

ادامه از صفحه ۵

## جدیدترین امکانات و ...

امکانات رادیولوژی مناسبی داریم ولی به دلیل نبود متخصص کافی، در موارد امکان ارائه خدمات کافی به مراجعان وجود ندارد.

## ■ در زمینه سایر تجهیزات و امکانات کمبودی ندارید؟

به لحاظ تجهیزاتی، خوشبختانه مراکز درمانی تأمین اجتماعی استان کرمان همه امکانات و تجهیزات لازم برای خدمت‌رسانی به مردم را دارا هستند و از نظر تجهیزات کم و کسری نداریم. خوشبختانه در استان کرمان، با حمایت ویژه مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی، بیمارستان پیامبر اعظم(ص) در سال ۹۳ افتتاح شد و یک دستگاه آنژیوگرافی هم تهیه و در این بیمارستان نصب شد و در دهه فجر سال ۹۶ هم بخش جراحی قلب باز این بیمارستان را راه‌اندازی کردیم. به این شکل ما هم دستگاه آنژیوگرافی را به عنوان یک مزیت و خدمت خاص داریم و هم بخش جراحی قلب باز را. علاوه بر این، دستگاه ام‌آر‌آی هم در بیمارستان پیامبر اعظم(ص) راه‌اندازی شده و در هر سه بیمارستان دستگاه سی‌تی‌اسکن داریم.

## ■ اجرای طرح تحول نظام سلامت چه تأثیری بر عملکرد و هزینه‌های بخش درمان تأمین اجتماعی استان داشته است؟

بعد از اجرای طرح تحول سلامت و افزایش هزینه‌های بخش درمان، متأسفانه پرداخت مطالبات با تأخیر و تعویق مواجه شد، به نحوی که مطالبات واحدهای طرف قرارداد را تا اواخر سال ۹۵ و بعضاً تا اوایل سال ۹۶ پرداخت کرده‌ایم. البته باید یادآوری کنم طرح تحول نظام سلامت، پاسخ به یک نیاز واقعی در کشور بود ولی مشکل اساسی این بود که تعهدات پایداری بر مبنای منابع ناپایدار تعریف شده و این مهمترین مشکل طرح تحول نظام سلامت است. مشکل دیگر این است که در اجرای این طرح، برخی اسناد بالادستی و نیز بخشی از زیرساخت‌های مورد نیاز مغفول ماند. یکی از چالش‌های این طرح برای سازمان تأمین اجتماعی این بود که هزینه‌های درمان سازمان جهشی چند برابری داشته است. از طرف دیگر، زمانی که در یک حوزه منابع زیادی هزینه می‌شود، حوزه‌های دیگر دچار کمبود منابع می‌شوند و کل کشور مشکل پیدا می‌کند. این اتفاق است که در حال حاضر افتاده است. باید به اندازه منابعی که داشتیم، اولویت‌هایمان را مشخص و در چارچوب اسناد بالادستی آنها را طی بازه زمانی معقولی هزینه می‌کردیم تا نابسامانی در حوزه منابع به وجود نیاید، اما این اتفاق نیفتاد.

## ■ و حرف آخر؟

در حال حاضر چالش اصلی در بخش درمان سازمان تأمین اجتماعی، حفظ موجودیت این بخش و منابع آن است. یکی از انگ‌هایی که اخیراً برای تصرف منابع درمانی سازمان به بخش درمان تأمین اجتماعی زده می‌شود، ناکارآمدی است. این حرف کاملاً نادرست است چون به اعتبار ارزیابی‌های وزارت بهداشت از مراکز درمانی تأمین اجتماعی، مجموعه درمانی تأمین اجتماعی کاملاً کارآمد است و برای تمام هزینه‌ها چارچوب مشخصی وجود دارد هیچ کس بی‌ضابطه نمی‌تواند هزینه کند.



اطلاعات و پرسیدن سوال، اخذ مشاوره بیمه‌ای و اموری از این دست به شعبه مراجعه می‌کنند و آمار آنان در سیستم نوبت‌دهی شعبه ثبت نمی‌شود.

شده که در ماه حدود ۶ هزار نوبت صادر می‌کند، ولی مراجعه‌کنندگان واقعی بیشتر از این رقم است؛ چراکه بسیاری از مراجعان تنها برای گرفتن

خبر داد و افزود: «ممکن است برای مکان دائمی و ملکی شعبه، ساختمانی با یکی از دهکاران سازمان، تهاتر شود. در این شعبه دستگاه نوبت‌دهی نصب

## ارزیابی مراجعان و کارکنان شعبه از طرح ساختار نوین ارائه خدمات

## ■ نمی‌دانستم چه کنم؟

۸ سال است که در یک شرکت حفاظتی و مراقبتی کار می‌کنم. طی این مدت من و سایر همکارانم بیمه بوده‌ایم و حق بیمه ما هم به موقع پرداخت شده است. چون شرکت، قرارداد جدیدی منعقد کرده امروز برای گرفتن کد کارگاهی جدید به شعبه آمده‌ام. البته سایر کارها مثل پرداخت فیش‌ها و لیست حق بیمه به شکل اینترنتی انجام می‌شود اما چون فرایند دریافت کد کارگاهی جدید را نمی‌دانستم حضوری به شعبه آمده‌ام.

