

درد انتظار برای ملاقات درمانگر

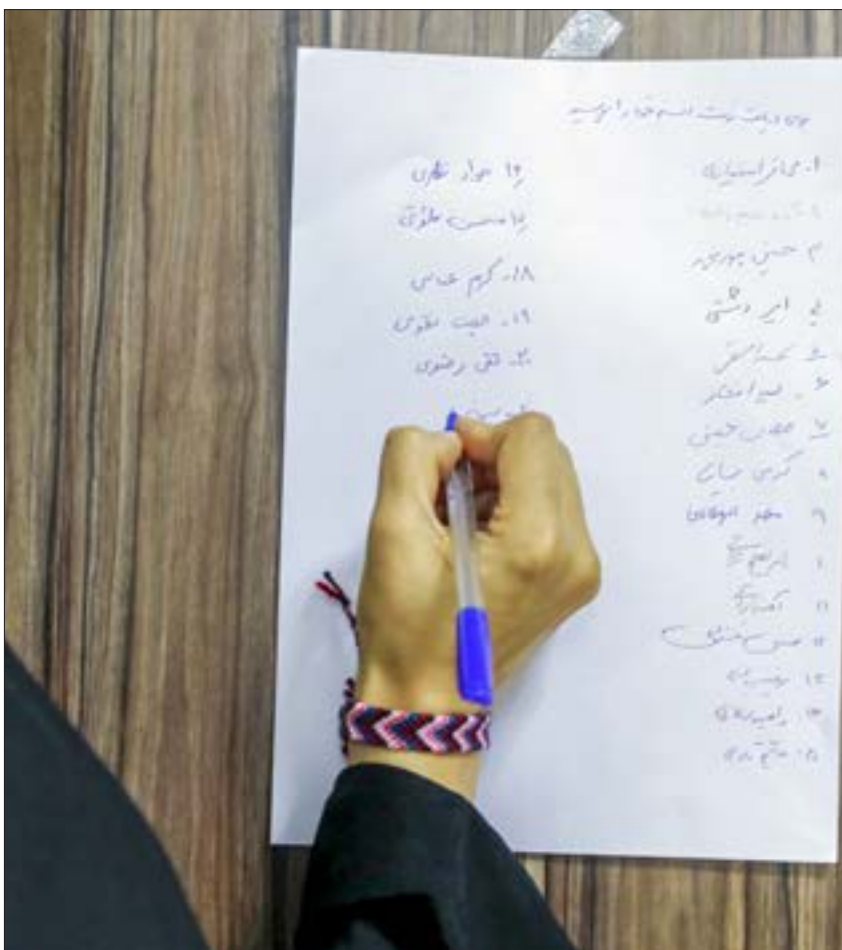
مشهدی‌ها و زائران، همگی در چرخه معیوب نوبت گرفتن از پزشکان مشهدی، سرگردان‌اند و نظارتی نیست

گزارش روز



روزنامه نگار
تکیم جاوید

اینکه جان وسلامتی آدم‌ها از نوزاد تا سالمند در اختیار یک مرکز خصوصی یا اراده یک فرد باشد، با عقل جور در نمی‌آید، اما واقعیت این است که پزشکان و مطب‌هایشان همین‌گونه اداره می‌شوند؛ با تشخیص پزشک و سلیقه منشی. عجیب است که یک نفر سخت تحصیل کرده باشد برای کمک به جان آدم‌ها و برای این خدمتگزاری قسم خورده باشد اما همان‌ها را که برای تسکین درد به سراغش می‌آیند، رنجورتر و اغلب تحقیر شده بدرقه کند. حکایت نوبت‌دهی مطب بسیاری از پزشکان این شهر که متخصصان حاذق کم‌نادر در ایام سال، هزاران زائر و مسافر ایرانی و خارجی فقط برای درمان‌های مشهد می‌شوند، تلخ است؛ مثل تلخی بیمار شدن. خان‌دوم، پس از اینکه پزشک حاذقی برای درمان بیماری خود پیدا کردید، جست‌وجو کردن روش نوبت‌دهی اوست. غم‌انگیز است که می‌دانید هر پزشک برای خودش یک روش نوبت‌دهی را انتخاب کرده است که متناسب با شرایط زندگی و کاری خودش باشد نه الزاماً وضعیت بیماری که از راه دور و نزدیک آمده است. اصلاً از اینجا به بعد است که ملوک شخصی و اختیاری بودن این شغل، خودش را نشان می‌دهد. در این گزارش، از شایع‌ترین روش‌های نوبت‌دهی پزشکان گفته‌ایم، شاید هم روشی جامانده باشد اما نتیجه یکی است: کلافگی مردم.



