

دستاوردها و چالش‌های طرح تحول سلامت...

به دنبال حذف نسخه کاغذی و جایگزینی با نسخه الکترونیکی، شاهد کاهش هزینه‌ها، افزایش سرعت انجام کار، تشکیل پرونده الکترونیک سلامت، کاهش خطا در ثبت خدمات و کنترل وسایل مصرفی و دارو بوده‌ایم. نوبت‌دهی‌های تلفنی و اینترنتی نیز افزایش سرعت خدمات‌رسانی را در پی داشته است. همچنین ارسال پیامک یادآوری نوبت بیمار و ارسال پیامک کنسلی نوبت به دلیل تغییر برنامه پزشک و ارسال جواب آزمایش به‌صورت الکترونیکی در مراکز درمانی سازمان فعال است.

■ به عنوان یک مدیر استانی، به نظر شما بخش درمان استان با چه کمبودها و چالش‌هایی روبه‌روست؟

عمده‌ترین چالش درمان استان، کمبود نیروی انسانی در رده‌های مختلف بخصوص نبود برخی تخصص‌ها است. در مراکز درمانی ملکی تأمین اجتماعی هم با کمبود متخصص مواجهیم. کمبود تخت بیمارستانی و کمبود درمانگاه‌های تخصصی از جمله دیگر چالش‌های درمان استان خراسان شمالی است. در بخش درمان غیرمستقیم نیز کمبود منابع مالی، یکی از عمده‌ترین چالش‌ها است که در ماه‌های اخیر باعث برخی نارضایتی‌های مراکز طرف قرارداد شده است. در حوزه اسناد پزشکی، عدم تعهد مراکز درمانی دانشگاهی به الزامات طرح تحول سلامت یکی از مشکلات است. برخی مراکز دانشگاهی به دلایل غیرموجه از ارسال اینترنتی اسناد پاراکلینیک خودداری می‌کنند که این خودداری، مشکلاتی به وجود آورده است.

■ طرح تحول سلامت، یکی از مهم‌ترین طرح‌های اجتماعی دولت است که اجرای آن هنوز ادامه دارد. شما در صحبت‌های خود به برخی کاستی‌ها و چالش‌های این طرح اشاره کردید. ارزیابی کلی شما از اجرای این طرح چیست؟

طرح تحول نظام سلامت با هدف افزایش دسترسی عمومی به خدمات درمانی اجرا شد و با توجه به شرایط اقتصادی عموم مردم، مزیت‌های زیادی داشت. دسترسی مردم به خدمات درمانی ارزان‌قیمت، ارتقای هتلینگ بخش‌های بستری، پوشش بیمه‌ای و درمانی یکنواخت کل جامعه به صورت نسبی و ترویج زایمان طبیعی از جمله مزایای اجرای طرح تحول سلامت است. اما سؤال مهمی که وجود دارد و آن این است که بعد از گذشت بیش از ۳ سال از آغاز این طرح، آیا هزینه‌ها به افزایش سطح کمی و کیفی خدمات منجر شده است؟ آیا این طرح توانسته به اهداف خود برسد؟ قطعاً خیر. با توجه به افزایش هزینه‌هایی که بخش اعظم آن بر دوش سازمان‌های بیمه‌گر خصوصاً تأمین اجتماعی است، شاهد بهبود کمی و کیفی قابل توجه خدمات ارائه شده نبودیم. سازمان تأمین اجتماعی در راستای همگامی با طرح تحول سلامت، اقدامات بسیار مهمی انجام داد، اما آنچه در نهایت برای سازمان تأمین اجتماعی باقی ماند، ۳ برابر شدن هزینه درمان، کاهش منابع به دلیل پیش‌بینی نشدن هزینه‌ها و افزایش تمایل پزشکان به کار در مراکز دولتی بود.

عملکرد شعبه را به ناآگاهی بعضی از مراجعان نسبت به قوانین و مقررات تأمین اجتماعی ربط می‌دهد و می‌گوید: «برخی از اعلام نارضایتی‌های ارباب رجوع به عدم اطلاع از قوانین سازمان برمی‌گردد. به عنوان مثال، بعضی افراد به دنبال سوابق خود در شهرستان‌های دیگر هستند که در دسترس ما قرار ندارد و ما در حیطه وظایف تعریف‌شده شعبه خود قادر به ارائه سوابق هستیم و صرفاً با اعلام درخواست از شعبه مورد نظر می‌توانیم اطلاعات لازم را به دست آوریم. برخی کارگران ساختمانی هم با مراجعه به شعبه، خواهان دریافت تخفیف در حق بیمه هستند اما با توجه به قوانین، امکان تخفیف حق بیمه وجود ندارد.»

اکبرپور با اشاره به اینکه استان خراسان شمالی نسبت به سایر استان‌ها، استانی تازه تأسیس محسوب می‌شود، می‌افزاید: «پیش از تأسیس استان، مدیران تأمین اجتماعی عموماً غیربومی بودند، اما با حضور مدیریت کنونی استان که بومی است، ارتباط و تعامل سازنده‌ای بین بخش‌های مختلف این سازمان با نهادها و سازمان‌های بیرونی برقرار شده که نتایج مثبت آن کاملاً مشهود است.»

