

مدیر درمان تأمین اجتماعی استان قم:

سال گذشته نزدیک به دو میلیون و چهارصد هزار مراجعه سرپایی به مراکز ملکی استان انجام شد



غیراستاندارد بودن ساختمان فعلی مدیریت درمان استان، ضرورت احداث یا خرید ساختمان جدید این ستاد وجود دارد. برای این منظور مجوزهای لازم را دریافت کرده ایم که اجرای آن پس از تأمین اعتبار کلید می خورد.

● به چه چالش‌های حرفه‌ای مواجه هستید؟

پرداخت به‌هنگام مطالبات مراکز طرف قرارداد مهم‌ترین دغدغه ما به‌شمار می‌رود. به‌ویژه در زمینه طرح داروپار با مسائلی مانند عدم تفکیک سهم بارانه این طرح در سیستم‌های مالی مواجهیم که حجم عملیات شفاف‌سازی ما را افزایش می‌دهد. همچنین پرداخت سهم صندوق صعب‌العلاج به استان با پرونده‌های دریاقتی متناسب نیست و در این حوزه هم باید پاسخگوی بیمه‌شدگان باشیم. تأمین دارو و تجهیزات پزشکی نیز در اولویت به‌شمار می‌رود. به‌ویژه در زمینه‌های افزایش هزینه‌های اقلام دارویی و مصرفی، نیازمند تخصیص اعتبارات کافی هستیم. الزام به خرید لوازم پزشکی داخلی و عدم استقبال برخی جراحان از این لوازم، مسئله دیگر ماست. از طرفی، محصولات برخی برندهای داخلی مورد تأیید جراحان، در بازار کمیاب هستند.

و با اشاره به فعالیت پنج نیروی انسانی در کادر پرستاری اعلام کرد: «همکاران با قبول مسئولیت مضاعف اجازه ایجاد کاستی در امور بیماران را نمی‌دهند.» طاهره جعفری با بیان اینکه حدود ۸۰ متر از فضای فیزیکی درمانگاه به واحد پرستاری و اورژانس اختصاص یافته، گفت: «خدمات این واحد در دو شیفت صبح و عصر از ساعت ۷:۳۰ صبح تا ۹ شب عرضه می‌شود. در این واحد اتاق تزریقات مردان و زنان و کودکان به‌طور جداگانه وجود دارد و مراجعه‌کننده‌ها می‌توانند از خدمات سرم‌تراپی، تزریقات، بانسمان، انجام بخیه و کشیدن و آتل‌بندی‌های کوچک بهره‌مند شوند. در هریک از اتاق‌ها دستگاه نوار قلب مجزا نیز وجود دارد. همچنین این واحد مجهز به اتاق احیای قلبی - ریوی است و هنگام مراجعه بیماران حاد، کد احیا اعلام شده و گروه امداد از جمله پزشک، پرستار و اننده آمبولانس بر سر بالین بیمار حاضر می‌شوند.» او افزود: «اتاق اورژانس از دیگر واحدهای خدماتی ما به‌شمار می‌رود. در این واحد نیز بیماران نیازمند به درمان‌های فوری، بدون طی شدن روند پذیرش از فوریت‌های درمانی برخوردار می‌شوند و یک متخصص طب اورژانس در شیفت‌های صبح و عصر آماده خدمت‌رسانی به بیماران مذکور است. انجام تست ورزش جهت بیماران قلبی - عروقی و نوار مغز برای بیماران مغزو اعصاب از دیگر خدماتی است که در واحدهای جداگانه ارائه می‌دهیم.» جعفری با اشاره به فعالیت پنج نیروی انسانی در واحد پرستاری، ادامه داد: «در حال حاضر دو پرستار مرد، یک پرستار و دو بهیار زن در مجموعه ما خدمت‌رسانی می‌کنند. در شیفت صبح، دو پرستار مرد و زن و یک بهیار حضور دارند و خدمات شیفت عصر نیز از سوی یک پرستار مرد و یک بهیار به‌صورت نوبت در گردش ارائه می‌شود.» مسئول پرستاری پلی کلینیک تأمین اجتماعی ۲۲ بهمن با اعلام اینکه روزانه حدود ۱۲۰ بیمار و سالانه ۲۳ هزار بیمار در واحد پرستاری پذیرش می‌شوند، گفت: «با توجه به تراکم مراجعه‌کننده و حجم خدمات از چارت تشکیلاتی نیروی انسانی خود نهایت استفاده را می‌بریم و با تقسیم‌بندی وظایف به امور بیماران رسیدگی می‌کنیم. چنانچه یکی از اعضای کادر پرستاری از مرخصی‌های استعلاجی یا استحقاقی استفاده کند، جایگزینی نیروها بسیار دشوار است و برای جلوگیری از ایجاد کاستی در رسیدگی به بیماران، مسئولیت همکاران مضاعف می‌شود.» او یادآور شد: «یکی از مهم‌ترین مسائل حوزه پرستاری، درخواست بیماران برای بهره‌مندی از خدمات تخصصی تکمیلی است. به نحوی که بسیاری از آن‌ها خواهان استفاده از هولتر فشارخون یا انجام آتل‌بندی‌های بزرگ هستند در حالی که ارائه خدمات مذکور در چارچوب وظایف مرکز ما نمی‌گنجد و بیماران را برای درمان‌های تخصصی به بیمارستان ارجاع می‌دهیم.»