عکس: صدیگلی اشوراز

نوبت فروشی؛ کاسبی‌ای در مطب



هم ادامه دارد، حتی حالا اگر بخواهم برای فرزند دومم نوبت بگیرم، می‌دانم که باید همین کار را بکنم. فقط همیشه سؤال این بوده است که پزشکان از پول گرفتن منشی‌هایشان، اطلاع دارند یا خیر؟ و چون محال است بی‌خبر باشند، چه اسمی روی این کار می‌گذارند؟ از هر که شنیدم، به نظرشان این پول گرفتن برای پزشک توهین‌آمیز است. از چنین مصداق‌هایی که برای گرفتن نوبت مجبور به پرداخت پول شده‌اند، زیاد هستند. خیلی‌ها تجربه دارند. آیدا تعریف می‌کند: من به خاطر بیماری‌های متعددی که دارم، تجربه مراجعه به پزشکان و نداشتن وقت را زیاد داشته‌ام. اتفاقاً در مطب یکی از متخصص‌های مشهور قلب مشهد، مشابه همین موضوع را از زبان یکی از بیماران شنیدم. گفت هرطور می‌توانی، پول را به منشی برسان، برای وقت می‌گذارد. نه اینکه بعد از پول دادن، خیلی متواضعانه نوبت بدهد. رفتارش به‌گونه‌ای است که انگار موظفیم بخشی از حقوق او را بپردازیم.

حامد دو دختر پنج و نه ساله دارد و به خاطر بیماری کودکش، مشکل نوبت‌گرفتن از متخصصان این رشته را زیاد داشته است اما یکی را خوب یادش هست: «دختر اولم مدام مریض می‌شد؛ برای همین دنبال یک متخصص نوزاد خوب می‌گشتم. چند نفری یک پزشک را معرفی کردند. توی اینترنت که جست‌وجو کردم، نوبت‌دهی تلفنی نداشت. آن موقع نوبت‌دهی اینترنتی نبود و تلفن را هم جواب نمی‌دادند؛ برای همین حضوری رفتم. منشی با آن لحن توهین‌آمیز خیلی زود به من فهماند که فکر وقت‌گرفتن را از سرم بیرون کنم؛ چون پزشک سرش شلوغ است. اما مدتی بعد، خیلی اتفاقی از طریق آشنایان فهمیدم که می‌شود از طریق نگهبان ساختمانی همان پزشک، نوبت گرفت. با واسطه همان آشنا به نگهبان زنگ زدم و رفتم پیش پزشک».

او ادامه می‌دهد: قبل از رفتن متوجه شده بودم که باید پول را بگذارم لای دفترچه و به منشی بدهم. بعد‌ها برای می‌خواستم برای آن پزشک نوبت بگیرم، روال همین بود. این ماجرا هنوز

حتی منشی هم ندارند



می‌دانند که «همه وقت‌های این هفته پر شده». در نهایت هم سعادت دیدار آن پزشک را پیدا نکردیم و رفتیم سراغ دیگری.

اگر سری به محدوده خیابان‌های عارف، پرستار و محتشمی بزنید، روی نرده ساختمان‌ها و پشت در اتاق مطب‌ها، انبوهی از این پیام‌های منشی به بیماران را خواهید دید. برخی‌ها زحمت نوشتن همان یک برگ را هم نکشیده‌اند و پاسخ‌دهی به بیماران را به سرایدار ساختمان پزشکان سپرده‌اند. کاری به جایگاه و مقام انسانی آن سرایدار نداریم، اما هرچو حساب می‌کنیم، استخدام یک منشی که محترمانه‌تر پاسخگوی بیماران و همراهانی باشد که‌گاهی اصلاً ایرانی و فارسی‌زبان نیستند، ابتدایی‌ترین هزینه‌ای است که باید برای اداره یک مرکز خصوصی و رفاه حال مراجعان پرداخت.

