

Для меня, недавно приехавшей с большой земли, как и для моего знакомого, такой выход из ситуации был бы крайним случаем. Человек не "лежачий", дееспособный, не при смерти. Требовать в таком состоянии врача на дом — неудобно и нечестно по отношению к медикам. Всю жизнь единственной альтернативой приема в кабинете я считала скорую, экстренную помощь, которую для меня родители вызывали дважды: при подозрении на аппендицит и при острых почечных болях. Оказалось, что в Снежинске распространен третий вариант — приглашение участкового в личные апартаменты. И им некоторые горожане нередко злоупотребляют.

### ЧЬИ ПРОБЛЕМЫ?

Наталья Алиевна Брянцева — участковый педиатр в снежинской детской поликлинике. Принята на полставки: на приеме не бывает, специализируется на вызовах. Три с половиной часа в день ей отводится, чтобы обойти больных на окраине старого города: 40 лет Октября, 33 — 13, Васильева, 22 — Свердлова, 19. Внутри этих границ — ее "надел", чуть ли не самый компактный. Еще девять подконтрольны другим врачам. На каждого доктора приходится в среднем около девяти сот малышей и, соответственно, вдвое больше родителей, многие из которых не знают о правилах вызова медиков и откровенно грубят людям в белых халатах.

"Зачастую главной проблемой терапевтов, педиатров, работников скорой помощи становится банальная невозможность попасть на вызов. Люди набрали номер телефона, поговорили с диспетчером и считают, что врач придет к ним хоть тушкой, хоть чучелом. А как я могу понять, где требуется помощь, если номера подъездов не подписаны, номера этажей закрашены, номера квартир отсутствуют, домофоны неисправны, — сетует Наталья Алиевна. — Если на своем участке более или менее ориентируешься, то чужие — темный лес. А заменять коллег периодически приходится. Отправили меня как-то в "Снежную коро-

# СОВЕТЫ

— **Заболел под выходные. Температура 38,5, слабость — вот и все симптомы. Пил два дня жаропонижающие — ситуация не изменилась. Пошел в понедельник к восьми утра в поликлинику. В регистратуре сказали, что талоны будут в среду.** — рассказывала я пару недель назад историю болезни приятеля. — **Зачем мучился так долго? Эти квитки пока дождешься — помрешь! Врача на дом вызвал — и никаких проблем,** — безапелляционным тоном изрекла коллега.

леву". Больных там было немного: семь или восемь. Но я целый день бегала по этажам, чтобы их разыскать".

Тратить драгоценное время и надеяться, что кто-нибудь откроет дверь, врач не может — ждут больные. И бродить по участку нельзя: на каждый день специалисты разрабатывают для себя маршрут, чтобы не пропустить вызов.

"Лифтами не пользуюсь принципиально. Один раз застряла — больше не хочу. Пришла как-то на десятый этаж, а у меня спрашивают:

— Вы пешком?

— Да, — говорю, — пешком.

— Правильно, а то у нас лифт-то оставался...

"А если бы я все-таки решила поехать? Даже об этом не предупреждают! — удивляется педиатр. — За свои 18 лет практики успела и в Екатеринбурге поработать. Так там ничего зазорного нет в том, чтобы положить кирпич под дверь, когда домофон не работает, и записку написать: "Не закрывайте дверь. Ждем врача". Я приду, камень отодвину, и все дела. А долго ли на лейкопластыре написать номер квартиры и приклеить на дверь? Эти пять секунд мне час сэкономят!"

По нормативу врач должен обходить за день девять квартир. В реальности же количество пациентов гораздо больше. Рекорд Натальи Алиевны — 47 адресов. Но как везде успеть, если встречаются родители, будто и не заинтересованные в том, чтобы помощь пришла скорее: "А

я что, виноват, что у меня домофон не работает? Какая мне разница, как Вы ко мне попадете, это Ваши проблемы, — "кинул" мне однажды папаша. — В начале 2000-х в таких случаях просто оставила записку: "Раз вы не открыли дверь, значит, ваша задача — прийти сегодня в поликлинику". Сейчас каждую такую бумагу волокут начальству и жалуются. А это значит — объяснительные, разбирательства и вычет из зарплаты".

