

گزارش میدانی آتیه‌نواز دی‌کلینیک شهید محمدحاجی‌زاده مهرشهر کرج

ارائه خدمات فوق تخصصی چشم به صورت رایگان

گزارش

فضای سرسبز و مشجر مرکز جراحی محدود و سرپایی شهید محمدحاجی‌زاده (مهرشهر کرج) روزانه پذیرای حدود ۸۵۰ مراجعه‌کننده است. این مرکز با قدمت ۲۵ ساله در مساحتی به وسعت ۵ هزار متر مربع و زیربنای ۲ هزار متر پاسخگوی نیازهای درمانی مردم منطقه و حتی شهرهای اطراف است. خدمات این مرکز درمانی شبانه‌روزی بوده و غیر از خدمات جراحی که در دو شیفت صبح و عصر ارائه می‌شود، امور مربوط به تزییقات، پانسمان و ویزیت پزشکان عمومی به صورت شبانه‌روزی دایر است. بیماران می‌توانند از طریق سامانه اینترنتی، شماره‌گیری کد دستوری از طریق موبایل یا تماس تلفنی نوبت‌های ویزیت خود را دریافت کنند. علاوه بر آن، نوبت حضوری نیز ارائه می‌شود و آن دسته از بیمارانی که نیاز به رسیدگی فوری دارند یا سالمندانی که موفق به تماس تلفنی نمی‌شوند، معمولاً به صورت حضوری نوبت دریافت می‌کنند. بیمه‌شدگان می‌توانند از تمامی خدمات این مرکز به صورت رایگان استفاده نمایند.

محل خدمت خود، می‌افزاید: «علاوه بر همه‌گیری کرونا، بیماری‌های مزمن مانند دیابت، فشارخون، قلبی‌عروقی و مشکلاتی مانند چربی خون مهمترین نوع بیماری‌ها به‌شمار می‌رود. برخی بیماران نیز دارای مشکلاتی مانند آرتروز، پوکی استخوان و مشکلات اسکلتی هستند. همچنین با توجه به ارائه خدمات تخصصی چشم در این مرکز، بسیاری از مراجعه‌کننده‌ها را بیماران چشم‌پزشکی تشکیل می‌دهد.» وی در خصوص خدمات پزشک معتمد، ادامه می‌دهد: «انجام هر عمل جراحی دارای تعرفه یا «کا» جراحی و «کا» بیهوشی است. به عنوان پزشک معتمد، برای تعیین دستمزد پزشکان، پرونده‌های پزشکی را بررسی کرده و پس از مقایسه با «کا» استاندارد سازمان، مراتب را به امور مالی ارسال می‌کنم.»

حفظ کرامت بیمه‌شدگان؛ هدف راهبردی

سرپرست مرکز جراحی محدود و سرپایی شهید محمدحاجی‌زاده مهرشهر کرج با دارا بودن ۲۸ سال سابقه فعالیت، دو سال است که در این مرکز خدمت‌رسانی می‌کند. فوق تخصص کودکان است و افزایش کمی خدمات با بهترین کیفیت را مهمترین دغدغه حرف‌های خویش می‌داند و نیز برقراری تعامل مناسب با کارکنان و حفظ کرامت بیمه‌شدگان را که بسیاری از گروه سالمندان هستند به عنوان یک هدف راهبردی تعقیب می‌کند.

دکتر علیرضا جاویدی با بیان اینکه خدمات این مرکز شبانه‌روزی است، می‌افزاید: «در این مرکز ۱۱ پزشک عمومی در شیفت‌های صبح، عصر و شب فعالیت دارند. همچنین دو متخصص اطفال، دو متخصص داخلی و دو دندانپزشک در شیفت‌های صبح و عصر خدمت‌رسانی می‌کنند. بخش پاراکلینیک این مرکز نیز شامل خدمات داروخانه، آزمایشگاه، اپتومتری و فیزیوتراپی است و می‌توان گفت جزو مراکزی است که فیزיותרاپی فعال دارد.»

