

## تحقق عدالت در دسترسی ...

وزارت بهداشت تعریف شد که در هیچ جای دنیا چنین چیزی وجود ندارد. مشکل بعدی این بود که این طرح بدون ایجاد زیرساخت‌های لازم به اجرا درآمد. علاوه بر این موارد، متأسفانه در طرح تحول سلامت از موضوع نظارت بر حسن اجرا نیز غفلت شد و هزینه‌های مضاعفی هم بر دوش بیمه‌ها و هم بر بودجه عمومی کشور گذاشت. بنابراین نمی‌توان انتظار داشت که طرح تحول سلامت در استان به افزایش عدالت درمانی انجامیده باشد. انتظار ما بیشتر از خود سازمان است. در اوایل دهه هفتاد که هنوز موضوع سطح‌بندی خدمات و امکانات مطرح نبود، استان‌های برخوردار توانستند امتیازات، امکانات و تجهیزات مناسبی را به خود اختصاص دهند. هم‌اکنون با توجه به اینکه استان کهگیلویه و بویراحمد جزو مناطق کم‌برخوردار کشور است، توقع ما این است که در موضوع محدودیت توسعه مراکز درمانی برای این استان استثنا قائل شوند. یعنی ما در ابتدا باید سطح خدمات درمانی در استان را به حد قابل قبولی برسانیم، سپس مانند سایر استان‌ها از سیاست محدودیت توسعه مراکز درمانی پیروی کنیم. در سفر مدیرعامل فقید سازمان به استان که هم‌زمان با حضور رئیس‌جمهور انجام شد، طرح گسترش و توسعه بیمارستان شهدای گمنام به تصویب رسید و هم‌اکنون در فاز یک تهیه نقشه معماری هستیم و امیدواریم با توسعه بیمارستان از ۶۴ تخت به ۹۸ تخت، بخشی از نیازهای درمانی بیمه‌شدگان برطرف شود.

■ مطمئناً بخشی از خدمات مورد نیاز بیمه‌شدگان استان را از طریق مراکز درمانی طرف قرارداد تأمین می‌کنید. خرید خدمت از این مراکز چه چالش‌هایی دارد؟

در تمام دنیا، خرید خدمت به نفع سازمان‌های بیمه‌گر است اما متأسفانه سازوکارهای مناسب آن در کشور ما وجود ندارد. تا زمانی که کارت سلامت الکترونیکی جایگزین دفترچه نشود، همه ما متضرر خواهیم شد. در مراکز ملکی سازمان هم هنوز موارد بسیاری از استفاده ناهق از دفترچه دیگران وجود دارد، چه رسد به مراکز غیرملکی. بنابراین، در بخش ارائه خدمات، چون اهرم‌های نظارتی دقیق و قوی وجود ندارد، امکان سوءاستفاده زیاد است. در بخش بستری و نیز در بخش سرپایی، باید مکانیزم‌های درستی را تعریف کنیم که خدمت‌رسانی به شکل بهینه صورت گیرد.

■ ارتباط و تعامل بخش درمانی استان با بخش‌های بیمه‌ای و اقتصادی تأمین اجتماعی استان چگونه است؟

خوشبختانه در این زمینه تعامل بسیار خوبی داریم که این به ذات سازمان تأمین اجتماعی برمی‌گردد. به نظر من این سازمان کارکردهای اجتماعی و اقتصادی دارد و کارکرد اجتماعی آن در بخش‌های درمانی و بیمه‌ای است. اما متأسفانه در مواردی اهرم‌های فشار خارج از سازمان، این کارکردها را دچار مشکل می‌کند. ما هر سال در آبان و آذرماه اعتبارات مورد نیاز را پیش‌بینی می‌کنیم و بودجه سازمان پیشنهاد می‌شود، اما در اغلب موارد، نهادهایی خارج از سازمان مانند دولت، وزارت بهداشت و غیره، تعهدات بدون پشتوانه مالی بر دوش سازمان می‌گذارند که باعث بر هم خوردن اعتبارات پیش‌بینی شده می‌شود.

خدمات درمانی است.»

دکتر بهور در ادامه، بر ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی در کنار افزایش کمیت خدمات تأکید می‌کند و می‌گوید: «ما یک نفر را به عنوان مسئول نظرسنجی و یک نفر را نیز به عنوان مسئول بررسی شکایات به کار گرفته‌ایم و به طور ماهیانه، نظرسنجی و بررسی شکایات را انجام می‌دهیم که نتیجه این بررسی‌ها به مدیریت درمان استان ارسال می‌شود. برابند نظرسنجی‌هایی که تاکنون انجام شده نشان می‌دهد در این استان، رضایت خوبی نسبت به عملکرد پلی‌کلینیک وجود دارد؛ چراکه ما از آموزش بیماران نیز غافل نشده و یافته‌های جدید پزشکی را با نصب بنر در محیط پلی‌کلینیک، به اطلاع مراجعان می‌رسانیم.»

