



RUSSIANSTOCK.RU

Геннадий
БАШКУЕВ.

Очередь. Спутник нашей жизни и ее проклятие. В советские годы отв. секретарь журнала «Байкал» Толя Щитов написал сатирический стих об очереди в столице БурАССР, в которой зачали и родили ребенка. Рынок мало изменил диспозицию низов. И вся разница в том, что если раньше стояли в очереди за колбасой, теперь за социальными лифтами. Если раньше на площади Революции жгли костры у магазина «Торты», то теперь сладкое вкушают лица с липкими пальцами.

Тут много «если». Если вне очереди в «спецраспределителе» доступ к благам имела «номенклатура» — совковая буржуазия, то среди черни поныне вершит бал «номерклатура». Если раньше номер очереди писали на ладошке, то теперь дают квиток с цифирью. Если вычленишь корень зла, то, увы, это дефицит. Знакомый до боли.

В порядке
еле живой
очереди

Болезненна (подчас буквально) эта проблема в лечебных учреждениях. На борьбу с ней брошены «госуслуги» и колл-центры. Согласно исследованию с.г. компании «Русопрос», самый интенсивный раздражитель — ожидание в поликлиниках и медучреждениях (26,7% респондентов). Лишь следом — МФЦ и госучреждения (вызов раздражения у 17,2%). Привычная картинка: вы записываетесь на прием к врачу, вам называют дату и время, вы приходите и встаете... в очередь. Будучи «записанным» за неделю-две, маяться в коридоре надо в среднем час. Понятно, обслужить пациента это не детали клепать. В кабинете врача сходятся хронические болячки здравоохранения: писанина отчетности, нехватка персонала, проч. Редко доктор укладывается в отмеренные 15 мин./пациент. Такое ощущение, что к очередям у нас относятся на глазок. А надо бы по науке. Хвост очереди достиг научных высот в учебном пособии «Модели систем массового обслуживания» по дисциплинам «Исследование операций» и «Математическое моделирование». Отчетностью/писаниной, по идее, должны заниматься мед. менеджеры. Дело врача — врачевать. Все внимание — больному. У нас с этим — дефицит. Потому и не идут в доктора: работы завал — зарплата сравнительно с ней невелика.

А потом минздрав сетует на провальные цифры ранней диагностики. Не ведая, что ноги захворавшего просто не идут в поликлинику, где в коридорах чернеют очереди и злоба. И участковый участливо пеняет больной: «Мде, как же вы, милочка, все запустили...». Но запущен процесс доступа к первичной

Очередь — символ безнравственности и бессилия местной власти

медпомощи. Пока попадешь к врачу, говоришь, потеряешь остатки иммунитета. Вред этой потери был осущитим в пандемию.

Я был свидетелем, когда в очереди стало плохо старой женщине. В поликлинике на пр. Победы начали ругаться меж собой «записанные», «повторники» и проходящие диспансеризацию. У пожилой женщины скакнуло давление. Набрали ОЗ. В «скорой» крайне удивились, что звонят из медучреждения. Диспетчер посоветовала обратиться к врачу. «Но к нему очереди!» — заорали в мобильник.

Если такое творится в якобы элитной поликлинике (при госпитале ветеранов, прием вела ее зав), то что спрашивать с обычных? Неумение организовать рутинный процесс — фишка региона, не случайно он ОЗ... Пятно на белом халате — кончина первого президента РБ в стылom больничном коридоре периода пандемии — в очереди на реанимацию. Другой глава республики (не нынешний) во время посещения медучреждения изрек: ежели, понимаешь, еще увижу очередь — буду снимать руководитель. В итоге его самого услали вне очереди подальше от Бурятии. От греха подальше.

«Повторные —
через мой труп»

— А «повторники» пусть идут по вторникам!

В этом каламбуре, услышанном в амбулатории, зерно первоочередной истины. Если очередь неизбежна, то можно хотя бы развести ее потоки (разрубить извечный спор очередников). Первыми креативно среагировали на хроническую проблему в банковской сфере, что естественно: время — деньги. Терминалы здесь уже привычны. Затем новшество на вооружение взяли связисты, могущественные монополисты, и уж потом бюджетная сфера — не поликлиники. Терминалы дороги и вряд ли по зубам медицине, до недавнего времени побиравшейся продажей бахил. Хотя прошла инфля, что терминалы установили в медучреж-

ОЖИДАНИЕ
ЛИСТА
ОЖИДАНИЯ

дениях Московской области. Однако то в богатеньких «москвах».

Но вот с этого года в поликлиниках Иркутской области начали внедрять «листы ожидания» — хорошо забытое старое. Функция доступна при записи к врачу через call-центры и по единому номеру телефона. «Нью-лист ожидания» гарантирует плановый прием специалиста даже при отсутствии в момент записи свободных мест. Во время звонка сотрудники call-центра фиксируют данные пациента, и как только у врача появится «окно» (например, из-за отмены визита пациентом) или прояснится график приема, свяжутся с пациентом из «листа ожидания». Такой подход, отмечает пресс-служба соседнего минздрава, даст возможность получить консультацию востребованных врачей без ежедневного самостоятельного мониторинга портала записи и звонков в ожидании свободного места. Для записи через региональный портал пациента не обязательно иметь учетную запись на «госуслугах». Авторизоваться на портале можно по номеру полиса ОМС и дате рождения. А также через терминалы самозаписи («инфоматы») посредством автоматизированного рабочего места врача в формате «врач-врач» (при направлении к «узкому» специалисту и на повторный прием). Так что никаких: «повторные — через одного» или «я только спросить...».