وی اظهار می‌کند: «با توجه به جایگاه مرکز به عنوان یک مرکز جراحی محدود و سرپایی، خدمات جراحی چشم این مرکز با استقبال فراوان بیمه‌شدگان مواجه است. از مجموع هشت متخصص چشم یک فوق تخصص شبکیه و دو فوق تخصص قرنیه پاسخگوی نیازهای چشم‌پزشکی مردم هستند و پنج متخصص بیهوشی نیز تکمیل‌کننده کادر درمان چشم‌پزشکی است و تمامی عمل‌های جراحی عمومی چشم در مرکز ارائه می‌شود.» سرپرست دی‌کلینیک شهید حاجی‌زاده با توجه به قدیمی بودن ساختمان این دی‌کلینیک، فضای فیزیکی این مرکز را از مهمترین مسائل عنوان می‌کند: «با توجه به تعداد مراجعه‌کننده‌ها فضای فیزیکی مناسبی وجود ندارد اما در تلاش هستیم تا بهترین امکانات را با کیفیت مناسب ارائه دهیم؛ به‌ویژه اینکه در سطح شهر کرج سه چهار مرکز خصوصی چشم‌پزشکی فعالیت دارد که سعی می‌کنیم در مقایسه با خدمات این مراکز امکانات مناسبی را فراهم کنیم تا بیمه‌شدگان با فراغ بال به تأمین اجتماعی مراجعه‌کنند و احساس کاستی نداشته باشند. خوشبختانه با همکاری و همدلی همکاران توانسته‌ایم تاکنون رضایت بیمه‌شدگان را جلب کنیم.»

جاویدی ادامه می‌دهد: «با توجه به برخورداری این مرکز از فضای بزرگ و سرسبز، امکان توسعه فضای فیزیکی وجود دارد که تصمیم‌گیری در این زمینه برعهده مدیریت درمان و مسئولان سازمانی قرار دارد و منطبق بر ارزیابی صرفه و صالح است.»

وی در خصوص تعرفه‌های خدمات پزشکی و پرداختی به پزشکان، می‌گوید: «وضعیت تعرفه‌ها و دریافتی پزشکان از مسائلی است که در سراسر کشور وجود دارد و اصلاح تعرفه‌ها نیازمند تصمیم‌گیری‌های کلان است اما به هر حال رضایتمندی کارکنان و پزشکان از دغدغه‌های اصلی ما به شمار می‌رود و جزو مسائلی است که نمی‌توان آن را نادیده گرفت.»

* با تشکر از سیدعلی موسوی‌نژاد دریاکناری، مسئول روابط عمومی مرکز جراحی محدود و سرپایی شهید محمدحاجی‌زاده مهرشهر کرج برای همراهی در تهیه این گزارش



بگویم که بسیار راضی هستیم.»

درد بیماران را می‌دانم

دکتر علی‌اکبر خدایی یکی از پزشکان این مرکز که به عنوان پزشک عمومی و نیز معتمد ارائه خدمت می‌کند دارای ۲۴ سال سابقه فعالیت، ۵۵ ساله و اهل روستای حاجی‌آباد زرین (اردکان زد) است و از شش سالگی در تهران و اکنون در کرج زندگی می‌کند. او نسخه الکترونیک را دارای مزایای بی‌شماری توصیف می‌کند اما معتقد است باید زیرساخت‌های این نسخه ارتقا یابد: «روند کار با نسخه الکترونیک بسیار عالی است. در قالب این نسخه، دسترسی به سوابق درمان بیماران از جمله تجویز دارو، جواب آزمایش و تصاویر تشخیصی رادیولوژی میسر می‌شود. این دسترسی تنها سرعت به رسیدگی به وضعیت بیماران را فراهم، بلکه هزینه‌های درمان را نیز صرفه‌جویی می‌کند.»

خدایی می‌افزاید: «ما زیرساخت‌های نسخه الکترونیک هنوز با مشکلات مواجه است. هنگام تجویز نسخه آزمایش و خدمات تشخیصی در خارج از مرکز به دلیل کندی اینترنت یا سایر مشکلات، امکان مشاهده نسخه وجود ندارد و در نتیجه برای جلوگیری از سرگردانی بیماران در کنار نسخه الکترونیک مجبور به صدور نسخه کاغذی می‌شویم که این نیز راه‌حل مناسبی نیست؛ زیرا بسیاری از مراکز از قبول نسخه کاغذی خودداری می‌کنند و بیمار مجبور به جست‌وجو در سایر مراکز می‌شود. امیدواریم با توجه به مزایای نسخه الکترونیک این مشکلات نیز هرچه سریع‌تر برطرف شود.»

