

نظارت مستمر و جدی
بر نحوه ارائه خدمات...

بارک‌زایی با اشاره به دستاوردهای اجرای طرح تحول سلامت افزود: طرح تحول سلامت به کاهش پرداختی از جیب بیماران در مراکز دانشگاهی انجامید، اما از آنجا که منابع مالی لازم برای اجرای طرح در اختیار بیمه‌ها قرار نگرفت، سازمان‌های بیمه‌گر مجبور شدند هزینه اجرای طرح را از جیب خود بردارند که در پرداخت مطالبات مراکز طرف قرارداد با مشکلاتی مواجه شدند. در این بین انتظار ما این است برای اجرای طرح تحول به سازمان‌های بیمه‌گر کمک شود.

رئیس دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی استان سیستان و بلوچستان با تأکید بر ضرورت نظارت بر خدمات درمانی ارائه‌شده به بیمه‌شدگان در مراکز طرف قرارداد، گفت: «در دفاتر اسناد پزشکی، سیستمی تحت عنوان سیستم جامع اسناد پزشکی وجود دارد که در سال‌های اخیر با توسعه خدمات الکترونیک، با استفاده از این سیستم رصد و پایش بسیار خوبی از نحوه فعالیت مراکز طرف قرارداد انجام می‌شود و کاهش بار مراجعه به دفاتر اسناد پزشکی و سهولت در کارها را نیز در پی داشته است.

بارک‌زایی افزود: با اجرایی شدن طرح‌های ارائه خدمات الکترونیک و توسعه این خدمات، صورتحساب‌ها و نسخ دارویی نیز معمولاً به صورت مکانیزه به این دفتر ارسال می‌شود که باعث کاهش موارد مغایرت احتمالی شده است. وی با اشاره به گستردگی جغرافیایی استان سیستان و بلوچستان ادامه داد: با توجه به فاصله بسیار زیادی که بین شهرهای استان وجود دارد که در برخی موارد به بیش از ۱۰۰۰ کیلومتر می‌رسد، تلاش کرده‌ایم نظارت‌ها و ارائه خدمات به صورت الکترونیک صورت گیرد تا بیمه‌شدگان و ارائه‌دهندگان خدمات درمانی، تا حد امکان نیازی به مراجعه حضوری به مرکز استان نداشته باشند.

رئیس دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی استان گفت: البته اینطور نیست که به نظارت‌های الکترونیک اکتفا کنیم، ما برای اینکه حتی از بیمه‌شدگان تضییع نشود و آنها بهترین خدمات درمانی را در مراکز طرف قرارداد دریافت کنند، حداقل چهار بار در سال، نظارت و بازرسی‌های حضوری از مراکز طرف قرارداد انجام می‌دهیم.

در دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی استان همچنین کمیسیون رسیدگی به شکایات در نظر گرفته شده تا بیمه‌شدگان در صورت نارضایتی از عملکرد مراکز طرف قرارداد بتوانند به این کمیسیون مراجعه کنند. بسیاری اوقات نیز به صورت تصادفی با برخی از بیمه‌شدگان تماس گرفته و از میزان رضایتمندی آنان در خصوص خدمات ارائه شده مطلع می‌شویم.

بارک‌زایی، کمبود نیروی انسانی و شیوع برخی بیماری‌های واگیردار را از جمله چالش‌های دفتر اسناد پزشکی استان سیستان و بلوچستان دانست و افزود: در خصوص بیماری‌های واگیردار نیز با توجه به اینکه جمعیت کشور در حال پیش رفتن به سمت سالمندی است و ما شیوع برخی بیماری‌های واگیردار را در سالان گذشته شاهد بوده‌ایم، بار مراجعه به مراکز درمانی طرف قرارداد افزایش یافته و تأیید نسخ از نظر هزینه، تعداد و زمان، بار سنگینی به دفاتر رسیدگی به اسناد پزشکی تحمیل کرده است.



گزارشی از شعبه ۲ تأمین اجتماعی زاهدان

تحول الکترونیک
در ارائه خدمات بیمه‌ای

عبارت بانک رفاه کارگران قرار دارد که بیمه‌شدگان و مراجعان می‌توانند به راحتی با استفاده از این دستگاه، خدمات بانکی مورد نیاز خود را دریافت و کارفرمایان نیز می‌توانند با استفاده از آن، حق بیمه کارگاه خود را پرداخت کنند. اتفاقاً چندین نفر هم با لباس زیبای محلی در حال استفاده از این دستگاه هستند. از کنار آنها می‌گذریم و به شعبه وارد می‌شویم.

