



روایتی از بازدید سرزده شهرآرا از مرکز آموزشی پژوهشی و درمانی خاتم الانبیا(ص) و دغدغه‌های بیماران

بیمارستان چشم‌پزشکی نیاز به دیده شدن دارد



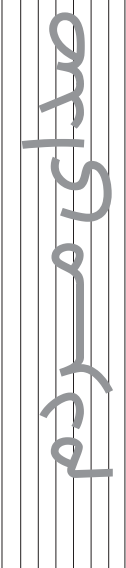
گزارش

بیمارستان اسم و رسم دار خیابان‌قرنی از پزیرفت وآمدترین مراکز درمانی تخصصی دولتی شهر مشهد است که به گفته مراجعه‌کنندگانش با وجود ارائه برخی خدمات ارزان، با معضلاتی دست به‌گریبان است. مسائلی که بیشتر مراکز درمانی شهر به آن مبتلا هستند. معضلاتی نظیر نوبت‌گیری سخت الکترونیکی و تلفنی بیماران به ویژه بیماران شهرستانی تا نبود جای پارک برای خودرو بیماران یا همراهانشان و باقی مسائل.

همین موارد صدای مردم شهرآرا را در نیم‌روز بهاری به این محل می‌کشاند تا از نزد یک شاهد نحوه خدمات‌دهی این مرکز درمانی به بیماران باشد.



شهریار



همسرم دچار بیماری چشمی مادرزادی است. با این شرایط به این بیمارستان آمدم و شد زیادی دارد. یک بار من همراه او نبودم. برای درمان چند قطره داخل چشم او ریخته شد و در ادامه او را همان طور به حال خود رها کردند.

او توضیح می‌دهد: به طور حتم قطره‌ها برای درمان او بوده که اگر درمان در چشم او ریخته‌اند اما باید به او و دیگر بیماران این هشدار را می‌دادند که با آن وضعیت رانندگی نکنند و حتماً فردی آن‌ها را همراهی کند. همسرم بی‌توجه به این موضوع پشت فرمان نشسته و این مشکل سبب تصادف شدیدی شد. خدا بسیار رحم کرده و خطر از بیخ گوشش گذشته که جان سالم از مهلكه به در برده است. از آن تاریخ به بعد نگذاشته‌ام او و تنها راهی بیمارستان شود.

بیمه تکمیلی که حساب نمی‌شود بانوی سبزواری به همراه پسرش در بخش درمانگاه روی صندلی نشسته است. شهرش برائثر پارگی شبکیه با فوریت جراحی شده است. می‌گوید: بنابه اورژانسی بودن وضعیت چشم شوهرم، او را برای جراحی آماده کردند. او در ادامه بیان می‌کند: خدمات بیمارستان خوب است و رسیدگی نیز می‌شود. اما فقط بیمه پایه را قبول می‌کند و برای بیمه تکمیلی، باید از جیب هزینه کنیم. در واقع فاکتور می‌دهند و باید بعد پشت سر گذاشتن مراحل اداری و پس از گذشت زمانی هزینه جراحی را با کسورات زیاد دریافت کنیم. پیشنهادم این هست که بیمارستان خاتم الانبیا(ص) با بیمه‌های تکمیلی قرارداد ببندد تا دعای بیمار پشت سرشان باشد.

هست، اما همان طور که گفتیم، پیشنهادم این است که در هر دو شیفت، از هر دو نوع پزشک متحیر و تازه‌کار به‌کارگیری شود. خانمی دختر خردسالش را در آغوش کشیده و گوشه‌ای از اورژانس بیمارستان نشسته است. او در پاسخ به این پرسش که از خدمات این بیمارستان رضایت دارید، می‌گوید: نوبت‌گرفتن چه حضوری و چه غیر حضوری، خیلی سخت است. گرچه انصافاً در مقایسه با گذشته خیلی بهتر شده است اما باز هم می‌شود این نحوه نوبت دهی کم درد سرت‌ر شود.

