شما مخاطبان گرامی روزنامه خراسان رضوی می توانید سوژه ها، مطالب، یادداشت، دلنوشته و عکس های خود را برای صفحه پیگیری حرف مردم ارسال کنید.
۰۹۳۹۳۳۳۳۰۲۷
kho.razavi@gmail.com

گزارشی از حجم بالای مراجعات بیماران به بیمارستان تخصصی چشم خاتم الانبیا(ص)

چشم امید به اجرای نظام ارجاع سلامت

گزارش

خدیجه علی نیا

«حتما می‌دانید «بیمارستان خاتم الانبیا(ص)» مشهد، که تنها بیمارستان تخصصی چشم در شرق کشور است، سیستم نوبت‌دهی حضوری ندارد. نوبت‌دهی یا به‌شکل اینترنتی است، یا تلفنی. در نوبت‌دهی اینترنتی، اگر سایت مسدود نباشد، ظرف ۲ دقیقه امکانِ نوبت‌دهی از دست می‌رود. درِ نوبت‌دهی تلفنی هم، با وجود این که زمان نوبت‌دهی را ۸ صبح اعلام کرده‌اند، اما در دقایق اولیه صبح شماره مدام مشغول است و ساعت هشت و سه‌چهار دقیقه که بالاخره خط آزاد می‌شود، اپراتور از پایان نوبت دهی خبر می‌دهد. تکلیف کسانی که می‌خواهند از خدمات این بیمارستان استفاده کنند چیست؟ چرا مشکل نوبت‌دهی بیمارستان خاتم(ص) یک‌بار برای همیشه حل نمی‌شود؟»

این، متن پیامی است که از سوی یکی از مخاطبان صفحه حرف مردم به دست‌مان رسیده و درباره مشکلی است که روزنامه خراسان رضوی، پیش از این هم، یکی دوبار در فواصل زمانی مختلف به بررسی و پیگیری آن پرداخته و همواره پاسخ مسئولان این بیمارستان، محدودیت ظرفیت بوده است. حالا و پس از مدتی، دوباره و به واسطه دریافت این پیام که از معطل ماندن پشت نوبت‌دهی اینترنتی و تلفنی گله دارند، به سراغ «دکتر جواد ملکی» مدیر این بیمارستان رفتیم که در این باره توضیح می‌دهد.

روزانه فقط ۱۰۰ بیمار به‌شکل تلفنی و اینترنتی پذیرش می‌شوند

«بیمارستان خاتم(ص) تنها مرکز چشم‌پزشکی شرق کشور است که با تعرفه دولتی، بیماران را پذیرش می‌کند و با داشتن امکانات مناسب و کادر پزشکی مجرب مراجعانِ بسیاری دارد. تعرفه پزشکی در این بیمارستان، از ۵ تا ۱۷ هزار تومان است، آن‌هم در حالی که هزینه ویزیت پزشکان خارج از این بیمارستان بین ۵۰ تا ۶۰ هزار تومان است. یا در حالی که برای درمان آب‌مروارید در این بیمارستان از بیمار ۱۵۰ هزار تومان دریافت می‌شود، هزینه همین جراحی در بیمارستان‌های خصوصی ۳ تا ۴ میلیون تومان است. ضمن این که ما، بهترین و به‌روزترین خدمات چشم‌پزشکی را به بیماران ارائه می‌کنیم. هم اکنون نوبت‌دهی به بیماران متقاضی استفاده از خدمات بیمارستان خاتم‌الانبیا(ص) از طریق سامانه تلفنی و اینترنتی به صورت هوشمند انجام می‌شود و روزانه فقط ۱۰۰ بیمار می‌توانند از این طریق، نوبت بگیرند و پذیرش شوند. مهم است بدانید این دو شیوه نوبت گیری فقط برای آن دسته از بیمارانی است که برای نخستین بار می‌خواهند برای درمان به این بیمارستان مراجعه کنند، اما بخش اعظم مراجعه کنندگان بیمارستان تخصصی چشم خاتم‌الانبیا(ص) که روزانه شامل هزار و ۴۰۰ نفرند، بیمارانی هستند که برای بار دوم و چندم و برای ادامه درمان خود به بیمارستان می‌آیند و دیگر نیازی به نوبت گیری تلفنی یا اینترنتی ندارند. ضمن این که اگر بیماری نیازمند درمان فوری باشد از طریق اورژانس پذیرش می‌شود و اورژانس بیمارستان به صورت شبانه روزی آماده پاسخ گویی به بیماران است.»

