



اورژانس شب‌ها نیمه تعطیل است

شهروندان از نبود پزشک و تعطیلی رادیولوژی و آزمایشگاه‌ها در مراکز درمانی هنگام شب گله‌مندند ...

شهروندان از نبود پزشک و تعطیلی رادیولوژی و آزمایشگاه‌ها در مراکز درمانی هنگام شب گله‌مندند اورژانس شب‌ها نیمه تعطیل است

وضعیت اورژانس‌های بیمارستانی در کشور مدت‌هاست که مورد گلیه و انتقاد بیماران است، اما این گلیه در شب‌ها و ایام تعطیل چند برابر می‌شود و علت اصلی آن به نبود پزشک در بخش اورژانس برمی‌گردد.

شهروندی که نیمه‌شب پنجشنبه، 12 آبان‌ماه برای دست آسیب‌دیده‌اش به بیمارستان تخصصی شکستگی در تهران مراجعه کرده بود، در نهایت به در بسته می‌خورد. به گفته این شهروند نه تنها پزشکی در اورژانس این بیمارستان حضور نداشت، بلکه به دلیل تعطیل بودن بخش عکسبرداری پذیرش هم نمی‌شد. در واقع بیمارستانی که به‌عنوان بیمارستان دولتی فعال در بخش ارتوپدی معروف است، اورژانسش پزشک ندارد و حتی بخش عکسبرداری‌اش به شکل تمام‌وقت فعال نیست.

این شهروند تهرانی بعد از مراجعه به بیمارستان دولتی دیگری با پاسخ مشابه روبه‌رو می‌شود تا آن‌که سرانجام بیمارستان اختر او را می‌پذیرد. نبود پزشک در اورژانس‌ها اتفاقاً از جمله مسائلی است که در بحث ساماندهی اورژانس‌های بیمارستانی کشور جزو مهم‌ترین مشکلات اورژانس مطرح شده است.

محمد شریفی‌مقدم، دبیرکل خانه پرستار درخصوص چگونگی شیفت کاری پرستاران در شب‌های تعطیل به «جام‌جم« می‌گوید: باوجود کمبود نیروی پرستاری، در تعداد پرستاران مستقر در شب‌ها و ایام تعطیل تغییری به وجود نمی‌آید، اما از این جهت که در ایام تعطیل شلوغی بخش اورژانس به دلیل افزایش حوادث و تصادفات بیشتر است، کیفیت خدمات مورد چالش قرار می‌گیرد.

وی درخصوص پذیرش نشدن بیماران در ایام تعطیل و هنگام شب ادامه می‌دهد: در اغلب بیمارستان‌های کوچک در ایام تعطیل، یا پزشکی در بخش اورژانس نیست یا بخش‌های مرتبط نظیر رادیولوژی، آزمایشگاه یا سونوگرافی تعطیل است و خدمتی ارائه نمی‌شود تا بیماری پذیرش شود.

نارضایتی از اورژانس، از بیماران تا وزیر

هرچند که در سال‌های اخیر با افزایش مشکلات نظام سلامت و خصوصاً کاهش کیفی خدمات بیمارستان‌های دولتی انتقادات از وضعیت اورژانس‌های بیمارستانی زیاد شده بود اما مهر سال گذشته وزیر بهداشت در مراسم گشایش ستاد پاسخگویی به شکایات مردمی از اورژانس‌های بیمارستانی به طور رسمی پذیرفت: «مردم هرجا ما را می‌بینند از اورژانس‌ها شکایت دارند.«

مرضیه وحیددستجردی در آن زمان گفت: باید در اسرع وقت به وضعیت مردم در اورژانس‌های بیمارستانی رسیدگی شود، زیرا ضعف در خدمات دهی به مردم موجب نارضایتی بیماران می‌شود. حالا با گذشت یک سال از این گفته وزارت بهداشت، به نسبت اقدامات رو به بهبود در حال انجام است.

اورژانس در یک سال گذشته

ساماندهی اورژانس بیمارستانی از سال 89 به عنوان اولویت وزارت بهداشت مطرح و پس از برگزاری جلسات مختلف، دستورالعمل‌هایی به همه دانشگاه‌های علوم پزشکی ابلاغ شد.