وجود بوی خاص نامطبوع جواد زاده از تجربه نوبت‌گرفتن برای مادر سال‌خورده‌اش می‌گوید: در کمتر از یک دقیقه نوبت‌گیری از پزشک مورد نظر برای معاینه ما درم بر شد. درست است بیمار زیاد است اما نوبت‌گیری را راحت و پیشرفته‌کنند تا نوبت به همه برسد. او موضوع دیگری را به میان می‌آورد: در برخی بخش‌ها، بوی نامطبوعی در محیط بیمارستان به مشام می‌رسد. این مسئله را بیمار دیگری که کنار او نشسته تأیید می‌کند و در ادامه می‌گوید: در این بیمارستان بیماری‌های عفونی یا خاص وجود ندارد. احتمالاً تهویه بیمارستان مناسب نیست. البته فضای بیمارستان در ظاهر تمیز است.

وضعیت بیماران چشمی بعد از درمان در حیط بیمارستان بانوی گرگانی از تجربه‌ای که همسر بیمارش پشت سر گذاشته می‌گوید:

که برای معاینه اول همسرم به این بیمارستان آمده بودیم. یکی از بیماران که خودش رانندگی می‌کرد تصادف کرده بود. ترافیک اینجا و نبود پارکینگ دست به دست هم داده تا مشکلات مراجعه‌کنندگان به بیمارستان خاتم الانبیا(ص) چند برابر شود.

او در ادامه به پارکینگ کوچک کنار بیمارستان اشاره دارد و می‌گوید: گویا این پارکینگ رابه تازگی راه انداخته‌اند. اما ظرفیت ۲۰ ماشین بیشتر ندارد و همان اول صبح ظرفیت آن تکمیل می‌شود.

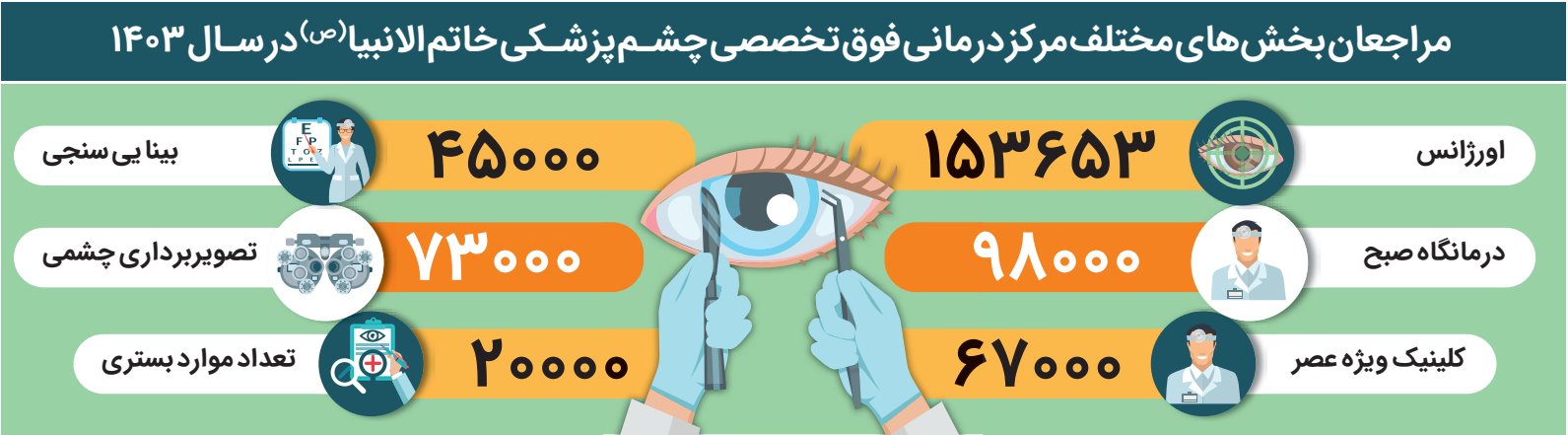
یک مرکز درمانی و دو نوع پزشک در قسمت‌کلینیک ویزه این مرکز بازن میان‌سالی هم‌کلام می‌شود که مشکلات شبکیه چشم دارد. اظهارات او شنیدنی است. می‌گوید: برای بخش‌های مختلف چشم و بیماری‌های شبکیه ویزه تعریف شده و این اقدام بسیار خوب است، اما پزشکانی که در نوبت صبح ویزیت می‌کنند یا پزشکانی که در شیفت عصر، بیماران را می‌بینند بسیار متفاوت هستند.