نوبت‌دهی غیرحضوری، در راستای مدیریت بهتر

مدیریت بیمارستان خاتم(ص) در پاسخ به این سوال که روزانه چه تعداد تماس تلفنی برای گرفتن نوبت با شماره تلفن‌های اعلام‌شده، از سوی متقاضیان برقرار می‌شود، می‌گوید: «طبق گزارش ارائه شده از شرکت مخابرات، در فاصله زمانی هشت تا هشت و پنج دقیقه صبح هرروز، حدود ۸۰۰ تماس با شماره تلفن‌های این بیمارستان برقرار می‌شود و فقط یک لحظه تصور کنید همین تعداد متقاضی، بخواهند حضوری برای گرفتن نوبت به این بیمارستان مراجعه کنند. در گذشته، نوبت دهی این بیمارستان به شکل حضوری بود و مدام شاهد دعوا و تنش‌های زیادی بین مراجعه کنندگان بودیم و سامانه نوبت دهی تلفنی و اینترنتی در راستای مدیریت همین موضوع، ایجاد شد.»

باید نظام ارجاع فعال‌تر و دیگر بیمارستان‌های چشم سطح شهر، پویاتر شوند

«دکتر ملکی» در پاسخ به این که «راهکار این بیمارستان برای کاهش نارضایتی بیماران از سیستم نوبت دهی چیست؟» توضیح می‌دهد: «در قدم اول، باید تعداد مراجعان به این بیمارستان کاهش یابد و برای شکل گرفتن این اتفاق، باید نظام ارجاع سلامت، فعال‌تر شود. (نظام ارجاع، نوعی شیوه ارائه خدمات درمانی و بهداشتی است که در آن بیماران باید طبق یک سلسله مراتب به مراکز درمانی مراجعه کنند) و اگر این نظام فعال شود، از تعداد بیمارانی که برای نیازهای ساده و سرپایی برای نوبت گیری اقدام می‌کنند کاسته می‌شود و بیماران واقعی و نیازمند به خدمات این بیمارستان، پشت نوبت نمی‌مانند. بیمارستانِ ما، مرکز ارجاع شماره ۳ است و مردم باید به این آگاهی دست یابند که برای مسائل ساده مربوط به چشم، در مرحله نخست به این بیمارستان مراجعه نکنند. منتها به دلیل فعال‌تر نبودن این سیستم، مردم برای ساده‌ترین نیازها در زمینه چشم‌پزشکی مراجعه می‌کنند و به همین دلیل، شاهد تعداد زیاد مراجعه کنندگان از استان و دیگر استان‌ها هستیم که با فضا و شرایط بیمارستان، همخوانی ندارد. ضمن این که خدمات این مرکز به تنهایی، پاسخ گوی این تعداد مراجعه کننده نیست و باید مراکز مجهز چشم‌پزشکی همانند بیمارستان خاتم‌الانبیا(ص) راه‌اندازی شود و دیگر مراکز چشم‌پزشکی سطح شهر مانند بیمارستان فارابی، تامین اجتماعی و ثامن(ع) با توجه به بهره‌مند بودن از متخصصان و فوق تخصص‌های چشم‌پزشکی، خدمات پزشکی خود را فعال‌تر و پویاتر کنند.»

