

گزارش یک

یکروز صبح همراه با مراجعان به دفتر اسناد پزشکی تامین اجتماعی تهران

دردسرهای گرفتن پول از دهان شیر

فروغ پژمان

نه از بوی نان خبری هست و نه موعد واریز بارانه‌هاست. پاکت‌های سفید شیر هم در کار نیست. اما آدم‌های توی صف، سفت‌وسخت ایستاده‌اند و انتظار می‌کشند تا دری شیشه‌ای به روی آنها گشوده شود. اینجا دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی استان تهران است. هوای نسبتا سرد صبح روز اول آبان، بعضی‌ها را مچاله کرده. ساعت حدود ۲۰:۲۰ دقیقه است و هنوز تا ساعت هفت و زمان نوبت‌دهی وقت زیادی مانده. بیشتر از ۵۰ نفر توی صف ایستاده‌اند. آنها یا بیمار هستند یا همراه بیماری که در گوشه خانه یا اتاقی در بیمارستان رنج می‌کشد. دسته سوم هم شامل افرادی است که دوران بیماری را پشت‌سر گذاشته‌اند. با این حال هدفشان مشترک است؛ همه‌شان پیگیر بازگرداندن هزینه‌های درمانی هستند که از جیبشان پرداخت می‌کنند. همان هزینه‌هایی که بیمه قول داده است که آن را تقبل می‌کند اما به هزار شرط و شروط.

آقای با کت‌وشلوار قهوه‌ای و شال گردن سورمه‌ای نفر پنجم صف است. می‌گوید ساعت شش اینجا بوده و با این حال نفر پنجم است. از «هفت‌حوض» در شرق تهران آمده به خیابان «کارگر» در مرکز شهر. از آن مدل آدم‌هایی است که هم حسایی سرحال است و هم شش‌دانگ حواسش جمع است که شهروندان وظایفشان را به خوبی انجام دهند و فردی توی صف از دیگری جلو نزند. با توضیحاتی هم که به آدم‌های تازه‌رسیده می‌دهد، معلوم است از پیشکسوتان صف‌های دفتر اسناد پزشکی به حساب می‌آید: «سه بار برای خودم، چهار بار همسر و یکبار هم زایمان دخترم». بعد به شوخی ادامه می‌دهد: «به مرض توی خانه ما خوش می‌گذرد. اما پولش را نداریم. آدمی که پول ندارد باید چه کار کند؟» مردی که کنار او ایستاده عینکش را روی بینی جابه‌جا می‌کند و سریع جواب می‌دهد: «باید برود بمیرد. یا برود کلاهبرداری کند یا دزدی. به خودشان هم که می‌گویم همین جواب را می‌دهند. می‌گویند بروید دزدی کنید». خاتمی با صدای بلند جوازش را می‌دهد: «اقا ما دزدی بلد نیستیم. اگر هم دزدی کنیم، شناس که نداریم؛ دستگیر می‌شویم. همه که نمی‌توانند فرار کنند». جمله آخرش متلکی است به آقای سه‌هزارمیلیاردی. داغ دل همه تازه می‌شود. یکی ناسزا می‌گوید و دیگری حساب‌کتاب می‌کند که سه‌هزارمیلیارد یعنی چقدر؟

حرف‌هایشان که در این مورد ته می‌کشد، آقای کت‌وشلوار قهوه‌ای با لهجه غلیظ ترکی می‌گوید: «توی اردیبهشت برای زایمان دخترم آمدم. اوضاع همین بود. باید کله سخر از آن ور شهر بیایی و تا ظهر هم علاف شوی. به ما گفته بودند برگه گواهی ولادت کافی است. بعد که آمدم اینجا، گفتند باید فتوکپی شناسنامه هم باشد. رقتم و روز بعد آمدم. این دفعه ایراد گرفتند که افضای حسابدار خوانا نیست و اسمش را هم ننوشته». به اینجا که می‌رسد، انگار خستگی همان روز به سراغش آمده باشد، عصبانی می‌شود و کمی صدایش بالا می‌رود: «خون انسان را به جوش می‌آورند. انسان را عذاب می‌دهند. بپزند. گفتیم شما مسلمان نیستید؟ خانواده ندارید؟ ناموس ندارید؟ چرا بنده را عذاب می‌دهید؟» مسؤول رسیدگی به پرونده قبول نمی‌کرده و او مجبور شده بوده روز سوم نیز همین پروسه را طی کند تا بالاخره مهر تایید پای مدارک دخترش نقش بینند.

