

## یادداشت

## ارتقای کیفیت خدمات درمانی

## سعید صدرمنش

مدیر درمان تأمین اجتماعی خراسان شمالی

مدیریت درمان تأمین اجتماعی خراسان شمالی در حوزه درمان مستقیم، از طریق یک بیمارستان ۱۱۸ تختخوابی با عنوان تأمن الائمه(ع) بجنورد، دو درمانگاه تخصصی در شهرستان های شیروان و اسفراین و یک درمانگاه عمومی در گرمه و جاجرم خدمات مورد نیاز بیمه شدگان را ارائه می دهد. در بخش درمان غیرمستقیم نیز با حدود ۵۴۰ مرکز درمانی طرف قرارداد هستیم.

میزان استقبال از خدمات تأمین اجتماعی بسیار چشمگیر است. به طوری که ضریب اشغال تخت بیمارستان از حدود ۴۴ درصد در سال ۱۳۹۸ به ۷۵ درصد در سال ۱۴۰۲ ارتقا یافت که نشان از افزایش دوبرابری دارد. سال گذشته در مجموع مراکز درمانی سرپایی ۸۲۰ هزار مورد ویزیت سرپایی و در بخش بستری ۱۲ هزار و ۵۰۰ مورد خدمات بستری ارائه شد. معتقدم اگر کیفیت خدمات مناسب نباشد، این میزان استقبال از خدمات تأمین اجتماعی رقم نمی خورد. از این رو وظیفه خود می دانیم که همواره در راستای بهینه سازی حوزه درمان کوشا باشیم. نتیجه اینکه براساس ارزیابی های اداره کل ارزیابی و تعالی خدمات درمانی سازمان تأمین اجتماعی که در سال ۱۴۰۲ به عمل آمد و نتایج آن اخیراً اعلام شد، مدیریت درمان تأمین اجتماعی خراسان شمالی در حوزه درمان غیرمستقیم، رتبه یک کشوری و در حوزه درمان مستقیم رتبه چهار کشوری را به دست آورد. همچنین این استان در مجموع خدمات توانست رتبه سه کشوری را در بین مدیریت های درمان استان ها کسب کند.

علاوه بر آن ارزیابی دیگری توسط اداره بازرسی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در سال ۱۴۰۲ انجام شد که در این زمینه نیز رتبه ۲ کشور را اخذ کردیم. کسب این رتبه ها، افتخاری است که با همیاری کارکنان زیرمجموعه این مدیریت به دست آمده و در نتیجه آن بیماران می توانند در کمال آرامش خدمات مناسب خود دریافت کنند.

برای افزایش رضایتمندی بیمه شدگان، توسعه خدمات را همواره محور برنامه های خود قرار داده ایم و رفع کمبودها را پیگیری می کنیم. خبر خوب اینکه به زودی دستگاه آم آر ای در بیمارستان تأمن الائمه راه اندازی می شود. به ویژه اینکه دستگاه مذکور برای ارائه خدمات به افراد دارای وزن ۱۰۰ کیلوگرم و بالاتر در استان وجود نداشت. در نتیجه به دنبال آن بودیم تا یک دستگاه کامل خریداری کنیم و طی قرارداد با شرکت برنده مناقصه، موفق به تهیه دستگاه ام آر آی با ظرفیت اسمی ۲۵۰ کیلوگرم شده ایم که به زودی نصب و راه اندازی می شود.

