В последнем номере журнала «Огонек» опубликован обширный материал с подборкой различных мнений экспертов и специалистов, сходящихся во мнении в том, что проходящая реформа здравоохранения похоронит под обломками остатков здравоохранения как врачей, так и пациентов. Наше здравоохранение станет платным и тогда появится реальный риск затрат, которые нужно страховать, в том числе в системе ОМС. Одной их типичных жалоб пациентов приводим далее..

В целях совершенствования системы ОМС редакция Российской Диабетической Газеты (РДГ) приводит текст одной из типичных жалоб, поступающих в наш адрес по поводу организации медицинской помощи пациентов с сахарным диабетом:

Мне 35 лет. 25 лет болею сахарным диабетом 1 типа (инсулинозависимым). Работаю. Чтобы не отпрашиваться у работодателя в поликлинику стала пытаться записываться к врачу для получения инсулина, игл, тест-полосок по субботам; т.к. московские поликлиники начали работать по субботам. Раньше эндокринологи выдавали инсулин и средства самоконтроля на 3 месяца вперед. Поэтому эндокринолога можно было посещать всего 4 раза в год. Пускай на стояние в очередях уходил один день, но в год это обходилось в 4 рабочих дня. Смысл посещения эндокринолога сводится к получению рецептов. У врача нет времени просмотреть дневник самоконтроля, провести какой-нибудь опрос, осмотр, а уж тем более осмотр стоп. Врач погружен в оформление некоторого невероятного количества бумаг, не смотря на наличие компьютера у него и у медсестры. Компьютеры включенными и работающими ни разу не видела за все эти годы. Наверное медсестра с врачом остаются поиграть в компьютерные игры по окончанию рабочего дня. Забота Минздрава о врачах впечатляет.

Летом этого года мне уже не удалось записаться к эндокринологу. Электронная запись

по пластиковому полису ОМС не срабатывала, была блокирована. В регистратуре сказали, что запись к эндокринологу - только по направлению участкового терапевта. Участковый терапевт находился в отпуске. Мне сказали, что потом мой участковый уйдет в декретный отпуск. Предложили записаться к дежурному терапевту на субботу. Я записалась на прием первой к 10:20 в каб. 344. Врач пришел в 10:20, зашел в кабинет и сказал, что амбулаторной карты нет, т.к. по выходным недостаточно медицинских регистраторов и пациент должен брать карточки сам. С третьего этажа я сходила на первый и взяла карту. Когда вернулась в кабинете сидела уже другая пациентка. Врач стал ругаться по поводу моего «опоздания», что не нужно «ломиться вне очереди». Благо третьего по записи пациента не было. Я опять зашла в кабинет. Врач сказал, что он не эндокринолог, инсулинов не знает, медсестры у него нет, компьютер отключен от некой сети выписывания бесплатных лекарств. Телефона в кабинете тоже нет. Поэтому сделать он ничего не может. При выходе из кабинета я увидела, что напротив открыт кабинет заведующей терапевтическим отделением. Заведующая отделением пошла ругаться к дежурному врачу, выговаривая ему, чтобы он ничего себе такого не выдумывал и выписывал рецепты на специальных бланках, которые она ему занесла. Мы опять остались с врачом один на один. Он сказал, что он не знает, какие инсулины имеются в аптечном пункте № 17 на втором этаже, что мне нужно сходить и узнать на второй этаж какие инсулины можно выписывать из имеющихся в наличии. Довольно грубая тетка за мутным стеклом, заклеенным бумагами с надписью «Аптечный пункт № 17», «ЗАО «Виллард»» сказала, что с пациентами она не общается, что если нужно пусть приходит зав отделением. Я спросила с кем я общаюсь, для того чтобы сообщить заведующей отделением к кому ей нужно обратиться. У грубой тетки на халате висел бейдж на булавке, повернутый обратной стороной, чтобы не было видно фамилии и должности. Тетка крикнула: «Вы что, не видите с кем общаетесь???» Я сказала, что вижу женщину в белом халате, у которой бейдж на булавке, повернутый так, чтобы не было видно фамилии. Тетка отстегнула булавку и приложила бейдж к стеклу, где было написано «Собельникова Н.И.». Я вернулась в 344 каб. Врача нет. Оказывается, ушел за моей амбулаторной картой, т.к. мне на руки выдали дубликат, а не требовавшийся врачу оригинал карты. Сижу, жду врача. Вырываю из записной книжки белый лист, пишу названия требующихся инсулинов и возможные варианты его замены, т.к нет ни малейшего желания ни с теткой из ЗАО «Виллард», ни с врачом, но ситуация безвыходная…. По коридору мимо проходит зав отделением благо коридор пустой, суббота – никого нет. Зав отделением видит в руках у меня бумажку. Спрашивает о том, что это. Я отдаю мою рукописную инструкцию. Зав. отделением уходит в свой кабинет. Возвращается из регистратуры доктор Абузаров без карты и громко ругается: «Вы сюда больше не ходите, вашей карты по указанному адресу нет, вы в этой поликлинике вообще не числитесь…». Последние 20 лет я ни в какую поликлинику кроме этой не обращалась. В момент, когда врач очередной раз выгоняет меня из кабинета, мне навстречу выходит заведующая отделения с моей рукописной инструкцией и с моей амбулаторной каточкой в руках, т.к. она успела сходить в регистратуру и взять карточку до врача Абузарова. Зав. отделением кричит на врача: «Почему в карточке нет осмотра эндокринолога уже больше года???». Врач кричит на меня: «Я ее вообще первый раз в жизни вижу….она вообще здесь не числится». Мне приходится объяснять, что к эндокринологу невозможно записаться не через регистратуру, ни по полису ОМС, что много месяцев эндокринологов в поликлинике просто не было. Мне сообщают что

