

Не так давно волею судьбы мне довелось получать справку для осуществления допуска к управлению автотранспортом в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Камчатский краевой психоневрологический диспансер».

История эта, можно сказать, похожа на приключенческую, если бы не оставляла столь горький осадок. Итак, выдача этой и других видов справок осуществляется учреждением по рабочим дням, но в строго определенное время: с 8:00 до 9:30 и с 15:00 до 16:30.

Войдя в психдиспансер в 15:05, я надел бахилы, любезно помещенные администрацией в большую корзину, которая установлена в вестибюле здания, и подошел к регистратуре. Открыв дверь, ведущую из вестибюля в помещение первого этажа, где находится регистратура, я несколько минут стоял в замешательстве, так как пройти туда попросту не было возможности из-за толпящихся посетителей.

В воздухе чувствовалась атмосфера напряженного ожидания. Такое же напряжение, граничащее с агрессией, совершенно недвусмысленно читалось на лицах людей, стоящих в огромной очереди. Где находится начало очереди, определить было сложно. Найдя более-менее свободное пространство (места, где можно было хоть как то расположиться и осмотреться), я предпринял неудачную попытку узнать – за кем занять очередь.

Первая попытка выяснить нужную информацию была проигнорирована. При этом напряжение в воздухе и на лицах людей явно усилилось. На вторую попытку последовало несколько саркастических усмешек и негромкая фраза: «Последних нет, все первые». На третью попытку отреагировал мужчина, сидящий где-то в недрах очереди за невидимым столом. Протолкнувшись в сторону его голоса, я увидел, что он что-то быстро и напряженно пишет, вернее, заполняет какой-то бланк. То же самое делали еще несколько человек. Все посетители, стоящие в очереди, держали в руках такие же бумаги-бланки.

Сердобольная гардеробщица учреждения, наблюдавшая за привычной для нее обстановкой, сообщила мне, что для получения справки необходимо заполнить

несколько бумаг. Тех самых бланков, над которыми склонились посетители, одалживая друг у друга ручки. Бланки находились в специальной стойке напротив окна выдачи справок. Кроме бланков, на стойке была обозначена цена за получение справок:

– справка о том, что гражданин не состоит на учете в психоневрологическом диспансере – 140 рублей;

– справка для осуществления допуска к управлению автотранспортом без права найма и профессиональной деятельности, категорий «А» и «В» – 550 рублей;

– справка для разрешения на приобретение и ношение газового и огнестрельного оружия в целях самообороны и охотничьей деятельности – 550 рублей;

– справка о годности работать в море – 550 рублей.

Взяв из корзины пакет бланков, я изучил его. Для получения справки посетителю необходимо было заполнить согласие на обработку персональных данных, анкету и договор оказания платных медицинских услуг в двух экземплярах. Всего шесть страниц. В договор «Потребителю» (т.е. гражданину, желающему получить справку) необходимо внести паспортные данные, адрес проживания, контактный телефон, а также стоимость справки, что меня особенно удивило, так как цену услуг по договору, по всем юридическим правилам, должен обозначать «Исполнитель», в данном случае психдиспансер. Люди заполняли бланки на чем и даже на ком попало (на спинах друг друга), переспрашивая, ошибаясь, ругаясь, переписывая заново.

Заполнив все необходимые бумаги, я встал в очередь. Напряжение, нагнетаемое вновь прибывающими посетителями и необходимостью заполнять «хренову гору бумаг» (цитата) росло и, наконец, вылилось в разбирательство на повышенных тонах, так как, запутавшись в процессе заполнения анкет и договоров, люди начали терять места в очереди.

Примерно через 40 минут томительного и нервного ожидания я получил-таки в

маленьком окошке регистратуры желанную справку.

Однако, как выяснилось, радоваться было еще очень рано. Вручив мне справку, сотрудник регистратуры направила меня в кабинет № 8 для прохождения тестирования и последующего подписания справки врачом.

Не поняв, для чего нужно тестирование, если я не состою на учете в психоневрологическом диспансере, я пошел к кабинету № 8. Коридор был так же заполнен посетителями, как и помещение регистратуры. Все, кто стоял в очереди передо мной, находились теперь, соответственно здесь.

