

# باجای بیماران

## مزاحمان تلفنی وجدانشان را قاضی کنند

فاطمه، کارشناس تریاژ تلفنی اورژانس تبریز که ۲۱ سال است در این مرکز مشغول به کار است، در خصوص مزاحمت های تلفنی به تپش می گوید: «من به همراه پنج نفر از همکارانم در هر شیفت با ۱۰۰ تا ۲۰۰ مورد مزاحمت تلفنی برای اورژانس مواجه هستیم که اغلب مزاحم ها نیز از آقایان هستند. به طور متوسط هرکدام مان با شش تا هفت مورد مزاحمت تلفنی روبه روایم که این موضوع به دو شکل خود را نشان می دهد. گروه اول افرادی با اختلالات روانی هستند که بارها با چنین مواردی مواجه بودیم، اما به دلیل وجود این اختلالات اقدام زیادی در مورد آنها نمی توان انجام داد. تنها راه این است که تماس را قطع کنیم. گروه دوم مزاحمت هایی است که توسط کودکان انجام می شود که برای تفریح و سرگرمی با اورژانس تماس می گیرند. مثلاً از کیوسک تلفن تماس می گیرند و یک دفعه می خندند که متوجه ماجرا می شویم یا حتی وقتی درخواست آدرس می کنیم، اطلاعات و نشانی اشتباه می دهند. در چنین مواقعی به آنها می گویم تصور کنید کسی مثل خود شما برای تفریح با اورژانس تماس می گیرد آن هم در شرایطی که مادران بیمار است و نیاز دارید با

کارشناسان اورژانس صحبت کنید، اما به خاطر تماس بی جهت آن فرد شما مجبور هستید پشت خط بمانید و مادران عذاب بکشند. این وضعیت را می پذیرید؟ که آن پسر بچه ها هم در جواب می گویند نه و با توضیح شما متوجه کار زشتمان شدیم. وجدان بعضی ها را با این صحبت ها می توان بیدار کرد، اما در مورد همه صدق نمی کند. مسئول حقوق مرکز اورژانس نسبت به ازدیاد آمار مزاحم های تلفنی واکنش نشان داد و یکی از مزاحم ها را به مرکز آورد که به خاطر مزاحمت هایش از کارشناسان عذرخواهی کند. او هم انجام داد و دیگر این کار را ادامه نداد. یک مزاحم دیگر هم چند سال پیش داشتیم که بر اساس گفته ها به او شش ماه حبس دادند و گویا گزارشش از صداوسیما تبریز نیز پخش شد، اما پس از رسانه ای شدن این موضوع و ابراز پشیمانی فرد مزاحم، حبس او نیز ظاهراً بخشیده شد و دیگر مزاحم اورژانس نشد. افرادی که برای تفریح دست به این گونه اقدامات می زنند بهتر است بدانند که ما به عنوان پرسنل اورژانس یک زمان طلایی برای نجات بیمار یا مصدوم از حوادث یا بیماری ها در اختیار داریم که اگر این زمان را از دست دهیم، در واقع زندگی یک انسان از دست می رود.» مهرناز حیدری، مسئول روابط عمومی اورژانس پیش بیمارستانی بزم نیز با تایید ایجاد مزاحمت های تلفنی برای اورژانس به تپش می گوید: «ما هانه بین ۱۲ تا ۱۴ هزار تماس با کارشناسان اورژانس برقرار می شود که از این تعداد ۶۰۰ تا ۸۰۰ تماس مربوط به مزاحم های تلفنی است که حدود ۷۰ درصد این مزاحمت ها توسط کودکان انجام می شود. عمده این مزاحمت ها نیز به نظر می آید در فصل تابستان و زمانی که بچه ها در تعطیلات مدرسه به سر می برند، رخ می دهد.

جالب این که وقتی با مزاحم ها تماس می گیریم، موضوع مزاحمت را نپذیرفته و انکار می کنند. البته در مقطعی این امکان وجود داشت که تماس های مزاحم تا ۲۴ ساعت از سوی اورژانس مسدود شود، اما بعدها این دسترسی منتفی شد و در مواردی که همکاران اورژانس با مزاحمت های مکرر مواجه هستند، فقط به قطع تماس اکتفا می کنند. علاوه بر این که تماس های مزاحم باعث اختلال در دسترسی مردم به خدمات اورژانسی می شود، خستگی جسمی و روحی همکاران ما را نیز در پی دارد. به هر حال در زمان برقراری تماس های مزاحم ممکن است در یکی از جاده های کشور تصادفی رخ داده یا بیماری در وضعیت وخیمی باشد. در چنین شرایطی که افراد در حالت اضطرار به کمک فوری همکاران اورژانس نیاز دارند، آنها باید پاسخگوی مزاحم های تلفنی باشند.»

## مزاحم های تلفنی اورژانس در شهرهای مختلف

آبان ماه سال ۱۴۰۱ رئیس اورژانس پیش بیمارستانی اصفهان از دستگیری مرد ۵۰ ساله ای خبر داد که در سه ماهه ابتدایی سال پیش از ۵۵ بار مزاحمت تلفنی برای اورژانس اصفهان داشته است. این مرد علاوه بر ایجاد تماس تلفنی، با شرح حال کاذب و اطلاعات غلط به کارشناسان اتاق فرمان می داد و با شرح بیمار اورژانسی آمبولانس را به خانه خود می کشاند. در طی این سه ماه این مرد بیش از ۱۵ بار نیروهای اورژانس را به همین شکل به آدرس مورد نظرش کشانده، اما به محض حضور امدادگران، در خانه را روی آنها می بست و از در دیگر خانه فرار می کرد. با ادامه این روند و با پیگیری های مرکز اورژانس پیش بیمارستانی استان، مدارک علیه این مرد استخراج و با طرح شکایت در دادگاه، حکم جلب متهم صادر و بازداشت شد. در فروردین ماه سال ۱۴۰۲ نیز در سیستم وبلوچستان یک جوان ۳۲ ساله بارها برای اورژانس شهرستان خاش ایجاد مزاحمت کرد. او پس از تماس با اورژانس و ارائه اطلاعات غلط، علاوه بر اشغال کردن خطوط اورژانس ۱۱۵، سبب اعزام چند دستگاه آمبولانس در مسیرها و محل های مختلف و به خطر افتادن جان امدادخواهانی شد که منتظر کمک اورژانس بودند، با طرح شکایت، متهم به مراجع قضایی احضار و سه ماه حبس برایش رقم خورد. دی ماه سال ۱۴۰۲ نیز در همدان سه مورد مزاحمت عجیب تلفنی ثبت شد. بر اساس اعلام رئیس مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی استان در آن سال، کودکی اغلب با اورژانس تماس می گرفت که بعد از پیگیری از طریق والدین، مادرش گفت زمانی که می خواهم از جاروبرقی استفاده کنم، کودکم بی قراری می کند و به همین علت یاد گرفته با اورژانس تماس بگیرد و سرگرم باشد و من هم به کارم می رسم. مورد دیگر زن مسنی بود که بیش از ۱۰۰۰ بار تماس گرفته و هر بار اعلام می کند که تنه است و نیاز به هم صحبتی دارد. او گفت که در چند مورد از مزاحم های تلفنی اورژانس شکایت شده که سه مورد به صدور رای منجر شده است.