

66

تعداد سرویس‌هایی که سازمان به یک فرد ارائه می‌دهد محدود نیست، اما می‌توان بیش از ۶۰ درصد این خدمات را از طریق گوشی و بدون مراجعه حضوری ارائه داد

حوزه بیمه و خدمات عمومی و حوزه سلامت دیجیتال، تلاش می‌کنیم خدمات به شکل تخصصی و کارآمد ارائه شود.

وی یادآور شد: «استفاده از ظرفیت نوآوری و فناوری، فرصت بزرگی برای تسریع خدمات و افزایش رضایتمندی مردم است و سازمان شرایط لازم برای بهره‌برداری از این ظرفیت را فراهم کرده است.»

«توسعه ۳۰۷۰ و کاهش مداخله انسانی»

به گفته مدیرعامل سازمان: «اولویت اصلی سازمان تأمین اجتماعی در بخش بیمه‌ای، تحول دیجیتال است و لازم است طرح ۳۰۷۰ که در دوره گذشته آغاز شده را با جدیت بیشتری دنبال و تکمیل کنیم. در این مسیر، صرف مکانیزه کردن خدمات موجود به معنای تحول دیجیتال نیست. باید مداخله انسانی را در فرایند ارائه خدمت به صفر برسانیم تا همه فعالیت‌ها به صورت خودکار اتفاق بیفتد.»

سالاری معتقد است: «اگر قرار باشد همان معایب مراجعه حضوری در کار باشد این را نمی‌توان تحول دیجیتال نامید. در این بحث پیشبرد موضوع به صورت هفتگی و در تعامل با استان‌ها به نحوی ادامه می‌یابد که خدمات به طور کامل غیرحضوری شود و آن‌شالاه با بررسی وضعیت خدمات قبلی، خدمات جدید توسعه پیدا خواهد کرد.»

وی تأکید دارد: «تحول دیجیتال با تأکید بر توسعه طرح ۳۰۷۰، تکمیل هوشمندسازی در معاونت برنامه‌ریزی، تکمیل طرح‌های مربوط به سلامت الکترونیک و همکاری در بحث پزشک خانواده و نظام ارجاع مواردی است که از مرکز فناوری اطلاعات انتظار داریم. حتی ارجاع بیمار به پزشکان متخصص و موارد جزئی این چنینی باید در طرح پزشک خانواده تمهید و تدارک شود و این بدون همکاری فناوری اطلاعات غیرممکن است. اما اگر جدیت و تلاش در این جهت باشد می‌توانیم به سمت اجرای طرح پزشک خانواده و درمان رایگان در سازمان تأمین اجتماعی حرکت کنیم.»

مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی تصریح کرد: «مراجعه به شعب و رفت‌وآمدها به مراکز اجرایی سازمان باید به کمترین حد ممکن برسد و دینفع بدون مراجعه، درخواست خود را ارائه و نتیجه را مشاهده کند.»

وی همچنین خاطرنشان کرد: «تأمین اجتماعی برای توسعه و تعالی، ناچار به ارائه فعالیت‌ها و خدمات بر بستر فناوری اطلاعات است.»

سالاری با بیان اینکه باید عمده خدمات سازمان تأمین اجتماعی به صورت غیرحضوری و هوشمند ارائه شود، افزود: «گام‌های موثری برداشته شده و خدمات متعددی بدون مراجعه به شعب در بستر اینترنت به مخاطبان ارائه می‌شود، اما برای توسعه خدمات دیجیتال، آماده همکاری و مشارکت با شرکت‌های نوآور و دانش‌بنیان هستیم.»

وی ادامه داد: «باید با سرعت تحولات دیجیتال، فناوری و هوش مصنوعی همگام شویم؛ به ویژه در حوزه‌های پیمان‌ها و بازرسی دفاتر قانونی اگر از هوش مصنوعی استفاده شود، ضمن پرهیز از اعمال سلیقه، شفافیت و سرعت در رسیدگی‌ها افزایش می‌یابد که به نفع دینفعان و سازمان است.»



مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی؛ در نمایشگاه کامپ

در مسیر تحول دیجیتال آماده همکاری بانوآوران و صاحبان ایده‌های خلاق هستیم

وی در ادامه به اقدامات این سازمان در زمینه نظام ارجاع اشاره کرد و توضیح داد: «سامانه مرحله اول این طرح رونمایی شده و در حال تست است. این سامانه بخشی از منظومه کلی پزشک خانواده و نظام ارجاع است و هدف آن تسهیل دسترسی بیماران به خدمات درمانی، هدایت ارجاع‌ها به مراکز درمانی داخل و خارج از سازمان و کاهش سردرگمی مردم است.»

