



روزنامه‌نگار
معصومه فورمازی نیا

گزارش روز

بارگاه و مضجع شریف رضوی، مشهد را قلب تپنده زمین کرده است. علاوه بر آدم‌هایی که دوری آقا دل‌تنگشان می‌کند و هوای زیارت به‌سرشان می‌زند و راهی این شهر می‌شوند، مشهد، مقصد گروه دیگری از مسافران هم هست؛ آن‌ها که به قول خودشان با یک تیر، دو نشان می‌زنند؛ هم زیارت و هم درمان. حضور آن‌ها می‌تواند مرهمی بر زخم‌های اقتصاد شهر هم باشد. چند ساعت حضورمان در مناطقی از شهر که مطلب پزشکان در آن تراکم بیشتری دارد، ثابت می‌کند بسیاری از آن‌ها که بابتی‌های چسب زده، موی کاشته و... در این مطب‌ها و کلینیک‌ها رفت‌وآمد می‌کنند، شمایی نیستند؛ چون زبان فارسی رانمی‌دانند و در کنار برخی هایشان یک «لیدر» هم حضور دارد؛ شغلی که گویا برایشان پول‌ساز است و سود این شغل را در صنعت گردشگری سلامت به حدود ۳۰ درصد هم می‌رساند. شما هم در این گزارش همراهمان باشید تا نگاهی بیندازیم به تاریخ و روشن‌های فعالیت لیدرها در این صنعت.

هم زیارت، هم سلامت، هم زیبایی

کلینیک‌های خیابان احمدآباد، پرستار، عارف و پاستور مشهد جزو شلوغ‌ترین مجموعه‌ها به لحاظ پذیرش بیمار هستند. برخی از این کلینیک‌ها ظاهری شیک و مدرن دارند که حضور کافی شاپ‌ها و رستوران‌های اطرافشان، این تصویر را تکمیل کرده است. بیمار در این مراکز می‌تواند با صرف قهوه یا کشیدن سیگار، وقت انتظارش را سپری کند. با امیرحافظ، سپر جوان عراقی، در یکی از همین کافه‌ها مواجه می‌شویم. او برای کاشت مو به ایران آمده است و فارسی را خیلی خوب حرف می‌زند: «۳۸ سالم است و می‌خواهم ازدواج کنم. مشکل کم مویی است. دوست ندارم این طوری به خواستگاری بروم. دوستم از تخصص یکی از پزشکان مشهدی در زمینه کاشت مو تعریف کرد و شماره یک لیدر را هم داد. از طریق فضای مجازی با او قرار گذاشتم اما هنوز او را ندیده‌ام».

امیرحافظ می‌گوید: تعداد متقاضیان عمل‌های زیبایی در بین دختران و زنان جوان عراقی، خیلی زیاد است. انگار مسری است و خیلی‌ها را مبتلا کرده است؛ به همین دلیل بیشتر کسانی که برای زیارت امام رضا^ع می‌آیند، معمولاً عمل جراحی زیبایی یا لاغری هم انجام می‌دهند. شنیده‌ام هزینه زیادی دارد اما انگار مد شده است؛ برای زن‌ها جراحی بینی و لاغری و برای مردها هم کاشت مو.

بیمار معرفی کن درصد بگیر

بعضی کلینیک‌ها اصلاً انگار خاص گردشگران سلامت هستند. تابلوهای ورودی شان همه شامل عبارات عربی و انگلیسی است. همین موضوع کنج‌کاوم می‌کند فضای داخل را از نزدیک ببینم. همین کار را هم می‌کنم. اولین نکته‌ای را که به ذهنم می‌رسد، می‌پرسم: «معرفی بیمار برای کاشت مو کدام طبقه انجام می‌شود؟». نگهبان مجموعه انگار به شنیدن این پرسش‌ها عادت دارد؛ کوتاه و خلاصه می‌گوید: مترجم هستی و بی آنکه منتظر پاسخی باشد، فوراً آسانسور را نشانم می‌دهد و به طبقه پنجم راهنمایی‌ام می‌کند.