همچنین در حوزه درمان، دو پروژه عمرانی را در دست اقدام داریم که به زودی افتتاح می شود؛ یکی پروژه استانداردسازی اورژانس بیمارستان تأمن الائمه(ع) بجنورد است که بیش از ۸۵ درصد پیشرفت فیزیکی دارد. از طریق تکمیل این طرح با ۱۳۰۰ مترمربع مساحت طی یکی دو ماه آینده، بزرگترین و استانداردترین اورژانس کشور را خواهیم داشت. طرح بعدی ما احداث انبار دارویی است که تاکنون فاقد آن بودیم. ساخت انبار مذکور در مساحتی به وسعت ۱۶۰۰ مترمربع از یک سال پیش آغاز شده و اکنون ۸۵ درصد پیشرفت فیزیکی دارد که این پروژه نیز در ماه های آینده افتتاح می شود و امکان دیوی مناسب اقلام دارویی در استان به وجود می آید. در حوزه درمان غیرمستقیم نیز ارتقای خدمات به طور جدی دنبال می شود. در استان ما رسیدگی به پرونده های اسناد پزشکی برخلاف برخی استان ها که با تأخیر انجام می شود، دویار رسیدگی شده و صد درصد اسناد پزشکی بیمارستان های طرف قرارداد نیز در حداقل زمان مورد بازبینی قرار می گیرد. در بحث قراردادهای مراکز درمانی، تشخیصی و دارویی، طرحی را پیشنهاد دادم که اجرای آن مورد موافقت قرار گرفت. طرح مذکور این بود که پزشکان در کمتر از ۲۴ ساعت بتوانند با سازمان تأمین اجتماعی قرارداد همکاری منعقد کنند. ایجاد تسهیل در انعقاد قراردادها، سبب شده که با تأمین اجتماعی که به مراکز خصوصی مراجعه می کنیم، بتوانند از خدمات پوشش بیمه ای بهره مند شوند. نتیجه کار اینکه آمار مراکز طرف قرارداد استان ظرف چندماه از ۴۸۰ مرکز به ۵۴۰ مرکز رسیده است. به این ترتیب هر پزشک، متخصص، فوق تخصص، دندانپزشک، داروساز و مراکز پاراکلینیک در اسرع وقت می تواند با ما قرارداد همکاری منعقد کند و ما نیز برای آن ها «فیش» صادر می کنیم. بی شک این اقدامات با هدف افزایش رضایتمندی بیمه شدگان انجام می شود.

## مدیر درمان تأمین اجتماعی استان:

# ۲ میلیون و ۷۰۰ هزار نفر از بیمه شدگان لرستان در سال گذشته ویزیت سرپایی شدند

## سالانه صد رایی

روزنامه نگار

**استان لرستان در زمینه برخورداری از معادن و ذخایر غنی مانند آهنک و سنگ های ساختمانی، رتبه پنجم کشور را به دست آورده**

وجود منابع نفت و گاز و استخراج این منابع بر پویایی اقتصادی این خطه افزوده است. اکنون ۴۵ درصد جمعیت بیش از یک میلیون و ۷۰۰ هزار نفری استان، زیر پوشش بیمه تأمین اجتماعی قرار دارند و بسیاری از کارگران خدمات درمانی خود را از مراکز ملکی تأمین اجتماعی دریافت می کنند. برای اطلاع از کم و کیف این خدمات با دکتر رامین منظمی مطلق، مدیر درمان تأمین اجتماعی استان لرستان به گفت و گو نشستیم. او ۲۴ سال سابقه حرفه ای در عرصه پزشکی دارد و عناوینی مانند رئیس بیمارستان خرم آباد و معاون درمان مدیریت درمان لرستان را در کارنامه حرفه ای خود به ثبت رسانده است. مشروح این گپ و گفت را پیش رو دارید.

## • تعداد مراکز درمانی ملکی و طرف قرارداد تأمین اجتماعی استان چقدر است؟

این مدیریت دارای سه بیمارستان با عناوین بیمارستان خرم آباد، بیمارستان کوثر بروجرد و بیمارستان نرگس دورود است. همچنین ۱۰ مرکز درمانی سرپایی در شهرهای خرم آباد، بروجرد، دورود، الیگودرز، ازنا، کوهدشت، پلدختر و نورآباد زیرمجموعه این مدیریت قرار دارد. در بخش درمان غیرمستقیم نیز با هزار مرکز شامل ۳۷۷ پزشک، ۲۷ دندانپزشک، ۲۷۹ داروخانه، ۲۰۹ مرکز پاراکلینیک، ۷۱ درمانگاه، ۲ مرکز درمان ناباروری و ۲۶ بیمارستان، طرف قرارداد هستیم.

