

۵ سالگی تحول دیجیتال در تأمین اجتماعی

پروژه ملی نسخه الکترونیک با کاهش خطاهای انسانی، افزایش شفافیت و امکان رهگیری هزینه‌ها از پزشک تا داروخانه، تحول بزرگی در نظام سلامت کشور ایجاد کرده است



نیز، تضمین می کند که خدمات درمانی بیمه‌شدگان با کیفیت و دقت بالا ادامه یابد.

گستره خدمات غیرحضوری

سازمان تأمین اجتماعی در سال‌های اخیر با تمرکز بر توسعه خدمات غیرحضوری، گامی بلند در راستای دیجیتالی کردن تعامل بیمه‌شدگان و ذینفعان برداشته است. امروز، ۶۷ خدمت این سازمان به‌صورت کامل در بسترهای الکترونیکی ارائه می‌شود و بیمه‌شدگان بدون نیاز به مراجعه حضوری، امکان دسترسی مستقیم به خدمات درمان، بیمه و اطلاعات شخصی خود را دارند. سامانه خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی به‌عنوان مرکز تجمع سرویس‌های دیجیتال این نهاد، مسیر جدیدی برای مدیریت هوشمند فرایندها و کاهش بار اداری ایجاد کرده است. دامون خداینده، رئیس مرکز فناوری اطلاعات سازمان، در گفتگو با آتی‌نو تأکید می‌کند که این خدمات الکترونیک بیش از نیمی از جمعیت کشور یعنی حدود ۴۹ میلیون نفر را تحت پوشش قرار می‌دهد. مرکز فناوری اطلاعات مسئولیت پشتیبانی از تمامی ارکان سازمان، از شعب تأمین اجتماعی تا مراکز درمانی ملکی و طرف قرارداد و همچنین یک میلیون و ۴۰۰ هزار کارگاه و ده‌ها میلیون بیمه‌پرداز و بازنشسته را بر عهده دارد. با ثبت‌نام در سامانه خدمات غیرحضوری به نشانی «es.tamin.ir» بیمه‌شدگان، بازنشستگان و مستمیری‌گیران می‌توانند به‌اطلاعات نسخه‌های درمانی صادر شده توسط پزشکان و مراکز درمانی دسترسی داشته باشند. برنامه کاربردی «تأمین من» نیز این اطلاعات را بر روی تلفن همراه ارائه می‌دهد. اطلاعاتی مانند نام پزشک، تخصص، تاریخ ویزیت، نام مرکز درمانی، جزئیات تجویزها و سهم پرداختی سازمان و بیمه‌شده، به‌صورت شفاف در دسترس کاربران قرار گرفته است. علاوه بر این، منوی «خدمات سلامت الکترونیک» سامانه، امکان استفاده از خدماتی چون «پرونده سلامت من»، «نوبت‌دهی ارجاع بیمار»، «استعلام برخورداری از حمایت درمانی»، «لیست بازپرداخت هزینه‌ها» و «سامانه‌های «نوبت‌دهی درمان» و «تأیید نسخ درمان» را فراهم کرده است، تا بیمه‌شدگان بتوانند بدون مراجعه حضوری،

تمامی مراحل درمان و پیگیری خود را مدیریت کنند.

راز موفقیت طرح

موفقیت طرح نسخه الکترونیک در سازمان تأمین اجتماعی نتیجه ترکیبی از برنامه‌ریزی دقیق، زیرساخت مناسب و حرکت تدریجی به سوی دیجیتالی شدن است. پوشش مرحله‌ای خدمات و آموزش مستمر پزشکان و مراکز درمانی، زمینه‌ساز پذیرش گسترده این سامانه در سراسر کشور شد. یکپارچه‌سازی سامانه نسخه الکترونیک با سیستم‌های اصلی درمان و مالی سازمان، امکان رهگیری لحظه‌ای نسخه‌ها و مدیریت هوشمند داده‌ها را فراهم کرده است. شبکه گسترده بیمارستان‌ها، درمانگاه‌ها و مراکز طرف قرارداد نیز بستری مناسب برای گسترش سریع این طرح ایجاد کرد. تأمین اجتماعی با هدف تسهیل فرایندها و حرکت به سمت خدمات الکترونیک، مسیر نسخه‌نویسی و نسخه‌پیچی الکترونیک را برای ویزیت، دارو و خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی هموار کرد و به تدریج آن را به مراکز طرف قرارداد نیز تعمیم داد. امروز، تقریباً هیچ نسخه کاغذی در چرخه خدمات سازمان وجود ندارد.