اداره کل تأمین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان در شهر زاهدان با ۳ شعبه بیمه‌ای و چندین کارگزاری، خدمات مورد نیاز بیمه‌شدگان این استان را ارائه می‌دهد. به شعبه ۲ زاهدان سر زدیم تا گزارشی از روند خدمت‌رسانی این شعبه تهیه کنیم. در طول مسیر، سنگفرش‌های جدید پیاده‌رو منتهی به شعبه خودنمایی می‌کند. در ورودی شعبه ۲ زاهدان، یک دستگاه

خودش را بیمه کند تا به حال و روز ما نیفتد.»

کارمندانی که همه فن حریف هستند

در بخش مستمری‌ها، پیرمردی با لباس محلی روی صندلی نشسته و مشغول صحبت با کارشناس این بخش است. می‌گوید: «چون گمان کرده‌اند دخترم ازدواج کرده، سهم مستمری‌اش را نپرداخته‌اند.» او که با ارائه شناسنامه دخترش، توانسته دستور پرداخت سهم مستمری‌اش را بگیرد، خوشحال است و می‌افزاید: «خدا را شکر برخورد کارکنان شعبه خوب است و کار مراجعان را راه می‌اندازند.» مرد میانسال دیگری هم که مشغول پر کردن فرم در خواست تجمیع سوابق است، می‌گوید: «در این شعبه اکثر کارمندان همه کارها را انجام می‌دهند و نیازی نیست از این اتاق به آن اتاق برویم.» منظور او همان طرح ساختار نوین ارائه خدمات است که اخیراً در برخی شعب سازمان تأمین اجتماعی اجرایی شده است.

از این بخش نیز خارج می‌شویم و به اتاق رئیس شعبه رفته و با او به گفت‌وگو بنشینیم. در راه، دخترچه‌ای حدود ۱۰ ساله، آهسته و خرامان همراه با پدرش در حال عبور است تا توجه من را جلب می‌کند. با کنجکاوی به سراغ آنها می‌روم و از دخترچه می‌پرسم آیا می‌داند

متأسفانه بیمه نیستیم

شعبه ۲ زاهدان، تقریباً خلوت است و برخی مراجعان روبه‌روی باجه‌ها و بعضی دیگر بر روی صندلی نشسته‌اند تا نوبت به آنها برسد. در بخش نامنویسی، چندین نفر حضور دارند. یکی از آنها جوان ۲۸ ساله‌ای است که می‌خواهد از بیمه کارگران ساختمانی استفاده و خود را بیمه کند. در حال یادداشت کردن مدارک لازم برای بیمه شدن است. به سراغ او می‌روم. حمید نام دارد و می‌گوید: «نتوانستم کاری پیدا کنم و مجبور شدم کارگر ساختمانی شوم. خدا را شکر که تأمین اجتماعی کارگران ساختمانی را هم بیمه می‌کند.» خانمی حدوداً ۶۰ ساله هم در گوشه دیگری از این بخش، مشغول صحبت با یکی از کارشناسان شعبه است. از او علت حضورش را می‌پرسم، می‌گوید: «می‌خواهم درباره بیمه زنان خانه‌دار اطلاعات کسب کنم.» با تعجب می‌گویم که بیمه زنان خانه‌دار محدودیت سنی دارد و احتمالاً شما مشمول این نوع بیمه نیستید. لبخندی می‌زند، به دختر جوانش که در گوشه دیگر اتاق مشغول خواندن اطلاعاتی روی دیوار است، اشاره می‌کند و می‌گوید: «برای دخترم می‌خواهم. متأسفانه همسرم تا وقتی زنده بود خودش را بیمه نکرد و اکنون که در قید حیات نیست، ما با مشکلات زیادی روبه‌رو هستیم. از دخترم خواستم



یکی از مراجعان به شعبه ۲ تأمین اجتماعی زاهدان: متأسفانه همسرم تا وقتی زنده بود خودش را بیمه نکرد و اکنون که در قید حیات نیست، با مشکلات زیادی روبه‌رو هستیم. از دخترم خواستم خودش را بیمه کند تا به حال و روز ما نیفتد