«نقش استارت‌آپ‌ها در شتاب تحول دیجیتال»

سالاری همچنین اظهار کرد: «امروزه ظرفیت‌های زیادی در کشور برای توسعه فناوری و نوآوری وجود دارد. اگر به درستی از استارت‌آپ‌ها و فناوری‌های نوین بهره ببریم، می‌توانیم بسیاری از مسائل سازمان را حل کنیم. استفاده از ظرفیت استارت‌آپ‌ها زمینه رقابت سالم و تسریع پروژه‌ها را نیز فراهم می‌کند.»

وی در عین حال یادآور شد: «سازمان تأمین اجتماعی آماده همکاری با تمامی افرادی است که صاحب ایده، خلاقیت و نوآوری هستند. با تقسیم کار دقیق بین شرکت‌های آی‌تی سازمان،

حضوری ارائه داد. این کار نه تنها باعث صرفه‌جویی در هزینه و زمان می‌شود، بلکه امکان استفاده بهینه از منابع سازمان را نیز فراهم می‌کند.»

سالاری همچنین بر نقش استارت‌آپ‌ها در این تحول تأکید کرد و افزود: «مشارکت استارت‌آپ‌ها و کارآفرینان نوآور به ما کمک می‌کند خدمات بیمه‌ای و درمانی را بهتر و سریع‌تر ارائه دهیم. این همکاری می‌تواند به شکل شراکت باشد، نه فقط پیمانکاری؛ به گونه‌ای که بخشی از صرفه‌جویی ناشی از راه‌حل‌های نوآورانه به خود خالق آن تعلق گیرد.»

«ارجاع هوشمند بیماران با هوش مصنوعی»

مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی در حوزه خدمات درمانی نیز به تجربه نظام ارجاع هوشمند اشاره کرد و گفت: «با استفاده از هوش مصنوعی، امکان ارجاع بیماران به پزشکان متخصص یا مراکز درمانی سطح دوم فراهم می‌شود. این سیستم می‌تواند سردرگمی بیماران را کاهش دهد و کیفیت خدمات را ارتقا دهد؛ ضمن آنکه ریسک بالایی برای سلامت افراد ندارد.»

سازمان تأمین اجتماعی با رویکردی تازه و راهبردی، مسیر تحول دیجیتال را به عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در ارائه خدمات بیمه‌ای و درمانی دنبال می‌کند. حذف مراجعات حضوری، توسعه خدمات غیرحضوری، تکمیل طرح ۳۰۷۰، بهره‌گیری از هوش مصنوعی در نظام ارجاع و بازرسی و همکاری با استارت‌آپ‌ها از محورهای اصلی برنامه تحول دیجیتال این سازمان است. مصطفی سالاری، مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی، با اشاره به ضرورت دیجیتالی شدن خدمات سازمان تأمین اجتماعی، اظهار کرد: «بخش عمده خدمات بیمه‌ای و درمانی ما قابلیت ارائه غیرحضوری دارند که این رویکرد هم موجب کاهش هزینه و زمان می‌شود و هم رضایت اجتماعی را افزایش می‌دهد.»

وی ضمن تأکید بر اهمیت همکاری با استارت‌آپ‌ها و نوآوران، تسهیل دسترسی شهروندان به خدمات رایجی از اهداف سازمان تأمین اجتماعی دانست و گفت: «تعداد سرویس‌هایی که سازمان به یک فرد ارائه می‌دهد محدود نیست، اما می‌توان بیش از ۶۰ درصد این خدمات را از طریق گوشی و بدون مراجعه

دستور کاری برای هوشمندسازی خدمات

بخش بیمه‌ای و درمانی تعریف کرده‌ایم و هر دوشنبه یک طرح جدید رونمایی می‌شود، مشروط بر اینکه آن خدمت به طور کامل غیرحضوری شده باشد و نیازی به مراجعه حضوری مردم نباشد.»

سالاری افزود: «استفاده از فناوری و نوآوری، ضمن افزایش کیفیت خدمات، امکان مدیریت بهتر منابع سازمان و کاهش زمان و هزینه را فراهم می‌کند.»

مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی با اشاره به رویکرد برنامه هفتم توسعه مبنی بر هوشمندسازی سالانه ۲۰ درصد خدمات دستگاه‌ها، تأکید کرد: «تلاش داریم سالانه بالغ بر ۲۰ درصد خدمات را به شکل هوشمند ارائه کنیم.» وی با تأکید بر اینکه هدف اصلی سازمان کاهش مراجعات حضوری مردم و ارائه خدمات غیرحضوری است، ادامه داد: «طرح‌های متعددی در