بستری و در شش ماه امسال حدود ۵۶۵۰ مراجعه بستری را در بیمارستان امام رضا (ع) به‌ثبت رساندیم.

ارزش و جایگاه خدمات درمانی تأمین اجتماعی را در استان چگونه ارزیابی می‌کنید؟

می‌دانیم که درمان تأمین اجتماعی پیشانی و ویتترین خدمات سازمان به‌شمار می‌رود. بر این اساس ما نیز تلاش می‌کنیم تا همواره کمیت و کیفیت این خدمات را ارتقا دهیم. اکنون شش درصد تخت‌های فعال استان به بیمارستان ملکی امام رضا (ع) تعلق دارد و بیماران می‌توانند از خدمات درمانی رایگان بستری و سرپایی مراکز ملکی تأمین اجتماعی بهره‌مند شوند. همان‌طور که اشاره کردم در بخش درمان غیرمستقیم نیز، معاونت خرید راهبردی این مدیریت با ۸۷۸ مرکز، طرف قرارداد بوده و از تمامی بیمارستان‌های سطح استان خرید خدمت می‌کند. گستره پوشش تأمین اجتماعی در سطح استان در بخش درمان مستقیم و غیرمستقیم، شرایط مناسبی را برای دسترسی بیمه‌شدگان و اقشار کارگر جامعه به خدمات درمانی فراهم کرده است. توجه به آمار جمعیت و بیمه‌شدگان، ارزش خدمت‌رسانی تأمین اجتماعی را بهتر نمایان می‌کند. اکنون از میان جمعیت حدود یک میلیون و ۵۰۰ هزار نفری استان، نزدیک به ۸۳۵ هزار نفر زیر پوشش بیمه تأمین اجتماعی قرار دارند که ۵۸ درصد نفوس انسانی را تشکیل می‌دهد. در نتیجه می‌توان گفت سالانه به بیش از دو برابر جمعیت بیمه‌شده استان، خدمات درمانی ارائه می‌دهیم.