## • خدمات بیمارستان ها شامل چه مواردی است و از چه تجهیزات و امکانات درمانی برخوردارند؟

براساس سطح بندی مراکز درمانی که از معیارهایی مانند جمعیت بیمه شده پیروی می کند، تمامی مراکز ما در درمانگاه های سطح یک گرفته تا پلی کلینیک ها و بیمارستان ها از سقف تجهیزات مورد نیاز برخوردار هستند. بیمارستان خرم آباد با دارا بودن ۲۵۶ تخت مصوب و ۱۷۹ تخت فعال به عنوان یک مرکز بستری جنرال از بخش های بستری متنوع مانند اخوان زنان و مردان، جراحی زنان و مردان، اطفال، اتاق عمل، اورژانس و بخش های ویژه شامل آی سی یو، سی سی یو و آن آی سی یو تشکیل شده است. همچنین در این مرکز خدمات جراحی عمومی، چشم، قلب، اورولوژی،

گوش و حلق و بینی، ارتوپدی و مغزو اعصاب ارائه می شود و زایشگاه بیمارستان مجهز به اتاق های ال دی آر است.

در بخش پاراکلینیک نیز خدمات آزمایشگاهی، سونوگرافی، پاتولوژی، رادیولوژی و فیزیوتراپی در دسترس بیماران قرار دارد. علاوه بر آن خدمات آندوسکوپی، نوار قلب، تست ورزش و اکوکاردیوگرافی ارائه می شود. از نظر تجهیزات های تک، دستگاه ام آر آی از نوع ۱.۵ تسلا فیلیپس، سی تی اسکن ۱۶ اسلایس، دستگاه سنگ شکن درون اندامی و برون اندامی، ماموگرافی و تراکم استخوان وجود دارد.

بیمارستان ترگس دورود که یک مرکز ۳۲ تختخوابی بود، اکنون با ۳۴ تخت فعال است. در این مرکز تجهیزات سونوگرافی، اکو، تست ورزش، فیکو و دستگاه سنگ شکن درون اندامی وجود دارد. در نظر داریم تا این مرکز به ۶۴ تخت ارتقا یابد که عملیات توسعه آن حدود ۹۰ درصد پیشرفت فیزیکی دارد. پس از تکمیل عملیات دستگاه سی تی اسکن نیز به مجموع تجهیزات بیمارستان افزوده می شود.

در بیمارستان کوثر بروجرد هم طرح توسعه به اجرا درآمد و خرداد اسمال از آن بهره برداری شد. براین اساس، تعداد تخت های این مرکز از ۳۲ به ۹۶ تخت ارتقا یافت. برای این مرکز نیز دستگاه سی تی اسکن خریداری شده که به زودی نصب می شود. این بیمارستان مجهز به دستگاه سنگ شکن درون اندامی، فیکو، سونوگرافی، رادیولوژی دیجیتال و تجهیزات اتاق عمل است. جا دارد اضافه کنم که با اجرای طرح توسعه بیمارستان کوثر بروجرد، تعداد تخت های تأمین اجتماعی استان از ۲۴۶ به ۳۱۰ تخت افزایش یافت.