حضور متخصص مقیم و ضمانت‌های اجرایی این موضوع در اورژانس‌های بیمارستانی و همچنین ارتقای درجه متخصصان عضو هیات علمی منوط به حضور آنها در اورژانس‌های بیمارستان‌ها از جمله مسائل تأکید شده در این دستورالعمل بود، چرا که پیش از این عدم حضور متخصصان هیات علمی در اورژانس‌های بیمارستانی یکی از چالش‌های بزرگ بود. ستاد ارتقای خدمات اورژانس بیمارستانی نیز تشکیل و دبیری این ستاد به مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی واگذار شد. همچنین کمیته 5 نفره‌ای از سوی وزیر بهداشت، بازرسی از اورژانس‌های بیمارستان‌های تهران را در دستور کار قرار داد.

در همین خصوص، مدیرکل نظارت بر درمان وزارت بهداشت می‌گوید: بعد از ابلاغ دستورالعمل جدید وزارت بهداشت برای اصلاح اورژانس‌های بیمارستانی، تیم بازرسي وزارت بهداشت نظارت و بازرسي از بیمارستان‌های استان تهران و بعد از آن شهرستان‌ها را بر اساس دستورالعمل جدید آغاز کرد.

به گفته سجاد رضوي، ۲۵ درصد اورژانس بیمارستان‌های کشور بازرسي شدند و مهم‌ترین مشکلات آنها تأخیر بیمه‌ها در پرداخت مطالبات، فرسودگی بیمارستان‌ها و کمبود پزشك متخصص است. رضوي ادامه می‌دهد: طی يك ماه گذشته از مجموع حدود ۷۰۰ بیمارستان دولتي در کشور بین ۱۰۰ تا ۱۵۰ بیمارستان که حدود ۲۵ درصد این مراکز می‌شود با حضور مستقیم ناظران وزارت بهداشت بازرسي شده‌اند و موارد اشکال و تخلفات این مراکز نیز به وزیر بهداشت گزارش شده است.

يك تماس، چند پیگیری؟

علاوه بر مساله بازرسي و پیگیری نیازهای موجود در اورژانس‌ها که به عنوان عملکرد وزارت بهداشت درخصوص حل مشکلات اورژانس‌ها در ماه‌های اخیر مطرح می‌شود، در نظر گرفتن سامانه پاسخگویی به شکایات اورژانس‌های بیمارستانی نیز به عنوان نقطه عطف این موضوع از سوی مسوولان وزارت بهداشت مطرح است.

اگر به اورژانس بیمارستانی مراجعه کرده و خدمات درمانی لازم را به هر دلیلی دریافت نکرده‌اید، می‌توانید به شماره تلفن ۵ رقمی ۰۹۶۳۱۵ به عنوان سامانه پاسخگویی به شکایات اورژانس‌های بیمارستانی زنگ بزنید و مشکل را در میان بگذارید. این شماره که بتازگی سراسری شده است از سوی اپراتوری که همه جزئیات ماجرا را از شما دریافت می‌کند، پاسخ داده می‌شود و اپراتور با دریافت شماره تماس به شما وعده می‌دهد که بعد از پیگیری‌های لازم در تماسی دیگر نتیجه ماجرا به شما گزارش می‌شود.

شکایات خود را پیگیری کنید

هرچند که ثبت و بررسی شکایات مردم از اورژانس اقدام موثری در بررسی کاستی‌های این حوزه محسوب می‌شود اما این موضوع که این شکایات تا چه حد پیگیری شده و بیماران را به نتیجه می‌رساند، قابل تامل است. مسوولان وزارت بهداشت اعلام می‌کنند که ثبت هر شکایتي دیر یا زود پیگیری می‌شود، اما این مسوولان پاسخ دقیقی به این پرسش ندارند که با وجود طلب‌های میلیونی بیمارستان‌های دولتي از بیمه‌ها و کمبود بودجه و اعتباری که وزارت بهداشت بارها از آن گله کرده است، در نهایت مشکلات موجود اورژانس‌ها در چه بستر زمانی مرتفع می‌شود؟

از سوی دیگر، نمی‌توان به مردم توصیه کرد هنگام شب و روزهای تعطیل بیمار نشوند و به کمک‌های اورژانسی نیاز نداشته باشند. مسوولان وزارت بهداشت باید برای این چالش پیش روی بیماران تدبیر اساسی بیندیشند.

مستوره برادران نصیری / گروه جامعه