علوم‌پزشکی: نظام ارجاع سلامت، تا پایان امسال اجرا می‌شود

در ادامه، «اخباری» مدیر روابط عمومی معاونت درمان دانشگاه علوم‌پزشکی خراسان رضوی در پاسخ به مطالبات دکتر ملکی، می‌گوید: «بیمارستان خاتم(ص) هم اکنون با کیفیت بسیار بالا و قیمت بسیار مناسب، خدمات چشم‌پزشکی به بیماران ارائه می‌دهد و با وجود این که بیمارستان خصوصی چشم هم در مشهد راه‌اندازی شده است، اما همچنان تقاضا برای بیمارستان خاتم(ص) از تمام شرق کشور، بسیار زیاد است. هرچند که این بیمارستان، از محدودیت فضا و کمبود تخت رنج می‌برد و به همین دلیل سال گذشته، یک ساختمان چندطبقه به ظرفیت این بیمارستان اضافه و برای کمبود ۲۰۰۰ تختیِ استان، هزار و ۶۰۰ تخت بستری به کل ظرفیتِ استان اضافه شده اما مسئله اصلی، نه فضاست و نه تخت؛ مسئله تجربه و تبحر پرسنل است و چون این بیمارستان از چنین پرسنلی بهره‌مند است، شاهد مراجعه کنندگان بسیاری به این بیمارستان هستیم. در این شرایط، باید بیماران برای درمان‌های ساده مثل تعیین شماره عینک به این بیمارستان مراجعه نکنند تا حق بیماران واقعی، مثل کسی که از آب‌مروارید رنج می‌برد، ضایع نشود. فارغ از رعایتِ خود مردم، نظام ارجاع سلامت می‌تواند در این زمینه بسیار موثر باشد. نظام ارجاع سلامت هنوز تکمیل نشده است؛ اما در حال تکمیل است و دانشگاه علوم‌پزشکی مشهد جزو دانشگاه‌های پیشتاز و جزو شش دانشگاه اول کشور است که نظام ارجاع سلامت آن، در حال استقرار و شکل گیری است. زیرساخت‌های فنی (آی تی) در حال تکمیل است و تا پایان امسال، نظام ارجاع در مشهد تکمیل می‌شود و با اجرای این نظام، بیماران واقعی به این بیمارستان ارجاع داده می‌شوند و از تعداد فعلی بیماران این بیمارستان کاسته و نوبت گیری از طریق همین نظام برای بیمار انجام و صف‌های طویل فعلی برای نوبت گیری، عملا حذف می‌شود.»

برای اطلاع مسئولان

مخاطبان گرامی، ستون «برای اطلاع مسئولان» صدای شما را به صورت مستقیم به اطلاع مسئولان استان می‌رساند.

پیامک: ۲۰۰۰۹۹۹ تلفن: ۰۵۱۳۷۰۰۹۱۱۱ تلگرام: ۰۹۳۹۳۳۳۳۰۲۷

شهرداری

در ایستگاه متروی میدان شریعتی، امکان نصب آسانسور وجود دارد. از مدیریت قطار شهری تقاضا می‌شود آسانسور نصب شود؛ چون بسیاری از سالمندان و به‌خصوص معلولان، امکان تردد ندارند.

از شهرداری منطقه ۱۰ خواهشمندیم بولوار شاهد را به بولوار خادم‌الشریعه، از طریق زیرگذر عابر پیاده متصل کنند تا بار ترافیک این منطقه کاهش یابد.

کاش شهرداری با نصب دوربین در نقاط مختلف شهر، به ایجاد امنیت کمک کند.

کاش در قلعه وکیل آباد و مجتمع مسکونی پردیس با جمعیت زیاد در انتهای وکیل آباد، باجه تحویل مواد بازیافتی در نظر گرفته شود.

در لادن ۴۸ یک فضای سبز زیبا وجود دارد که متاسفانه کسی از مسئولان فضای سبز، برای آبیاری این محیط زیبا اقدام نمی‌کند و ما ساکنان منطقه مجبوریم از آب شرب منازل برای آبیاری استفاده کنیم. لطفا بررسی و پیگیری کنید.

جالب است که شهرداری مشکل آب گرفتگی ۲۵۹ نقطه شهر مشهد را رفع نمی‌کند و به جایش به دنبال زیباسازی شهر و تعویض کرکره‌های فلزی مغازه‌ها می‌رود.

متاسفانه ظاهرا برخی نقشه‌های شهری درست کارشناسی نمی‌شود یا توسط افرادی تهیه می‌شود که هیچ شناختی از منطقه ندارند. ابتدای بولوار میامی که همیشه ترافیک است، پارک درست می‌کنند و ترافیک را سنگین‌تر، ولی اول مهرآباد کلی زمین خالی را به حال خود رها کردند و دریغ از یک بوستان برای پیاده‌روی و ورزش.