## ■ کارگزاری هنوز در ابتدای راه است

زهرآداهی، مسئول امور نامنویسی و حساب‌های انفرادی شعبه هستم. کسانی که برای اولین بار می‌خواهند بیمه شوند و کسانی که محل کارگاه‌شان عوض شده به این واحد مراجعه می‌کنند، ولی افراد تبعی آنها باید به کارگزاری‌ها مراجعه کنند. متأسفانه هنوز برخی بیمه‌شدگان برای کارهایی مانند امور مربوط به دفترچه درمان به شعبه مراجعه می‌کنند. این افراد وقتی به این شعبه مراجعه می‌کنند ما برای اولین بار کار تمدید یا تعویض دفترچه آنان را انجام می‌دهیم اما آنها را راهنمایی می‌کنیم که در نوبت بعد به کارگزاری مراجعه کنند.

## ■ شعبه‌ای منظم، شیک و مرتب

کارفرمایی فعال در صنایع تولید مبلمان هستم. چند کارگر دارم که همه را بیمه کرده‌ام. پرونده کارگاه ما قبلاً در شعبه یک بود که به این شعبه منتقل شده است. اینجا انجام کارها روی نظم و محیط شعبه هم شیک و مرتب است. سیستم الکترونیک باعث شده تا کارها با سرعت بیشتر و در سکوت پیش برود. سکوت و نظم این شعبه بسیار خوب است و جای تقدیر و تشکر دارد.

## ■ خلوت‌تر و سریع‌تر

کارفرما هستم و کارگاه ساختمانی دارم. بیشتر کارهای بیمه‌ای را به شکل اینترنتی و غیرحضوری انجام می‌دهم. البته کسانی هستند که خودشان نمی‌توانند با اینترنت کار کنند و بعضی وقت‌ها نیز اینترنت کند یا قطع است. در نتیجه عده‌ای مجبور می‌شوند به شعبه بیایند. هر وقت هم حضوری مراجعه می‌کنیم کارها خیلی سریع انجام می‌شود. تقریباً در ماه یک‌بار به شعبه مراجعه می‌کنم. این شعبه به نسبت دو شعبه دیگر کرمان خلوت‌تر است. کارها هم سریع‌تر انجام می‌شود.

## ■ بایگانی نیز الکترونیکی شود

مهندس مکانیک هستم و به مدت ۳۵ سال به عنوان مدیر پروژه در نیروگاه‌های برق، فولادسازی، لاستیک‌سازی و بسیاری جاهای دیگر کار کرده‌ام. حدود ۳۰ سال هم سابقه بیمه‌پردازی دارم و چند ماه است که بازنشسته شده‌ام. بخشی از سوابقم مفقود شده بود که حالا با پیگیری پیدا شده است. در قسمت‌های دیگر این شعبه که الکترونیکی است کارها سریع انجام می‌شود ولی در بخش بایگانی بعضی وقت‌ها پیدا کردن پرونده‌ها دشوار و زمانبر است.

## ■ به دنبال بیمه ارزان

مشاور بیمه‌ای شعبه هستم و به مدت ۲۴ سال سابقه کار در سازمان تأمین اجتماعی دارم. روزانه حدوداً به ۲۰ نفر، حضوری و تقریباً به ۲۵ نفر هم تلفنی مشاوره می‌دهم. متقاضیان بیشتر سوال می‌کنند که چطور می‌توانند از بیمه بیکاری استفاده کنند. کسانی هم که مشکل مالی دارند می‌گویند بیمه گران است و دنبال ارزان‌ترین نوع بیمه هستند. من هم بر اساس شرایطی که دارند آنها را راهنمایی می‌کنم.

## ■ مشاور شعبه، راهنمای بیمه‌شدگان

۳۲ سال است که در هلال احمر کار می‌کنم و امروز جهت انجام کارهای بازنشستگی‌ام به شعبه مراجعه کرده‌ام. اول با مشاور شعبه صحبت کردم. راهنمایی‌ام کرد و برایم توضیح داد که چه مدارکی را باید داشته باشم و چه مراحل را باید بگذرانم. بعد گفت از دستگاه نوبت‌دهی، یک نوبت بگیرم. دو نفر قبل از من هستند و منتظرم تا نوبتم شود. شعبه خلوت است و فکر کنم سریع نوبت به من برسد.

## ■ تکلیف همه مشخص است

ملکی دارم که باید از طرف شعبه مورد بازرسی قرار گیرد. هفته قبل به شعبه یک مراجعه کردم و گفتند ملک شما در حوزه این شعبه است. به خاطر همین، به این شعبه آمده و نوبت گرفته‌ام. در این برگه نوبت، نوشته شده که تعداد افراد منتظر ۷ نفر هستند. تا الان ۶ نفر رفته‌اند و الان دیگر باید نوبت من باشد. حسن نوبت‌دهی با دستگاه این است که تکلیف همه مشخص است و نه دلخوری پیش می‌آید و نه مردم جلوی باجه‌ها تجمع می‌کنند.

## طرح ساختار نوین

## ارائه خدمات در

## این شعبه اجرا

## شده و کارساز

## بوده و دیگر

## نیازی نیست یک

## مراجعه‌کننده

## برای پیگیری یک

## خدمت به واحدها

## و کارکنان مختلف

## شعبه مراجعه کند