او که جانباز ۷۰ درصد جنگ تحمیلی است و از ویلچر استفاده می‌کند، می‌گوید: «با توجه به مشکلات جسمانی که دارم، درد بیماران را بهتر درک می‌کنم و خدمات من نیز با استقبال مراجعه‌کننده‌ها مواجه می‌شود.» این پزشک عمومی و معتمد، روزانه حدود ۱۰۰ بیمار را پذیرش کرده و مهمترین چالش پزشکان تأمین اجتماعی را پذیرش تعداد زیاد بیماران عنوان می‌کند: «با توجه به شلوغی مراکز تأمین اجتماعی فرصت صرف وقت کافی برای هر یک از بیماران وجود ندارد. در این مرکز نیز تعداد مراجعه‌کننده‌ها بسیار زیاد بوده و این شلوغی به دلیل تعطیلی درمانگاه حصارک، بیشتر شده است. از سوی دیگر، بسیاری از مراجعه‌کننده‌ها دارای بیماری‌های متعدد زمینه‌ای مانند فشارخون، دیابت یا آسم هستند و مجبور به تجویز اقلام دارویی متعدد برای این دسته از بیماران هستیم اما معمولاً امکان تجویز بیش از سه یا چهار قلم دارو برای بیماران وجود ندارد.»

خدایی با اشاره به مهمترین بیماری‌های منطقه

نحوه‌سعی می‌کنند خدمت‌رسانی کنند، کمبود نیروی پرستاری احساس نمی‌شود و در صورت مشاهده خلاء و کاستی، مراتب از طریق رییس مرکز به مدیریت درمان استان اطلاع‌رسانی شده و پیگیری‌های لازم به عمل می‌آید.

زهره فروغی، دارای ۲۲ سال سابقه فعالیت حرفه‌ای و از سال ۸۷ در این مرکز مشغول به خدمت است. او در خصوص توزیع نیروی پرستاری در بخش‌های مختلف، اینگونه توضیح می‌دهد: «در اتاق عمل هشت نیروی پرستاری، بخش چشم، چهار نیرو و در بخش تزییقات و پانسمان نیز به دلیل شبانه‌روزی بودن خدمات این بخش، ۱۲ نیروی پرستاری فعالیت دارند.»

کارشناس ارشد پرستاری و مراقبت‌های ویژه، یکی از مهمترین دغدغه پرستاران را عدم اجرای قانون ارتقاء بهره‌وری پرستاران در مراکز جراحی محدود عنوان می‌کند: «متأسفانه این قانون در دی‌کلینیک‌ها اجرا نمی‌شود و تنها پرستاران بیمارستان‌ها از این قانون بهره‌مند می‌شوند.»

فروغی می‌افزاید: «از سوی دیگر مسأله بازنشستگی پرستاران مطرح است. پیش از این پرستاران با دارا بودن ۲۰ سال سابقه فعالیت و با استفاده از پنج سال بخشودگی قانون مشاغل سخت و زیان‌آور، بازنشسته می‌شدند اما از حدود سه و چهار سال قبل این قانون ملغی شده و طبق نظر سازمان، پرستاران باید به مدت ۲۵ سال ادامه فعالیت دهند و سپس در خواست بازنشستگی ارائه کنند.»

خیال ما از درمان راحت است

یکی دیگر از مراجعه‌کننده‌ها، خانمی است که در حال انتظار برای رسیدن نوبت برای ویزیت پزشک عمومی به سر می‌برد. سر صحبت را با او باز می‌کنم. کم‌خونی مینور دارد و برای دریافت جواب آزمایش و ویزیت پزشک عمومی مراجعه کرده است. خود را به‌نژاد جان در میان معرفی می‌کند که خانه‌دار و دارای دو فرزند است و حدود یک سال است که از خدمات این مرکز استفاده می‌کند: «از دو سال پیش تحت پوشش بیمه تأمین اجتماعی قرار گرفته‌ایم و یک سال است که با خدمات این مرکز آشنا شده‌ام. پزشکان خوبی دارد، بخصوص اینکه خدمات اینجا رایگان است و باعث می‌شود تا در مواقع بیماری و مشکلات، با خیال راحت بتوانیم از خدمات درمانی استفاده کنیم.»

