

نمی‌دانم این حسن است یا عیب که کار به مدت طولانی در یک محیط، خیلی از مسائل و اتفاقات را برای انسان عادی می‌سازد و رفته رفته حساسیتها را کم‌رنگ می‌کند، تا آنجا که غیرطبیعی‌ترین حرکات نیز برای شخص طبیعی می‌نماید.

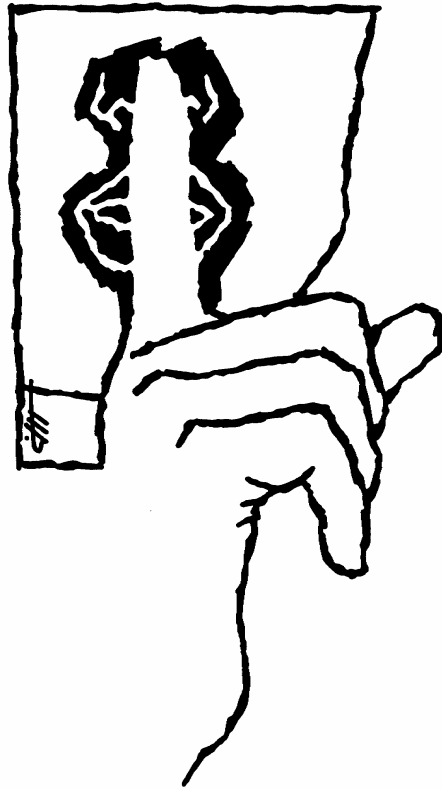
روزهای اولی که کارم را در داروخانه شروع کردم به دلیل اینکه کار در محیط دارو درمانی بایستی در سکوت سپری شود، دستور دادم که تابلوی معروف «سکوت را رعایت کنید»، که شاید اولین چیزی باشد که در بدو ورود به تمام محیطهای این‌چنینی نظر انسان را جلب می‌کند و ناخودآگاه به سکوتمان وامی‌دارد، در جای مناسبی نصب شود. دیدم با این دستور بروچه‌های قدیمی یک‌طور دیگری نگاه می‌کنند، ولی توجه نکردم و بر گفته خویش پای فشردم و تابلو نصب گردید و مساله ظاهراً تمام شد.

امروز شش ماهی از آن واقعه می‌گذرد و من هنوز هم بوجود تابلوی «سکوت را رعایت فرمائید» پای می‌فشارم. اگر چه در این مدت، عصبانی شدن بعضی از بیماران، سکوت محیط داروخانه را شکسته و جو را متشنج کرده است و به دنبال آن از کوره در رفتن تکنیسین‌ها و بعضاً دکترهای داروساز مسائلی را بوجود آورده که به هیچوجه درشان یک محیط درمانی نیست، ولی من هنوز عقیده دارم که اینها همه استثناء هستند و قاعده همان چیزی است که تابلوی معروف همه را به آن دعوت می‌کند: یعنی سکوت!

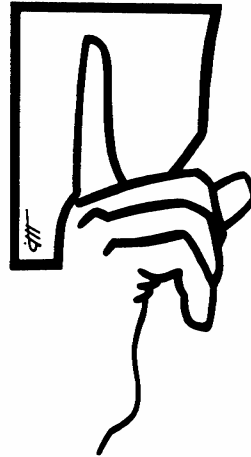
دکتر فریدون سیامک‌نژاد

از حقیقت تا واقعیت

«قسمت اول»



دادن اطلاعات صحیح به بیمار، آشنا کردن او با نحوه درست مصرف دارو، هشدارهای لازم در جهت عوارض ناخواسته داروها، تداخل‌های احتمالی در نسخه بیمار، مشورت با پزشک معالج و... مسائلی بودند که در روزهای اول و دوم ورود به داروخانه با همکاران درمیان گذاشته، از همگی‌شان خواسته بودم که



