خراسان روزنامه صبح ایران
دوشنبه ۳ اسفند ۱۳۹۴ . ۱۳ جمادی الاول ۱۴۳۷ . شماره ۱۹۱۹۹

به گفته معاون نظارت و برنامه ریزی سازمان نظام پزشکی در کشورهای پیشرفته نوبت دهی از طریق اجرای سامانه ارجاع و پزشک خانواده انجام می شود و وضعیت بیماران از طریق پزشکان و سیستم جامع رصد می شود و حتی پزشک به سراغ بیمار می رود

نظام نوبت دهی در کشورهای دیگر از طریق سامانه ارجاع است

عکس تزئینی است

گزارشی از مشکلات بیماران برای نوبت گیری از مراکز درمانی و پزشکان

دردبیماری، رنج انتظار

دانش پور
info@khorasannews.com

باید بیمار باشی و پایت به بیمارستان و مراکز درمانی باز شود تا شلوغی بیمارستان ها را باور کنی. حتی اگر از اولین ساعات روز به بیمارستان مراجعه کنی افراد زیادی را می بینی که بر روی صندلی های بیمارستان یا حتی بیرون از بیمارستان ها و درمانگاه های تخصصی منتظر هستند. البته برخی از بیمارستان ها و مراکز درمانی به سامانه نوبت دهی اینترنتی و تلفنی مجهز شده اند که همان ها هم مشکلات خاص خود را دارند. بعضی هم همچون گذشته حضوری نوبت می دهند که این نوع نوبت دهی هم دردسرها و شب بیداری های خاص خود را دارد.

■ توانستم برای سه هفته بعد نوبت بگیرم

عباسی یکی از بیماران بیمارستان فیروزگر تهران است که از سه هفته پیش به صورت تلفنی نوبت گرفته است. او که از شهر مشهد به تهران آمده است می گوید: چندین روز به صورت متناوب شماره بیمارستان را گرفتم تا این که توانستم برای سه هفته بعد نوبت بگیرم اما ساعت ویزیت به من اعلام نشد بنابراین از صبح در بیمارستان و عملا تا ساعت ۲ ظهر معطل بودم. وی ادامه می دهد: با تجویز پزشک معالج باید آزمایش و عکس های متعددی تهیه می کردم اما گرفتن نوبت مجدد باعث شد من عملا دو هفته در تهران بمانم.

عزیززاده نیز که برای مداوای بیماری همسرش از استان خوزستان به تهران سفر کرده است با بیان این که نوبت ویزیت پزشک مورد نظر خود را از یک ماه پیش گرفته است گفت: طی این مدت همسرم درد زیادی داشت اما ناچار به تحمل بود تا این که در روز تعیین شده به تهران آمدیم که در بیمارستان نیز با صف طولانی بیماران مواجه شدیم. وی ادامه داد: من هر طور بود این شرایط را تحمل کردم اما برای همسر بیمارم نشستن طولانی مدت بر روی صندلی های بیمارستان بسیار سخت بود.

■ نوبت دهی حضوری

در حالی که سامانه نوبت دهی برخی بیمارستان ها به صورت تلفنی است اما هنوز هم هستند بیمارستان هایی که به صورت حضوری نوبت می دهند و بیماران ناچارند از ساعات اول صبح و حتی از نیمه های شب پشت در مراکز درمانی به دنبال دریافت نوبت باشند. محمدی که از ساعت ۵ صبح در بیرون بیمارستانی در شرق تهران منتظر دریافت نوبت بوده است می گوید: نوبت دهی در این بیمارستان به صورت حضوری است و بیماران از نیمه های شب در خارج از این مرکز درمانی در انتظار هستند. ساعت ۶ صبح نگهبان مجموعه کاغذی را به در می چسباند و بیماران باید به ترتیب نام خود را بر روی آن بنویسند بنابراین اگر کمی دیر مراجعه کنیم عملا از ویزیت پزشک هم محروم می شویم.