### МЕДЛЕННО, НО ВЕРНО

В любой государственной и частной клинике страны действуют правила вызова врача на дом. Это ни в коем случае не строгий регламент, который требуется соблюдать каждому. Но именно им руководствуется оператор, когда регистрирует звонок. В перечне прописаны симптомы, при которых можно обращаться за помощью профессионала, не выходя из личных апартаментов: "Температура выше 38-ми градусов, повышение артериального давления, жидкий стул, неукротимая рвота, эпидемиологически опасная сыпь, — в общем, должно быть состояние, которое не позволяет человеку передвигаться по городу. Но этот "фильтр" иногда не работает, — утверждает Наталья Алиевна. — Диспетчер у нас без медицинского образования. Когда она пытается нам помочь, например, просит человека с головной болью прийти на прием, у нее сразу спрашивают: "Как ваша фамилия?" А

## Мнения

"Знаете ли вы правила вызова врача на дом?"



**Никита, 17 лет:** "Позвонить в детскую регистратуру, рассказать, что болит. Выпить таблетку и лечь в кровать. Вот и все правила".

**Дарья, 25 лет:** "Себе я редко врача вызываю, если что болит — в поликлинику иду. А вот маленькому ребенку частенько помощь нужна. Знаю,

что когда делаешь вызов, необходимо сказать фамилию и имя больного, адрес, что беспокоит, есть ли температура. Приготовить полис и паспорт. Ну и сидеть, не уходить никуда. Терапевты обычно быстро приходят. Педиатров дольше ждать приходится".

**Екатерина, 17 лет:** "О, я про это все знаю: во-первых, потому что часто болею, а во-вторых, потому что сама хочу стать медицинским работни-

ком. Вызвать врача нужно по номеру 03. Сообщить свой адрес, домашний телефон, проблему. Если температура выше 37,7, то врач приедет домой. Специалисты обычно не разуваяются, проходят в обуви, это считается нормальным. Потому что у них и так работа тяжелая, времени не хватает. Если маленький ребенок заболел — дают родителям больничный лист. Если взрослый — документ оформляют на него же".

# БОЛЬНЫМ



ей выговоры собирать тоже не хочется".

Вот так ходит участковый по всяким вызовам: прыщик от синтетической кофточки вскочил или "дайте справку в садик, температура три дня назад была..." А последний малыш лежит при смерти. К нему бы к первому бежать, а приходится уделять время тем, кто принципиально по больницам не ходит: там ведь микробы!

Терпеливостью снежинцы тоже не отличаются: "Время ожидания врача на дом — до восьми часов. Рабочий день. Мы ведь не скорая, передвигаемся на своих двоих. В 10.00 вызвали — в 15.00 уже оборвали телефон в поликлинике: "До сих пор нет!" Начинают по сотовому меня искать: — Не пропустила ли вызов? — Нет, просто не дошла еще. На молниеносную помощь не стоит рассчитывать еще и потому, что на все педиатрическое отделение только две машины. И помимо городских участков за врачами закреплен поселок, 21-я площадка и Ближний Береговой. Транспортom пользуются медсестры, которые берут

мазки и получают вакцины, и участковые, которые едут на дальние адреса.