● برنامه‌ها و طرح‌های توسعه آن مدیریت شامل چه مواردی است؟

طرح‌ها و برنامه‌های متعددی را در دست اجرا داریم. هم‌اکنون یک درمانگاه تخصصی در مساحتی به‌وسعت ۳۵۰۰ مترمربع و با اعتباری معادل ۱۰۴ میلیارد تومان در حال ساخت است و ۱۳ درصد پیشرفت فیزیکی دارد. همچنین خرید یک دستگاه ام‌آر‌آی برای بیمارستان امام رضا (ع) با اعتبار ۶۶ میلیارد تومان را پیگیری می‌کنیم که مراحل مقدماتی انتخاب پیمانکار آن به‌پایان رسیده و به‌زودی اجرا می‌شود. ساخت انبار دارویی و بایگانی راکد بیمارستان امام رضا (ع) با ۲۵ درصد پیشرفت فیزیکی از دیگر طرح‌های ما محسوب می‌شود. با توجه به فرسودگی و

مراکز درمانی ملکی بر اساس نوع فعالیت، خدمات گوناگونی ارائه می‌دهند. بیمارستان امام رضا (ع) از بخش‌های داخلی مردان و زنان، اتاق عمل، زنان و زایمان، جراحی، اورژانس و بخش‌های ویژه CCU، ICU و NICU تشکیل شده است. در بخش پاراکلینیک نیز بیماران می‌توانند از خدمات آندوسکوپی، کولونوسکوپی، فیزیوتراپی، بستری، سونوگرافی، سی‌تی‌اسکن، رادیولوژی ساده و OPG، سنجش تراکم استخوان و آزمایشگاه بهره‌مند شوند. تست ورزش، اکوی قلب، نوار قلب، نوار مغز، نوار عصب، تزریقات، داروخانه سرپایی و کلینیک دیابت و فشارخون از دیگر امکانات بخش پاراکلینیک بیمارستان را تشکیل می‌دهد. در پلی کلینیک‌ها نیز علاوه بر ویزیت پزشکان عمومی، متخصص، دندانپزشک و مامایی، خدماتی از جمله رادیولوژی، آزمایشگاه، نوار مغز، نوار قلب و داروخانه ارائه می‌شود.

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

در مجموع ۱۶۰ نفر در کادر پزشکی و ۴۴۸ نفر در کادر اداری و پشتیبانی مراکز درمانی این مدیریت فعالیت دارند. کادر پزشکی شامل ۸۶ متخصص، ۵۶ پزشک عمومی، شش دندانپزشک، ۹ داروساز، یک متخصص رادیولوژی و دو متخصص علوم آزمایشگاهی است. بیشترین کمبود نیروی انسانی مربوط به پزشکان متخصص است و در رشته‌های رادیولوژی، مغزو اعصاب، ارتوپدی، قلب و فیزیوتراپی نیازمند جذب و تکمیل نیروهای مذکور هستیم. با توجه به عواملی مانند اختلاف تعرفه دستمزد پزشکان در بخش‌های دولتی و خصوصی امکان به‌کارگیری این افراد به‌سختی میسر می‌شود. از طرفی داوطلب برای جایگزین کردن نیروهای موقت پرستاری و آزمایشگاه، بسیار کم است.

● عملکرد خدمات درمانی آن مدیریت از منظر آماری چگونه است؟

در سال ۱۴۰۲ بیش از دو میلیون و ۳۹۶ هزار مراجعه سرپایی و در شش ماه نخست امسال بالغ بر یک میلیون و ۱۱۷ هزار مراجعه سرپایی به مراکز ملکی استان انجام شده است. همچنین سال گذشته بیش از ۱۱ هزار مراجعه



استان قم، به دلیل وجود حرم مطهر فاطمه معصومه (س) و مسجد جمکران، دومین قطب صنعت گردشگری مذهبی کشور شناخته می‌شود و بسیاری از زائران در تمامی فصول سال از گوشه و کنار کشور راهی این دیار می‌شوند. در حال حاضر ۸۳۵ هزار نفر از جمعیت بیش از یک میلیون و ۵۰۰ هزار نفری استان زیر پوشش بیمه تأمین اجتماعی قرار دارند که این میزان ۵۸ درصد نفوس انسانی را در بر می‌گیرد. برای اطلاع از خدمات درمانی تحت پوشش بیمه با دکتر سیدمهدی محصل، مدیر درمان تأمین اجتماعی استان قم به گفت‌وگو نشستیم.