کلینیک، فضای بزرگ و دل‌بازی دارد اما شلوغ به نظر نمی‌رسد. عقربه‌های ساعت، عدد ۱۰ را نشان می‌دهد. یاد حرف یکی از کسبه‌این حوالی می‌افتم که چند دقیقه قبل، از او درمورد بیماران خارجی اطلاعات خواسته بودم و گفته بود «معمولاً کلینیک‌ها و مطب‌ها، عصرها شلوغ‌ترند». با این حال ترجیح می‌دهم کمی بیشتر بمانم. بخش پذیرش را چند دختر جوان می‌گردانند. برخی هایشان کاملاً به زبان عربی مسلط هستند و با همان تعداد مددود مراجعه‌کننده گفت‌وگو می‌کنند؛ روان و بی هیچ مکتبی. به یکی شان می‌گویم که بیماری برای کاشت مو دارم. سرش را کمی بالامی‌آورد و می‌گوید: به ازای هر بیمار، حدود ۳۰ درصد از هزینه درمان، به عنوان پورسانت به خودت تعلق می‌گیرد. به کلینیک دوم هم به عنوان فردی که چند بیمار برای معرفی دارد، مراجعه می‌کنم. استقبال می‌کند و می‌گوید که به ازای هر بیماری که معرفی کنم، ۳۰ درصد از آن سهم خودم می‌شود. به دانستن همین اندازه اطلاعات، پسند می‌کنم و بیرون می‌آیم.

فضای خیابان احمدآباد تا عارف را با دقت بیشتری قدم می‌زنم. دوزن یک مرد بور و سفیدپوست، توجهم را جلب می‌کنند. وقت سلام و احوال‌پرسی کردن با تعجب تماشا می‌کنند. تازه متوجه می‌شوم که گرجستانی هستند. لیدرشان دختر جوان کم‌سن و سالی است که ظاهر شیک و آراسته‌ای دارد و از داخل داروخانه‌ای همان حوالی بیرون می‌آید. به او می‌گویم که خبرنگارم. موضوع گزارش را که می‌شنود، زیر بار حرف زدن نمی‌رود. به دو زن و مرد سفیدپوست همراهش چیزی می‌گوید که من متوجه نمی‌شوم و بعد هم دور می‌شوند.

زن جوان دیگری که گویا شاهد مکالمه ما بوده است، نزدیک می‌آید و می‌گوید: لیدر بود و معلوم است که دوست ندارد حرف بزند. من مثل خیلی از بانوان دیگر، طرفدار کارهای زیبایی پوست هستم و به همین خاطر زیاد به کلینیک‌های مربوط به این کار مراجعه می‌کنم. از نزدیک

ضعف‌های گردشگری سلامت

ما چرا پیچیده می‌شود. انگار مافیای لیدرها وجود دارد. لیدرهای کاربلدتر، چند نفر دیگر را زیردست دارند و بان‌ها کار می‌کنند. به گفته برخی مردم، این موضوع در مشهد قوت بیشتری دارد و البته این گروه را به عنوان واسطه نمی‌توان حذف کرد.

به اعتقاد مدیر یکی از بیمارستان‌های خصوصی مشهد، ایرادها و اشکالات حوزه گردشگری سلامت زیاد است، با این حال او حاضر نمی‌شود مفصل‌تر در این باره صحبت کند. فقط وقتی حرف از گردشگری سلامت به میان می‌آید، سری از روی تأسف تکان می‌دهد و می‌گوید: ضعف‌ها و اشکالات در این حوزه بی‌شمار است؛ از زرزو مهمانداری و هتلینگ که برای قبل و بعد از عمل‌های جراحی و درمان شروع می‌شود تا دلال‌هایی که معمولاً فضای بین پزشکان و بیماران را پر می‌کنند و دولت باید در این زمینه سیاست‌گذاری کند اما اراده‌ای جدی در این زمینه وجود ندارد. این نکته را هم اضافه‌کنم که متأسفانه برخی کلینیک‌ها و مطب‌ها به خاطر سود بیشتر، تمرکز خود را بر جذب بیماران خارجی و به خصوص عرب زبان‌ها می‌گذارند.