سردی هوا کمتر شده و آدم‌های بیشتری از کرختی اول صبح درآمده‌اند و راحت‌تر زبانشان می‌چرخد تا گله‌هایشان را بازگو کنند. آقای عینک به چشم می‌گوید آنقدر از آدم کاغذ و فتوکپی می‌خواهند که گاهی خودشان هم قاطبی می‌کنند. راست می‌گوید؛ ویژگی مشترک دیگر آدم‌های توی صف، پاکت‌ها و کاغذهایی است که در دست گرفته‌اند. اصل فتوکپی‌ صورت‌تصاحب‌بیمارستان، گواهی پزشک، فتوکپی شناسنامه، کارت ملی، خلاصه‌های پرونده، عکس‌های رادیولوژی، رسید آزمایش‌های انجام‌شده و هرچیز دیگری که ثابت می‌کند بیماران چه هزینه‌هایی را متحمل شده‌اند. بیمارانی که برای چندمین‌بار گذارشان به دفتر رسیدگی اسناد پزشکی افتاده است، خوب می‌دانند که نباید بهانه‌ای به دست مسوولان رسیدگی به پرونده‌هایشان بدهند و گر نه آنچه نصبیشان خواهد شد، کالافگی و دوندگی‌های بیشتر است.

دو، سه دقیقه به ساعت هفت، عقابت قفل‌های در باز و اولین پیروزی نصیب لشکر سحرخیز می‌شود. آدم‌های توی صف بار دیگر پشت بابت نوبت‌دهی انتظار می‌کشند تا مسوول اخموی دفتر، نوبت‌ها را تقسیم کند. سالن کوچک و گرم دفتر اسناد پزشکی، شامل ۱۸ باجه است. سمت چپ باجه‌های تایید نسخه دارویی، سمت راست باجه‌های

گزارش

۱۸

باجه

سالن کوچک دفتر اسناد پزشکی، شامل ۱۸ باجه است. سمت چپ باجه‌های تایید نسخه دارویی، سمت راست باجه‌های مخصوص تایید نسخه‌های بیماران بستری و در میانه اینها، باجه‌های تایید نسخه بیماران سرپایی قرار دارد.

۶۰۰

هزار تومان

یکی از مراجعان می‌گوید: «گفته بودند غلغله می‌شود اما فکر نمی‌کردم این قدر. یکمیلیون و ۸۰۰ هزار تومان هزینه درمان چشمم شده است. یکمیلیون و ۲۰۰ هزار تومان را بیمه پاسارگاد داده است. آمده‌ام ببینم ۶۰۰ هزار تومان بقیه‌اش را اینها می‌دهند یا نه؟»

اینجا آدم‌ها نداشتن‌هایشان را به رخ هم می‌کشند. درد همه یکی است. چیزی برای پنهان کردن ندارند. انگار هرچه اوضاعشان سخت‌تر و جیبشان خالی‌تر باشد، مهرهای تایید زودتر مدارکشان را رنگی می‌کند. خاتم بغل‌دستی، ابروهای پهنش را بالا می‌اندازد و گوشه چشم‌نگاهی می‌کند و می‌گوید: «خوش‌به‌حالتان. برای ۶۰۰هزار تومان آمدید.» و خاتم جواب می‌دهد: «نداریم خاتم‌جان. شما دارید؟» البته منظور خاتم با ابروهای پهن این نیست که ۶۰۰هزار تومان پول کمی است. او می‌خواهد از زن دلجویی کند: «نگفتم کم است. دو روز پیش آمده‌ام و مدارکم را آورده‌ام. سسه‌میلیون هزینه بستری و درمان ریام کرده‌ام. گفته‌اند از این همه پول فقط ۴۰۰ هزار تومانش را پرداخت می‌کنند. امروز آمده‌ام و دوباره مدرک آورده‌ام».

خواندن اولین شماره یعنی که ساعت‌کاری آغاز شده است. آقای قدبلند که توی صف ایستاده و هم‌زمان شنونده این حرف‌هاست، می‌گوید: «همین هم خوب است خاتم. هرچه از دهان شیر بگیریم، غنیمت است.» خودش برای تایید مدارک همسرش آمده. هزینه عمل قلب و درمان همسرش ۲۵میلیون تومان شده‌است. نوبتش که می‌شود، به آقای مسوول می‌گوید که چرا تلفتی نوبت نمی‌دهند. منظورش سامانه تلفن گویای دفتر اسناد پزشکی است که به گفته سیدمحسن دیباجی، رئیس دفتر رسیدگی اسناد پزشکی، به منظور کاهش مراجعه حضوری بیمه‌شدگان و صرفه‌جویی در وقت آنها راه‌اندازی شده است. مسوول بی‌حوصله جواب می‌دهد که «کار می‌کند اقا» و آقا پاسخ می‌دهد: «شما گوش کن من چه می‌گویم: کار می‌آید کم ملی را بگویم به سه شماره آخر که می‌رسد می‌گوید از تماس شما متشکریم.» مسوول جواب می‌دهد: «شما کد را زود بگو.» آقا جواب می‌دهد: «شما انگار...» صداها بالا و بالاتر می‌رود. مرد چهارماش از عصبانیت قرمز می‌شود. می‌گوید دو روز است که دارد شماره می‌گیرد اما نتوانسته تلفنی نوبت رزرو کند. زن جوان مشکي‌پوشی حرفش را تایید می‌کند. او هم می‌گوید تلفن زده است و جوبایی دریافت نکرده. «این اداها را در می‌آورند. فکر کرده‌اند خارج است.» او برای تایید نسخه داروی بردارش آمده. بردارش پیوند کلیه انجام داده است و باید به مدت یکماه و سه بار در هفته آمبولی بزند که به خون‌سازی کمک می‌کند. هزینه هر آمبول ۲۰۰هزار تومان است.