وی می‌افزاید: «در زمینه توسعه خدمات الکترونیک نیز جزو اولین مراکزی بودیم که از سال ۹۵، نسخ الکترونیک را پیاده‌سازی کرده و نوبت‌دهی تلفنی و اینترنتی را در این مرکز راه‌اندازی کرده‌ایم. در خصوص ارزیابی عملکرد پزشکان این مرکز نیز کمیته‌های مستقل بررسی و ارزیابی تشکیل داده‌ایم که در این کمیته‌ها، تخصص پزشکان در حوزه خود، نحوه ارتباط با مراجعان و تکريم بیماران سنجیده می‌شود. همچنین به طور مرتب در بازه‌های یک ماهه و سه ماهه پایش آمارها را انجام می‌دهیم تا ببینیم چه تعداد بیمار توسط کدام پزشکان ویزیت می‌شوند و نیازهای درمانی پلی‌کلینیک چیست؟ مجموعه این اقدامات باعث شده استقبال مردم و بیمه‌شدگان از این مرکز درمانی افزایش یابد.

امسال ۱۰ درصد به مراجعه کنندگان به درمانگاه‌ها و ۱۱ درصد به خدمات‌گیرندگان واحدهای پاراکلینیک مرکز افزوده شده است.»

دکتر بهور در پایان، شلوغی مرکز و کمبود نیروی انسانی را بزرگترین چالش این پلی‌کلینیک می‌داند و می‌گوید: «مهم‌ترین نکته‌ای که می‌تواند نقطه قوت یا ضعف یک مرکز درمانی باشد، موضوع نیروی انسانی است. ما باید منابع انسانی را در بخش درمان چه در حوزه پزشکان و چه در حوزه سایر کارکنان، با آموزش هرچه بیشتر تقویت کنیم. در این خصوص پاسخگویی به بیمار و نیز روش مرآوده با مراجعان و همراهان آنها بسیار مهم است. به نظر من در خصوص شکل معاینه، نحوه تعامل پزشکان با بیماران و نیز الکترونیکی شدن خدمات، اگر ارتقا داشته باشیم، وضعیت بسیار بهتر خواهد شد و می‌تواند به رشد و پویایی بیشتر، کمک کند.»

که در دو سال گذشته توانستیم تعداد آنها را به ۹ نفر برسانیم. پزشکان متخصص شاغل در این مرکز درمانی نیز در گذشته تنها ۸ نفر بودند که خوشبختانه با پیگیری‌های به عمل آمده و مساعدت مدیران در حال حاضر ۳۵ پزشک متخصص به صورت تمام‌وقت و پاره‌وقت با این مرکز درمانی همکاری دارند.»

دکتر بهور، خدمات تخصصی این مرکز درمانی را اطفال، داخلی، چشم، ارتوپدی، جراحی عمومی، کلیه و مجاری ادراری، دندانپزشکی، ادیومتری، اپتومتری، رادیولوژی، داروخانه، نورالقلب، سونوگرافی، تست ورزش، تست ریه، گوش و حلق و بینی، تزریقات و پانسمان و فیزیوتراپی معرفی می‌کند و می‌افزاید: «در واحد داروخانه سعی کرده‌ایم تمام داروهای تحت پوشش بیمه را تأمین کنیم تا مراجعان نیازی به حضور در سایر مراکز نداشته باشند. بخش بینایی‌سنجی نیز به صورت تمام‌وقت در اختیار چشم پزشکان پلی‌کلینیک است. قبلاً در این مرکز درمانی فقط دو چشم پزشک داشتیم که این تعداد امروز به ۴ نفر افزایش یافته است.»

رئیس پلی‌کلینیک تخصصی تأمین اجتماعی یاسوج ادامه می‌دهد: «در بخش شنوایی‌سنجی نیز مرکز ای‌بی‌آر که یکی از آزمایش‌های پرکاربرد در زمینه سنجش شنوایی خصوصاً برای کودکان یا نوزادان است را افتتاح کرده‌ایم. در قسمت گوش و حلق و بینی یا ای‌ان‌تی نیز سه متخصص با ما همکاری می‌کنند. بخش‌های دیگر پلی‌کلینیک، مامایی و رادیولوژی است که تقویت و تجهیز آنها، نیاز بیمه‌شدگان به مراجعه به شهر شیراز را رفع کرده است.»

وی می‌افزاید: «البته توسعه خدمات درمانی پلی‌کلینیک تخصصی یاسوج محدود به این موارد نبوده است. ما توانستیم در سال‌های اخیر، تعداد سالن‌های سونوگرافی این مرکز درمانی را از یک سالن به سه سالن افزایش دهیم و هم‌اکنون ۴ متخصص سونوگرافی در این پلی‌کلینیک مشغول به خدمت هستند. در بخش زنان هم تعداد متخصصان را از یک نفر به ۳ نفر افزایش داده‌ایم. ۳ متخصص ارتوپدی و فوق تخصص نوزادان، فوق تخصص گوارش را نیز به کار گرفته‌ایم. در زمینه اعصاب و روان نیز ما ۲ متخصص اعصاب و روان در این مجموعه داریم. ما در حال حاضر این امکان را داریم که نمونه‌برداری تیروئید را نیز در این مرکز انجام دهیم که این خدمات برای بیماران تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی رایگان است، اما با ارائه خدمات به سایر مراجعان، می‌تواند برای این مرکز درمانی درآمدزایی هم کند. همچنین با توجه به شیوع سرطان سینه در زنان، سیستم ماموگرافی دیجیتال را خریداری کردیم که این خود گامی بسیار مهم در ارتقای



**پلی‌کلینیک تخصصی تأمین اجتماعی یاسوج، چون در یک منطقه محروم قرار گرفته و تنها پلی‌کلینیک این شهر است، به طور میانگین روزانه هزار و ۲۰۰ نفر مراجعه‌کننده دارد و به همین دلیل، تقریباً همیشه شلوغ و پرازحام است**