فاطمی هم که یک شب در راه بوده تا برای بیماری پوستی اش به بیمارستان شهدای تجریش بیاید می گوید: من از نحوه نوبت دهی بیمارستان مطلع نبودم اما پس از مراجعه به بیمارستان متوجه شدم باید به صورت تلفنی آن هم برای روز بعد نوبت بگیرم. وی ادامه داد: با وجود آن که تلاش کردم راس ساعت مقرر با مرکز تلفن بیمارستان ارتباط برقرار کنم اما شماره دایم اشغال بود. وقتی هم که اپراتور تلفن را پاسخ داد اعلام کرد پزشک تا ۲۵ نفر را ویزیت می کند و نوبت ها تمام شده است و سرانجام بعد از چهار روز موفق به دریافت نوبت شدم. یکی از پزشکان این بیمارستان نیز با اشاره به سامانه نوبت دهی تلفنی این بیمارستان می گوید: بیماران برای دریافت نوبت ویزیت پزشک می توانند از ساعت ۸ صبح تماس بگیرند اما تعداد پذیرش بیمار بسیار کم است. به نحوی که ممکن است یک پزشک متخصص فقط ۲۰ بیمار را ویزیت کند بنابراین این تعداد طی چند دقیقه پر می شود و عملا بیماران دیگر نمی توانند نوبت بگیرند. وی گفت: مراجعه تعداد زیاد بیمار به خصوص از شهرهای دیگر منجر به بروز چنین شرایطی شده است.

یکی دیگر از دغدغه های مردم گرفتن نوبت در موارد اورژانسی است. کرمی که چند روز پیش با مشکل چشم مواجه شده است می گوید که با تاکید پزشک متخصص چشم باید به سرعت به بیمارستان مراجعه می کردم اما در یک بیمارستان دولتی بدون توجه به مشکلم برای هفته های آینده به من وقت دادند. وی می افزاید: با توجه به وضعیت نگران کننده چشمم به بیمارستان هلال احمر مراجعه کردم اما گفتند که باید به صورت تلفنی وقت بگیرم و از این طریق هم برای سه روز بعد به من وقت داده شد ضمن آن که منشی هم اعلام کرد برای ویزیت حداقل باید سه ساعت در بیمارستان منتظر باشم. به همین دلیل به ناچار به کلینیک خصوصی مراجعه کردم و با هزینه های بالای این مرکز درمانی مداوا شدم. به گفته وی متاسفانه افراد زیادی از شهرستان به این کلینیک آمده بودند که همگی آن ها به دلیل رسیدگی نکردن بیمارستان های دولتی مجبور به تحمل هزینه های بالای این مرکز شده بودند.

■ تعداد زیاد بیماران

در عین حال مشکلات نوبت دهی در بیمارستان ها به نحوی است که به گفته یکی از پزشکان مقیم در یکی از بیمارستان های دولتی تهران تعداد و مراجعات زیاد بیماران به خصوص پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت و همچنین کمبود جا باعث این موضوع شده است.

این پزشک معتقد است که ارزان شدن خدماتی که به بیماران ارائه می شود باعث شده تعداد مراجعات به بیمارستان ها افزایش پیدا کند. ضمن آن که فضای درمانی افزایش نداشته است و حضور بیمارانی که از شهرهای دور و نزدیک با همراهانشان به بیمارستان مراجعه می کنند بر شلوغی بیش از حد واحدهای درمانی و بیمارستان ها افزوده است.

■ نابسامانی نوبت دهی تلفنی

رستمی با اشاره به روش های مختلف نوبت دهی به صورت تلفنی، اینترنتی و حضوری اظهار می کند: استفاده از اینترنت در تمام مناطق کشور میسر نیست و علاوه بر آن در روستاها یا مناطق دورتر یا حتی در بین افراد مسن امکان ترویج و استفاده از این روش مهیا نیست.