پارک وکیل آباد، سرویس‌های بهداشتی خوبی دارد ولی دریغ از یک توالت فرنگی برای استفاده سالمندان و بیماران.

شهرداری منطقه یک، لطفا برای آسفالت کوچه‌های فرد خیابان راهنمایی هم مانند کوچه‌های زوج اقدام کنید. دست اندازهای بسیار بدی دارد.

درزهای انبساط روگذر میدان سلام که ورودی مشهد از سمت آزادراه باغچه است، واقعا خراب و آزاردهنده و به شکل چاله درآمده است. لطفا هرچه سریع‌تر تعمیر شود.

چرا برای پوشاندن جوی‌های آب بولوار قرنی، حدفاصل میدان توحید تا چهارراه ابوطالب که فاقد لبه است و خطرات بسیاری برای عابران، خودروها و موتورسواران ایجاد می‌کند، اقدامی نمی‌شود؟

متفرقه

از راهنمایی و رانندگی خواهشمندیم در صورت امکان در بولوار توس، بعد از توس ۱۰۰ یک دفتر پلیس+۱۰ دایر کنند؛ چون کمبودش بی‌نهایت احساس می‌شود.

بنده یک فرهنگی بازنشسته هستم با ۳۱ سال خدمت؛ در اوایل خدمتم در آموزش و پرورش، زمینی را ابتدای جاده شاندیز خریداری کردیم ولی اکنون با گذشت ۲۸ سال، هنوز می‌گویند مشکل سند و نقشه برداری دارد و تکلیفش معلوم نیست.

در امتداد کال چهل بازه، درست پشت مجتمع الماس شرق و دقیقا وسط کال، افرادی اقدام به ساخت منزل مسکونی کرده‌اند که با توجه به خطرات فراوان، لازم است برای جابه‌جایی آن‌ها تدبیری اندیشیده شود.

لطفا پیگیر تغییر مسیر فرود و صعود باند فرودگاه مشهد باشید. ما همسایه‌های فرودگاه از این شرایط، ناراضی و خسته‌ایم.

می‌خواستم خواهش کنم سری به پارک جنگلی غدیر بزنید چون از نظر بهداشت مغازه‌ها می‌لنگد و نرخ استفاده از وسایل تفریحی گران است.

دبستان دستگردی در اقبال لاهوری گفتند برای ثبت نام نفری ۵۰۰ هزار تومان واریز کنیم. بنده دو دانش آموز پایه اول و سوم دارم. مگر آموزش و پرورش نگفته پولی دریافت نشود؟ تکلیف چیست؟

برای خدمات دندان‌پزشکی به درمانگاه شفا، سمت شیخ طوسی مراجعه کردم. متاسفانه اصلا بهداشت رعایت نمی‌شود و روی همه وسایل، ذرات و ترشح به وضوح مشاهده می‌شد. آیا بازرسی نیست؟ یا بهداشت این مراکز، کنترل نمی‌شود؟

از عزیزان گروه سرزده می‌خواهم به شکل سرزده از ستاد ترخیص استان در اداره پست مشهد بازدیدی داشته باشند تا خودشان به وضوح، مشکلات و درددل‌های مردم را بشنوند.

دوربین خوانندگان

شهروند خبرنگار

سدمعبرهای خطرآفرین

ای کاش در این گونه مواقع که ساخت و ساز در کنار تصرف کسبه و پارک غیرقانونی وسایل نقلیه در پیاده‌روها و... منجر به سدمعبر و بستن مسیر عابران پیاده می‌شود، حداقل داربست‌ها چفت و بست درستی داشته باشد تا جان و سلامتی عابران را تهدید نکند. تصویری که می‌بینید، داربستی در پیاده‌روی خیابان... است که شرایط امنی ندارد و این، یک جور تضییع حقوق شهروندان است.