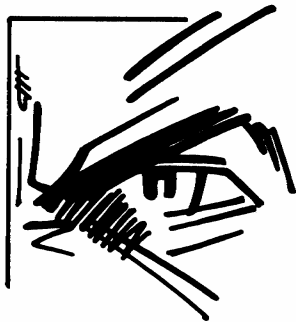
هنگام ارائه دارو به بیمار حتماً رعایت کنند. همان وقت متوجه شدم که همکاران داروساز می‌خواهند چیزی بگویند، ولی شاید قصد نداشتند در همان ابتدای کار، ذهنیت خوب مرا عوض کنند. به هر حال همگی حرفهایم را تصدیق کردند و جلسه بدون هیچگونه اعتراض ظاهری! به خوبی و خوشی تمام شد.

عدم ارائه دارو بدون نسخه پزشک و عوارضی که ممکن است از ناحیه این مساله متوجه بیمار شود، شاید اولین چیزی است که بایستی یک داروساز در داروخانه رعایت کند و من نیز با همین ذهنیت کارم را شروع کردم. دائماً نیز این نکته را در ابتدا به همکاران

گوشزد می‌کردم و از آنها می‌خواستم که به هیچوجه از این اصل عدول نکرده و به جز داروهایی که ارائه آنها بدون نسخه پزشک به بیمار مجاز است، داروی دیگری را بدون نسخه در اختیار بیماران قرار ندهند.

دو سال از تاریخ ورودم به داروخانه می‌گذرد. شلوغی‌ها، عصبانی شدن بیماران، از کوره دررفتن کارکنان داروخانه، حرفهای بدون منطقی که در پاسخ به برخورد منطقی دکترهای داروساز با بیمار، نثار آنها می‌شود، همه و همه باعث شد که دستور دهم تابلوی «سکوت را رعایت فرمائید» از دیوار داروخانه برداشته شود. البته همکاران قدیمی خیلی لطف کردند که مساله را به رویم نیاوردند، ولی حرکاتشان نشان می‌داد که در دل به من می‌گویند: ما که از روز اول با ایمان و اشاره به شما گوشزد کردیم این کار فایده ندارد و رعایت سکوت در محیط این داروخانه در شرایط فعلی امری محال است!

در هر صورت دو سال طول کشید که این نکته را در داروخانه تجربه کنم و به اولین واقعیت موجود در این محیط پی ببرم. تابلوی



معروف را که از دست همکارم گرفتم در یک لحظه حس کردم بجای توصیه به سکوت دارد به من می‌خندد! در حالی که در دل نیز خودم هم به خودم، و کاری که در ابتدا کرده بودم می‌خندیدم، تابلو را در گوشه‌ای پنهان نمودم.

سروصدای زیاد حکایت از مشاجره لفظی بین یکی از بیماران با دکتر داروساز داروخانه داشت. خودم را به محل ارائه دارو به بیماران رساندم و جویای مساله شدم. نسخه یکی از بیماران تداخل دارویی داشت که یکی از همکاران برای درمیان گذاشتن مساله با پزشک مربوطه، مشغول مکالمه تلفنی بود. ظاهراً مکالمه طولانی همکار ما با پزشک معالج موجب اعتراض بیمار صاحب نسخه و دیگر بیماران منتظر تحویل دارو شده بود. توضیحات من و دیگر همکاران در ساکت کردن افراد معترض موثر واقع نشد و مهمه و اعتراض و مشاجره تا خاتمه مکالمه همکارمان با پزشک و تصمیم‌گیری صحیح راجع به چگونگی تحویل نسخه دارای تداخل دارویی به بیمار ادامه داشت.

جو داروخانه تا مدتی متشنج بود و من همچنان بر سر دوراهی، که حق با مریض است



که بعد از مدتها معطلی، حالا که نوبت به تحویل دارویش رسیده بایستی اصول علمی تحویل دارو و معطلی مشاوره با پزشک را هم تحمل کند، یا همکار داروسازم را محق بدانم که می‌خواهد کارش را براساس حقایق و اصول علمی دنبال نماید.

