THE CONTRARIAN CONSULTANT

ടിനി ഫിലിപ്പ്

ഫീസ് വർധിപ്പിക്കാതെയും ആശുപത്രികളുടെ ലാഭം കൂട്ടാം

തിരക്കേറിയ ഒരു ആശുപത്രിയിലെ ഒപി വിഭാഗം വൈകിട്ടും പ്രവർത്തനമാരംഭിച്ചപ്പോൾ ലാഭവും ഗണ്യമായി വർധിച്ചതെങ്ങനെ?

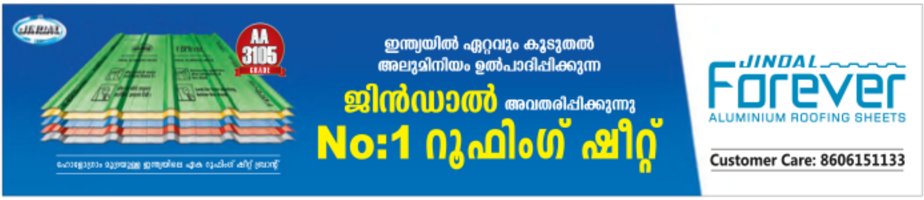
പ്രഗൽഭരായ ഡോക്ടർമാരെ കാണാനും വിവിധ രോഗങ്ങൾക്കുള്ള മരുന്നുകൾ വാങ്ങാനുമായി നമ്മിൽ പലരും ഒരു വർഷത്തിൽ പല തവണ തിരക്കുള്ള ആശുപത്രികളിൽ പോകാറുണ്ട്. കേരളത്തിൽ തിരക്കുള്ള ആശുപത്രികളിൽ പോകുമ്പോൾ, നമ്മെ ഏറ്റവും അലോസരപ്പെടുത്തുന്ന ഒരു കാര്യം ഒരു ദിവസം ജോലിയിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കേണ്ടിവരുന്നു എന്നതാണ്. കാരണം, മിക്ക ഡോക്ടർമാരും ഒൻപതു മുതൽ ഒരു മണി വരെയേ രോഗികളെ പരിശോധിക്കാറുള്ളു. ഗൾഫിൽ മിക്ക ക്ലിനിക്കുകളും ആശുപത്രികളും വൈകുന്നേരവും അഥവാ രാത്രിയിലും തുറക്കുമെന്ന് അവിടെ ജോലി ചെയ്തിട്ടുള്ളവർക്കറിയാം. യഥാർത്ഥത്തിൽ, ഗൾഫിലെ ആശുപത്രികളിലെയും ക്ലിനിക്കുകളിലെയും ഏറ്റവും തിരക്കുള്ള സമയം വൈകിട്ട് ഏഴു മുതൽ 10 മണി വരെയാണ്. കാരണം ഓഫീസ് സമയം കഴിഞ്ഞിട്ടാണ് പലരും അവിടെ ആശുപത്രികളിൽ പോകുന്നത്.

എന്തുകൊണ്ടാണ് കേരളത്തിലെ തിരക്കുള്ള ആശുപത്രികളിൽ വൈകുന്നേരങ്ങളിൽ ഒപി (ഔട്ട് പേഷ്യന്റ്) സേവനം നൽകാത്തത്? ഇക്കാര്യം വിശദമായി മനസിലാക്കാനായി കേരളത്തിലെ തിരക്കേറിയ ഒരു ആശുപത്രിയുടെ ലളിതമായ ഉദാഹരണമെടുക്കാം.

350 കിടക്കകളുള്ള ഈ ആശുപത്രി കുറഞ്ഞ നിരക്കിൽ ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ള ആതുരശുശ്രൂഷ ലഭ്യമാക്കുന്നതിലും മികച്ച കസ്റ്റമർ സർവീസ് നൽകുന്നതിലും പ്രശസ്തമാണ്. 2005ൽ ഈ ആശുപത്രിയിൽ യോജ്യമായ ഒരു ബുക്കിംഗ് സിസ്റ്റം നടപ്പാക്കി. ആശുപത്രിയിൽ എത്തുന്ന 80 ശതമാനം പേരും കൃത്യമായ ബുക്കിംഗോടെയാണ് വന്നിരുന്നത്. ഈയൊരു മികവു കാരണം, 2005ൽ ഒരു ദിവസം ഒപിയിൽ വന്നിരുന്ന രോഗികളുടെ എണ്ണം 400 ആയിരുന്നത്, 2010ൽ 800 ആയി ഉയർന്നു. എന്നാൽ 2010 മുതൽ ഒപിയിൽ ഒരു ദിവസം വരുന്ന രോഗികളുടെ എണ്ണം ഏതാണ്ട് 800 എന്ന നിലയിൽ നിശ്ചലമായി നിൽക്കുകയാണ്. മനുഷ്യവിഭവശേഷിയും മറ്റു ചെലവുകളും ഓരോ വർഷവും കൂടി വരുന്നതിനാലും ഫീസ് ഗണ്യമായി വർധിപ്പിക്കാൻ മാനേജ്മെന്റിന് വൈമനസ്യമുള്ളതുകൊണ്ടും ആശുപത്രിയുടെ ലാഭവും നിശ്ചലാവസ്ഥയിലായിരുന്നു.

ഒ.പിയിൽ വരുന്ന രോഗികളുടെ എണ്ണം കൂടാതിരിക്കുകയും ചെലവുകൾ ഓരോ വർഷവും ഗണ്യമായി വർധിക്കുകയും ചെയ്ത സാഹചര്യത്തിലാണ് ഫീസ് കൂട്ടാതെ തന്നെ എങ്ങനെ ലാഭം വർധിപ്പിക്കാം എന്ന് പരിശോധിച്ചത്

യഥാർത്ഥ പ്രശ്നങ്ങൾ ഏതെല്ലാം

ഈ പ്രശ്നം ചർച്ച ചെയ്യാനായി പ്രധാന ഡോക്ടർമാരെയും സ്റ്റാഫിനെയും ഉൾപ്പെടുത്തി 2012ന്റെ തുടക്കത്തിൽ മാനേജ്മെന്റ് വിശദമായ ഒരു മീറ്റിംഗ് നടത്തി. താഴെപ്പറയുന്ന പ്രശ്നങ്ങളാണ് ആ മീറ്റിംഗിൽ ചർച്ച ചെയ്തത്.

- ആശുപത്രിയിലെ ഫീസ് ഗണ്യമായി കൂട്ടുന്നത് നല്ല ആശയമല്ല. കാരണം തൊട്ടടുത്തു തന്നെ മത്സരിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന മറ്റ് ആശുപത്രികൾ ഉള്ളതിനാൽ രോഗികളുടെ വരവ് കാര്യമായി കുറയുന്നതിനും അതിലൂടെ ലാഭം കുറയുന്നതിനും ഇടയാക്കും.
- ഇൻ പേഷ്യന്റ് (ഐപി) വിഭാഗത്തിൽ കാര്യമായ തോതിൽ ഒഴിവുള്ള കിടക്കകളുണ്ട്. ആ ഒഴിവുകൾ നികത്തിയാൽ വരുമാനവും ലാഭവും ഗണ്യമായി വർധിപ്പിക്കാം.
- ഒപിയിൽ വരുന്ന രോഗികളുടെ എണ്ണം കാര്യമായി വർധിപ്പിച്ചാൽ ഐപി കപ്പാസിറ്റി കൂടുതൽ ഉപയോ