کریمی در توضیح بیشترین نکته می‌گوید: پزشکان صبح تجربه‌کافی ندارند و بیشتر با معاینه بیماران، مهارت‌کسب می‌کنند. اما در بین پزشکان شیفت عصر، پزشکان صاحب‌نام شهر در حوزه چشم نیز حضور دارند. این تبعیض خوب نیست و کاش در هر دو شیفت حداقل یک یا دو پزشک حاذق باشند. او در ادامه بیان می‌کند: من حتی این مسئله را از مسئولان بیمارستان پرسیدم و با این پاسخ روبه‌رو شدم که اینجا هم زمان که یک مجموعه درمانی است، مرکزی آموزشی نیز

نوبت‌دهی ضعیف و جای خالی پارکینگ «نوبت‌دهی اینترنتی به نظر سرکاری است! باید ساعت‌ها پای تلفن یا در سایت نوبت‌دهی این بیمارستان باشی تا بتوانی از پزشک مورد نظر نوبت بگیری.» این اظهارات کارمندان کوکبی یکی از بیماران بیمارستان خاتم الانبیا(ص) است. می‌گوید آب مروارید پای او را به این مرکز درمانی کشانده است. او در این باره می‌گوید: خدمات این بیمارستان با وجود تخصصی بودن بسیار ارزان و مناسب است به همین دلیل برای درمان به این بیمارستان مراجعه کرده است. این شرایط سبب شده جمعیتی زیاد از راه دور و نزدیک به این بیمارستان مراجعه کنند. مشکل غالب مردم و بیمارانی که به این بیمارستان مراجعه می‌کنند زمان انتظار طولانی و علافی برای گرفتن خدمات پزشکی است.

تصادفات حوالی بیمارستان همراه یکی از بیماران می‌گوید: بیمارستان به این بزرگی نباید جای پارک درست و حسابی داشته باشد. بیشتر از چند بار حوالی بیمارستان و خیابان‌های اطراف آن را دور زدم تا جای پارک پیدا کنم، اما در این خیابان شلوغ یک جای پارک نیست.

او در ادامه می‌گوید: خدا را شکر من همراه همسرم بودم تا ماشین را بعد از کلی چرخ‌زدن در خیابان یک گوشه پارک کنم. اما اغلب بیماران که همراه ندارند و از طرفی مشکل بینایی دارند برایشان مشکل ایجاد می‌شود به همین دلیل گاهی تصادفات زیادی در این محدوده رخ می‌دهد. ماه قبل



مدیر مرکز آموزشی درمانی پژوهشی خاتم الانبیا(ص) به مطالبات مردمی و دغدغه‌های بیماران پاسخ می‌دهد

از پیگیری پارکینگ تا بهبود نوبت دهی

ندارند این طور ابراز می‌کند: بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان دچار مشکلات بینایی هستند و توصیه همیشگی ما به آن‌ها این است که با یک همراه مراجعه کنند تا مراحل مختلف درمان با سرعت و راحتی بیشتر برایشان پیش برود.

برای مراجعان با مشکلات چشمی که اغلب با همراه مراجعه می‌کنند، ریختن قطره‌های مختلف جزئی از فرایند اولیه است. قبل از ریختن قطره در چشم بیمار به همراهیان وی آموزش لازم برای عوارض قطره‌ها مانند تاری دید و ممانعت از رانندگی ارائه می‌شود. در برخی موارد مهم نیز مانند آنژیوگرافی چشم بدون حضور همراه امکان ارائه خدمت به دلیل حفظ ایمنی مقدور نیست.