## К ПРИЕМУ ГОТОВ!

Чтобы визит врача прошел максимально плодотворно, следует подготовиться к нему заблаговременно. Представьте себе: человек впервые приходит в чужую квартиру. Логично, что он чувствует себя гостем. Глупо ждать от него активной деятельности: "Никто никогда не предлагает снять пальто, повесить верхнюю одежду. Раз искала-искала, куда пристроить — не нашла. Свернула — положила на колыску детскую. Обрато братъ — кот из куртки выпадает. Хорошо, что аллергии нет, — рассказывает врач-педиатр. — Выдают бахилы в первую очередь. В старом городе люди попроще: или газетками дорожку выстилают, или ковры загибают, или просто так, говорят, проходят. А в "Лыковке" в первую очередь — бахилы. Я против них ничего не имею, но давать их врачу нужно не тугим комком, а уже развернутыми, чтобы времени не

терять. Мало кто поставит стул, чтобы доктор присел. Было дело, пишу рецепт в кресле, а собака вокруг меня крутится, крутится. Говорю: "Что-то собачка нервничает". "Конечно, — отвечают, — Вы же ее место заняли". Не готовят ложку, чтобы горло посмотреть, необходимые документы (полис, паспорт)... Не предлагают помыть руки, не готовят свежее полотенце и мыло. Считают, что мы в их доме все сами знаем. А как этот новомодный кран открывается — с тридцатого раза только догадаешься! Правдами и неправдами вытребуется номер сотового телефона, возмущаются, когда не даешь. И при всем при этом мы еще должны улыбаться, принести счастье и выздоровление!"

Наталья Алиевна уже привыкла, что для пациентов и их родителей она — не авторитет. 7 лет медицинского образования и многолетняя практика ничего не значат. Люди сами все знают о своем состоянии: просветились в Интернете. Спрашивается, зачем медработника-то вызвали?

"Ходят, проверяют, перепроверяют к одному врачу, второму, третьему.

— Ваш солодковый корень нам не помогает! А Вам ни черта не нужно! Вы не врачи, вы — убийцы! — кричала мне однажды родительница.

— Хорошо, — говорю, — я Вам не гожусь. Обратитесь к другому специалисту.

— В поликлинике — не лучше. А инфекций там больше.

— Пишем направление в стационар?

— Да Вы что, там, в инфекции, вообще все больные! Нам всю попу исключют!

И о чем тут можно говорить? Не могут понять люди, что мы не обслуживаем их, мы помощь оказываем".

Педиатр пришла в редакцию с криком души: уж если в спокойное время такие отношения с населением складываются, что же будет во времена эпидемии гриппа? "Нам говорят: «Кто на что учился: знали ведь какая профессия сложная». Нет, я не знала! Думала, что буду в белом халате сидеть, жизни спасать и меня будут все уважать. А все оказалось совсем не так".

*Марина ЕМЕЛИНА*

**Юлия, 23 года:** "Заходишь на сайт электронной регистратуры, там есть вкладка "Контакты", где написаны телефоны диспетчеров и в детской поликлинике, и во взрослой. На другом конце провода тебя по пунктам спрашивают: имя, адрес, суть недомогания. Регистрируют вызов, и в течение дня можно ждать врача".

**Ольга, 27 лет:** "Приготовить полис — самое главное. Данные правильно назвать,

когда вызов делаешь. Ребенка переодеть в свободную одежду, чтобы, если слушать будут, легко сдвигался верх. Комнату убрать, если игрушки разбросаны".

**Светлана, 27 лет:** "Да, я знаю. Когда ребенок подрастал, частенько приходилось врача вызывать. Нужно открыть дверь, предложить сразу надеть бахилы, они у меня всегда есть при входе. Готовлю ложку чистую, чтобы

горло можно было посмотреть".

**Валентина, 58 лет:** "Нужно, чтобы чисто было дома, уютно, чтобы не опозориться-то. А если совсем уж плохое состояние, то нужно не врача вызывать, а скорую".

**Николай, 18 лет:** "Я не знаю. Врача никогда не вызывал, потому что не болею. В детстве моим лечением родители занимались. Они просто

звонили по нужному номеру и ждали. Никаких специальных приготовлений не делали".

**Наталья, 61 год:** "Позвонить просто и ждать. Не думаю, что есть какой-то точный перечень. Полис приготовишь, конечно. Если температура, то и термометр рядом положишь. Если горло болит — и ложку. А если спину прихватило — просто лежишь и стонешь".

*Опрос проводила  
Марина ЕМЕЛИНА*