وی در پایان گریزی هم به وضعیت کلان سازمان تأمین اجتماعی می‌زند و می‌گوید: «در چهار سال گذشته، سازمان تأمین اجتماعی توانسته یک ثبات نسبی را تجربه کند. یکی از عوامل ایجاد این ثبات، جابه‌جا نشدن مدیران و تصویب نشدن قوانین متعارض در حوزه‌های مختلف بوده و ما به عنوان کسانی که از نزدیک با مراجعان و مخاطبان سازمان در ارتباطیم، به وضوح این رضایتمندی را در مراجعان می‌بینیم.»



۹۵ درصد کارها اینترنتی است

به اتاق رئیس شعبه می‌رسیم که در همین طبقه واقع شده و درب آن به روی مراجعان، همیشه باز است. اولین سئوالی که از «سید برات اکبرپور سکه» پرسیدم، علت خلوتی عجیب شعبه بود. او در این زمینه می‌گوید: «بیش از ۹۵ درصد کارهای شعبه به صورت الکترونیکی انجام می‌شود و کارکنان شعبه، از طریق ایمیل و سایت با مخاطبان خود در ارتباطند و دیگر نیازی به مراجعه حضوری به شعبه وجود ندارد. خوشبختانه کارفرمایان همکاری لازم را داشته و به ندرت لیست بیمه‌ای به صورت دستی به شعبه آورده می‌شود.»

وی می‌افزاید: «این شعبه که به نام شهید حمیدی‌زاده مزین شده، تنها شعبه ویژه و تیپ یک استان خراسان شمالی است که نزدیک به ۶۵ هزار بیمه‌شده و بیش از ۵ هزار مستمیری‌بگیر را تحت پوشش دارد.» رئیس شعبه یک تأمین اجتماعی بجنورد درباره تنوع کارگاه‌های تحت پوشش این شعبه نیز می‌گوید: «در کنار وجود تعدادی شرکت صنعتی از جمله پتروشیمی و سیمان بجنورد، غالب مردم در شهرستان به کشاورزی و دامداری مشغول هستند و بسیاری از کارگاه‌ها نیز در حجم بسیار کوچک و چند نفره صنعتی فعالیت می‌کنند. با این وجود و به‌رغم مشکلات صنعت شهرستان، ما در سال گذشته توانستیم عملکرد نسبتاً مثبتی داشته باشیم.»

اکبرپور به بدهی نهادها و دستگاه‌های دولتی بجنورد به این شعبه اشاره می‌کند و می‌افزاید: «بسیاری از نهادها و سازمان‌های دولتی در حال حاضر به تأمین اجتماعی بدهکارند که در این زمینه می‌توان به شهرداری بجنورد اشاره کرد که تا مهرماه امسال، بالغ ۲۴ میلیارد تومان بدهی انباشته بابت حق بیمه کارکنان خود دارد.»

وی می‌گوید: «به‌رغم میل باطنی و به دلیل بدحسابی گسترده شهرداری بجنورد، در گذشته در مواردی مجبور به بستن حساب‌های بانکی این نهاد شدیم تا اینکه توانستیم یک میلیارد تومان از این بدهی را در ماه گذشته وصول کنیم. البته با توجه به بدهی بسیار سنگین این نهاد، امکان تهاتر با شهرداری وجود دارد.» اکبرپور، دانشگاه علوم پزشکی بجنورد را دومین بدهکار بزرگ این شعبه معرفی می‌کند و می‌گوید: «دانشگاه علوم پزشکی در حال حاضر بیش از ۲ میلیارد تومان به شعبه یک بدهی دارد. ۵۰ مورد از بنگاه‌ها و کارگاه‌ها نیز بدهی بالای ۱۰۰ میلیون تومان دارند و پس از اینها، بیشترین بدهی مربوط به حق بیمه مربوط رانندگان است.»

رئیس شعبه شهید حمیدی‌زاده، می‌گوید: «در سال گذشته بیش از ۷ هزار پرونده ماده ۳۸ را که در بلا تکلیفی به سر می‌بردند محاسبه کرده و مکاتبات لازم را با کارفرمایان انجام دادیم که منجر به ایجاد ۱۵ میلیارد تومان مطالبات برای شعبه شد.»

اکبرپور در ادامه، مراجعان به شعبه را صاحبان منابع تأمین اجتماعی می‌داند و با تأکید بر ضرورت ایجاد رضایتمندی در میان مراجعان می‌گوید: «تکریم ارباب رجوع همواره در سازمان تأمین اجتماعی مورد توجه بوده و اهمیتی خاص داشته و در شعبه یک بجنورد نیز صندوق‌های انتقادات و پیشنهادات نصب شده و محتویات صندوق‌ها در دوره‌های زمانی مشخص مورد بررسی قرار می‌گیرد.»

وی می‌افزاید: «در سال‌های گذشته به دلیل پاسخگویی مناسب و تلاش در جهت حل مشکلات ارباب رجوع، چندین بار مورد تشویق کتبی مدیریت تأمین اجتماعی استان قرار گرفتیم و در شورای اداری اخیر شهرستان بجنورد نیز، شعبه یک تأمین اجتماعی به عنوان دستگاه برتر از نظر حقوق شهروندی و دستگاه برتر در حوزه عفاف و حجاب انتخاب شد و از طرف استانداری، لوح تقدیر گرفت.»

رئیس شعبه یک بجنورد، برخی نارضایتی‌های موجود از

شعبه یک
تأمین اجتماعی
بجنورد که به نام
شهید حمیدی‌زاده
مزین شده، تنها
شعبه ویژه و
تیپ یک استان
خراسان شمالی
است که نزدیک به
۶۵ هزار بیمه‌شده
و بیش از ۵ هزار
مستمیری‌بگیر را
تحت پوشش دارد