استان قم، به دلیل وجود حرم مطهر فاطمه معصومه (س) و مسجد جمکران، دومین قطب صنعت گردشگری مذهبی کشور شناخته می‌شود و بسیاری از زائران در تمامی فصول سال از گوشه و کنار کشور راهی این دیار می‌شوند. در حال حاضر ۸۳۵ هزار نفر از جمعیت بیش از یک میلیون و ۵۰۰ هزار نفری استان زیر پوشش بیمه تأمین اجتماعی قرار دارند که این میزان ۵۸ درصد نفوس انسانی را در بر می‌گیرد. برای اطلاع از خدمات درمانی تحت پوشش بیمه با دکتر سیدمهدی محصل، مدیر درمان تأمین اجتماعی استان قم به گفت‌وگو نشستیم.

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

مدیریت درمان تأمین اجتماعی قم دارای یک مرکز بستری ملکی با عنوان بیمارستان امام رضا (ع) در شهر قم و سه پلی کلینیک به نام‌های «بوعلی»، «۲۲ بهمن» و «دکتر غرضی» در این شهر است. بیمارستان ما با دارا بودن ۱۲۵ تخت مصوب و ۱۱۷ تخت فعال به‌عنوان یک مرکز جنرال خدمت‌رسانی می‌کند. در بخش درمان غیرمستقیم نیز این مدیریت با خرید خدمت از ۸۷۸ مرکز درمانی، تشخیصی و دارویی، میزان دسترسی و بهره‌مندی بیمه‌شدگان را از درمان‌های مورد نیاز فراهم کرده است. در حال حاضر ۳۷۱ پزشک، هشت بیمارستان، هفت دی کلینیک، ۵۷ درمانگاه و ۴۲ شبکه بهداشت با ما طرف قرارداد هستند. همچنین ۱۸۱ داروخانه، ۵۳ آزمایشگاه، ۴۲ رادیولوژی، ۳۷ سونوگرافی، ۵۱ فیزیوتراپی، پنج ام‌آر‌آی، ۱۱ سی‌تی‌اسکن، دو مرکز پزشکی هسته‌ای، دو مرکز رادیوتراپی و ۹ مرکز سنجش تراکم استخوان از دیگر مراکز خرید خدمت ما را تشکیل می‌دهند.

● مراکز درمانی استان از چه خدمات و امکانات درمانی برخوردارند؟

شهر زیارتی قم به دلیل مجاورت با کلانشهر تهران از جمله مناطق پرتردد کشور به‌شمار می‌رود. افزون بر جمعیت ساکن، همواره گروهی از زائران در این شهر امدورفت دارند که سبب رونق کسب‌وکار مردم می‌شود. علاوه بر آن اشتغال افراد در بخش‌های تولیدی، صنعتی و نیروگاهی شمار کارگران افزونی داده است و بسیاری از کارگران و نیز طلاب تحت پوشش بیمه، خدمات درمانی سرپایی خود را از پلی کلینیک ۲۲ بهمن قم دریافت می‌کنند.

رئیس پلی کلینیک تأمین اجتماعی ۲۲ بهمن قم، ارائه‌رشته‌های تخصصی متنوع، کیفیت مناسب و رایگان بودن خدمات را از عواملی برشمرد که خدمات این مرکز را محور توجه مردم قرار داده است، به‌نحوی که از گوشه‌وکنار شهرستان قم برای بهره‌مندی از خدمات درمانی راهی این مرکز می‌شوند و سالانه حدود ۲۴۰ هزار مراجعه به درمانگاه به‌ثبت می‌رسد.