از پارکینگ‌های جایگزین استفاده کنید مدیر مرکز آموزشی درمانی پژوهشی خاتم الانبیا(ص) در مورد مشکلات پارکینگ این مرکز نیز می‌گوید: همان‌گونه که ذکر شد از سال ۱۳۸۲ ساختمان این مرکز از سوی خبر در اختیار دانشگاه علوم پزشکی مشهد قرار گرفت و در این باره فضای فیزیکی پارکینگ برای کارکنان و مراجعان ندارد. در این زمینه طی مکاتبه جلسه با مسئولان شهری، مشکل نبود پارکینگ اطلاع‌رسانی شده است. با این حال مراجعان می‌توانند از پارکینگ‌های مجاور بیمارستان نظیر پارکینگ الیت نبش قرنی ۴۱ یا پارکینگ مجد واقع در چهارراه مجد استفاده کنند.

بینایی هیچ شهروندی به خطر نمی‌افتد. او در مورد نحوه نوبت‌دهی کلینیک هائیز می‌گوید: نوبت‌دهی درمانگاه‌های تخصصی این مرکز به صورت روزانه برای روز بعد (جمعه تا سه‌شنبه) تلفنی از ساعت ۸ صبح با شماره ۰۵۱۲۲۲۵۷۹۱ میسر است. همچنین نوبت‌گیری اینترنتی ساعت ۱۰ صبح از طریق درگاه اینترنتی <http://nobat.mums.ac.ir> امکان‌پذیر است.

او در پاسخ به این پرسش شهروند که چرا در شیفت صبح، پزشک متخصص حضور ندارد و دانشجویان را ویزیت می‌کنند، بیان می‌کند: در شیفت صبح استادان عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی در کنار فلوشیپ‌ها و دستیاران حضور دارند.

سامان‌دهی مراجعه‌کننده‌ها شلوغی بیش از حد بخش‌های اورژانس و کلینیک‌های ویزه و سامان‌دهی آن، مطالبه دیگر مردم بود. مدیر مرکز آموزشی درمانی پژوهشی خاتم الانبیا(ص) در این زمینه نیز این‌طور توضیح می‌دهد: برای ارائه خدمت مناسب به مراجعان تلاش شده از نرم‌افزارهای نوبت‌دهی، تابلوها و خطوط رنگی مسیریابی استفاده شود.

آنژیوگرافی چشم بدون حضور همراه مقدور نیست وفای نزاد در مورد مخاطرات احتمالی بعد از درمان‌های چشمی برای بیمارانی که همراه

روند طولانی نوبت‌دهی مدیر مرکز آموزشی درمانی پژوهشی خاتم الانبیا(ص) در مورد روند طولانی نوبت‌دهی نیز بیان می‌کند: این بیمارستان تنها مرکز دولتی تخصصی فوق تخصصی چشم در شمال شرق کشور با تعرفه دولتی است. این موضوع باعث تقاضای بسیار زیاد مردم برای بهره‌گرفتن از خدمات چشم‌پزشکی می‌شود و در نتیجه صف انتظار و اخذ نوبت درمانگاه‌ها برای شهروندان طولانی می‌شود. او در ادامه می‌افزاید: مرکز آموزشی درمانی پژوهشی خاتم الانبیا(ص) درصدد ایجاد راهکارهایی را برای رفع مسئله است. به گفته وفایی نزاد، در دو سال اخیر با اضافه شدن عضو هیئت علمی برای افزایش توان پاسخ‌گویی اقدام شده است. همچنین دانشگاه علوم پزشکی مشهد مصمم به افزایش تعداد تخت مصوب و ایجاد فضای فیزیکی بیمارستانی تخصصی چشم برای ارتقای خدمت‌رسانی به مردم و زائران است. اما تحقق این امر نیاز به اصلاح ساختاری و دریافت مجوزهاست.

