

закрываю гештальт

oliviabook.com/covers



ганна ганага

Ганна Ганага

Закрываю гештальт

«Автор»

2026

Ганага Г.

Закрываю гештальт / Г. Ганага — «Автор», 2026

Рассказ о современной страховой медицине глазами оператора Единой
Медицинской справочной службы Москвы.

© Ганага Г., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Глава	5
Конец ознакомительного фрагмента.	8

Закрываю гештальт

Глава

Я люблю дождь. Причем любой: грозу, когда небо в тучах, и гремят раскаты грома, или низкое серое небо и моросящий тихий дождик, или ураган с сильным ливнем, когда ветер сшибает с ног, и вода хлещет со всех сторон. Сегодняшнее утро меня порадовало особенно: стоял густой туман и сыпалась мелкая мжичка. И тишина, не шелохнется ни одна травинка.

Будильник еще не зазвенел, а Ватсон уже стоял внизу у лестницы и жалобно поскуливал. В этот момент я прокляла тот день, когда дочь и внуки принесли мне этот комочек счастья. А мне бы для полного счастья сейчас не хватило минут пятнадцать спокойного сна. И теперь я, разбуженная скулежом моей собаки, не открывая глаз, оделась, спустилась с лестницы, надела на Ватсона шлейку и вышла на улицу.

За порогом стоял тот самый густой туман, состоящий из мелких взвесей воды, когда ничего вокруг не было видно. Мы вышли со двора и мой нос сразу уловил запах сигареты, хотя на улице было абсолютно пусто. Это наш знакомый Волард — немецкая овчарка — вывел на прогулку своего хозяина. Туман долго еще держал запах сигареты. Ему просто некуда было улетучиваться, стена белой пелены плотно держала его в своих объятиях.

Ватсон, мелкий бес, дернул поводок, и я еле удержала равновесие. Порода моей собаки называется джек расел терьер. Когда его покупали, не ознакомились с особенностями породы. Теперь я расхлебывала эти особенности. Несмотря на маленький размерчик, Ватсон очень сильно мог дернуть поводок, тянул меня туда, куда хотелось ему. Я тащила обреченно за ним. Постепенно я просыпалась и втягивалась в процесс прогулки. Мы с Ватсоном пробежали до калитки, выходящей в лес. Она как всегда была на замке, но я утром и не хотела выходить в лес, особенно после одного случая. Как-то мы с Ватсоном шли к калитке, и вдруг я увидела двух лосей-подростков, которые рысью пробежали вдоль забора, ограждавшего наш поселок. Они пробежали мимо калитки, дальше углубились в лес. Это было в начале весны, когда деревья только подернулись зеленой дымкой. Я была от них на расстоянии вытянутой руки, и если бы мы подошли к калитке пораньше хоть на минуту, успели выйти за нее, то лоси просто бы нас снесли. Лес за калиткой был обитаемым. Там водились дикие кабаны, лоси, лисы, полно змей. И это только то, что я видела в лесу лично. А что там еще таилось в этой болотной чаще, вот лучше бы вообще не знать. Лес был очень неприятный. По принятой классификации он относится к тайге. Сосны вперемежку с лиственными деревьями огромной высоты и обхвата. Гулять по нему — удовольствие не из приятных. Лес порос разновозрастной порослью, много поваленных деревьев, то тут, то там дорогу преграждали небольшие болота. Он был бы совсем непроходимым, если бы грибники не протоптали в нем тропинку. Эту тропинку было совсем не видно и, если не знать о ее существовании, то ни за что ее не найти. Заблудиться в этом лесу было раз плюнуть. Вот поэтому этим летом я ни разу не ходила по грибы. Да и не грибной год оказался, все соседи об этом говорили.