دکتر نبیل اشکنانی در شرح خدمات و فضای فیزیکی این پلی کلینیک، گفت: «مرکز در مساحتی به‌وسعت بیش از ۹۰۰ مترمربع و زیربنای بالغ بر ۱۵۰ مترمربع در سه طبقه زیرزمین، همکف و اول بنا شده و خدمات‌دهی آن در دو شیفت صبح و عصر فعال است. مراجعه‌کننده‌ها می‌توانند از ویزیت پزشکان عمومی، متخصصان داخلی، زنان و زایمان، اطفال، مغزو اعصاب، دندانپزشک و مامایی بهره‌مند شوند. همچنین واحدهای رادیولوژی، آزمایشگاه، داروخانه و پرستاری، سایر امکانات درمانی ما را تشکیل می‌دهد. آزمایشگاه مجهز به دستگاه‌های پیشرفته برای انجام آزمایش‌های بیوشیمی منطبق با چارت تشکیلاتی مراکز سرپایی است و در واحد رادیولوژی، گرافی‌های ساده و تگ‌ندادن تهیه می‌شود.» او با دارا بودن ۲۶ سال سابقه فعالیت در عرصه پزشکی، افزود: «در این مرکز کلینیک دیابت و فشارخون، شنوایی‌سنجی و بینایی‌سنجی نیز دایر است. علاوه بر آن جلسات کمیسیون از کارافتادگی را نیز برگزار می‌کنیم و امکان انجام معاینات بدو استخدام با حضور متخصص طب کار را فراهم کرده‌ایم. تاچندی پیش کلینیک قلب و واحد سونوگرافی مرکز فعال بود که به دلیل اتمام قرارداد متخصصان و عدم امکان جذب نیروهای جایگزین، فعلاً خدمات مذکور را کد مانده است.» اشکنانی با اشاره به عملکرد این مرکز از منظر آماری، اعلام کرد: «در بازه زمانی مهر سال گذشته تا اول مهر امسال، جمع ویزیت‌های انجام شده از سوی پزشکان، دندانپزشکان، مامایی و سایر خدمات از جمله بینایی‌سنجی و شنوایی‌سنجی حدود ۲۲۲ هزار مورد به ثبت رسیده است. همچنین در مدت مشابه مذکور ۱۸ هزار و ۵۰۰ نفر در واحد آزمایشگاه پذیرش شدند. در



