. ఈ విషయం గురించి మనం చాలా ఆలోచించుకోవాల్సి ఉందన్నదే మా ఉద్దేశ్యం" అన్నాడు శ్రీనాథ్.

"అదా! అయితే థ్యాంక్స్! నేను మీటింగ్ పెడతాను. ఏదో చేద్దాం!" అంటూ లేచాడు చీఫ్ శ్రీమన్నారయణరావు.

ఆ తరువాత చాలా మీటింగ్‌లు జరిగాయి. ఒక కన్సల్టెంట్‌ని హైర్ చేసుకున్నారు. లోపాలు సరిచేసుకున్నారు. మంచి పబ్లిక్ రిలేషన్స్ ఆఫీసర్స్‌ని తీసుకున్నారు. వెబ్‌సైట్‌ని ప్రారంభించారు.

ఇక చెప్పాల్సిందేముంది .... మూడు ఆపరేషన్‌లు, నాలుగు ఎక్స్‌రేలు, అయిదు టెస్ట్‌లు, ఆరు విజిటింగ్‌లు, కన్‌సల్టింగ్‌లతో ఆ హాస్పిటల్ ముందుకన్నాకూడా బాగా పుంజుకుంది. కాంపిటీషన్ బెడద కనిపించనే లేదు.

❖ 23.12.2000 ❖

కథా నిలయం
5975
శ్రీకాకుళం