بدون نوبت قبلی در اورژانس پذیرش شوید آن‌طور که مدیر این مرکز می‌گوید: نوبت‌دهی اورژانس متفاوت است. اورژانس شبانه‌روزی چشم با حضور استادان، فلوشیپ‌های فوق تخصصی و دستیاران چشم‌پزشکی، مراجعان را بدون نیاز به اخذ نوبت قبلی و تنها براساس استانداردهای تریاژ اورژانس بیمارستانی پاسخ‌گویی می‌کند، تا

ذره‌بین **شهرکی! نبود جای پارک، مخاطرات احتمالی پس از درمان، نوبت‌دهی‌های طولانی، نبود عدالت در توزیع پزشک متخصص در کلینیک‌ها در دو شیفت صبح و عصر و... معنورهای مهم نقد‌های مردمی از بیمارستان خاتم الانبیا(ص) بود که در بازدید سرزده مطرح شد. خدمات تخصصی با قیمت مناسب اما نکته شاخص و مثبتی است که در افزایش تقاضاها و درخواست‌های مردمی تأثیرگذار است. گسترش خدمات و اینترنتی شدن خدمات این بیمارستان نیز پیش از همه حائز اهمیت است.**

به رسم بازدیدهای سرزده و میدانی «صدای مردم»، طرح دغدغه مردم، با رضای وفایی نزاد، مدیر مرکز آموزشی درمانی پژوهشی خاتم الانبیا(ص) گفت و گو می‌کنیم.

طرف قرارداد با بیمه‌ها هستیم وفایی نزاد در پاسخ به گلایه‌مندی شهروندان درباره اینکه چرا این مجموعه، بیمه‌های مختلف و تکمیلی را زیرپوشش قرار نمی‌دهد، می‌گوید: در حال حاضر بیمارستان خاتم الانبیا(ص) علاوه بر پذیرش بیمه‌های پایه مانند نیروهای مسلح و... طی قرارداد‌های منعقد شده از سوی دانشگاه علوم پزشکی مشهد با بیمه‌های دیگر، آتیه‌سازان حافظ، بانک ملی، سرمد، سینا، معلم، شرکت نفت، صداوسیما و آستان قدس طرف قرارداد است.

با ما در ارتباط باشید

۳۰۰۰۷۲۸۹shahraramardom—آیدی روبیکا۰۹۰۵۴۶۵۸۰۶۰ - شماره اپتا، آی‌کپ و روبیکاShahraranews@mashhad.ir- رایانامه

سرتون «صدای مردم» روزنامه شهرآرا منتشر کننده پیام‌های مردمی است و صحت آن بر عهده فرستنده پیام است.

حرف مردم

شرکت برق **ابادریان** - مردم نگران فصل گرما و وضعیت برق هستند.

تأمین اجتماعی **کوزه‌گران** - لطفاً از روند بسیار کند احداث سطح سوم تقاطع میدان شهید فهمیده و سپاد گزارش تهیه کنید.

هنوز واریز نشده است.

بیمه برای کارگران ساختمانی می‌گیرد متأسفانه تأمین اجتماعی دنبال این است که کارگر یک مدت بیکار باشد تا بیمه او اقطاع کند. باین شرایط ساخت و ساز در کشور این‌گونه عملکرد بیمه درست نیست. بیمه تأمین اجتماعی باید حامی کارگر باشد.

صداوسیما **صلواتی** - قابل توجه مدیران صداوسیما، تعداد شبکه‌های رادیو و کانال برنامه‌های تلویزیون مهم نیست. مهم کیفیت برنامه‌هاست.

نیروی انتظامی **۹۱۵۰۰۰۰۱۳۶** - عرصه میدان شهید، پشت‌سازه قوس اسکیت به مکانی برای هنجارشکنی‌های اخلاقی تبدیل شده است. چرا کسی رسیدگی نمی‌کند؟

دولت **ابادریان** - آقای رئیس‌جمهور پدران این کشور از آنچه که

خواستید انجام شد

۱۳۷

سرتون «الو ۱۳۷» صدای شماست که به مرکز ارتباطات مردمی شهرداری مشهد رسیده است تا به عنوان رسانه شما، آن را به گوش مسئولان برسانیم و از مسئولان خواسته‌هایتان را مطالبه کنیم.

شاخه‌ای از درخت در خیابان نظام دوست ۳۲ دشتبانی ۶، شکسته و آویزان است. (درخواست رفع خطر)

پاسخ ۱۳۷: عوامل اجرایی فضای سبز منطقه ۳ شکستگی درخت را رفع خطر کردند.