Мне даже не пришлось заново занимать очередь, так как ее порядок остался прежним. Волнение на очередном отрезке нелегкого психиатрического пути к получению желанной справки было значительно заметнее. Но тут хотя бы стояло несколько стульев. Люди искренне недоумевали: с чем связана необходимость какого-то тестирования. Звучали шутки о том, что «пока получишь справку, сам станешь пациентом психбольницы».

Вторая очередь двигалась заметно медленнее первой, и время выдачи справок, обозначенное расписанием учреждения, неумолимо подходило к концу.

К слову сказать, помимо кабинета № 8 в коридоре их было еще несколько. Периодически из одного в другой неторопливо передвигались медработники, не обращая никакого внимания на количество страждущих справкополучателей.

Ровно в 16:30, когда выдача справок должна была прекратиться, дверь восьмого кабинета открылась. Из нее выглянул врач. Недовольно посмотрев на уходящую в даль коридора очередь, он произнес то ли вопрос, то ли утверждение: «Это все ко мне» – и закрыл дверь.

Вопреки расписанию прием продолжился. Простояв в очередях в общей сложности около двух часов, я наконец попал в заветный кабинет. Врач и его ассистент

предложили мне пройти два теста. Первый – это назвать на время по математическому порядку цифры от 1 до 20, распложенные на листе бумаги в случайном порядке, указывая на них ручкой. Второй – определить лишним один из четырех предметов, изображенных на картинке.

К примеру, вам показывают изображения комода, стола, кровати и футбольного мяча. Лишним, естественно, является мяч. Пройдя тестирование, я наконец получил вожденную бумажку в окончательном виде. Большинство пациентов, получив справку, стараются поскорее покинуть обитель психиатрии и забыть ее, как страшный сон. Но я решил обратиться к руководству учреждения за комментариями по поводу «увлекательной» процедуры получения справок, так как нигде более, кроме как в данном учреждении, такую справку получить нельзя. Поэтому большинство жителей нашего края неизбежно вынуждены тратить свое, несомненно, драгоценное время на заполнение бланков, простой в очередях и тестирование на уровне средней группы детского сада.

К слову сказать, в другом медицинском учреждении – Камчатском краевом наркологическом диспансере – получение справки заняло у меня 15 минут. Справки там выдают в течение всего рабочего дня, стоимость их в два раза меньше, чем в психдиспансере, и получателю надо просто поставить подпись на одном небольшом бланке без заполнения данных.

Но вернемся в кабинет руководства диспансера. Проконсультировать меня любезно согласилась заместитель главного врача учреждения по медицинской части врач-психиатр высшей квалификационной категории Валентина Федоровна Лубенченко.

Относительно ограниченного времени работы диспансера в части выдачи справок объяснение оказалось простым, банальным и ожидаемым – отсутствие необходимого количества квалифицированного персонала.

Я не очень понял, в чем заключаются особые квалификационные требования для данного вида работы. Посмотреть базу данных, распечатать бланк справки и взять за него оплату может и неквалифицированный специалист. Это при том, что, как писалось выше, в процессе простоя в очереди посетители наблюдали неторопливо передвигающийся по помещениям учреждения медперсонал, явно не обремененный срочной работой. Но психиатрия – дело тонкое. Возможно, особая квалификация нужна

для проверки получателей справок детсадовскими тестами.

Необходимость внесения оплаты за получение справок, заполнение анкет, договоров и согласий Валентина Федоровна пояснила требованиями нормативных актов. На сайте учреждения в разделе «Справки» изложена следующая информация: «Для получения указанных справок необходимо в порядке живой очереди в рабочие часы по выдаче справок в соответствии с приказом МЗРФ №1177н «Об оказании платных медицинских услуг» заполнить договор и согласие на обработку ПНд, произвести оплату за справки в регистратуру диспансера и предоставить документы».

Если администрация диспансера имеет в виду приказ Минздрава России от 20.12.2012 № 1177н, то он называется не «Об оказании платных медицинских услуг», а «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства». Этот приказ утверждает форму согласия пациента на медицинское вмешательство или отказа от него. Не более и не менее. И ссылка на данный приказ никак не регламентирует стоимость выдачи справки и количество бланков, которые вынуждены заполнять получатели на спинах друг у друга.

