

## تلاش برای ارائه بهترین

## خدمات درمانی...

به این مراکز هستیم و در حال حاضر، بالغ بر ۸۰ درصد مراجعان مراکز درمانی تأمین اجتماعی استان را بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی تشکیل می‌دهند.

■ چه خدمات خاص و ویژه‌ای در مراکز درمانی تأمین اجتماعی استان قابل ارائه بوده که در سطح منطقه کم‌نظیر است؟

در سال‌های اخیر برای تحقق آرمان ارائه بهترین خدمات درمانی به بیمه‌شدگان استان، تلاش‌های گسترده‌ای صورت گرفته است. در حوزه تجهیزات پزشکی با لحاظ تخصص‌های موجود در استان، کمبود خاصی دیده نمی‌شود و در بخش‌های جراحی ارتوپدی و جراحی‌های عمومی، بیمارستان‌های تأمین اجتماعی استان، شرایط بسیار قابل قبولی دارند. به عنوان نمونه، عمل فوق تخصصی تعویض مفصل شانه، چندی پیش برای اولین بار در این استان در بیمارستان زاهدان انجام شد. در سال جاری بالغ بر ۱۱ میلیارد ریال برای خرید تجهیزات و حدود یک میلیارد ریال برای کالیبراسیون و استانداردسازی تجهیزات پزشکی و همچنین ۶ میلیارد ریال برای تعمیر تجهیزات پزشکی و در مجموع ۱۸ میلیارد ریال در مراکز درمانی تأمین اجتماعی استان هزینه شده است.

■ به برخی تأثیرات ناشی از اجرای طرح تحول نظام سلامت به‌ویژه در زمینه پذیرش و ارائه خدمات به بیماران آزاد و بیمه‌شدگان سایر سازمان‌ها در مراکز درمانی تأمین اجتماعی اشاره کردید. در مجموع اجرای این طرح چه دستاوردهایی داشته و چه هزینه‌ها و مشکلاتی برای سازمان‌های بیمه درمان ایجاد کرده است؟

در ضرورت اصلاح نظام سلامت با توجه به مشکلاتی که مردم و بیمه‌شدگان در گذشته در مراجعه به مراکز درمانی دولتی به‌ویژه در زمینه سهم بسیار بالای هزینه‌های تحمیل شده به بیماران داشتند، جای هیچ‌گونه شک و شبیه‌ای نیست و دولت تدبیر و امید، اولین دولتی بود که بهداشت و درمان مردم را در اولویت اول کاری خود قرار داد و اقدامات ابتدایی در خصوص اجرای این طرح، قابل تحسین بود که رضایتمندی مردم را در پی داشت اما مشکل اصلی این طرح، فقدان برنامه مشخص برای کنترل و مدیریت منطقی منابع و هزینه‌ها، پیش‌بینی نشدن منابع پایدار برای اجرای طرح و برخی ناهماهنگی‌ها در بهره‌مندی گروه‌های مختلف ارائه‌دهندگان خدمات از مزایای اجرای طرح است که استمرار اجرای طرح تحول نظام سلامت را با مشکلات و موانع جدی مواجه کرده است.

■ در زمینه ارتقای سطح خدمات هتلینگ مراکز درمانی استان چه اقداماتی انجام شده است؟

ارتقای سطح خدمات هتلینگ در بیمارستان‌های زاهدان و زابل در حال اجرا است. در بیمارستان زاهدان این طرح از اواسط سال ۹۴ آغاز و تاکنون در بخش‌های مراقبت‌های ویژه، داخلی، ارتوپدی، اطفال و جراحی زنان با هزینه‌ای بالغ بر ۱۲ میلیارد ریال اجرایی و عملیاتی شده و در بخش مراقبت‌های ویژه نوزادان نیز در حال اجراست. در بیمارستان هامون زابل نیز طرح ارتقای خدمات هتلینگ، از اواخر سال ۹۵ آغاز و تاکنون بیش از یک میلیارد ریال در این زمینه هزینه شده است.