برخی از پزشکان حتی زحمت استخدام یک منشی را نمی‌کنند که تلفنی درباره نحوه پذیرش توضیح بدهد. افشین که برای نوبت گرفتن از یک پزشک جراح معطل شده است، می‌گوید: ستون فقرات همسرم در یک تصادف آسیب دیده بود که البته مدتی بعد از درد شدید متوجه شدیم. نزد متخصص ارتوپدی که ابتدا بردیش، ما را به جراح دیگری معرفی کرد اما نگفت نوبت‌گرفتنش چطور است. هرچه تلفن می‌زد، کسی جواب نمی‌داد؛ برای همین رفتم مطب. اتفاقاً آن روز تعطیل بود؛ چون پزشک فقط دو روز در هفته در مطب بود. دیدم روی در، کاغذی چسبانده و رویش یک متن نوشته‌اند با این مضمون: «بین ساعت ۵ تا ۶ عصر، تصویر ام‌آر‌آی خود را به شماره... در و اتساق ارسال کنید». یک هفته‌ای هم هرروز سرگرمش شدیم اما هر بار ۱۰ دقیقه از آن ساعت که می‌گذشت، به پیامان جواب

بی انصاف، ۵ صبح؟



۲ تا ۳ عصر معطل می‌شوید تا منشی بیاید. ساعت نام نویسی که تمام شد، منشی می‌آید برای حضور و غیاب کردن بیمارانی که اسم نوشته‌اند. به ترتیب از روی برگه می‌خواند و بیمار باید حاضر بگردد. اگر یک نفر اسم همسر یا مثلاً مادرش را نوشته باشد و او حضور نداشته باشد، منشی قبول نمی‌کند؛ باید چهره هر کدام را ببیند تا اسم را ثبت کند». میان حرف‌هایش چندبار می‌خندد. دوست دارد ماجرا را از دیدگاه طنز تعریف کند اما خودش هم می‌داند که چقدر غم‌انگیز است: «چون خیلی‌ها برای یک نفر دیگر هم نوبت می‌گیرند، بعد از آمدن منشی، اغلب تعدادی از اسم‌ها خط می‌خورد. خواهش و تمنا می‌کنم که نوبت‌دهی نداشتند و بعد از آن، منشی از روی اسم‌ها، نوبت شما را از یک هفته تا ۱۰ روز آینده ثبت می‌کند. می‌گوید فلان روز ساعت ۵ اینجا باش، اما معمولاً تا ۱۰ شب، کارمان تمام می‌شود.»

سعیده هم موضوعی را که برای خودش با پزشک متخصص دیگری اتفاق افتاده است، شرح می‌دهد، درحالی‌که هنوز هم عصبانی است: «از ۷ صبح در مطب باز است. چون پزشک از دانشگاه بازنشسته شده است، از صبح تا شب طبابت می‌کند اما این به معنی وقت گرفتن به موقع برای بیماران نیست. اگر همان ابتدای صبح در مطب باشید، احتمالاً تا ۱۱ صبح از آنجا خارج خواهید شد؛ البته وقتی آنجا هستید، هنوز منشی نیامده است و خودتان تنها هستید با پزشکی که هم طبابت می‌کند و هم ویزیت‌ها را دریافت می‌کند که حتماً باید پول نقد باشد».

ساعت‌های نامتعارف نوبت‌دهی و انتظار در مطب، طولانی است؛ مثلاً پزشکی که هم در مشهد مطب دارد و هم در تهران جراحی می‌کند و روزهای خاصی در مشهد است، تا ساعت ۲ یا ۳ بعد از نیمه شب هم بیمار می‌بیند، آن هم بیمارانی که اغلب سالمند هستند یا عمل جراحی انجام داده‌اند و انتظار برای ساعت‌های طولانی آن هم در ساعت‌های پایانی شب، برایشان سخت است.