Пробежавшись, Ватсон сделал свои делишки, и мы с ним пошли домой. Сегодняшний день для меня решающий, или я выхожу на свою работу, или круто меняю свою жизнь. Я бы струсилась и пошла на работу, но какая-то сила меня вышвырнула: или сейчас, или никогда. Давно нужно было что-то менять в своей жизни, но человек так устроен, что пока под зад пинка не получит, он ни за что не выберется из зоны комфорта. И вот как раз вчера я такой пинок получила. Сегодня только от меня зависело, куда пойдет дальше моя жизнь.

До сегодняшнего дня я работала оператором московской медицинской справочной службы.

Работа оператора заключается в записи на прием к врачу, на анализы и исследования, вызов врача на дом, предоставление справочной информации. И если на первый взгляд вам покажется, что работа эта простая и примитивная, то скажу вам — вы ошибаетесь. Во-первых скажу я вам, сейчас в эту службу пошли люди в высшим образованием: юристы, экономисты, историки, программисты. Список можно продолжать. В рядах моих коллег трудятся бывшие индивидуальные предприниматели. Так изменилось законодательство, что проще стало закрыть бизнес и пойти внаем. Во-вторых информация, которую обязан освоить оператор ЕМСС (единой медицинской справочной службы) непростая по содержанию и большая по объему. Так что выдерживают и осваиваются не все.

Для меня это стало любимой работой. Сама себе удивляюсь, но каждый день я выходила в линию, общалась с заявителями (или как мы их между собой ласково называли Зая) с удовольствием. Конечно было приятно помочь человеку, который столкнулся для себя с неразрешимой проблемой. Постепенно эйфория от собственной полезности улетучивалась и со временем открывалась полная картина московской медицины. Сразу оговорюсь — мы работали только в системе обязательного медицинского страхования. Ведомственная и коммерческая медицина — это не наша сфера деятельности.

Я пришла на работу в конце 2004 года, и тогда я была изумлена, насколько комфортно живут москвичи в плане бесплатного медицинского обслуживания. Как пример — звонит Зая и говорит:

мне нужен врач на дом для выписки рецепта льготного лекарства. Я маломобильная.

И мы вызываем ей врача на дом, и врач приходит и выписывает ей рецепт на льготное лекарство.

В стране давно уже другая страховая медицина. Где-то с конца нулевых в районных поликлиниках начали сначала сокращение часов узких специалистов, потом, постепенно вообще их убрали. Лягушку варят медленно и к 2011 году, когда у меня заболел отец и мне нужно было понять, куда нам идти дальше, я поехала к 8 часам утра в районную поликлинику, чтобы взять номерок на прием к терапевту. Дверь в поликлинику была еще закрыта, а на улице стояла огромная толпа людей, которые уточняя очередность, скандалили между собой. Я увидела в толпе мужа своей приятельницы и спросила его:

Коля, а что происходит?

И он меня просветил, что эта очередь за талончиками на сегодня. Он занимал очередь в четыре утра, люди стояли с вечера. Но потом тех, кто стоял с вечера оттерли и им сказали, что «их тут не стояло», и то что они занимали вчера не считается, а считается только то, что занимали сегодня.

Коля, и давно это так? — спросила я его

Да ты с луны свалилась? — ответил мне Коля. В поликлинике теперь только терапевты, офтальмолог на пол-ставки, два хирурга принимают и на пол-ставки кардиолог. Невролога нет! Представляешь, нет невролога в штатном расписании.

А как же теперь люди лечатся? — с недоумением спросила я.

Да ты точно на луне живешь! У нас в городе две частных клиники, туда перебрались все врачи, ведут прием там. Да за ваши деньги — любой каприз.

Я поблагодарила Николая и поехала в одну из частных клиник, с владельцем которой я была немного знакома. Забегая наперед — очень быстро он установил предварительный диагноз и отправил папу в областной центр в такую же платную клинику.