وی نوبت دهی تلفنی را هم نابسامان ارزیابی می کند و می افزاید: متاسفانه وضعیت ارتباط تلفنی برای دریافت نوبت جز معطل کردن بیماران اثر دیگری ندارد و آن ها را گرفتار انتظارهای طولانی می کند. وی خاطرنشان می کند: طرح تحول نظام سلامت اگر چه باعث شد به افزایش مراجعه افراد منجر شد و به خصوص بیماران از مناطق دور و نزدیک به شهرهای بزرگ از جمله تهران سرازیر شدند. وی خاطرنشان می کند: احداث بیمارستان های جدید، افزایش تعداد پزشکان متخصص و همچنین راه اندازی کلینیک های تخصصی و سامانه ارجاع می تواند به سروسامان دادن این وضعیت کمک کند هر چند به نظر می رسد این موضوع هنوز دغدغه اصلی مسئولان وزارت بهداشت و درمان نیست. به گفته وی عملیاتی شدن طرح کلینیک های تخصصی می تواند نه تنها بخشی از مشکلات نوبت دهی برای ویزیت بیماران را برطرف کند بلکه با ارائه خدمات تخصصی به بیماران از این طریق عملا بیماران نیز با آسودگی بیشتری روند درمان خود را می گذرانند.

■ برای حل مشکل باید نسبت عرضه و تقاضا تنظیم شود

یکی از اعضای کمیسیون بهداشت و درمان مجلس نیز با نامناسب خواندن سامانه نوبت دهی در بیمارستان ها و مراکز درمانی و مطب ها معتقد است که برای حل این مشکل باید نسبت عرضه و تقاضا تنظیم شود. آریایی نژاد گفت: با توجه به این که ویزیت پزشک در بخش دولتی نسبت به بخش خصوصی ارزان تر است مردم به بخش دولتی مراجعه می کنند اما تعداد پزشکان در این بخش به تعداد مورد نیاز نیست. وی ادامه می دهد: از سوی دیگر سیستم نوبت دهی با مشکلاتی چون اشغال بودن خط تلفن و یا پاسخ گو نبودن روبه رو است. در مواردی نیز در نوبت دهی عدالت رعایت نمی شود و رابطه دسترسی تمام اقشار به خصوص بیمارانی که توان پرداخت هزینه بالای درمان را نداشتند به پزشکان متخصص افزایش یابد اما همین موضوع داشتن در این زمینه دخیل است و به نحوی پارتی بازی صورت می گیرد. وی خاطرنشان می کند: رشد فرهنگی و اعتقادی، رعایت وجدان کاری و انضباط اجتماعی، حل مشکل کمبود عرضه در مقابل افزایش تقاضا که به خصوص پس از اجرای طرح تحول سلامت باعث بروز بیشتر این مشکل شد و همچنین راه اندازی سامانه ارجاع می تواند مشکل نوبت دهی در بیمارستان ها و مراکز درمانی را به میزان قابل توجهی برطرف کند.

■ مشکلات نوبت گیری از مطب پزشکان

اما در عین حال وضعیت نابه سامان نوبت دهی فقط به بیمارستان های دولتی ختم نمی شود و حتی در برخی از مطب های خصوصی پزشکان نیز دریافت نوبت بسیار دشوار است.

از آن جمله می توان به دریافت نوبت در مطب یکی از پزشکان حاذق تهران اشاره کرد. این پزشک فوق تخصص از طریق ایمیل به بیماران خود وقت می دهد آن هم برای چندین ماه بعد.

یکی از بیماران این پزشک با بیان این که بعد از ماه ها معطلی به ناچار به مطب پزشک مراجعه کردم و از ساعت ۳ بعد از ظهر منتظر ماندم و سرانجام در ساعت ۱۰ شب با التماس فراوان ویزیت شدم، می افزاید: تعداد بیماران مراجعه کننده به این پزشک به حدی است که ایشان معمولا بیماران جدید را ویزیت نمی کند یا نوبت های طولانی مدت آن هم صرفا از طریق ایمیل و ارتباط اینترنتی به بیماران می دهد.

اما جالب آن که در پایتخت هنوز هم هستند پزشکانی که در مطب های شلوغ خود صرفا از طریق مراجعه حضوری بیمار می پذیرند آن هم به شیوه ای غیرمتعارف.

