



مدیریت زمان در مراکز درمانی کمک می کند.

### «تمرکز بر درمان با ایده های نوآورانه»

محسن رجبی، دیگر برنده طرح های نوآورانه سازمان تأمین اجتماعی، ایده «پزشک یار هوشمند» را به عنوان راه حلی برای رهایی پزشکان از بار اداری و بازگرداندن تمرکز آنان به امر درمان ارائه کرده است. او درباره این طرح می گوید: «وقتی به مراکز درمانی سر می زنید، پزشکی را می بینید که همزمان در تلاش است به حرف های بیمار گوش دهد، او را معاینه و اطلاعات را نیز در کامپیوتر وارد کند. ما به وضوح مشاهده کردیم که پزشکان، به ویژه در طرح های شلوغی مانند پزشک خانواده، بیش به نیمی از وقت ارزشمند خود را صرف تایپ، کاغذبازی و امور اداری می کنند، نه درمان!»

رجبی ادامه می دهد: «این مسأله تنها به معنای اتلاف وقت نیست، بلکه منجر به فرسودگی شغلی پزشک، کاهش تمرکز بر بیمار و در نهایت، ثبت داده های پراکنده و غیرقابل تحلیلی می شود که به صورت دستی وارد شده اند.»

او با اشاره به تأثیر این رویکرد بر کیفیت خدمات به بیمه شدگان، می گوید: «برای بیمه شده، این طرح به معنای یک تجربه ویزیت کاملاً متفاوت است. تصور کنید به پزشک مراجعه می کنید و پزشک تمام حواس خود را به شما معطوف کرده، به چشمان تان نگاه می کند و با تمرکز کامل به صحبت های تان گوش می دهد، بدون آنکه مدام سرش به مانیتور باشد. در پایان نیز یک خلاصه شفاف از ویزیت روی تلفن همراه خود دریافت می کنید. این یعنی احترام بیشتر و درک بهتر از روند درمان.»

این نوآور در ادامه به فواید این سیستم برای پزشکان و کادر درمان بیمارستان های سازمان تأمین اجتماعی اشاره کرده و می افزاید: «برای جامعه پزشکی، این سیستم به معنای یک نفس راحت است! به جای آنکه پس از ساعت کاری برای تکمیل پرونده ها در محل کار بمانند، این کار به صورت خودکار انجام می شود. این امر منجر به کاهش استرس و فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی می شود. یعنی آن ها می توانند بر کاری که سال ها برای آن تحصیل کرده اند - یعنی طبابت - تمرکز کامل داشته باشند.»

جمع بندی و استقرار موفق این مرحله، فاز دوم طرح با محوریت ایجاد دستیار هوشمند آغاز می شود. این دستیار به عنوان یک عامل میانجی بین کاربر و سامانه های مختلف عمل کرده و با بهره گیری از داده کاوی و تحلیل الگوهای کاری می تواند وظایف را به صورت پیش دستانه انجام دهد، خطاها را شناسایی و اصلاح کند.

### «بهینه سازی فرایندهای درمانی»

سادات محمودیان، شاغل در بیمارستان ۱۷ شهریور مشهد، کارشناس مدیریت اطلاعات سلامت و دارای بیش از ۱۵ سال سابقه فعالیت در واحد مدیریت اطلاعات سلامت، دیگر ایده پرداز برتر این طرح است که نرم افزار «سلامینو» را در دستور کار داشته است.

او معتقد است: با یکپارچه سازی هوش مصنوعی و تحلیل داده، هدفمندسازی مراجعات و پیش بینی نیازهای درمانی ممکن می شود.

این ایده پرداز برتر تأکید دارد که ایده «سلامینو» به طور مستقیم با چهار محور کلیدی از طرح های تحول آفرین سازمان تأمین اجتماعی همسو است و با پیاده سازی نظام ارجاع هوشمند، سازمان گام بلندی در راستای اجرای سند چشم انداز ۱۴۳۰ برمی دارد و از طریق کاهش مراجعات غیرضروری و بهینه سازی فرایندهای درمانی، به ارتقای بهره وری منابع مالی سازمان کمک می کند. همچنین با تسهیل فرایند مراجعه و ارائه خدمات شخصی شده، منجر به افزایش محسوس رضایتمندی بیمه شدگان می شود.

در این سامانه، کاربر (بیمه شده) با وارد کردن علائم خود، به صورت هوشمند به مرکز درمانی دارای تخصص مرتبط هدایت می شود. این کار، فرایند تریاژ اولیه را هدفمند و علمی کرده، از ارجاع های غیرضروری جلوگیری و به کاهش ازدحام و بهبود

ارزیاب آن ها را در راستای بهبود طرح ها همراهی کنند. سرانجام در اوایل آبان ماه، سه ایده به عنوان برترین های این رویداد معرفی شد که در ادامه به معرفی این ایده ها و اینکه قرار است پاسخگوی کدامیک از چالش های سازمان تأمین اجتماعی باشند، پرداخته ایم.