«دوست دارم بدانم خود آقای دکتر هر روز ساعت ۵ صبح بیدار است؟ اصلاً گیریم خودش سرخیز است اما نمی‌توانی برای بقیه مردم تعیین تکلیف کنی. چه مشکلی با ساعت‌های دیگر روز داری که می‌گویی ۵ صبح بیایند پشت در بنشینند تا نوبت بگیرند؟» این‌ها را یکی از جوان‌هایی می‌گوید که مانند عده‌ای دیگر از صبح زود آمده است تا برای مادرش از متخصص ارتوپد وقت بگیرد. قبلاً هم چندبار آمده است و از همه شاکی‌تر است: «چندبار گفته‌ام مگر دکتر دیگری نیست که می‌روید سراغ این یکی که این قدر نوبت گرفتنش سخت است؟ می‌گویند پزشک خوبی است و تشخیص‌هایش درست. پزشک حاذق است قبول، اما مگر جان آدم مهم نیست؟ خودم به‌کنار، اما کلافه می‌شوم وقتی می‌بینم مسافران‌ها که از شهرستان آمده‌اند، جلوی در مطب‌ها و کنار خیابان می‌نشینند و می‌خواهند تا نگهبان‌ها و منشی‌ها بیایند. زن و بچه و پیرمرد و پیرزن را آواره می‌کنند برای یک نوبت گرفتن! این بی‌انصافی نیست؟ نمی‌شود آقا یا خانم دکتر، همین نشستن و انتظار کشیدن را به ساعت مثلاً ۵ صبح موکول کند یا ۲ عصر؟ کاش کسی پیدا شود از این‌ها بپرسد».

رویا هم تجربه این صبح رفتن‌ها و اسم نوشتن‌ها را دارد و می‌گوید: عمه سالخورده‌ای دارم که هر چند وقت یک بار از قوچان می‌آید مشهد و در آن مدت برای بیماری‌های مختلف، او را از این دکتر به آن دکتر می‌برم. آمدن او برای من کابوس است؛ چون درحالی‌که کارمند هستم، باید برای وقت گرفتن از هر پزشکی یک جور معطل شوم. تا دلتان بخواهد، صبح‌های تابستان و زمستان آمده‌ام». هم مطب پزشک را این‌طور نوبت گرفته است، هم سونوگرافی و هم رادیولوژی را. علاوه بر این‌ها حتی مجبور است برای گرفتن تصویر ام‌آر‌آی، ساعت ۵ صبح عمه‌اش را ببرد بیمارستان؛ چون نوبت بعدی دو هفته بعد بوده است.

محمد از این نمونه‌های نوبت‌دهی حضوری، زیاد دارد. نوبت گرفتن از پزشکی را این‌طور شرح می‌دهد: «فقط روزهای سه شنبه هر هفته باید برای گرفتن نوبت به مطب مراجعه کنید، آن هم ساعت ۲ ظهر، باید آنجا باشید و نه دیرتر. ساعت

هزاران دردسر اینترنتی‌ها



از پزشکم نوبت گرفتم تا بتوانم شرایط را تحمل کنم اما وقتی به مطب رسیدم، متوجه شدم خودش ایران نیست. داروی او حالم را بدتر کرد. سایت باید بنویسد که پزشک اصلی حضور ندارد. بالاخره پول می‌گیرد و درقبال آن مسئول است».

«برای دریافت نوبت اینترنتی به سایت نوبت‌دهی یکی از پزشکان وارد شدم. برای دو تا سه هفته بعد، نوبت‌ها تکمیل شده بود اما بعد پیامی آمد که در آن اعلام شده بود اگر نوبت زودتر می‌خواهید، از لینک دیگری وارد سایت شوید و ثبت‌نام کنید. مراحل را طی کردم و دیدم برای ثبت‌نام به قول خودشان «اضطرابی»، هزینه ۱۸۰ هزار تومانی را باید واریز کنیم». موضوع مشابه این شهروندان را ریخته‌ام هم تعریف می‌کند: «ما یک پزشک خانوادگی داریم که سال‌هاست برای مشکل‌مان به او مراجعه می‌کنیم. بارها شده است که نوبت اینترنتی را برای روزی مشخص گرفته‌ام و بعد منشی زنگ زده و تاریخ حضور را تغییر داده است. خوب اگر قرار است منشی تعیین کند که چه زمان برویم، پس نقش سایت چیست؟ مثل قدیم منشی را بشانند پشت تلفن تا نوبت بدهد».