آغاز سامان‌دهی لیدرها

وزارت‌های بهداشت و میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اقداماتی انجام داده‌اند تا حوزه گردشگری سلامت را سامان‌دهی‌کنند اما حضور همیشگی این واسطه‌ها و لیدرها، آسیب‌هایی را به همراه دارد؛ برای مثال این دلالان معمولاً به دنبال سود بیشتر هستند که ممکن است امتیازات لازم ارجاع دهند. بی‌کیفیت و بدون امتیازات خارجی را به مراکز نتیجه آنکه این مسئله در درآمدت موجب کاهش اعتماد بیماران خارجی و خدشه به چهره بهداشت و درمان شهر می‌شود و آسوی دیگر، بیماران را به کشورهای رقیب متمایل می‌کند و به سودآوری این صنعت برای اقتصاد شهر هم آسیب می‌زند.

خبری که مدیر گردشگری سلامت دانشگاه علوم پزشکی مشهد برای سامان‌دهی این حوزه می‌دهد، تا حدی دغدغه‌ها را کم‌رنگ می‌کند و همه امیدوارند دست دلالان و سوءاستفاده‌گران را از صنعت گردشگری سلامت کوتاه‌کنند.

داوود خوش‌شکن می‌گوید: اهمیت این مسئله برای ما تا اندازه‌ای است که سامانه جامع ثبت اطلاعات گردشگران سلامت، راه‌اندازی شده است و با فعالیت آن، روند خدمت‌رسانی به این گردشگران از زمان ورود به کشور تا خروج آن‌ها، مشخص می‌شود و در حقیقت این سامانه، کل گردشگری کشور را رصد می‌کند.

او با اشاره به اینکه مشهد به عنوان یکی از قطب‌های گردشگری سلامت در کشور مطرح است، یادآوری می‌کند: لیدرها هم از فعالان این حوزه هستند که نمی‌توان نقش آن‌ها را نادیده گرفت و سامان‌دهی‌شان، بخش مهمی از مشکلات را حل می‌کند.

تأکید بیشتر خوش‌شکن بر این است که لیدرهای حوزه گردشگری سلامت، باید ادبیات اولیه پزشکی را بدانند و برخورد صحیح با مسافر را آموزش ببینند؛ اینکه اگر حال مسافری در هتل و محل اقامتش بد شد، چه باید بکنند.

آموزش ۱۵۰ لیدر

او بیان می‌کند: از زمانی که این طرح اجرا شده است، حدود هزار و ۵۰۰ نفر از مجموع ۴۱۳ هزار لیدری که در مشهد مشغول فعالیت هستند، دوره‌های آموزشی را گذرانده‌اند و کارت شناسایی معتبر با تأیید وزارت گردشگری را گرفته‌اند.

خوش‌شکن تأکید می‌کند: از این پس هیچ فردی بدون کارت معتبر، نمی‌تواند بیمار به حوزه درمانی معرفی کند و باین دستورالعمل تمام کسانی که در این حوزه مشغول فعالیت هستند، شناسایی و سامان‌دهی می‌شوند. سامان‌دهی مترجمان و لیدرهای حوزه گردشگری سلامت با صدور کارت، از برنامه‌های مقدماتی است و در ادامه برای تمدید مجدد کارشان، هر شش ماه آزمایش می‌شوند و با این فرایند، با افرادی که خارج از چارچوب‌های مشخص شده فعالیت می‌کنند، برخورد می‌شود.

او ابراز امیدواری می‌کند که باین طرح، بتوانیم جلوی اتفاقات ناگواری را که در حوزه درمان می‌افتد، بگیریم.

خوش‌شکن اشاره کوتاهی به مشکلاتی می‌کند که گردشگران خارجی تا قبل از راه‌اندازی این سامانه، بان‌ها مواجه بودند؛ اینکه

۱۵۴ دفتر مسافرتی مجاز برای گردشگری سلامت

وی می‌گوید: ۱۵۴ دفتر مسافرتی دارای مجوز گردشگری سلامت در استان متمرکز شده‌اند. وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، متولی حوزه ورود، اقامت و خدمات گردشگری به گردشگران خارجی و حوزه درمان به حوزه اختیارات وزارت بهداشت است.

یوسف بیدخوری، معاون گردشگری اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی خراسان رضوی، هم اعتقاد دارد توسعه صنعت گردشگری و جذب توریست به ارتقای هویت ملی و ارزآوری کشور کمک می‌کند و در ایجاد فرصت‌های شغلی جدید مؤثر است.