او دو فرزندش را نیز برای اقدامات درمانی به این مرکز می‌آورد: «از خدمات پزشک عمومی و برخی مواقع متخصص اطفال استفاده می‌کنیم. همیشه نوبت تلفنی می‌گیرم و وقتی مراجعه می‌کنیم، بدون معطلی می‌توانیم ویزیت شویم و در مجموع می‌توانم

سالن پذیرش، چندان شلوغ نیست. گروهی از بیماران در صف نوبت ایستاده و عده‌ای نیز منتظر رسیدن نوبت ویزیت نشسته‌اند. یکی از بیماران در حالی که کیسه داروهای خود را به دست دارد، در حال ترک سالن است. از او نظرش را جویا می‌شویم که برای معاینه چشم و بیماری‌های داخلی مراجعه کرده است. خود را هادی ابراهیمی معرفی می‌کند که ۴۰ ساله و مکانیک است و در حصارک کرج زندگی می‌کند. او حدود ۷-۶ ماه قبل تحت پوشش بیمه قرار گرفته و خدمات این مرکز ابراز خوشنودی می‌کند: «چشم‌پزشکان اینجا بسیار خوبند. دستگاه‌های خوبی هم دارند. مشکل چشمی پیدا کرده بودم و جاهای دیگر گفته بودند باید عمل شوم اما چشم‌پزشک اینجا پس از معاینه، گفت نیازی به عمل ندارم و برایم عینک تجویز کرد که خوشبختانه مشکلم برطرف شد.»

از او درباره نحوه دریافت نوبت می‌پرسیم: «نوبت حضوری گرفته‌ام و با اینکه شلوغ بود اما کارم راه افتاد. برخورد و خدمات این مرکز خوب است. موردی ندارد که از کسی تعریف کنم. خدا را شکر همه خوبند و در مقایسه با سایر مراکز، رسیدگی مناسبی دارد.»

خدمات جراحی

یکی از خدمات این مرکز درمانی که با استقبال مردم مواجه شده، جراحی چشم است و جراحی‌هایی از جمله کاتاراکت (آب‌مروارید)، ناخنک، استراییسم (انحراف چشم)، شلایزبون (توده غفونی روی پلک) و بلغاروپتوز (افتادگی پلک) کاملاً به صورت رایگان انجام می‌شود. علاوه بر آن، جراحی پیوند قرنیه نیز توسط چشم‌پزشکان فوق تخصصی ارائه می‌شود.

در این مرکز بیشترین عمل جراحی مربوط به کاتاراکت یا آب‌مروارید است و بیماران می‌توانند پس از مراجعه به چشم‌پزشکان درمانگاه و انجام معاینات اولیه در صورت نیاز به بخش جراحی مرکز معرفی شده و به طور رایگان از خدمات جراحی بهره‌مند شوند. از سوی دیگر، اعمال جراحی پیوند قرنیه نیز در این مرکز ارائه شده و بیماران توسط چشم‌پزشکان فوق تخصص جراحی می‌شوند. با توجه به «دی‌کر» بودن خدمات این مرکز، اعمال جراحی بیماران در نوبت‌های صبح انجام شده و عصر می‌توانند مرکز را ترک کنند.

عدم اجرای قانون ارتقاء بهره‌وری

کادر پرستاری این مرکز درمانی از ۲۴ نیروی انسانی تشکیل شده که در بخش‌های مختلف از جمله بخش جراحی چشم، اتاق عمل و بخش تزییقات و پانسمان مشغول به فعالیت هستند.