در هر حال حق با هر کدام باشد، در این نکته که بعد از مدتی دکتر داروساز برای کاهش درگیری با بیمار و جلوگیری از ازدحام در داروخانه، رفع مشکل نسخه را به خود پزشک معالج ارجاع داده و در حقیقت انجام وظیفه اصلی خودش را فدای رفع شلوغی و انجام سریع کار بیماران یا همراهان منتظر آنها نماید، تغییری ایجاد نخواهد کرد. صدالبته در این گیرودار، و نتیجه نه چندان مطلوب، حقیقت آموزشهای دانشگاهی، فدای واقعیت موجود در داروخانه خواهد شد.

امروز حدود ساعت ۱۰ صبح باز هم سروصداهای داروخانه بالا گرفت و باز هم خبر از یک درگیری و مشاجره لفظی می‌داد. یکی از داروسازان داروخانه به بیماری توضیح می‌داد که هر سه نوع قرص نسخه شما دارای یک خاصیت بوده و درواقع از یک گروه دارویی می‌باشند و تنها یکی از آنها برای تسکین درد شما کافی است.

دکتر داروساز با خونسردی توضیح می‌داد و اصرار داشت که تنها یکی از قرصهای نسخه بیمار را تحویل دهد. بیمار نیز اصرار داشت که هر چه پزشک نوشته بایستی داده شود. از دکتر داروساز اصرار که ارائه دارو به بیمار و نوشتن نسخه بایستی تابع اصول و ضوابط

علمی باشد و از بیمار انکار که ای آقا، من پانصد تومان ویزیت دکتر داده‌ام و سه ماه در نوبت بوده‌ام تا این نسخه را گرفته‌ام. و حالا شما می‌گویید نسخه از نظر علمی اشکال دارد. دارویم را کامل بدهید که حوصله ندارم بیش از این معطل شوم.

رفته رفته بیمار از کوره در رفت، و پرخاش‌کنان دارویش را طلب می‌کرد و همکار داروسازم نیز ناراحت از ذهنیت مخدوش شده‌اش در برابر خواسته‌های غیرمنطقی و

نسخه دارای مشکل همکار پزشک، و همچنین سروصدای بیماران دیگر که بیش از حد معطل شده بودند، محشری برپا کرده بود.

بیمار را هر طور بود راضی کردم و جواب بیماران دیگر را نیز هر جور بود دادم و قضیه فیصله پیدا کرد. با شرمندگی از همکار داروسازم در حالیکه دلداری‌اش می‌دادم و از او می‌خواستم که کمتر سختگیری کند، با هم به قسمت دیگر داروخانه رفتیم تا بلکه کمی استراحت کند و آرامش بیابد.

البته احترامم را داشت و پاسخی به حرفهایم نداد، ولی نگاهش به من حالی کرد که مفهوم صحبت‌هایم در واقع فروریختن معیارها و زیر پا گذاشتن تمامی اصولی است که به عنوان یک داروساز بایستی در داروخانه به آنها عمل کرد، و در حقیقت حرفهای من توصیه به سکوت در برابر اشتباهات موجود در نسخه‌های ارائه شده از جانب بیماران به داروخانه است.

چهار سال از حضورم در داروخانه می‌گذرد. چه تجربه‌های زیادی که فراگرفته‌ام و چه واقعیاتی که دستگیرم شده است. وقتی این چهار ساله حضور را بقول سینماگران، «فلاش بک» می‌کنم، خودم هم خنده‌ام می‌گیرد. البته خنده که نه، بلکه زهرخندی پر ذهنیت فرو ریخته و آموخته‌هایی که کمتر برایم کاربرد داشته است. البته این به مفهوم بطلان آموزشها نیست، بلکه به معنای روند غلطی است که بواسطه مساله دارو و دارو درمانی در جامعه وجود دارد و به مرور به آن خواهیم پرداخت.

_____ «ادامه دارد»