### «چشم انداز طراحی دستیار هوشمند»

محسن دستگردی، یکی از ایده پردازانی که از سوی سازمان تأمین اجتماعی برتر شناخته شده است، دارای دکترای مدیریت دولتی با گرایش منابع انسانی و بیش از ۱۴ سال سابقه خدمت در واحد وصول حق بیمه این سازمان است.

او بر این نکته تأکید دارد که استفاده از زبان های خودکار سازی نشان داده می توان بدون تغییر زیرساخت اصلی، تحولی تدریجی، اما عمیق در بهره وری سیستم وصول حق بیمه ایجاد کرد.

برگزیده فراخوان طرح های نوآورانه سازمان تأمین اجتماعی در تشریح تغییرات خاصی که ایده او در فرایند سنتی وصول حق بیمه ایجاد می کند، می گوید: «در وضعیت فعلی، فرایند وصول حق بیمه در سازمان تأمین اجتماعی همچنان به صورت پراکنده و نیمه دستی انجام می شود. همکاران در شعب ناچارند برای انجام یک کار واحد، بین چندین سامانه از جمله سبا، سامانه ورکشاپ، سامانه تقسیت بدهی، سامانه ای سرویس و... جابه جا شوند.»

او ادامه می دهد: «این پراکندگی باعث اتلاف زمان، احتمال خطا در ورود اطلاعات، دوباره کاری و ناهماهنگی در داده ها شده است. از سوی دیگر، بسیاری از فعالیت های کلیدی مانند محاسبه پرونده صنف یا صدور صورتحساب بدهی همچنان به صورت تکراری و زمان بر انجام می شوند.»

به گفته این ایده پرداز، طرح ارائه شده در فاز اول بر مکانیزه کردن فرایندهای تکراری و زمان بر تمرکز دارد. در این مرحله، هدف آن است که عملیات روزمره ای مانند محاسبه پرونده صنف، گردش حساب لیست ها و صدور صورتحساب بدهی با استفاده از ابزارهای هوشمند، به صورت خودکار و بدون نیاز به ورودهای دستی انجام شود تا سرعت، دقت و یکنواختی در کار افزایش یابد. پس از

می تواند نقش آفرینی مؤثرتری در این مسیر داشته باشد. او با یادآوری نقش پررنگ هوش مصنوعی در آینده خدمات عمومی، به تفاوت میان تغییر و تحول اشاره کرد و گفت: «تغییر سطحی است، اما تحول یعنی ایجاد یک مسیر نو و وقتی فعالیت های سنتی را صرفاً به صورت الکترونیکی انجام می دهیم، تغییر رخ داده؛ اما زمانی که تصمیم گیری ها در سایه هوش مصنوعی صورت گیرد، آن وقت شاهد تحول خواهیم بود.»

شورج به اهمیت تأمین اجتماعی به عنوان یک عامل توسعه همه جانبه اشاره کرد و افزود: «کشورهایی مانند کره و ژاپن موفقیت صنعتی و اقتصادی خود را در سایه گسترش رفاه و تأمین اجتماعی رقم زده اند. در ایران نیز قوانین مناسبی در این حوزه وجود دارد، اما چالش اصلی، اجرای صحیح آن هاست.»

عضو هیأت علمی دانشگاه تهران، موضوع محرمانگی داده ها و رعایت استانداردهای هوش مصنوعی را نیز یکی از مهم ترین دغدغه های سازمان تأمین اجتماعی دانست و گفت: «این سازمان اطلاعات بیش از ۴۵ میلیون بیمه شده را در اختیار دارد و حفاظت از این داده ها خط قرمز است. هر پروژه ای در این زمینه باید با رعایت کامل اصول امنیتی پیش برود.»

او تأکید کرد: «فرصت هوش مصنوعی منتظر ما نمی ماند. اگر امروز اقدام نکنیم، فردا باید این خدمات را از دیگران خریداری کنیم. ایران برای رسیدن به توسعه پایدار نیازمند استفاده صحیح از این ظرفیت است.»

شورج در عین حال تصریح کرد: «سازمان تأمین اجتماعی قوانین و برنامه های پیشرفته ای در حوزه های بیمه ای و درمانی دارد، اما حجم عظیم داده ها و گستردگی جامعه ذی نفعان باعث شده روش های سنتی پاسخگو نباشند. هوش مصنوعی می تواند راه حل این چالش ها باشد و زمینه خدمت رسانی سریع تر و با کیفیت تر را فراهم کند.»

در نهایت نیز این رویداد با دریافت ایده ها و گزینش ایده های منتخب مسیر خود را دنبال کرد و در نمایشگاه الکامپ، فرصتی مهیا شد تا خالقان ایده های منتخب در تیم های مختلف به سنجش بیشتر طرح خود پرداخته و در حضور تیم

66

**هوش مصنوعی منتظر مانمی ماند.**  
**اگر امروز اقدام نکنیم، فردا باید**  
**خدمات را از دیگران خریداری کنیم**