INTRO.....3
Rozdział 1 – Rejestracja, czyli pierwszy poziom piekła.....7
Rozdział 2 – Lekarz rodzinny i cztery minuty życia.....14
Rozdział 3 – Skierowanie, czyli bilet do następnej kolejki.... 21
Rozdział 4 – SOR, czyli teatr cierpliwości.....27
Rozdział 5 – Badania, czyli kiedy liczby mają więcej do powiedzenia niż ty..... 34
Rozdział 6 – Specjalista, czyli pół roku oczekiwania za piętnaście minut uwagi..... 41
Rozdział 7 – Prywatnie, czyli kiedy portfel staje się kartą pacjenta.....47
Rozdział 8 – Kolejka, czyli narodowy sport wytrzymałościowy..... 54
Rozdział 9 – Dokumentacja, czyli papier jest ważniejszy niż puls..... 61
Rozdział 10 – Pielęgniarki i rejestratorki, czyli strażniczki systemu.....67
Rozdział 11 – Szpital, czyli zawieszenie między systemem a rzeczywistością.....73
Rozdział 12 – Reforma, czyli obietnica, która zawsze jest „w przygotowaniu”.....79
Rozdział 13 – Psychika, czyli kiedy system mówi: „To może stres”.....85
Rozdział 14 – Seniorzy, czyli pokolenie, które nauczyło się nie przeszkadzać..... 91
Rozdział 15 – Dzieci, czyli kiedy system testuje twoje nerwy.....97
Rozdział 16 – Leki, czyli apteka jako ostatnia instancja..... 103

Rozdział 17 – Profilaktyka, czyli teoria, która przegrywa z kalendarzem 109
Rozdział 18 – Znajomości, czyli skrót do systemu 115
Rozdział 19 – Wypalenie, czyli kiedy system zużywa wszystkich 120
Rozdział 20 – Strach, czyli cichy pasażer każdej wizyty 126
Rozdział 21 – Operacja, czyli podpis pod nieznanym 131
Rozdział 22 – Kontrola, czyli nigdy nie jesteś „po" 138
Rozdział 23 – NFZ, czyli wielka instytucja bez twarzy 143
Rozdział 24 – Poczucie winy, czyli pacjent jako problem... 149
Rozdział 25 – Czekanie, czyli życie w trybie „później" 154
Rozdział 26 – Normalizacja absurdu, czyli już cię to nie dziwi 159
Rozdział 27 – Statystyka, czyli jesteś procentem 164
Rozdział 28 – Porównania, czyli „gdzie indziej jest lepiej" . 169
Rozdział 29 – Media, czyli dramat w prime time..... 174
Rozdział 30 – Rodzina, czyli prywatny system wsparcia ... 179
Rozdział 31 – Zaufanie, czyli waluta, której nikt nie liczy.... 184
Rozdział 32 – Godność, czyli najcichszy test systemu..... 189
Rozdział 33 – Rezygnacja, czyli kiedy przestajesz walczyć 194
Rozdział 34 – Współudział, czyli system to też my 199
Rozdział 35 – Brutalna prawda, czyli system, który działa i nie działa jednocześnie 204

INTRO

W polskiej służbie zdrowia wszystko jest możliwe.

Poza terminem.

To nie jest system.
To jest eksperyment społeczny rozciągnięty na całe pokolenia.

Urodziłeś się? Gratulacje.
Od dziś bierzesz udział w grze, w której nagrodą jest... brak wizyty u lekarza.

Bo kiedy już musisz iść, zaczyna się prawdziwa przygoda.

- Najpierw próbujesz dodzwonić się do przychodni.
- Potem próbujesz zrozumieć, czy sygnał zajęty to przypadek, czy forma selekcji naturalnej.
- Na końcu zastanawiasz się, czy twoje objawy nie przejdą same z siebie, bo system najwyraźniej na to liczy.

Polska służba zdrowia nie leczy.
Ona testuje charakter.

Uczy cierpliwości.
Pokory.
I umiejętności stania w kolejce bez utraty resztek godności.

Masz gorączkę?
Masz ból?
Masz podejrzenie, że coś jest bardzo nie tak?

Spokojnie.

Najpierw musisz przejść przez poziom pierwszy: Rejestracja.

To tam zaczyna się twoja transformacja z obywatela w petenta.
Z pacjenta w numer PESEL.
Z człowieka w problem organizacyjny.

- Twoje zdrowie jest pilne.
- System ma inne priorytety.
- I zawsze wygrywa system.

W teorii masz prawo do opieki zdrowotnej.
W praktyce masz dostęp do formularzy.

Internetowe rejestracje, które nie działają.
Infolinie, które milczą.
Okienka, w których pani zna już wszystkie twoje dane, ale nadal pyta o nazwisko.

A kiedy w końcu dostaniesz termin, czujesz się jak zwycięzca loterii.

Za osiem miesięcy.
Jeśli dożyjesz.

To nie jest książka o lekarzach.
To nie jest książka o pielęgniarkach.
To nie jest książka o ratownikach.

To książka o systemie, który działa tak, jakby człowiek był dodatkiem do procedury.

- Procedura jest święta.
- Regulamin jest ważniejszy niż puls.
- Formularz ma większą wartość niż twój ból.

W tym kraju każdy zna kogoś, kto „załatwił prywatnie”.
Bo prywatnie wszystko działa szybciej.
Szybciej się umawia.
Szybciej się diagnozuje.
Szybciej się płaci.