این‌ها را بگذارد کنار سایت‌هایی که نوبت را درست مشخص نمی‌کنند، برخی که هزینه زیادی می‌گیرند یا میان نوبت‌دهی مدام قطع می‌شود و روزهای انتظار برای بیماران را بیشتر می‌کند. حالت دیگری هم هست. خانم عزتی در این باره می‌گوید: این را من خیلی تجربه کرده‌ام. سایت، نوبت پزشک را از ساعت ۳ عصر آغاز کرده است، درحالی‌که وقتی به مطب می‌رسیم، متوجه می‌شویم پزشک آن ساعت هرروز درحال جراحی است. پزشک متخصص زنانی که من نزدش می‌روم، اصلاً ساعت ۶ و بعد از اتمام زایمان‌ها یا جراحی‌ها می‌آید اما همچنان نوبت‌دهی‌اش از همان ساعت است. بیماری که باید ساعت ۸ آخرین نفر باشد و از مطب خارج شود، ساعت ده و نیم تا ۱۱ هنوز آنجا است.

اول خوشحال می‌شوی و توی دلت می‌گویی «خب، خدا را شکر که سایت دارد و نمی‌خواهد صبح زود یا ظهر، حضوری اسم بنویسم». ولی زهی خیال باطل! چون اگر حضوری باشد، یا سعی می‌کنید زودتر در محل حاضر باشید، یا به منشی التماس می‌کنید که استان را بنویسد اما برای نوبت‌های سایت نمی‌شود هیچ کاری کرد. خانم ضیائی با ۵۷ سال سن، متوجه بیماری سرطان خود شده و در مسیر رفت و آمد به مطب متخصص آنکولوژی است و درمان‌های شیمیایی و رادیوتراپی. اگرچه بیماری مزمن دارد و باید بتواند راحت‌تر نوبت بگیرد، پزشک او هم مثل دیگر پزشکان است: «در حوزه تخصصی هر کدام از سرطان‌ها، پزشکان زیاد و حاذقی نداریم که مثلاً بتوانیم از بین تعداد بسیار، یکی را انتخاب کنیم. هر چند همین تعدادی هم که هست، به خاطر زیاد بودن بیماران، مطبشان همیشه شلوغ است. من در مدت یک سال، دو دوره شیمی‌درمانی کردم؛ یکی قبل از جراحی برداشتن توده و یکی بعد از آن. هر بار هم باید به پزشک اول مراجعه می‌کردم. نوبت‌های پزشک من از یک ماه زودتر نیست».

او ادامه می‌دهد: باید اینترنتی وقت بگیرید، درحالی‌که به شدت دچار عوارض شیمی‌درمانی هستید و درد می‌کشید. حضوری هم اصلاً نوبت نمی‌دهند. من به همین اینترنتی هم راضی هستم اما متأسفانه پزشکم مدام به سفرهای خارجی می‌رود و هر بار دست‌کم یک ماه یا چهل روز ایران نیست. به جای خودش یک پزشک دیگر، بیماران را می‌بیند اما این نکته در نوبت‌دهی سایت دیده نمی‌شود. یعنی بعد از یک ماه که نوبتتان شده است، می‌بینید که پزشک دیگری پشت میز نشسته است.

تجربه او از یک بار ویزیت توسط پزشکی دیگر، تلخ بوده است: «یک بار در دوره شیمی‌درمانی حال خیلی بدی داشتم.

شلوغی مطب؛ نتیجه اصرار مراجعه به پزشکان خاص



هستند، انتخاب می‌کنند. شاهدیم در مطب برخی از این پزشکان جای سوزن انداختن نیست و درحالی‌که ما از نظر تنوع و تعداد متخصصان در مشهد کمبود نداریم، اصرار بیماران به ویزیت توسط پزشکان محدودی، باعث می‌شود که گاهی شاهد نوبت‌دهی‌های چندماهه باشیم.