امروزه خدمات الکترونیک در تاروپود زندگی فردی و اجتماعی تنیده شده است. سازمان تأمین اجتماعی در مقام بزرگ‌ترین نهاد بیمه‌ای کشور، به‌منظور پاسخگویی شایسته به مخاطبان خویش، به سرعت در مسیر الکترونیک‌شدن امور گام برداشت و برای نخستین‌بار در کشور طرح نسخه الکترونیک را در مراکز درمانی ملکی به اجرا درآورد. این نهاد همچنین هم‌سو با سیاست‌گذاری‌های نظام سلامت، خدمات غیرحضور و الکترونیک حوزه درمان را گسترش داده است. کارشناسان فناوری اطلاعات تأمین اجتماعی، نقش مؤثری در پشتیبانی از فرآیندهای الکترونیک ایفا می‌کنند. عمده وظایف این گروه در دو بخش خدمات داخلی برای مشتریان این بخش و خدمات خارجی برای مخاطبان بیرونی تقسیم می‌شود. در بخش داخلی، پشتیبانی و ارائه سروسوهای زیرساختی، اعم از ارتباطات و سیستم‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری برعهده کارشناسان آی‌تی قرار دارد. در بخش خدمات خارجی علاوه بر پشتیبانی از سیستم‌های نرم‌افزاری مراکز طرف قرارداد، پاسخگویی به مشکلات کاربران را پیگیری می‌کنیم. روند کار به نحوی است که برخی از آن‌ها به‌طور حضوری در ستاد مدیریت درمان استان یا مراکز تابعه حضور می‌یابند و از راهنمایی‌های کارشناسان ما بهره‌مند می‌شوند. برخی نیز پلی تماس یا مراکز ارتباطات مردمی ۱۴۲۰ سؤال‌های خود را مطرح می‌کنند که در صورت نیاز موارد ثبت و پس از ارسال به استان‌های ذی‌ربط، توسط کارشناسان تخصصی رسیدگی می‌شود. نوبت‌دهی غیرحضور و از دیگر خدمات حوزه الکترونیک تأمین اجتماعی در بخش درمان به‌شمار می‌رود. اکنون بیماران می‌توانند به شیوه‌های مختلف اینترنتی، تلفنی، کد دستوری USSD و اپلیکیشن موبایل نسبت به دریافت نوبت ویزیت پزشکان اقدام کنند. میزان استقبال از خدمات مذکور با توجه به مؤلفه‌هایی نظیر درصد جذب پزشکان متخصص، منطقه جغرافیایی، بافت فرهنگی و سن مراجعه‌کننده متفاوت است. در برخی مناطق، ۹۰ درصد نوبت‌ها و برخی دیگر کمتر از ۲۰ درصد نوبت‌ها به‌صورت غیرحضوری اخذ می‌شود. نرم‌افزار نسخ تأمین اجتماعی طی سال‌های اخیر روند تکمیلی را طی کرده و در حال حاضر اندک مسائلی باقی مانده است. به‌طور مثال برخی نسخ مراکز ملکی در مراکز طرف قرارداد به‌ویژه در داروخانه‌ها قابل رؤیت نیست اما با مراجعه به پرتال درمان سازمان تأمین اجتماعی می‌توان نسخ مذکور را مشاهده کرد. مسئولیت حرفه‌ای کارشناسان آی‌تی با افزایش خدمات الکترونیک بسیار سنگین شده است. این درحالی است که کارشناسان آی‌تی از جایگاه مناسب برخوردار نیستند و عدم توجه به خواسته‌ها و مطالبات، سبب یأس و بی‌انگیزگی آن‌ها می‌شود، به‌نحوی که اکنون برخی از کارشناسان باسابقه متوسط به فکر تغییر رسته شغلی و برخی شاغلان با سابقه بالا در انتظار بازتنسنگی هستند. باید توجه داشت که امروزه انجام بسیاری از امور به‌ویژه در حوزه درمان، متکی به خدمات الکترونیک است. سامانه‌ها و سیستم‌های نرم‌افزاری گوناگونی وجود دارد که هریک دارای کاربر و ادمین مستقل است و عدم تناسب تشکیلات رسته فناوری اطلاعات با حجم و تعدد امور، سبب فرسودگی منابع انسانی این گروه می‌شود. بنابراین همان‌طور که مدیران عالی، نگران مهاجرت پزشکان و پرستاران و خروج آن‌ها از سیستم هستند، باید نگران خالی‌شدن ردیف‌های فناوری اطلاعات نیز باشند.

آن گونه که بارها توسط مدیران عالی سازمان، اهمیت فناوری اطلاعات با عناوینی همچون «موتور محرکه سازمان»، «حوزه پیشران» و «محور کلیه فرایندها» مطرح شده، انتظار می‌رود جهت حفظ و نگهداشت منابع انسانی این گروه و جلب رضایت‌مندی آن‌ها هم اقدامات مناسبی انجام شود. به‌نظر می‌رسد یک بار دیگر باید مفاهیم کارفرما و پیمانکار در فناوری اطلاعات، با تعریف و دستورالعمل فرایندهای تعاملی پیمانکاران با حوزه‌های استانی تهیه شود؛ زیرا بسیاری از فرایندهای نانوشته در حال اجراست. ناگفته نماند که در حوزه فنی، برنامه‌های جامعی طراحی و پیاده‌سازی شده که در صورت نهایی‌شدن می‌تواند، خدمات غیرحضور و را ارتقا دهد اما در بخش صنفی، نیازمند حمایت بیشتر مدیران هستیم.