به گفته مسئول پرستاری دی‌کلینیک حاجی‌زاده، با توجه به همکاری مناسب گروه پرستاری که به بهترین



سلاسه‌صدراپی
روزنامه‌نگار

کادر پرستار
این مرکز
درمانی از ۲۴
نیروی انسانی
تشکیل
شده که در
بخش‌های
مختلف از
جمله بخش
جراحی چشم،
اتاق عمل و
بخش تزییقات
و پانسمان
مشغول
به فعالیت
هستند



سرپرست بیمارستان هشتگرد:

نیاز به دندانپزشک داریم

سرپرست بیمارستان تأمین اجتماعی هشتگرد این مرکز درمانی را تنها مرکز بستری تأمین اجتماعی در شهرستان ساوجبلاغ عنوان کرد که خدمات آن در اولویت انتخاب بیمه‌شدگان قرار دارد؛ به گونه‌ای که تنها در یک سال حدود ۱۸۰ هزار نفر به پزشکان عمومی و حدود هزار و ۱۰۰ نفر به پزشکان متخصص این مرکز مراجعه کرده و بیش از ۴ هزار نفر نیز از خدمات بستری این مرکز بهره‌مند شده‌اند. علیرضا اسماعیل‌زاده با بیان اینکه این بیمارستان دارای ۳۲ تخت بستری و شش تخت اورژانس است، افزود: «خدمات بستری این مرکز شامل جراحی عمومی، زنان، ارولوژی، داخلی و اطفال است. علاوه بر آن در بخش اورژانس نیز بیماران از خدمات بستری بهره‌مند می‌شوند.» وی اظهار کرد: «در بخش سرپایی نیز بیماران از خدمات درمانگاه عمومی، قلب، عفونی، زنان، جراحی عمومی، ارولوژی، اطفال، بیهوشی، دندانپزشکی برخوردار می‌شوند. همچنین خدماتی از جمله اکوکاردیوگرافی، تست ورزش، هالتر مانیتورینگ، آندوسکوپی و کولونوسکوپی در بخش پاراکلینیک این مرکز ارائه می‌شود.» سرپرست بیمارستان هشتگرد گفت: «این مرکز تنها بیمارستان تأمین اجتماعی فعال در شهرستان ساوجبلاغ است، در نتیجه اولویت اول بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی برای دریافت خدمات درمانی به‌شمار می‌رود.» اسماعیل‌زاده با اشاره به میزان استقبال بیمه‌شدگان از خدمات این مرکز، تصریح کرد: «در یک دوره یک‌ساله تعداد ۱۷۷ هزار و ۶۶۰ نفر به پزشکان عمومی و ۱۰۸ هزار و ۸۲۹ نفر به پزشکان متخصص این مرکز مراجعه کرده‌اند. همچنین سالیانه تعداد ۴ هزار و ۵۹۹ نفر از خدمات بستری این مرکز استفاده کرده و تعداد زایمان‌های انجام شده در مرکز نیز هزار و ۱۲۷ مورد بوده است. این میزان خدمات نشان‌دهنده جایگاه مهم بیمارستان در بین مردم شهرستان ساوجبلاغ با جمعیت بیش از ۱۹۹ هزار نفر است.» سرپرست بیمارستان هشتگرد با اشاره به تعداد نیروی انسانی شاغل در این مرکز درمانی، اظهار کرد: «تعداد کل نیروهای شاغل در بیمارستان ۲۶۹ نفر است که از این تعداد، ۵۰ نفر را پزشک عمومی و متخصص، ۹۵ نفر را کادر پرستاری و ۱۲۴ نفر را سایر نیروهای درمانی اعم از فعالان حوزه آزمایشگاه، رادیولوژی، داروخانه، پذیرش و پشتیبانی تشکیل می‌دهد.» وی با اشاره به کمبود برخی اقلام دارویی در کشور و وضعیت دسترسی بیماران به داروهای مورد نیاز خویش در این مرکز، تصریح کرد: «لحم‌دله با پیش‌بینی‌های انجام شده، نسبت به تأمین دارو برای بیماران اقدامات مناسبی انجام شده است. سرپرست بیمارستان هشتگرد در خصوص اخذ رتبه استانداردهای اعتباربخشی، افزود: «با توجه به مشکلات ساختاری بیمارستان و عدم امکان اخذ پروانه بهره‌برداری از دانشگاه علوم پزشکی البرز، این بیمارستان مورد ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی قرار نمی‌گیرد. از طرفی وجود این مشکلات ساختاری سبب شده تا توفیق چندانی در ارتقاء هتلینگ بیمارستان نداشته باشیم.» اسماعیل‌زاده یکی از مهمترین مسائل این مرکز درمانی را کمبود نیروی انسانی به‌ویژه پزشکان متخصص و دندانپزشک عنوان کرد.