نوبت‌دهی مطب را نتیجه طبیعی این ازدحام می‌دانند: «بهترین پزشک هم وقتی مجبور باشد تعداد زیادی بیمار را پذیرش کند، در یک وقت محدود، مجبور به انجام ویزیت در زمان کوتاه‌تری خواهد شد که ناخواسته کیفیت خدمات را تحت تأثیر قرار می‌دهد».

تنها مرجعی که امکان داشت درباره وضعیت نوبت‌دهی پزشکان از آن پرس و جو کنیم و راه حلی پیشنهاد کنیم، رئیس سازمان نظام پزشکی مشهد بود. علیرضا صداقت درباره اینکه شکل قانونی نوبت‌دهی مطب پزشکان چگونه باید باشد، می‌گوید: به طور سنتی نقش منشی مطب، نوبت‌دهی و نظم‌دهی به مراجعه‌بیماران، براساس نوبت گرفته شده است و حضور منشی با شکل‌گیری طب مدرن، مرسوم شده و مورد استفاده بوده است. با ورود فناوری، روش‌های برقراری ارتباط تغییر پیدا کرده است و پزشکان نیز با بهره‌مندی از ابزارهای جدید چه در حوزه برقراری ارتباط با بیمار و چه در حوزه ارائه خدمات پزشکی، از پیشرفت‌های فناوری بهره می‌برند. نوبت‌دهی‌ها از مراجعه حضوری تا تماس تلفنی و این روزها، نوبت‌دهی‌های اینترنتی مورد استفاده است. در عین حال به شکل قانونی، رعایت موازین اخلاقی و رعایت حق بیمار در ارتباط با پزشک، زیر نظر کمیسیون اخلاق پزشکی سازمان نظام پزشکی پیگیری می‌شود.

او درباره شیوه‌های نوبت‌دهی توضیح می‌دهد: انتخاب روش نوبت‌دهی به فراخور تعداد مراجعان مطب، ساعات حضور پزشک، روزهای فعالیت و موارد دیگر به عهده پزشک معالج است. صداقت اضافه می‌کند: خواهش من به عنوان رئیس سازمان نظام پزشکی مشهد، این است که در مرحله اول در بروز هر بیماری به پزشک عمومی منطقه محل سکونت خود، مراجعه و در صورت نیاز با راهنمایی و ارجاع‌وی، به متخصص مراجعه کنید. متأسفانه فرهنگ غلطی رواج پیدا کرده است که بیماران حتی برای بیماری‌های ساده تمایل دارند به پزشک متخصص مراجعه کنند و آن هم نه هر تخصصی، بلکه پزشکی‌انی را که صاحب نام

● قوانین اختصاصی در مرکز خصوصی

شنیده‌ها از مصداق‌های بسیاری که فرصت نگارش آن در گزارش نبود، مطمئن‌ترمان می‌کند که مطب، ملک خصوصی پزشک است و بیماران باید تابع قوانین آن باشند؛ زیرا مجبورند. بیماران البته آن قدر تشخیص‌های نادرست دیده‌اند و به مطب‌های مختلف رفته و آمده‌اند که ناگزیر هستند خودشان را راضی کنند به اینکه «تشخیص‌هایش درست است» یا «همین یک بار آمدیم و تحمل می‌کنیم» و «همه مطب‌ها همین هستند». اما هرگز آن شیوه سخت نوبت گرفتن یا رفتار نامناسب یک پزشک یا منشی، به آنجا نمی‌برند. ما کمیسیون اخلاق پزشکی داریم اما شما به عنوان بیمار تاکنون به دلیل رفتار نامناسب یک پزشک یا منشی، به آنجا شکایت کرده‌اید؟ نمی‌دانم چرا باز همان نکته به ذهن می‌رسد که احتمالاً کمیسیون اخلاق، کاری نمی‌تواند بکند و وقتی مطب، فضای خصوصی است.