این تحول، علاوه بر افزایش سرعت خدمت‌رسانی، موجب صرفه‌جویی اقتصادی و بهبود بازدهی در ارائه خدمات به بیمه‌شدگان و ذینفعان شده است. اجرای موفق نسخه الکترونیک نشان می‌دهد که با برنامه‌ریزی هوشمند و استفاده از فناوری‌های نوین، می‌توان تغییرات بزرگ در نظام سلامت را به نفع جامعه و سازمان رقم زد و گامی استوار در مسیر خدمات غیرحضوری برداشت.

همه مزایای الکترونیکی شدن

نسخه الکترونیک در سازمان تأمین اجتماعی نه تنها یک تغییر فناورانه، بلکه یک پروژه استراتژیک و بنیادین در نظام سلامت کشور محسوب می‌شود. رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات این سازمان، این طرح را یکی از بزرگ‌ترین و پیچیده‌ترین پروژه‌های مرکز فناوری اطلاعات بیمه معرفی کرده و آن را «سرآغاز پروژه «پرونده سلامت» خوانده است؛ پروژه‌ای که با عبور موفق از مراحل دشوار، بستری نوین برای مدیریت داده‌های

درمانی فراهم کرده است. خداینده با اشاره به این نکته که تمهیداتی برای استفاده نسخه الکترونیک در بخش خصوصی نیز فراهم شده، تأکید می‌کند که مدیریت یکپارچه نسخه‌نویسی و نسخه‌پیچی الکترونیک مانع شکل‌گیری بسیاری از چالش‌ها و تخلفات می‌شود و داده‌های دقیق و قابل اتکایی در اختیار سازمان قرار می‌دهد.

برای بیمه‌شدگان، نسخه الکترونیک به معنای پایان صف‌های طولانی، کاهش انتظار برای مهر و بررسی دستی نسخه و دسترسی آسان به خدمات است. دریافت دارو از هر داروخانه طرف قرارداد تنها با یک کد امکان‌پذیر شده و مشکلات ناشی از خطای انسانی و خوانش دستخط پزشک به حداقل رسیده است. بیمه‌شدگان می‌توانند تاریخچه تجویزها و داروهای دریافتی را از طریق پورتال شخصی مشاهده کنند و فرایند دریافت دارو به شکل سریع و شفاف انجام می‌شود.

تأمین اجتماعی همچنین با ایجاد رابط کاربری ساده و جذاب، خدمات غیرحضوری را در تلفن‌های هوشمند ارائه کرده است؛ اقدامی که از زمان پیاده‌سازی نسخه الکترونیک جدید در سال ۱۴۰۱ تاکنون میلیون‌ها کاربر را جذب کرده و رضایت بیش از ۸۶ درصدی را ثبت کرده است. داده‌های نسخه الکترونیک و خدمات بستری بیمارستانی به شکل ساختار یافته ثبت می‌شوند و شامل مؤلفه‌هایی مانند کد ملی، مکان داروخانه یا بیمارستان، تاریخ، نوع خدمت، ویزیت و دارو هستند، تا امکان مدیریت هوشمند و برنامه‌ریزی دقیق در نظام سلامت فراهم شود.

سلامت دیجیتال

اجرای نسخه الکترونیک در سازمان تأمین اجتماعی فراتر از یک تحول دیجیتال ساده است و پایه‌ای محکم برای حرکت به سوی سلامت دیجیتال و پرونده الکترونیک سلامت ملی ایجاد کرده است. حذف نسخه‌های جعلی، افراطی نویسی و تخلفات داروخانه‌ها، کاهش بار اداری و حذف فرایندهای دستی بررسی، امکان مدیریت هوشمند و کنترل دقیق مصرف و هزینه‌های دارویی، از اصلی‌ترین مزایای این طرح برای سازمان و بیمه‌شدگان محسوب می‌شود. با بهره‌گیری از داده‌های عظیم نسخه‌نویسی و نسخه‌پیچی، امکان تحلیل و برنامه‌ریزی بهینه، خرید هوشمند دارو و رهگیری هزینه‌ها از پزشک تا داروخانه فراهم شده است. اطلاعات ساختار یافته نسخه‌ها، شامل کد ملی بیمه‌شده، تاریخ، نوع خدمت، دارو و مؤلفه‌های کلیدی دیگر، امکان تصمیم‌سازی بر پایه داده را برای سازمان مهیا کرده و شفافیت در فرایندهای درمانی و دارویی را به سطح بی‌سابقه‌ای رسانده است.

از منظر محیط زیست و منابع طبیعی، حذف حجم عظیمی از کاغذ و کاهش مصرف دفترچه‌های درمانی، اثر مثبت قابل توجهی دارد. همزمان بیمه‌شدگان با دسترسی آسان به تاریخچه تجویزها و داروهای خود، آرامش خاطر و امنیت بیشتری تجربه می‌کنند. خداینده می‌گوید با رهگیری بر پایه کد ملی و شماره تلفن همراه، هرگونه تخلف یا سوءاستفاده قابل شناسایی و جلوگیری است.