NFZ to miejsce, gdzie czas płynie inaczej.
Tam trzy miesiące to „ekspres”.
Rok to „rozsądny termin”.
A dwa lata to „proszę się cieszyć, że w ogóle jest”.

Nie chodzi o to, że ludzie są źli.
Ludzie są zmęczeni.

Zmęczeni pacjenci.
Zmęczeni lekarze.
Zmęczone pielęgniarki.
Zmęczone recepcjonistki.
Zmęczony system, który od lat funkcjonuje na trybie „jakoś to będzie”.

- Każdy wie, że to nie działa.
- Każdy mówi, że trzeba to naprawić.
- Nikt nie wie jak.
- I wszyscy się przyzwyczaili.

Najgorsze w tym wszystkim jest to, że przestaliśmy być zaskoczeni.

Nie dziwi nas, że na SOR-ze czeka się 12 godzin.
Nie dziwi nas, że lekarz rodzinny ma 4 minuty na pacjenta.
Nie dziwi nas, że diagnoza często zaczyna się od Google.

To jest normalność.
Chora, ale normalność.

Ta książka nie da rozwiązań.
Nie poda recepty.
Nie zaproponuje reformy.

Ona tylko zdejmie filtr.

Pokaże absurd.
Pokaże mechanizmy.
Pokaże nasze współuczestnictwo w systemie, który krytykujemy, a jednocześnie akceptujemy.

- Bo sami kombinujemy.
- Sami skracamy kolejki „po znajomości".
- Sami udajemy, że wszystko jest w porządku, dopóki nie dotyczy to nas.

A kiedy zaczyna dotyczyć - jest już za późno na żarty.

Chociaż będziemy się śmiać.

Nerwowo.

Bo to jedyne, co w tym systemie działa bez limitu.

Rozdział 1 – Rejestracja, czyli pierwszy poziom piekła

Wszystko zaczyna się od telefonu.

Nie od bólu.
Nie od diagnozy.
Nie od lekarza.

Od telefonu.

Dzwonisz o 7:59, bo ktoś ci kiedyś powiedział, że trzeba dzwonić „przed ósmą".
O 8:00 linia jest już zajęta.

- Przez pierwsze trzy minuty myślisz, że to przypadek.
- Po pięciu wiesz, że to system.
- Po dziesięciu zaczynasz wątpić w swoje człowieczeństwo.

Automatyczny komunikat mówi: „Wszyscy konsultanci są zajęci".
Jakbyś właśnie próbował dodzwonić się do banku w Black Friday.

Ale to nie bank.
To twoje zdrowie.

W międzyczasie twoje objawy nie czekają w kolejce.
One nie słyszą sygnału zajętości.
One po prostu są.

Wchodzisz na stronę internetową przychodni.

Zakładka „Rejestracja online” istnieje.
Klikasz.

Błąd 404.

Albo jeszcze lepiej - formularz działa, ale pierwsza dostępna wizyta jest za 94 dni.

- System działa.
- Teoretycznie.
- W teorii wszystko działa.

W końcu dodzwaniasz się.

Głos po drugiej stronie brzmi jak ktoś, kto od 20 lat odbiera telefony od ludzi, którzy nie chcą tu być.

- Dzień dobry, chciałbym się zarejestrować.

- Na kiedy?

To pytanie zawsze zaskakuje.

Na kiedy?
Na jutro?
Na przyszły rok?
Na życie po życiu?

Mówisz, że jak najszybciej.

Cisza.

Słychać klikanie w klawiaturę.
Brzmi jak wyrok.

- Najbliższy termin za cztery tygodnie.

Cztery tygodnie.
Twój ból trwa cztery dni.
System uznał, że to za mało, żeby się spieszyć.

• Ból nie jest argumentem.
• Argumentem jest kalendarz.
• Kalendarz jest ważniejszy od ciebie.

Jeśli protestujesz, słyszysz:

- Takie są terminy.

Nie wiadomo czyje.
Nie wiadomo skąd.
Nie wiadomo dlaczego.

Takie są.

Magiczne zdanie, które kończy każdą dyskusję.

A jeśli masz odwagę powiedzieć, że to pilne, zaczyna się selekcja.

- A co się dzieje?

Opowiadasz swoje objawy osobie, która nie jest lekarzem, ale ma dostęp do grafiku.

Mówisz o bólu, który trudno opisać.
O strachu, którego nie widać w systemie.

Po drugiej stronie cisza.

- To niech pan przyjdzie jutro na godzinę 7:00 i zobaczymy, czy doktor przyjmie „dodatkowo”.

Dodatkowo.

Najpiękniejsze słowo polskiej służby zdrowia.

- Jesteś człowiekiem dodatkowym.
- Twoje cierpienie jest dodatkowe.
- Twój czas jest darmowy.

Przychodzisz o 6:40.

Jesteś trzeci w kolejce.

O 6:50 jesteś już siódmy.

Ludzie stoją w milczeniu.
Nie patrzą na siebie.
Wszyscy wiedzą, że są w tej samej grze.

Drzwi się otwierają.

Wchodzicie pojedynczo.
Rejestracja wygląda jak odprawa graniczna.

- Do kogo?
- Z jakim problemem?
- Czy ma pan skierowanie?

Nie masz skierowania.
Bo żeby dostać skierowanie, musisz mieć wizytę.
A żeby mieć wizytę, musisz mieć skierowanie.