حمی از نخاله‌ای سوی عوامل نامعلوم در گلریز ۷/۳ دیوشده است. (درخواست جمع‌آوری)

پاسخ ۱۳۷: عوامل خدمات شهری منطقه ۱۰ نخاله‌ها را جمع‌آوری کردند.

آسفالت معبر سواره رو در بولوار کشمیری (حکمت سابق) ۶۲ قری ۴ نشست کرده و خطرناک است. (درخواست نصب علائم هشداردهنده)

پاسخ ۱۳۷: عوامل اجرایی خدمات شهری منطقه ۳ معبر را رفع خطر کردند و در برنامه مرمت آسفالت قرار گرفت.

... و این نگاه زمانی تسری می‌یابد که حس اعتماد درون کشور و توانمندی‌های ملی از سوی شهروندان ایرانی وجود داشته باشد.

نگاه تاریخی به بحران‌های اقتصادی ایران در ادوار مختلف، از جمله دوران پس از انقلاب اسلامی و بحران‌سازی‌های ناشی از تحریم‌های ظالمانه در دهه‌های گذشته، به وضوح نشان می‌دهد که شفاف‌نبودن اطلاعات و استفاده از اخبار نادرست زمینه‌ساز بی‌ثباتی‌های اقتصادی و اجتماعی شده‌اند. به عنوان مثال، ابراهیم شفیع مهر در بررسی‌هایش به نقش کاسبان تحریم در دوران بحرانی اشاره کرده و نشان داده است که چگونه انتشار اخبار تحریف‌شده به تخریب اعتماد عمومی و افزایش تردید درباره سیاست‌های اقتصادی منجر شده است. اما امروز در چارچوب شعار «سرمایه‌گذاری برای تولید»، باید تمرکز از انتقادات صرف و معمول به سوی تولید و ایجاد ارزش جدید جابه‌جا شود. تغییر رویکرد ما به این معناست که به جای تکیه بر واکنش‌های آنی و تزریق اضطراب به فضای اقتصادی، اعتماد به منابع خبری معتبر و کسب دانش‌های مرتبط با سواد رسانه‌ای به عنوان زیرساختی برای تصمیم‌گیری‌های هوشمندانه مورد توجه قرار گیرد. همچنین، اتخاذ راهکارهای برنامه‌ریزی فردی هم‌زمان با سرمایه‌گذاری در حوزه تولید، می‌تواند نقطه شروع تحول اقتصادی واقعی باشد.

سازمان‌های رسانه‌ای و مسئولان حوزه اطلاعاتی نیز نقش کلیدی در ارائه اطلاعات دقیق و مستند دارند. برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های تخصصی در زمینه سواد رسانه‌ای و مدیریت مالی، علاوه بر ارتقای سطح آگاهی عمومی، به بهبود توانمندی‌های فردی در رویارویی با نوسانات اقتصادی کمک شایانی می‌کند. استفاده از تجربیات و بهره‌گیری از گزارش‌های دقیق بانک مرکزی ایران و بانک جهانی، می‌تواند راهنمایی روشن برای تدوین سیاست‌های شخصی و ملی در مقابله با بحران‌های اقتصادی باشد.

در نهایت، عبرت‌های تاریخی به ما می‌آموزند که فقط با تغییر رویکرد و سرمایه‌گذاری در تولید، همراه با بهبود سواد رسانه‌ای و برنامه‌ریزی فردی در سطوح مختلف، می‌توان از دام بی‌ثباتی‌های ناشی از جنگ اقتصادی و تحریم و انتشار اخبار نادرست رهایی یافت. شعار سال ۱۴۰۴ (سرمایه‌گذاری برای تولید) که به درستی توسط رهبر معظم انقلاب نام‌گذاری شده، چراغ راه ما برای دستیابی به اقتصادی مقاوم، پایدار و مبتنی بر ارزش‌های واقعی است، تحولی که از طریق آگاهی، برنامه‌ریزی دقیق و تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر اطلاعات صحیح امکان‌پذیر خواهد بود.