موفقیت نسخه الکترونیک نشان می‌دهد که با برنامه‌ریزی دقیق و اجرای مرحله‌ای می‌توان مقاومت‌های غیرکارشناسانه تغییر را پشت سر گذاشت و منافع دیجیتال‌سازی را به سرعت به جامعه رساند. به این ترتیب، نسخه الکترونیک نه تنها سازمان تأمین اجتماعی، بلکه کل نظام سلامت کشور، درمان‌گران و بیمه‌شدگان را منتفع کرده و گامی بزرگ در مسیر توسعه خدمات غیرحضوری و سلامت دیجیتال به شمار می‌رود.

تأمین



یادداشت
O P I N I O N



علی جهانی

کارشناس بیمه‌های اجتماعی

نظام تأمین اجتماعی و توسعه پایدار

رابطه متقابل نظام تأمین اجتماعی، رفاه اجتماعی و نظام اقتصادی روشن است و بدون پشتوانه بیمه‌ای چندجانبه و گسترده، ایجاد بستر توسعه، رشد کسب‌وکارها و ارتقای فعالیت‌های اقتصادی به شدت محدود خواهد شد. توسعه نیروی انسانی و ارتقای کیفیت زندگی، اساس پیشرفت و شکوفایی اقتصادی است و تقویت نظام تأمین اجتماعی مکملی ضروری برای تحقق این اهداف محسوب می‌شود. اگر هدف توسعه را انسان و مسیر اصلی آن ارتقای کیفی زندگی و رشد چندجانبه نیازهای انسانی بدانیم، تأمین اجتماعی به عنوان مکمل، نیازهای گسترده و اساسی نیروی انسانی و جامعه کار را پوشش می‌دهد و نقش مهمی در افزایش بهره‌وری و اثرگذاری فعالیت‌های اقتصادی دارد. تأثیرگذاری تأمین اجتماعی در عرصه کار و تولید، تحول و رشد اقتصادی، افزایش اشتغال و توسعه فعالیت‌ها در نظام خدماتی، توزیعی و تولیدی به اثبات رسیده است. کارگران بدون پشتوانه بیمه‌ای کارآمد امکان کارآمدی و اثربخشی مطلوب در محیط کار را نخواهند داشت و از سوی دیگر کارفرمایان در صورت فقدان حمایت‌های بیمه‌ای انگیزه و ظرفیت لازم برای سرمایه‌گذاری و توسعه تولید را تجربه نخواهند کرد. ایجاد فضای رفاهی، بیمه‌ای و درمانی برای جامعه کارگری نه یک مزیت بلکه ضرورتی حیاتی برای شکل دادن به بستر بهره‌وری، کارایی و اثربخشی در نظام صنعتی، صنعتی و تولیدی است. بازنگری جدی و گفت‌وگوهای سازمان در خصوص نقش تأمین اجتماعی در توسعه پایدار، همراه با اطلاع‌رسانی به بیمه‌شدگان، بازنشستگان و کارفرمایان، باید در اولویت سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های ملی قرار گیرد تا ظرفیت‌های این سازمان در توسعه اقتصادی و اجتماعی به طور کامل مورد استفاده قرار گیرد.

در نظام‌های سیاسی، صنعتی و اقتصادی، برنامه‌ریزی‌ها برای رشد اقتصادی و تصمیم‌سازی‌های مرتبط بدون توجه به نقش و ظرفیت‌های سازمان تأمین اجتماعی ناقص خواهد بود. قانونگذاری و سیاستگذاری حوزه تولید باید با نگاه ویژه به خدمات و تعهدات این نهاد بیمه‌ای همراه باشد تا حمایت و پشتیبانی لازم برای نیروی کار و جامعه کارگری فراهم شود. امروز بیش از هر زمان دیگری، تأمین اجتماعی برای ایفای نقش اثرگذار خود در توسعه و کمک به اقتصاد نیازمند تقویت و حمایت است. تقویت این سازمان می‌تواند منجر به تشویق جامعه کارفرمایی و کارگران به بیمه‌پردازی و از سوی دیگر ارتقای کیفیت خدمات رسانی به گروه‌های هدف شود.

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان امید و تکیه‌گاه نزدیک به پنجاه میلیون نفر از جمعیت کشور شامل بیمه‌شدگان و مستمیری‌گیران باید از طریق منابع پایدار، سیاستگذاری و قانونگذاری تقویت شود تا هیچ‌یک از ذینفعان نگران آینده نهاد بیمه‌ای خود نباشند. دولت و کارفرمایان می‌توانند با برنامه‌ریزی دقیق و مدیریت منابع نقش مؤثری در تقویت بزرگ‌ترین نهاد بیمه اجتماعی کشور ایفا کنند.