شهروند خبرنگار

یک رسم اشتباه میان نمایشگاه‌داران

دیروز داشتم از پیاده‌رو عبور می‌کردم که این خودروهای مزاحم، متعلق به نمایشگاه خودرو حسابی عصبانی ام کرد. پول و درآمد خوب از فروش این خودروها برای فروشندگان است، نبود جای پارک و مسدود شدن پیاده‌رو، برای امثال من. مگر نمایشگاه خودرو نباید فضایی برای پارک خودروهایش داشته باشد؟ پس چرا این حرکت اشتباه، از سوی نمایشگاه‌داران تبدیل به یک رسم شده است؟

لطفاً پیگیری کنید
پیامک: ۲۰۰۰۹۹۹
تلفن: ۰۵۱۳۷۰۰۹۱۱۱
نمابر: ۰۵۱۳۷۰۰۹۱۲۹

پیگیری

نوید زنده‌روحیان

توضیحات اتاق اصناف درباره پدیده تغییر صنف مشاغل

نیاز به اخذ پروانه مجدد از اتحادیه جدید برای جلوگیری از برخوردهای قانونی

«مغازه شال و روسری فروشی دارم و امروز، دومین روزی است که آن را پلمب کرده‌اند. عوارض، مالیات و هر پرداختی دیگری که لازم بوده، واریز کرده‌ام. چندین سال هم هست که پروانه کسب دارم و عضو اتحادیه خرازها هستم اما حالا می‌گویند جواز کسب تو دیگر اعتبار ندارد و باید از اتحادیه پوشاک، دوباره پروانه بگیری چون این شغل، از صنف خرازی به صنف پوشاک، تغییر پیدا کرده و در غیر این صورت، مغازه‌ات پلمب می‌شود و چون گرفتار بودم و نرسیدم به دنبال پروانه کسب جدید بروم، هم اکنون دو روز است مغازه‌ام پلمب شده...»

برای پیگیری این پیام مردمی و سردرآوردن از جزئیات ماجرا، با اتاق اصناف مشهد که مسئول دسته‌بندی مشاغل به اصناف و اتحادیه‌های گوناگون است تماس گرفتیم اما موفق به گفت‌وگو با «محمود بنانژاد» رئیس اتاق اصناف نمی‌شویم و «دلداری» مدیر بازرسی و نظارت اتاق اصناف هم پاسخ گویی در این زمینه را در حیطه وظایف خود نمی‌داند. در ادامه «هادی مخملی» عضو هیئت رئیسه اتاق اصناف در این باره توضیح می‌دهد: «در گذشته دسته بندی مشاغل در صنوف مختلف، بر اساس رسته‌های شغلی و طبقه‌بندی‌های منطقی و استاندارد انجام نشده و به همین دلیل، گاهی تداخلات شغلی، دردسرساز می‌شود. در ماه‌های اخیر اصلاح این تقسیم‌بندی‌ها در دستور کار هیئت رئیسه اتاق اصناف قرار گرفته است و جلسات متعدد کارشناسی برای تقسیم‌بندی‌های جدید با نظارت مستقیم مسئولان اتحادیه‌های مشهد داشتیم. دسته‌بندی‌های جدید و البته ضروری، بر اساس خرد جمعی که قطعا به سود اصناف مختلف است.»

این عضو هیئت رئیسه اتاق اصناف، ادامه می‌دهد: «بر اساس دسته‌بندی‌های جدید، لازم است مشاغلی که اتحادیه‌شان تغییر کرده، دوباره برای کسب پروانه اقدام کنند. روند اخذ پروانه کسب و کار جدید در صنف جدید، از روند اخذ پروانه اولیه بسیار آسان‌تر است و در کوتاه‌ترین زمان ممکن اتفاق می‌افتد؛ چرا که خیلی از استعلام‌ها و مدارک مورد نیاز از جمله شماره حساب‌های بانکی، پرداخت‌های مالیاتی، استانداردسازیِ مکان کسب و کار و... در سامانه صنف قبلی ثبت شده و وجود دارد و نیاز به کار و تلاش مجدد ندارد. همچنین استعلام‌های مورد نیاز اداره اماکن هم به طی مراحل زیادی نیاز ندارد و در کل، فرایند اخذ پروانه مجدد کاملا تسهیل شده است و کاسبان محترم، بدون داشتن هیچ دغدغه‌ای باید به دنبال این تغییر پروانه باشند تا با برخورد اتحادیه‌ها مواجه نشوند.» مخملی، ضمن تایید این موضوع که اگر جواز کسب جدید دریافت نشود، مجبور به پلمب واحد تجاری هستیم، در توضیح ضرورت اخذ پروانه جدید توسط کاسبان می‌گوید: «ما از طرف افرادی که زیر نظر یک اتحادیه مشغول کارند، تحت فشار هستیم و از ما می‌پرسند چرا با کسانی که تازه وارد این اتحادیه شده‌اند و پروانه کسب جدید ندارند، برخورد نمی‌شود و اجازه فعالیت دارند؟ به همین خاطر، هم به دلایل قانونی و هم برای احترام به حقوق همه کاسبان، مجبور هستیم بر انجام روند اخذ پروانه جدید تاکید کنیم و این نیازمند همکاری کسبه و فعالان اقتصادی با ماست.»