Так получилось, что в моей семье никто раньше серьезно не болел и медицинская помощь никому не требовалась. За доктора в семье была я и мой друг интернет. Я лечила все — простуду, пневмонию (сама умею делать инъекции), отравление. Больше ничем в моей семье не болели. А так как все благополучно выздоравливали, то я пользовалась среди своих по меди-

цинской части непререкаемым авторитетом. Папа шутя меня за глаза называл иронично «наш доктор». Кстати — по образованию я экономист.

И теперь я узнаю, что в Москве всё совсем по-другому. Там осталась советская медицина, но улучшенная и усовершенствованная. Если бы мне об этом кто-то рассказал до моей работы оператором ЕМСС — ну ни за что бы не поверила. В одном государстве, одна и та же страховая медицина, а доступность ее кардинально отличается. Одним — все, другим — вас здесь не стояло. Забегая наперед скажу, что прямо на моих глазах, с 2025 года в московской медицине все стало постепенно сжиматься, уменьшаться, усыхать как шагреневая кожа.

Справедливости ради, москвичи трудоспособного возраста почти не пользуются услугами городских поликлиник. Или не болеют, или у них ДМС — страховка от работодателя. В редких случаях они звонят и так небрежно говорят:

Закрывайте мне больничный, я завтра выхожу на работу.

— Ха-ха-ха — (это я про себя, а вслух отвечаю):

Вы обратились в медицинскую справочную службу Москвы. Для того, чтобы закрыть больничный лист сегодня, вам нужно лично обратиться в поликлинику прикрепления к дежурному врачу. Сегодня он работает с 8.00 до 20.00. Принимает без записи в день обращения в порядке живой очереди.

И Зая недоумевает также, как и я когда-то в 2011, и так же разочарован этим положением дел, как и я тогда. Только раньше в Московских поликлиниках больничные листы закрывали по звонку заявителя. К моменту моего прихода в компанию такого уже не было.

Основной контингент наших Заек — это молодые семьи с детьми и пенсионеры, как и всюду по стране — самые уязвимые слои населения. Все мы с вами проходим эти этапы жизни и уязвимости. Сначала мы — молодые родители. Все помнят тот страх за ребенка, когда он заболел? А как они могут болеть?! Проходит время и эти наши солнышки, сокровища превращаются в дядек и тёток, а мы переходим в другую уязвимую категорию — в пенсионеры. И это время пролетает так быстро, мы даже не успеваем понять, куда все ушло.

Так вот, это мои любимые категории заявителей — дети и старики. Каждый звонок от мамочек для меня как команда «смирно». Я очень хорошо помню, как это было со мной и поэтому мне передается и страх, и паника звонящих родителей. Особенно в вечерние, в районе 23 часов звонки по вопросам детей, проходящих лечение в стационарах. У всех деток теперь мобильные и они звонят домой, плачут, говорят родителям, что им больно, нужно в туалет, а никого из персонала нет. Особенно часто такие звонки идут из детской городской клинической больницы. Когда идет звонок оператор видит, о каком медицинском учреждении сейчас будет разговор. Так вот, как только в вечернюю смену вижу, что это детская городская клиническая больница — готова лезть на стену от ужаса, потому что каждый раз примерно одно и то же. Звонит мама, кричит в трубку:

— «Соедините меня с детской городской клинической больницей!»

Пытаюсь объяснить, что там никто не ответит ночью, контакт-центр больницы отвечает только в часы работы. Но у мамы истерика: ребенку сделали операцию только что перевели из реанимации, ему больно, нужно в туалет, а он весь лежит обмотанный трубками. И никого из персонала рядом нет, и он не может никого позвать на помощь. А мне нечего ей сказать. У нас во вне рабочее время нет связи с больницами. И такие звонки именно из этой детской больницы практически каждую ночную смену.

Если родителя не госпитализируют вместе с ребенком, то есть другой выход — нанять ночную сиделку. Многие больницы это допускают. У них есть контакт со службами, которые предоставляют квалифицированных сиделок. Конечно же платно, конечно же дорого. Но оставлять ребенка, пока он не может себя обслуживать ни в коем случае нельзя.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.