این بیمارستان باعث شده بیماران از نقاط مختلف استان و شهرهای اطراف برای درمان به این مرکز درمانی مراجعه کنند. البته بیمارستان زاهدان هم با کمبود نیروی انسانی و کادر تخصصی درمان مواجه است و نیاز شدیدی به متخصص داخلی، متخصص قلب، متخصص رادیولوژی و کارشناس آزمایشگاه داریم.»

دکتر بهیاری، دوری از پایتخت را از دیگر چالش‌های این مرکز درمانی می‌داند و می‌گوید: «متأسفانه دوری از پایتخت و نبود امکان تعمیر دستگاه‌های پزشکی در استان باعث شده در صورت بروز مشکل برای این دستگاه‌ها، تعمیر و بازگرداندن آنها نیازمند زمان زیادی باشد.»

وی محدودیت کادر تخصصی بیمارستان و بالا بودن میزان مراجعات را عاملی برای بروز نارضایتی در مراجعان و کادر درمانی بیمارستان بیان می‌کند و می‌افزاید: «مراجعه به بیمارستان تأمین اجتماعی زاهدان، بخصوص بخش‌های رادیولوژی، آزمایشگاه و فیزیوتراپی بسیار زیاد است و به‌رغم تمهیداتی که اندیشیده شده، بازهم نمی‌توانیم پاسخگوی همه مراجعان باشیم و ممکن است از این نظر نارضایتی‌هایی به وجود آید.»

رئیس بیمارستان می‌افزاید: «در آخرین اعتباربخشی انجام‌شده از سوی دانشگاه علوم پزشکی استان، بیمارستان تأمین اجتماعی زاهدان موفق به کسب درجه یک شد. البته در چند سال گذشته هیچ‌وقت از این درجه پایین‌تر نیامده بودیم و کسب و تداوم این رتبه به تلاش‌های کادر درمانی بیمارستان و تجهیزات به‌روزی که در اختیار این مرکز درمانی قرار گرفته، برمی‌گردد.»

## رضایت نسبی بیمه‌شدگان از خدمات

دکتر بهیاری می‌گوید: «تا قبل از اجرای طرح تحول سلامت و اعلام تعرفه‌های جدید خدمات برای بیماران غیربیمه تأمین اجتماعی، ۵۰ درصد از مراجعان به این بیمارستان، بیماران غیر بیمه‌شده تأمین اجتماعی بودند، اما با اجرای این طرح و افزایش تعرفه خدمات، بیمه‌شدگان سایر سازمان‌ها و مراجعان آزاد به سمت بیمارستان‌های دولتی و دانشگاهی گرایش بیشتری پیدا کردند و در حال حاضر بیش از ۷۰ درصد مراجعان این مرکز درمانی را بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی تشکیل می‌دهند.»

وی درمان را از جمله مهمترین خدمات سازمان تأمین اجتماعی و نیاز بیمه‌شدگان این سازمان می‌داند و می‌افزاید: «متأسفانه در سال‌های اخیر، هرازگاهی بحث جداسازی بخش درمان یا جدا شدن سهم درمان از حق بیمه‌های سازمان تأمین اجتماعی مطرح شده، در حالی که بررسی‌های مختلف نشان داده که سازمان تأمین اجتماعی بسیار بیش از نه بیست‌وهفتم سهم حق بیمه‌ها برای درمان بیمه‌شدگان خود هزینه می‌کند.»

دکتر بهیاری ادامه می‌دهد: «طبق قانون الزام، درمان بیمه‌شدگان وظیفه سازمان تأمین اجتماعی است و اینکه به هر بهانه‌ای منابع سهم درمان از حق بیمه‌ها را جدا کنند، منطقی نیست؛ چراکه سازمان بیمه سلامت و نیروهای مسلح و کمیته امداد، تاخیر بسیار بیشتری در پرداخت مطالبات مراکز درمانی دارند. بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی با وجود کمبودها، از ارائه خدمات درمانی این سازمان رضایت دارند.»

به بیماری آسم مبتلا هستم. در فصل زمستان و با سرد شدن هوا، بیماری من حادتر می‌شود و از دو روز قبل در این بیمارستان بستری شده‌ام.» وی می‌افزاید: «اکنون حالم بهتر شده و اگر پرستاری و تلاش‌های کادر درمانی این بیمارستان نبود، شاید هنوز نمی‌توانستم به خوبی نفس بکشم.»