## • چه تعداد نیروی انسانی در مراکز درمانی آن مدیریت مشغول به فعالیت هستند و در این زمینه با چه کمبودهایی مواجه هستید؟

در مجموع، ۲۵۰ نیروی انسانی اعم از پرسنل رسمی، آزمایشی، پیمانی، قراردادی و شرکتی با ما همکاری دارند. در حوزه پزشک ۲۲۲ نیرو مشغول به فعالیت هستند که به تفکیک ۱۵۶ پزشک عمومی، ۱۲۷ پزشک متخصص، ۲۶ داروساز، هشت دندانپزشک و شش پزشک مستقر در مدیریت، خدمت رسانی می کنند. در زمینه کمبودها باید بگویم، با توجه به موقعیت اقتصادی استان که جزو مناطق کمتر توسعه یافته به شمار می رود، تمایل پزشکان برای فعالیت در استان کم است. از این رو در رشته های جراحی مغزو اعصاب، ارتوپدی، زنان و زایمان، رادیولوژی، گوش و حلق و بینی، داخلی، قلب و عروق و فوق تخصص گوارش نیازمند جذب نیرو هستیم و تلاش می کنیم تا متخصصان این رشته های درمانی را به کار بگیریم.

## سرپرست درمانگاه تأمین اجتماعی شهدای نورآباد:

## به دنبال ارتقای سطح درمانگاه به مرکز تخصصی هستیم

داروهای تجویزی پزشکان به صورت رایگان در اختیار بیماران قرار می گیرد. آزمایشگاه مجهز به دستگاه هایی مانند اتونالایزر بیوشیمی و سل کاتر است و خدمات عمومی مانند تست های خون، میکروب شناسی و انگل شناسی انجام می شود. واحد مامایی نیز از فضای فیزیکی مناسب و استاندارد برای ارائه خدمات این رشته برخوردار است.»

طهماسبیان قبادی با اشاره به فعالیت ۳۵ نیروی انسانی در درمانگاه، ادامه داد: «۲۵ نفر در کادر درمان شامل ۹ پزشک عمومی، دو داروساز، یک دندانپزشک، یک ماما، یک کارشناس آزمایشگاه، چهار پرستار، سه نیروی پذیرش و سه دارویار حضور دارند که در دو شیفت صبح و عصر خدمت رسانی می کنند. درحال حاضر با توجه به چارت سازمانی نیروهای درمانگاه عمومی با کمبود پرسنل مواجه نیستیم اما به دلیل استقبال از خدمات مرکز، محدودیت فضای فیزیکی به ویژه در بخش سالن انتظار، مهم ترین مسئله ما را تشکیل می دهد، به نحوی که همواره با ازدحام بیماران مواجه می شوم.»

او با بیان اینکه سالانه بیش از ۱۵۰ هزار نفر از خدمات این مرکز بهره مند می شوند، تأکید کرد: «در برنامه اسمال با وجود کاهش میزان مراجعه به مراکز درمانی در فصول گرم سال، ۱۱ هزار و ۳۰۰ ویزیت پزشک عمومی، دندانپزشکی و مامایی ارائه شده است. روزانه ۳۰۰ تا ۴۵۰ ویزیت پزشک عمومی، ۳۰ ویزیت دندانپزشک و حدود ۳۰ ویزیت مامایی صورت می گیرد.»

سرپرست درمانگاه شهدای نورآباد، در بیان ارزش و جایگاه این مرکز، گفت: «ارائه خدمات درمانی و دارویی رایگان تأمین اجتماعی با توجه به گرانی این خدمات در بخش های خصوصی، در کاهش هزینه های سبب معیشتی بیمه شدگان و انتشار کارگر جامعه، بسیار مؤثر است. از طرفی به دلیل واقع شدن درمانگاه در مرکز شهر، بسیاری از بیمه شدگان به راحتی می توانند به خدمات آن دسترسی داشته باشند. نکته مهم دیگر اینکه تنها بیمارستان علوم پزشکی شهر نورآباد با حوزه شهری فاصله زیادی دارد. در نتیجه اغلب بیماران از خدمات ما استفاده می کنند. همچنین در این مرکز برای بیماران سالمند پرورنده بیماری های مزمن تشکیل می شود تا به طور منظم از خدمات درمانی و دارویی بهره مند شوند. به واسطه این عوامل می توان گفت که درمانگاه ما در منطقه، حرف اول را می زند.» طهماسبیان قبادی درباره برنامه های آینده مرکز،



