

Закрытая «История»

> Горожане возмущены ограниченным доступом к медицинским картам

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ пациентов поликлиник и их персонала часто выливаются в локальные конфликты. Зачастую предметом спора становится медицинская карта, которую могут искать часами, и больные тут ни при чем.

Редакцию продолжают идти письма, в которых читатели выражают недовольство условиями обслуживания в поликлиниках. «Терапевты грубят, в регистратуре беспорядок, хамство», — пишет Надежда Поротникова. Об очередях на прием к врачу уже и говорить не приходится — население воспринимает это явление как данность. Планируемое внедрение электронно-телефонной записи к специалистам, может, и разгрузит живые очереди, но им на смену придут виртуальные.

В процессе заочного обсуждения читателями «ММ» проблемы толчеи у кабинетов возник еще один вопрос: почему в поликлиниках невозможно на руки получить амбулаторную карту? Валентина Зоткина жалуется: «Мою карту с историей болезни не

ствующий порядок, полагая, что ее обманывают регистраторы. Вынуждены разочаровать — такая норма действительно существует. В 90-е годы можно было хоть на дому хранить свою историю болезни, а в настоящее время это — грубое нарушение. Как часто бывает, финансовый интерес лечебно-профилактических учреждений перевесил интересы горожан.

— Фонд обязательного медицинского страхования оплачивает услуги ЛПУ через страховые компании, — рассказывает один из страховщиков, работающий в медицинском сегменте рынка. — За каждого пациента поликлиника получает деньги, и случаются приписки. Чтобы проконтролировать достоверность предоставляемой информации, ежемесячно нами проводится медико-экономическая экспертиза. Приходит специалист и осуществляет проверку записей в паре-тройке сотен медицинских карт из общего списка лиц, посетивших за месяц поликлинику.

В каждом ЛПУ ведется персонафицированный учет пациентов на основании талонов, возвращенных из врачебных кабинетов. Если в исто-

рии болезни отсутствует запись о приеме, то врачи страховых компаний ставят напротив фамилии прочерк. Не было приема — нет оплаты. То же самое, если амбулаторной карты нет вовсе. Потому и не выдают их на руки, опасаясь недосчитаться финансирования

из-за нерадивости пациентов.

— Нужно понимать: медицинская карта — документ лечебного учреждения, — поясняет заместитель главного врача поликлиники № 2 МУЗ «Городская больница № 3» Геннадий Косовский. — Оригинал мы пациентам не выдаем, но копию он



за свои деньги может сделать, как и заказать выписку. Не возбраняется желание почитать историю болезни, находясь на приеме у врача. И если доктор препятствует этому желанию — он не прав.

Странная формулировка: доктор препятствует желанию ознакомиться с собственной историей болезни. Но такие случаи бывают, и корни их опять уходят в плоскость взаимоотношений ЛПУ со страховыми компаниями. Запись в карте обязательно должна появиться, а вот природа ее происхождения мало кого волнует. Так было с Валентиной Зоткиной: «На приеме врач ко мне не прикоснулся, а в истории болезни написала: температура — 36,6, живот мягкий, давление 120/80. Но мне никто ни

температуру, ни давление не мерил, живот не пальпировал».

Так, может быть, в этом причина того, что амбулаторные карты для населения — закрытая книга? Перемещать их внутри поликлиники по маршруту кабинет-регистратура доверено санитарам. И ладно бы, если случай утери карты был чем-то экстраординарным, так нет же. Сколько раз приходилось слышать: «Нет вашей карты, она у терапевта». А терапевт предполагает, что у невролога, а невролог отправляет обратно к регистратору и так далее по кругу.

Когда пришло мое время увольняться из рядов Вооруженных Сил, в строевой части в просьбе выдать на руки личное дело — отказали. Мотивировали тем, что увесистая

папка в Магнитогорский военкомат должна пересылаться исключительно секретной почтой во избежание потери. Посыл хороший, да только личное дело в итоге при пересылке потерялось. Вот и ситуация с медицинской картой напоминает нечто подобное. Понятно, что на дом, пожалуй, забирать паспорт здоровья действительно не стоит, но уж непосредственно в учреждениях можно избежать перегибов. А то как-то странно получается: регистратор, санитар, врач и представитель страховой компании имеют доступ к истории болезни гражданина, а сам гражданин для получения закрытой информации должен искать обходные пути

АЛЕКСАНДР КОВАЛЕВ
ФОТО > АНДРЕЙ СЕРЕБРЯКОВ

Пережиток прошлого



> ОЧЕРЕДИ

ГУБЕРНАТОР Михаил Юревич встретился с министром здравоохранения Челябинской области Виталием Тесленко и спикером областного парламента, секретарем политсовета Челябинского отделения партии «Единая Россия» Владимиром Мякушем. Главной темой для обсуждения стало выполнение поручения губернатора о ликвидации очередей в поликлиниках Челябинской области.

Виталий Тесленко доложил губернатору, что в пятидесяти поликлинических учреждениях изменился график работы регистратуры — теперь они начинают записывать на прием с семи утра, созданы дополнительные рабочие места для регистраторов, оборудованные компьютерами со специальным программным обеспечением. Положительную динамику отметил и Владимир Мякуш: по данным членов партии «Единая Россия», участвующих в так называемом «народном контроле», в значительной части поликлиник очереди сократились на тридцать-пятьдесят процентов.

Губернатор заметил: несмотря на то что во многих поликлиниках ситуация с очередями заметно улучшилась, все равно эта тема остается наиболее острой для населения области. «Я не могу лично проверить

каждую поликлинику, даже физически. Тем более, что чаще всего о моих визитах в ту или иную территорию становится известно заранее. Поэтому считаю необходимым более активно привлекать к контролю за очередями общественность. В частности, активистов партии «Единая Россия», — заявил Михаил Юревич.

Он подчеркнул, что существуют субъективные и объективные причины появления очередей в медучреждениях. «Одно дело, когда очереди вызваны нехваткой узких специалистов, необходимого оборудования, небольшими площадями помещений. Другое — когда очереди появляются из-за неспособности руководства учреждения наладить систему регистрации пациентов. Я еще раз обращаюсь к руководителям здравоохранения в муниципалитетах и главным врачам: наличие очередей в ваших учреждениях — прямой путь к потере должности. Пока еще никого не уволили, но увольнения будут, я в этом уверен. Очереди — это пережиток прошлого, от которого нужно избавляться», — жестко прокомментировал губернатор. Он также заявил, что общение регистраторов в поликлиниках и пациентов должно быть двусторонним: «Человек записывается на прием по телефону, но и сотрудник регистратуры обязан позвонить пациенту в случае нарушения графика работы того или иного врача, извиниться, объяснить ситуацию, предложить другое время приема. В медицинской карточке каждого пациента должен быть указан его контактный телефон».

Михаил Юревич добавил, что ликвидация очередей — процесс продолжительный. Губернатор намерен провести аналогичное совещание ровно через месяц, с тем чтобы проследить, как выполняются его поручения и насколько изменилась ситуация за это время, сообщает пресс-служба главы региона

> Из всех лекарств лучшее — отдых и воздержание. Бенджамин ФРАНКЛИН