■ نوبت دهی روی کاغذ

مینا درباره شیوه نوبت دهی پزشک متخصص زنان و زایمان که در منطقه گیشای تهران است توضیح می دهد: برای ویزیت این دکتر چه بیمار جدید باشی یا از بیماران قدیمی، باید از ساعت ۱۲ ظهر با مراجعه به مطب نام خود را بر روی کاغذی که بر روی در بسته مطب با چسب چسبانده شده بنویسی و مجدد عصر همان روز هم برای معاینه مراجعه کنی.

وی ادامه می دهد: به نظرم این روش نوبت دهی خیلی سال است که منسوخ شده آن هم با توجه به ترافیک شدید عصرها در تهران. البته بیماران این موضوع را بارها به پزشک گفته اند اما سال هاست که شیوه نوبت دهی ایشان به همین شکل است.

سرایی از شهروندان می گوید: برای نوبت گرفتن از پزشکم که متخصص زنان است اگر بخواهم به صورت تلفنی وقت بگیرم تنها در روزهایی که مطب باز است به مدت یک ساعت تلفنی پاسخ گوی بیماران است و گاه در همان یک ساعت هم آنقدر تلفن اشغال است که عملا امکان نوبت گیری ندارم. به هر صورت به نظر می رسد حل بخشی از مشکل نوبت دهی در مراکز درمانی و بیمارستان ها به اجرای صحیح سیستم ارجاع، ایجاد کلینیک های تخصصی و حتی فرهنگ سازی در بین مردم ارتباط دارد تا شاید از این طریق بتوان بخش گسترده ای از مشکلات نوبت دهی و ایجاد صف های طولانی بیماران را کاهش داد.

مهم ترین نکات

- نوبت دهی در این بیمارستان به صورت حضوری است و بیماران از نیمه های شب در خارج از این مرکز درمانی در انتظار هستند
- با تجویز پزشک معالج باید آزمایش و عکس های متعددی تهیه می کردم اما گرفتن نوبت مجدد باعث شد من عملا دو هفته در تهران بمانم
- یک پزشک: ارزان شدن خدماتی که به بیماران ارائه می شود باعث شده تعداد مراجعات به بیمارستان ها افزایش پیدا کند
- متاسفانه وضعیت ارتباط تلفنی برای دریافت نوبت جز معطل کردن بیماران اثر دیگری ندارد و آن ها را گرفتار انتظارهای طولانی می کند
- اصلاح فرایندها و استفاده از فناوری های نوین، اجرای سامانه پیشرفته ارجاع و رعایت مسائل اخلاقی توسط مردم و پزشکان از راهکارهایی است که می تواند از معطلی مردم در مراکز درمانی بکاهد

سامانه ارجاع دسترسی بیمار به پزشک را آسان می کند

به گفته یک پزشک در همه جای دنیا یکی از مسائل مهم که روند کار بیمار در مراجعه به پزشک را آسان می کند، سامانه ارجاع است. محمدضابطی طرقی گفت: سامانه ارجاع زمینه را برای بیمار فراهم می کند که قبل از رفتن به بیمارستان از میزان سلامت و اندازه درمان خود باخبر شود. به عنوان مثال پزشک خانواده، پزشک های عمومی، شبکه های درمانی و سلامت، درمانگاه ها و سایر مراکز درمانی می توانند در راهنمایی بیمار بسیار موثر باشند. علاوه بر این بعضی مواقع اصلا لزومی به مراجعه به بیمارستان نیست و سامانه ارجاع این موضوع را مشخص خواهد کرد. وی در گفت و گو با روزنامه کسب و کار ادامه داد: مثلا در کشور ما به دلیل این که افراد خودشان انتخاب می کنند و با تصمیم خودشان به بیمارستان رجوع می کنند، باعث ازدحام در بیمارستان می شوند. این پزشک متخصص بیهوشی افزود: حفظ ذخایر انسانی هم مانند سایر ذخایر ملی (آب، نفت، درخت و...) مهم است و باید به آن اهمیت داد و مانع از مستهلک شدن آن شد. بنابراین باید از سامانه نظام مند ارجاع که در تمام دنیا به کار گرفته می شود استفاده کرد تا از زحمت مردم و مشکلات آن ها کاست. سامانه ارجاع در واقع مشکلاتی را که در سطوح پایین تر وجود دارد حل می کند و باعث می شود کار بیمار به بیمارستان کشیده نشود.