эндокринолог появился. Вместе с заведующей мы идем на первый этаж в регистратуру, где меня записывают к эндокринологу на 25. Зав отделением возвращает мне мой пластиковый полис ОМС, я на всякий случай информирую заведующую отделением, что сегодня только 13 число и интересуюсь у нее как мне прожить без инсулина 2 недели до 25. Она возмущается: «Вы нам всем головы заморочили. Смотрите сколько мы для вас сделали…». Мы опять возвращаемся в 344 каб. на 3 этаже в кабинет доктора Абузарова, где уже сидит другой пациент, а в появившейся очереди еще четверо. Абузаров ругается, что инсулин он выписывать не будет. Заведующая забирает у врача бланки бесплатных документов, которые она отдала ему ранее, мы возвращаемся в ее кабинет, где она включает компьютер, созванивается по телефону с аптечным пунктом № 17 ЗАО «Виллард», откуда ей сообщают какие инсулины имеются в наличии, открывает перед собой мою инструкцию, производит какие-то священнодействия с компьютером, распечатывает рецепты. Она открывает мою амбулаторную карту и вручную переписывает в нее некие 22-значные числа с распечатанных рецептов, потом оставляет меня одну в кабинете и уходит на поиски некой тетради учета выписки бесплатных рецептов, которую они приносят еще с одной сотрудницей поликлинике в белом халате. Пока заведующая записывает цифры и в эту тетрадку, новая сотрудница с искренней скукой наблюдает за процессом. Неизвестная мне сотрудница забирает тетрадь и выносит ее из кабинета, заведующая вручает мне два рецепта. Я спрашиваю: «А иглы к шприцам? А тест-полоски?.. . Смотрите я уже 4 месяца инсулины покупаю» и показываю кассовые и товарные чеки из аптеки. Заведующая говорит: «Вы совсем с ума сошли….». Я предпочитаю ретироваться. Привычным путем иду в еще одно подразделение рядом с регистратурой в окошечко с надписью «Больничные листы», где мне ставят на рецепты штампы и печати поликлиники. Поднимаюсь в аптечный пункт и предъявляю рецепт, где мне говорят, что т.к. рецепт выписан не эндокринологом, то с обратной стороны они должны быть подписаны заведующей отделением. Возвращаясь к заведующей отделением, где получаю, надеясь, последние подписи вместе с последним возмущением заведующей, затем отправляюсь в аптечный пункт ЗАО «Виллард», где получаю наконец инсулины с изрядной порцией «недоброжелательности Собельниквой Н.И.» Выхожу из поликлиники и направляюсь в коммерческую аптеку, где докупаю необходимые инсулиновые иглы и тест полоски.

Как менеджер среднего звена, меня искренне удивляет, как хватает средств ОМС при их столь неэффективном использовании. На протяжении 4 часов мною занимались более 8 сотрудников поликлиники от гардеробщицы до заведующей отделением, производя уйму непродуманных дезорганизованных движений плавниками с кучей бесполезных действий. В санаториях, социальных сетях, на портале «Мой диабет», общаясь с сотнями других пациентов и вижу, что во всей России ситуация с медицинским обеспечением людей с диабетом приблизительно одинаковое. Даже у нас в Москве несопоставимо лучше, чем в глубинке. Какие меры принимает ваша ассоциация

для изменения существующей ситуации?