زن جوان می‌گوید: «دفعه قبل ازشان خواستم که حداقل این تایید را برای شش‌ماه بزنند تا مرتب ناییم اینجا. قبول نکردند. حتی یکبار هم می‌خواستیم از داروخانه دو تا آمپول را آزاد بگیرم. داروخانه گفت برای خرید آزاد هم باید دفتر اسناد تایید کند.»

ساعت ۸:۲۴ کرکره باجه نوبت‌دهی پایین می‌آید. ظاهرا به اندازه کافی برای امروز مشتری دارند. آقای مسوول کمی خونسرد و کمی بداخلاق بیماران را به روز شنبه، ساعت هفت صبح وعده می‌دهد. آنها که دیر رسیده‌اند و انگار خبر دارند که قبلا تا ۹صبح وقت نوبت‌دهی بوده است اعتراض‌شان راه به جایی نمی‌برد جز آنکه بر گه‌هایی به دستشان می‌دهند که مدارک مورد نیاز و شماره سامانه تلفن گویاست و این یعنی محترمانه به سمت در خروج راهنمایی می‌شوند تا شنبه‌ای که از خروسخوان، مرا تن «تایید» را شروع کنند.

عنصر- پرخاش- نوعی شیرینی ترد و خشک که معمولا همراه با نوشیدنی داغ صرف می‌شود- ۸- بوی خوش دهان- نگهبان چماق تفره‌ای- آگهی تصویری تلویزیونی با سینمایی- ۹- خسته و فرسوده- از درختان جنگلی- اجازه و رخصت- ۱۰- غرور- کتاب مقدس هندوان- از اسامی پسرانه- نوعی خودرو کوچک‌تر از مینی‌بوس و بزرگتر از مجاز از بدنام- تالان

۵	۳	۷	۸	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵
۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹
۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳
۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴

جدول ۱۸۳۸

۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹
۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰
۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱
۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱
۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲
۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳
۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴
۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵
۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲

حل سودوکو ۸۴۱

۵	۳	۷	۸	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵
۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹
۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳
۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰	۳۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴

جدول ۱۸۳۸

۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱															
ع	د	د	د	ا	ح	ا	و	ر	د	و	ر	د	و	ر	۱														
ن	ک	و	ر	س	ی	ت	ر	ا	س	م	م	م	م	م	۲														
ا	ک	ا	م	ر	و	م	ا	ل	ی	ت	ر	ا	س	م	۳														
ب	و	س	ت	ا	ن	ش	و	ک	ی	ت	ا	و	ن	ا	۴														
و	ر	د	ا	ن	ب	م	ب	ا	ز	ا	و	ت	ا	و	۵														
ت	و	ی	و	ب	ن	س	ن	ا	و	ل	ی	ت	و	ی	۶														
و	د	ح	ا	ر	ا	ق	د	ی	و	ز	س	س	س	س	۷														
ن	س	ن	د	ر	ف	ی	ا	ل	ی	ا	ح	م	م	م	۸														
ا	ب	و	ت	ش	ا	ب	ه	ا	ل	ا	ا	ا	ا	ا	۹														
م	د	ی	ر	ک	ل	ی	ن	ا	د	و	م	ا	ا	ا	۱۰														
ب	و	ل	ی	و	ب	ر	د	ف	ی	ا	ل	ا	ا	ا	۱۱														
ا	ر	ی	و	ر	ن	د	ف	ل	ی	ا	ی	ا	ی	ا	۱۲														
ن	و	ا	ر	ی	د	ا	ت	ی	و	ا	س	ب	ک	ک	۱۳														
س	س	س	س	ل	و	ر	ا	م	ا	ا	ا	ا	ا	ا	۱۴														
د	ن	د	و	ا	ن	د	و	ر	ن	ا	ی	ی	ی	ی	۱۵														