استفاده از فناوری های نوین و اجرای سامانه ارجاع راهکار کاهش سرگردانی بیماران

دانش - اصلاح فرایندها و استفاده از فناوری های نوین، اجرای سامانه پیشرفته ارجاع و رعایت مسائل اخلاقی توسط مردم و پزشکان از راهکارهایی است که می تواند از معطلی مردم در مراکز درمانی بکاهد.

معاون نظارت و برنامه ریزی سازمان نظام پزشکی ضمن بیان این مطلب به خراسان و با اشاره به علل مختلفی که باعث سردرگمی و معطلی مردم در مطب ها، کلینیک های ویژه و کلینیک های تخصصی می شود افزود: نبود برنامه ریزی برای زمان ویزیت توسط پزشک یکی از عواملی است که باعث شلوغی مراکز درمانی و معطلی خود آن ها می شود. به نحوی که گاهی مشاهده می شود برخی بیماران که از قبل وقت نداشته اند با حضور در مراکز یا مطب پزشکان اصرار به ویزیت پزشک خارج از نوبت دارند و این کار منجر به ایجاد مشکل در زمان مراجعه دیگر بیماران می شود.

محمد جهانگیری ادامه داد: اطلاع رسانی صحیح از ظرفیت زمانی معاینه توسط یک پزشک در مراکز درمانی و کلینیک ها نیز موضوعی است که می تواند نوبت دهی به بیماران را نظم بدهد. تعداد ویزیت پزشکان با توجه به تخصص آن ها مختلف است و می توان بر اساس آن به راحتی میزان ظرفیت ها را مشخص کرد تا مردم خارج از این ظرفیت مطالبه نداشته باشند.

وی استفاده از فنا وری های نوین را موضوع دیگری برشمرد که به کاهش مراجعه حضوری مردم و معطلی آن ها منجر می شود و گفت: از آن جا که بیشتر مراجعات مردم به صورت اورژانسی نیست استفاده از سیستم های نوین مثل اینترنت برای نوبت دهی به بیماران بر اساس نیازهایی که دارند می تواند به این وضعیت نظم بدهد.

اگر چه لازم است از فناوری که از طریق تلفن همراه، پیامک و اینترنت قابل دسترسی است به نحو مطلوب و مناسب استفاده شود.

معاون نظارت و برنامه ریزی سازمان نظام پزشکی همچنین سامانه ارجاع را یکی از مهم ترین موضوعاتی برشمرد که می تواند به وضعیت نابسامان نوبت دهی سامان دهد. وی گفت: سامانه ارجاع موضوعی است که در همه دنیا مطرح است چرا که بیماران می توانند از طریق سیستم ارجاع به درستی متوجه شوند که ابتدا باید به کجا مراجعه کنند یا از کدام پزشک با چه تخصصی نوبت دریافت کنند. با استفاده از این طرح حتی پیگیری روند درمان توسط پزشک صورت می گیرد.

جهانگیری همچنین با اشاره به اجرای سامانه ارجاع در کشورهای دیگر گفت: در کشورهای پیشرفته نوبت دهی از طریق اجرای سامانه ارجاع و پزشک خانواده انجام می شود و وضعیت بیماران از طریق پزشکان و سیستم جامع رصد می شود و حتی پزشک به سراغ بیمار می رود.

وی خاطرنشان کرد: به هر صورت استفاده از فناوری جدید و اصلاح فرایندها به منظور ایجاد نظم و انضباط در نوبت دهی که در آن حقوق بیمار و پزشک رعایت می شود، رعایت اصول اخلاقی بین مردم و پزشکان و اجرای سامانه ارجاع از مهم ترین راهکارهایی است که می توانند از معطلی مردم در مراکز درمانی بکاهند.