برای استحضار مردم

نمابر: ۰۵۱۳۷۶۲۶۵۰۱

مسئولان و مدیران روابط عمومی سازمان‌ها می‌توانند پاسخ‌های خود به پیامک‌های مردم را از طریق پست الکترونیکی kho.razavi@gmail.com به روزنامه خراسان رضوی ارسال کنند. پاسخ مسئولان به پیامک‌های مردمی، روزانه در همین ستون منتشر خواهد شد و به استحضار مردم خواهد رسید.

احتراما، با عنایت به مطلب منتشر شده در ستون «برای اطلاع مسئولان» در روزنامه خراسان شماره ۴۱۴۲ مورخ ۱۱ خرداد ۱۳۹۸ صفحه ۲ در خصوص آسفالت جاده محدوده روستای احمد آباد خزاعی، جلگه رخ تربت حیدریه به اطلاع آن روزنامه و شهروند عزیز می‌رساند: در سال‌های گذشته از محل قیر یارانه‌ای محور رباط سنگ به سمت اسدآباد، جاده محدوده روستای احمد آباد خزاعی، جلگه رخ تربت حیدریه به طول ۸ کیلومتر روکش آسفالت شده است و در سال ۹۸ نیز درخواست اعتبار جهت ادامه عملیات شده است که در صورت تامین اعتبار محور فوق روکش خواهد شد و در خصوص کمربندی شهرستان فریمان، به اطلاع می‌رساند کمربندی مذکور در حوزه استحفاظی شهرداری فریمان قرار دارد.

شهرداری منطقه ۱۰

احتراما در پاسخ به مطلب «حدود دو هفته است که در خیابان اندیشه قاسم آباد، از تقاطع شاهد به بعد، عملیات عمرانی انجام می‌شود که با محدودیت فراوان ترافیکی همراه است. حرکت لاک پشتی پروژه موجب تصادف خودروها و نزاع رانندگان می‌شود» مندرج در تاریخ ۹۸/۳/۵، به استحضار شهروند محترم می‌رساند: حفاری مربوط به اجرای طرح آب‌رسانی شرکت آب و فاضلاب است که این پروژه از تقاطع بولوار اندیشه و بولوار شاهد آغاز شده و تا خیابان اندیشه ۷۱ ادامه دارد که در چند مرحله اجرایی می‌شود و با توجه به دریافت درخواست‌های متعدد مردمی، از ادامه کار جلوگیری و تمدید مجوز منوط به اجرای عملیات آسفالت حفاری‌های انجام شده، مقرر گردید. قابل ذکر است، محل حفاری شده از تقاطع شاهد تا خیابان ادیب مورد مرمت و ترمیم آسفالت قرار گرفته است.

احتراما در پاسخ به مطلب «از شهرداری و سازمان ترافیک تقاضا داریم سری به قاسم آباد، خیابان فلاحی ۲ و ۴ بزنند، چون این دو خیابان به همدیگر راه دارد و باعث ترافیک زیاد و آزار و اذیت همسایگان می‌شود. لطفا چراغ راهنما نصب کنند یا یکی از این خیابان‌ها را مسدود کنند.» مندرج در تاریخ ۹۸/۳/۵، به استحضار شهروند محترم می‌رساند: با توجه به بازدید و بررسی انجام شده، امکان مسدود کردن هیچ کدام از این دو خیابان وجود ندارد ضمن این که متولی نصب چراغ‌های راهنمایی در سطح شهر، سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری مشهد است و درخواست شهروند محترم به آن سازمان جهت بررسی، اعلام نظر و در صورت موافقت اقدام لازم در شرف ارسال است.