Перелетит ли этот опыт Байкал? Или попадет в «лист ожидания»?

«Я только
спросить...»

А кто «крайний» в смежных очередях? Согласно исследованию «Русопроса», наиболее «времязатратными» считаются продуктовые очереди: люди в продуктовых супермаркетах тратят на них 27 часов за год, а в магазинах близ дома — 22 часа. Таким образом, суммарная трата времени в очередях за продуктами составляет 2 дня в год. Далее в порядке убывания: очереди в поликлиниках/медучреждениях, МФЦ / госучреждениях, непродовольственных магазинах, банках, вокзалах/аэропортах, очереди к банкоматам, билетным кассам (на них тратится от 0,1 до 0,7 дней в год). Заметим, «пробки» — та же очередь. Свою позицию по праву занимают поездки на общественном транспорте, на них у респондентов уходит ровно 24 часа (1 день) в год (72 дня на протяжении жизни).

Одна очередь рождает другую — к врачу. Виной — раздражение. Оно имеет, говоря языком лекарей, накопительный эффект, его критическая масса порождает стресс. По «Русопросу» распространенная реакция на раздражение — нервное поглядывание на часы, сопровождаемое

сдержанными движениями, без проявления агрессии вовне (75,7% опрошенных). Затем следует раздражение с активными действиями — жалобами администрации (22,4%) и эмоциональными высказываниями в адрес сотрудников (21,9%). Женщины в разы чаще мужчин «начинают вслух высказывать недовольство, но адресуясь лишь к самому себе, или к соседям по очереди». Три наиболее раздражающие ситуации в очереди: работает только одна касса (79,9% респондентов); кто-то пытается пройти без очереди (64,1%); касса закрылась перед носом (61,6%).

Применительно к медицине наибольший скачок артериального давления — и без опроса ясно — вызывают попытки пролезть вне очереди. Это 100%! Высокопоставленные чиновники получают медпомощь «в особом порядке» с 2015 года, когда остальных граждан начали обслуживать в рамках ОМС. То бишь, в очереди. При этом односторонние палаты и прочие внеочередные блага для госслужащих оплачиваются из бюджета. Это и раньше было, но с той поры — официально. Хотя, положив руку на ЖКТ, начальники могли бы прибегнуть к платной медицине.

Но, по крайней мере, «лист ожидания» в первичном звене медицины — не прайслист. Накал битвы в очередях породил иной тренд борьбы с язвой социума. Они называют себя трамидаторами. От испанского «ходатай, проситель». Речь о людях, готовых стоять в очередях за платой. У нас за Байкалом, где, казалось бы, непаханое поле для сего занятия, трамидаторы чувствуют себя «крайними». Хотя трамидаторы, судя по объявлениям, готовы страдать в любых учреждениях, кроме очередей к врачу, также при подаче документов на загранпаспорт, регистрацию, в консульство, налоговую, ГИБДД, БТИ, регистрационную палату, к нотариусу. «Постою за вас в очереди: 1 час — 400 руб.»

Нет уж, мы в Улановке как-нибудь сами. Цифры опроса — не мелочи жизни. Подсчитано, что очередь отбирает у этой самой жизни от 153 дней до полугода. Живи и помни.

Жить и умереть
в очереди

Нет, недаром заудинский поэт написал сатирический стих об улан-удэнской очереди, в которой зачали и родили (через 9 месяцев) ребенка. Как говорили в годы сотворения стиха, мы рождены, чтоб Кафку сделать былью. Сегодня «лист ожидания» ребенка методом ЭКО — экстракорпорального оплодотворения — формирует-ся минздравом Бурятии. Так же как и лист ожидания на переносы размороженных эмбрионов.

Жизнь и смерть — в одной очереди. Очередь напоминает змею. Ее укусы летален.

...Он умер тихо, хотя рядом были люди. Парадокс в том, что людей было слишком много. Он попросту утонул в людском море. Эти люди давились в очереди и не заметили, как замычал и начал пускать пузыри пожилой мужчина. Видимо, прихватило сердце, но, зажатому со всех сторон, ему так и не позволили достать из кармана тубик нитроглицерина. Он умер стоя. И лишь когда водка кончилась, милиционеры, призванные регулировать продажу, заметили на крыльце популярного в народе магазина «на Красногвардейской» съжившуюся фигурку. Умерший сжимал в руке талончик...

Это было давно. А недавно, в летнюю жару, в другой очереди в другое столетие человеку стало худо. Он успел выйти на крыльцо поликлиники, рвануть ворот... Деревья умирают стоя.

«В очередь, сукины дети, в очередь!» — визжал тов. Шариков, герой Михаила Булгакова. У нас любая сатира и абсурд, товарищи, это будни. Вне очереди получают блага лишь те, у кого жизнь удалась. Остальные маяются в длинных очередях. «Быть крайним» в советское время было явлением нормальным, потому что существовал дефицит — касалось ли это импортных колготок или сарделек. Сейчас иной дефицит — внимания.

Очередь безнравственна по определению. Это прямое обвинение верхам. «В порядке живой очереди», — эта фраза нет-нет, да и вылетает из-за стойки «реception», на том конце мобильной связи. И неважно, какой «reception» — в сфере услуг или в коридорах власти. Какой же тут порядок?

Даже на тот свет — в порядке живой очереди. Повторные — через одного.