جدول

شماره ۶۴۹۶

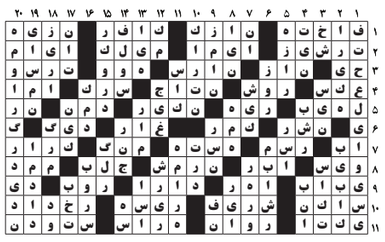
طراح جدول: مجید شادروح

افقی

۱- مگر- درم- دیدار کننده- بی رحم ۲- پولدار- دندان های انتهایی دهان- فام- لباس بانوان هندی ۳- دردی- مخترع تلفن- پشم نرم- انبان- دوبین ۴- دور دهان- کچل- رود ایتالیا- صریح- طاقت- بوی رطوبت ۵- محصول آتش- فرکانس- متاع- هوا ۶- کنایه از ناسازگاری دو نفر ۷- خرابکار رایانه ای- هم عمر- برابر- پسندیده ۸- گریز- جاده- علامت جمع فارسی- میوه خوب- از حروف الفبای بیگانه- جهت ۹- دست نخورده- جامه گشاد و بلند- آتش- ریشه- گلی ۱۰- صدمه- فن- متانت- از سازهای زهی ۱۱- جاودان- گیتی- امتحان ورودی- اسلحه کمری

عمودی

۱- ماه آخر- پارچه سفید معروف ۲- قدم یکپا- جدا- شکسته ۳- آرزو- ظرف روغن- چرک ۴- فهم- سپاس- آتشگیره ۵- عدل- یغما ۶- مساوی عامیانه- گیاه کتیرا- بخشش ۷- سونش- قاعده و قانون ۸- خوردن- پارچه نفیس ابریشمی- رود اروپا ۹- تکرار حرف- مانند فرشته ۱۰- تختگاه- بخیه جامه- صدا ۱۱- تحت- اریب- الکتریسیته ۱۲- زیره سبز- دربست کارخانه ۱۳- پهلوان- اصطلاحی در رایانه- پایتخت سوییس ۱۴- سوره سی ام قرآن کریم- بشر ۱۵- تراوش- دارایی- کجاست؟ ۱۶- مهریه- افسانه ۱۷- سایه- دفعه- منزل ۱۸- بیماری جرب- فرومایه- خوشا ۱۹- داخل- عفریت- کم عقل ۲۰- مهمل- ناپسندی



حل جدول شماره ۶۴۹۵

آگهی دعوت مجمع عمومی عادی
تاریخ انتشار ۹۴/۱۲/۳

بدینوسیله از کلیه سهامداران موسسه پژوهشکده علوم مدیریت و مهندسی سیستم های شرق دعوت به عمل می آید در مجمع عمومی عادی که راس ساعت ۲۰:۰۰ روز دوشنبه مورخه ۹۴/۱۲/۱۷ در محل موسسه واقع در بلوار سجاد (از درب جنوبی پلاک ۹۰) با دستور کار ذیل برگزار می گردد. شرکت فرمائید.

دستور کار:
۱- تعیین خط مشی آینده موسسه و تصویب آن
۲- ایجاد تغییرات در هیئت مدیره
۳- سایر مواردی که در صلاحیت مجمع عمومی عادی می باشد.

هیئت مدیره

م/۹۴۴۸۴۷۲۲

آگهی دعوت مجمع عمومی فوق العاده
تاریخ انتشار ۹۴/۱۲/۳

بدینوسیله از کلیه سهامداران موسسه پژوهشکده علوم مدیریت و مهندسی سیستمهای شرق دعوت به عمل می آید در مجمع عمومی فوق العاده در راس ساعت ۲۱:۳۰ روز دوشنبه مورخه ۹۴/۱۲/۱۷ در محل موسسه واقع در بلوار سجاد (از درب جنوبی پلاک ۹۰) با دستور کار ذیل برگزار می گردد. شرکت فرمائید.

دستور کار: ۱- تغییر اساسنامه یا الحاق یا حذف یک یا چند مورد اساسنامه
۲- تغییر آدرس قانونی
۳- سایر مواردی که در صلاحیت مجمع عمومی فوق العاده می باشد.

هیئت مدیره

م/۹۴۴۸۴۷۴۸