Третий вопрос, который я задал заместителю главного врача учреждения: что будет, если пришедший за справкой посетитель не пройдет предложенное ему тестирование? Врач пояснила, что в этом случае гражданину предложат пройти более легкий тест и, в том случае, если он не пройдет и его, в выдаче справки ему будет отказано, и ему предложат пройти обследование. Этот ответ заставил меня задуматься над тем, какой тест может быть еще более легким? Может быть, таким тестом будет ответ на вопрос: «Вода мокрая или сухая?» Более подробную информацию в тот день я не получил, так как квалифицированному персоналу диспансера было не до моих неквалифицированных вопросов.

В следующий мой визит Валентина Федоровна перенаправила меня для получения более подробной информации к специалисту организационно-методического отделения Наталье Ким, в здание кожно-венерологического диспансера. Не без труда отыскав Наталью Валерьевну (кстати, в размещенной на сайте учреждения схеме организационной структуры такое подразделение как «кожно-венерологический диспансер» отсутствует), я задал ей вопросы: сколько квалифицированных специалистов-врачей необходимо учреждению для того, чтобы выдача справок

осуществлялась в течение всего рабочего дня? В чем заключаются особые квалификационные требования для проведения тестирования посетителей при получении справок? Какой тест может быть более простым, чем обозначение цифр от 1 до 20 в математическом порядке? Почему на сайте учреждения неверно обозначены названия нормативных, регламентирующих актов?

Наталья Валерьевна ответила только на первый вопрос, пояснив, что ограничение по времени процесса выдачи справок связано с тем, что врачи-специалисты работают в разных отделениях диспансера, поэтому они не могут выдавать справки в течение всего рабочего дня. На остальные вопросы специалист ответить не смогла, так как не знала на них ответов.

В своих публикациях «Вести» неоднократно поднимали вопрос о фактах ненадлежащего качества оказания услуг медицинскими учреждениями Камчатского края. И ситуация с выдачей справок в Камчатском краевом психоневрологическом диспансере лишь подтверждает нашу правоту.

Если квалифицированный персонал медицинского учреждения, включая руководство, не в состоянии ответить на элементарные вопросы, то причин может быть только две: из-за кондовой некомпетентности или нежелания предоставить информацию.

Попробуем разобраться, с чем может быть связано нежелание предоставить информацию. Как отмечалось выше, стоимость трех видов справок из четырех, выдаваемых учреждением, составляет 550 рублей. Дешевле (140 рублей) стоит только справка о том, что гражданин не состоит на учете в психоневрологическом диспансере. За получение справок на получение водительского удостоверения, приобретение и ношение оружия, о годности для работы в море, то есть самых необходимых, гражданин должен заплатить разницу в 410 рублей. В чем фактически заключается эта разница? В том самом тестировании, особые квалификационные требования персонала к которому не смогли или не захотели пояснить заместитель главного врача учреждения и специалист организационно-методического отделения.

Теперь произведем элементарный подсчет ежедневно получаемой психдиспансером суммы за выдачу справок. Допустим, с 8:00 до 9:30 справки получили 100 человек. Большинство из них заплатили по 550 рублей. К примеру, это 90 человек из 100. Соответственно $90 \times 550 = 49\,500$. Столько же учреждение получит в часы приема с 15:00

до 16:30? Получаем 99 тысяч. Добавим сумму в 140 рублей, которую заплатили остальные 10 посетителей. Получим 2 800 рублей за 3 часа приема.

Общий итог: 101 800 рублей в день. Это 509 тысяч в неделю и, соответственно, 10 689 000 (десять миллионов шестьсот восемьдесят девять тысяч) рублей в месяц. При этом заметим, что камчатский психдиспансер является бюджетным учреждением и финансируется из бюджета края. Такой объем денежных средств, несмотря на то, что подсчет приблизительный, дает возможность найти способ дополнительно привлечь квалифицированных специалистов для работы по выдаче справок в течение всего рабочего дня.

В любом случае специалист (неважно, имеет ли место скрытый расчет или некомпетентность), ответственный за далеко не самое сложное направление в здравоохранении на Камчатке, не владеет информацией, которую обязан знать в силу своих функциональных обязанностей (то есть некомпетентен), – ему нужно писать заявление об увольнении. Наверное, руководитель учреждения, еженедельно провоцирующий своим бездействием социальное напряжение среди большого количества граждан, обязан сделать то же самое.

В настоящий момент на Камчатке нет структуры, которая настраивала бы население более негативно по отношению к правительству края, чем местное здравоохранение.

Семен ШЕСТИПАЛЫИ