سرپرستار بخش داخلی زنان نیز می‌گوید: «از نظر تجهیزات مشکل خاصی نداریم و با توجه به اجرای برنامه ارتقای خدمات هتلینگ بیمارستان، تقریباً همه امکانات بخش به‌روزرسانی شده است.» خانم کیانی، مهم‌ترین مشکل بخش داخلی زنان را شلوعی و ازدحام بیماران می‌داند و می‌افزاید: «با توجه به اینکه اینجا تنها بیمارستان تأمین اجتماعی شهر زاهدان است، با تعداد زیاد مراجعان روبه‌رو هستیم و تفاوتی بین بخش داخلی و سایر بخش‌ها از نظر میزان مراجعه وجود ندارد.» او می‌گوید: «بخش داخلی با ۳۲ تخت، بیماران داخلی، عفونی و اطفال را پذیرش می‌کند و در ماه گذشته ۸۹ درصد تخت‌های این بخش پر بوده است.»

## ■ دستگاه سی.تی.اسکن جدید در راه است

از شلوعی بخش‌های مختلف این مرکز درمانی می‌گذریم و به سمت اتاق دکتر دود بهیاری، رئیس بیمارستان تأمین اجتماعی زاهدان می‌رویم. او می‌گوید: «بیمارستان تأمین اجتماعی زاهدان با دارا بودن پزشکان متبحر و خوش‌نام، از سال ۷۵ در خدمت بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی و سایر مراجعه‌کنندگان است.» دکتر بهیاری می‌افزاید: «با پیگیری‌های مدیریت درمان استان، خوشبختانه از نظر تجهیزات درمانی در وضعیت مطلوبی هستیم و با توجه به عمومی بودن بیمارستان، اکثر تجهیزات مورد نیاز را در اختیار داریم. بسیاری از دستگاه‌های بیمارستان به‌روز هستند و قرار است در آینده نزدیک، دستگاه سی.تی.اسکن بیمارستان زاهدان نیز با یک مدل جدیدتر و به‌روزتر جایگزین شود.»

وی نبود متخصص قلب مقیم را از کمبودهای این مرکز درمانی عنوان می‌کند و می‌گوید: «با توجه به اینکه برای استفاده و بهره‌برداری از دستگاه آنژیوگرافی نیاز به حضور متخصص قلب ثابت داریم و در این زمینه در استان کمبود پزشک متخصص وجود دارد، هنوز نتوانسته‌ایم از دستگاه آنژیوگرافی در بیمارستان بهره‌مند شویم. اکثر بیمارانی که دچار حمله قلبی می‌شوند، به دستگاه آنژیوگرافی نیاز دارند و حضور متخصص این رشته در بیمارستان بسیار ضروری است.»

دکتر بهیاری به اجرای طرح ارتقای خدمات هتلینگ در بیمارستان زاهدان اشاره می‌کند و می‌گوید: «با توجه به گذشت بیش از ۲۱ سال از آغاز به کار این بیمارستان، نیازمند بهسازی و نوسازی فضای فیزیکی بودیم که خوشبختانه با همراهی مدیریت درمان استان، تمام بخش‌های بیمارستان به جز بخش جراحی عمومی بازسازی شده و برای نوسازی این بخش نیز برنامه‌ریزی لازم انجام گرفته است.»

## ■ فعالیت پزشکان بنام استان در بیمارستان زاهدان

رئیس بیمارستان تأمین اجتماعی زاهدان، وجود کادر درمانی متعهد، دلسوز و پیگیر را مهمترین نقطه‌قوت این مرکز درمانی می‌داند و می‌افزاید: «حضور پزشکان بنام استان در



دکتر بهیاری:  
مراجعه به  
بیمارستان  
تأمین اجتماعی  
زاهدان، بخصوص  
بخش‌های  
رادیولوژی،  
آزمایشگاه و  
فیزیوتراپی بسیار  
زیاد است و به‌رغم  
تمهیداتی که  
اندیشیده شده،  
بازهم نمی‌توانیم  
پاسخگوی همه  
مراجعان باشیم