### • با چه چالش های حرفه ای مواجه هستید؟

بزرگ ترین چالش ما، کمبود پزشک متخصص است. این مسئله در بسیاری از مراکز درمانی حتی در استان تهران با وجود فعالیت دانشگاه های علوم پزشکی بزرگ کشور در این شهر وجود دارد اما در استان ما که کم برخوردار است، نمود بیشتری دارد. کمبود این نیرو سبب شده تا در زمینه برخی رشته ها از پزشک اتکال استفاده کنیم. در حالی که وظیفه خود می دانیم تا دسترسی بیماران به پزشکان را به طور مناسب فراهم کنیم و انتظار داریم تا سازمان بیش از پیش برای رفع این مشکل اقدام کند.

### • و کلام آخر...

می خواهم به چند نکته اشاره کنم؛ ما در طول شبانه روز ۱۶ هزار و ۵۰۰ مورد خدمت انجام می دهیم. از تزیفات و پانسمان گرفته تا ویزیت پزشکان و خدمات دارویی و پاراکلینیک را در مدت ۲۴ ساعت ارائه می دهیم. این میزان خدمات در حالی ارائه می شود که اگر یک درصد بیماران از خدمات ما ناراضی باشند، حدود ۲۰۰ نفر را در بر می گیرد اما براساس داده های سامانه سازمان، حتی این تعداد ناراضی هم نداریم. میزان رضایتمندی ما در بخش بستری ۸۲ درصد و در بخش سرپایی ۷۸ درصد به ثبت رسیده که نمره خوبی به حساب می آید و از متوسط کشوری بالاتر است. نکته دیگر اینکه با احداث درمانگاه الشتر از نظر تناسب جمعیت بیمه شده نسبت به تعداد مرکز درمانی، توانستیم رتبه اول کشور را به دست بیاوریم. این رتبه قبل از احداث درمانگاه مذکور مربوط به استان سمنان بود اما اکنون به استان ما تعلق دارد.

ما قرار دارد که اجرای آن نیازمند مساعدت مدیریت درمان استان و نیز مسئولان سازمانی است. همچنین ارتقای سطح درمانگاه به تخصصی از دیگر اهدافی است که پیگیری می کنیم. می دانیم بحث تخصصی شدن از قوایدی مانند به حدنصاب رسیدن تعداد بیمه شدگان پیروی می کند. این درحالی است که نورآباد شهری مهاجرپرست به شمار می رود؛ به این معنا که بیمه پردازان اصلی به دلیل محدودیت فرصت های شغلی، خارج از منطقه جذب کار می شوند و تنها خانواده های آن ها در نورآباد باقی می ماند و از خدمات تأمین اجتماعی استفاده می کنند. با وجود این محدودیت، تلاش می کنیم تا به هدف خود برسیم. به ویژه اینکه علاوه بر مردم منطقه، بسیاری از ساکنان شهرها و بخش های اطراف مانند فیروزآباد و هرسین در استان کرمانشاه که فاقد مرکز درمانی هستند، خدمات خود را از ما دریافت می کنند.»

### واحد اداری در رأس امور اجرایی درمانگاه ها

مسئول امور اداری و خدمات عمومی درمانگاه تأمین اجتماعی شهدای نورآباد، حیطه وظایف واحد اداری را بسیار گسترده بیان کرد: «آن گونه که این واحد در رأس امور اجرایی مراکز قرار دارد و همه واحدها وابسته به امور اداری هستند. هادی صغی زاده با دارا بودن ۱۴ سال سابقه فعالیت و مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، در شرح وظایف مسئولان واحد امور اداری، گفت: «مدیریت منابع انسانی از جمله مهم ترین اموری است که پی گیری می کنیم. براین اساس، جذب و به کارگیری نیروها و رسیدگی به تخلفات اداری برعهده ما قرار دارد.

صدر احکام کارگزینی از دیگر وظایف واحد اداری به شمار می رود. در ابتدای هر سال با افزایش سنوات و حقوق کارکنان، واحد اداری باید بررسی های لازم را برای صدور احکام جدید به عمل آورد. در طول سال نیز با افزایش رتبه ها و درجه کارشناسی، بحث احکام کارگزینی روی میز کار ماست. از طرفی بررسی حضور و غیاب کارکنان، بازبینی مرخصی، مأموریت، ورود و خروج و اضافه کار پرسنل توسط واحد اداری انجام می شود.» او با تأکید بر اینکه واحد امور اداری در قله امور اجرایی یک مرکز قرار دارد، افزود: «همه امور درمانگاه وابسته به واحد اداری است. از اجرای دستورات گرفته تا رسیدگی به امور کارکنان را انجام

می دهند این سؤال را از منظر آماری پاسخ دهم؛ در سال ۱۴۰۲ حدود ۲ میلیون و ۴۴۴ هزار و ۷۰۷ ویزیت عمومی و ۲۱۸ هزار و ۷۵۲ ویزیت متخصص ارائه شد. آمار خدمات بستری نیز ۲۴ هزار و ۶۷۱ مورد بود. این حجم از خدمات می تواند نشانگر جایگاه تأمین اجتماعی در حوزه درمان استان باشد. همان طور که اشاره کردم، لرستان از مناطق کمتر توسعه یافته است و در نتیجه دسترسی بیمه شدگان به خدمات رایگان درمانی در کاهش شدتغدغه های آنان برای بستری و تأخیر در ارائه نوبت پزشکان متخصص مواجه می شوم. البته برای ارتقای کمیت و کیفیت خدمات همواره در تلاشیم و در بیمارستان و ۱۰ مرکز درمانی سرپایی بعضاً با کمبود تخت در مراکز بستری و تأخیر در ارائه نوبت پزشکان متخصص مواجه می شوم. این را ستا موفق به اخذ لوح بیمارستان سبز برای مرکز خرم آباد شده ایم. همچنین در حوزه استانداردهای اعتباربخشی، هر سه بیمارستان حائز رتبه درجه یک شده اند که نشان دهنده باال بودن سطح خدمت رسانی ماست.

• برنامه های آینده و طرح های توسعه آن مدیریت شامل چه مواردی است؟

در این زمینه طرح های متنوعی را به اجرا درآورده ایم یا در دست اقدام داریم. بهمن ماه سال گذشته درمانگاه الشتر را که سیزدهمین مرکز ما محسوب می شود، افتتاح کردیم. درحال حاضر این مرکز به طور موقت در ساختمان استیجاری خدمت رسانی می کند اما پروژه ساخت درمانگاه در زمینه که خریداری کرده ایم، آغاز شده و تکمیل عملیات آن یکی از طرح های ما را تشکیل می دهد.

• علاوه بر آن فضای پلی کلینیک تخصصی خرم آباد در چهار هزار مترمربع در دو طبقه با پیشرفت فیزیکی ۸۷ درصد درحال احداث است. همان طور که اشاره کردم، طرح توسعه بیمارستان نرگس دورود را نیز در دست اقدام داریم. با توسعه این مراکز آزمون استخدام جذب نیروها را در پیش خواهیم داشت.

یکی دیگر از طرح های مهم ما را ارائه خدمات IPD گردشگری سلامت تشکیل می دهد. با توجه به نزدیکی استان به مرز عراق و تردد زائران، زمینه مناسبی برای اجرای این طرح وجود دارد. برای این منظور مجوز لازم را اخذ کرده ایم و پس از تکمیل پلی کلینیک خرم آباد، فضای ساختمان قبلی به بخش های توریسم درمانی تبدیل خواهد شد. این اقدام می تواند در جذب درآمد و اشتغال زایی منطقه مؤثر واقع شود.