



با مراکز درمانی بیرونی را به نمایندگی از بیمار انجام می‌دهد. در واقع هدف ما این است که بیمار دارای دفترچه تأمین اجتماعی، بدون یک ریال هزینه، خدمات درمانی مورد نیاز خود را دریافت کند و رضایت‌مندی آنها تأمین شود.» بیمارستان البرز از جمله مراکز ملکی درمانی سازمان تأمین اجتماعی است که به شیوه هیات‌مدیره‌ای اداره می‌شود و در ماه‌های اخیر، اقدامات زیادی در زمینه ارتقای هتلینگ انجام داده است. در ادامه به اتاق بیمار خردسالی به نام امین علی می‌رویم که به علت مصرف آنتی‌بیوتیک آلوده وارداتی، دچار عارضه پوستی نادری شده است. مادر امین علی می‌گوید چهار روز است که فرزندش تحت مراقبت قرار دارد. او در توصیف کیفیت رسیدگی و درمان، همه چیز را عالی توصیف می‌کند و می‌گوید از نحوه برخورد پزشکان و پرستاران بیمارستان رضایت کامل دارد.

زمان انتظار برای نوبت کاهش یافته است

در بخش بیمه‌های مکمل ۲۵ تخت‌خوابی بیمارستان نیز بیماران دارای بیمه‌های تکمیلی درمان می‌شوند. به اتاق بیماری به نام توحیدی‌راد می‌رویم

که از ۶ روز پیش به خاطر مشکلات ریوی در بیمارستان البرز تحت مداوا قرار گرفته است. درباره رضایت‌مندی او از بیمارستان می‌پرسیم. همراه او می‌گوید: «واقعاً رسیدگی‌ها عالی است. از همه چیز رضایت داریم. از بدو ورود به بیمارستان، برخورد پرسنل عالی و در کنار آن کارایی هم بسیار بالا و حتی بهتر از بیمارستان‌های خصوصی بوده است.» او با بیان اینکه در گذشته عموماً به بیمارستان‌های خصوصی مراجعه می‌کرده، اضافه می‌کند: «تا قبل از اینکه به این بیمارستان بیایم، تصور می‌کردم بستری شدن در بیمارستان تأمین اجتماعی اشتباه است و حتی دوستانمان هم ما را از این کار نهی می‌کردند. اما در عمل همه چیز متفاوت است. حتی من به همه دوستانم گفتم تصویری که از گذشته راجع به تأمین اجتماعی در ذهنشان نقش بسته، امروز با اقداماتی که در این سازمان انجام شده کاملاً متفاوت است.»

در ادامه از بخش تصویربرداری بیمارستان بازدید می‌کنیم. پزشکان متخصص این بخش افزایش یافته و دستگاه‌ها و تجهیزات جدید نیز خریداری شده است. مسئولان بیمارستان می‌گویند بیمارستان البرز تنها مرکز درمانی در

کشور است که در بخش تصویربرداری آن در تمام شیفت‌ها ارائه خدمات به صورت مستمر انجام می‌شود. نوبت‌دهی‌ها در این بخش از شش ماه به کمتر از یک ماه رسیده است، به طوری که در حال حاضر نوبت سونوگرافی روزانه داده می‌شود. نوبت سی‌تی‌اسکن هم حداکثر یک هفته‌ای است و رادیولوژی هم به صورت آنی و لحظه‌ای پذیرای مراجعان است. طبق برنامه‌ریزی‌ها، قرار است ماموگرافی و سنجش تراکم استخوان هم به این بخش اضافه شوند.

آسانسورها اصلاح می‌شوند

با این حال، بیمارستان البرز که تعداد تخت‌های آن با احتساب تخت‌های بخش اورژانس و دیالیز به ۴۰۰ تخت می‌رسد، نقاط ضعفی هم داشت. آسانسورهای بیمارستان فرسوده، کند و فاقد کارایی لازم بودند و این موضوع موجب نگرانی‌هایی در میان مسئولان شده است. مسئولان بیمارستان می‌گویند بودجه‌ای ۱٫۲ میلیارد تومانی بدین منظور اختصاص داده‌اند و قرار است در آینده‌ای نزدیک، هر ۶ آسانسور بیمارستان طی مناقصه‌ای به پیمانکاران واجد شرایط برای تجهیز و به‌روزرسانی واگذار شود. وضعیت پارکینگ بیمارستان هم چندان با شاخص‌های یک بیمارستان ممتاز مطابقت ندارد و آنطور که مسئولان بیمارستان می‌گویند، در آینده‌ای نزدیک با ساخت پارکینگ‌های اختصاصی این مشکل حل می‌شود.

در گفت‌وگویی که با رئیس بیمارستان البرز داشتیم، او بیش از هر چیز بر رعایت اخلاق پزشکی در ارائه خدمات درمانی تأکید داشت. دکتر حمزه‌زاده می‌گوید: «در بیمارستان البرز اخلاق پزشکی حرف اول و آخر را می‌زند. مثلاً ما اجازه نمی‌دهیم هیچ مریضی در بخش اورژانس بیش از ۶ ساعت معطل بماند و تأکید می‌کنیم مراجعه‌کنندگان باید هر چه زودتر تعیین تکلیف شوند.» وی اضافه می‌کند: «ما می‌دانیم عمده مشکلاتمان در بخش نوبت‌دهی است، اما اقداماتی هم در این زمینه انجام شده و بنا داریم سیستم پذیرش بیماران را از نو طراحی کنیم.» در زمان حضور ما در بیمارستان البرز، مدیریت بیمارستان با مجری طرح پیاده‌سازی سیستم نوبت‌دهی بیمارستان قرار ملاقات داشت و به نظر وی، با این کار ۹۰ درصد مشکل بخش نوبت‌دهی حل می‌شود و رضایت‌مندی بالاتر می‌رود. از رضایت‌مندی

بیماران از خدمات بیمارستان البرز می‌پرسیم. دکتر حمزه‌زاده در پاسخ، سطح رضایت‌مندی را بالاتر از سایر مراکز درمانی تأمین اجتماعی توصیف می‌کند و می‌افزاید: «در مقطعی سه‌ماهه با بیمارانی که در بخش‌های مختلف بیمارستان بستری بوده‌اند، تماس می‌شود و نظرات و پیشنهادات آنها را درباره نحوه پذیرش و برخورد پرسنل و کیفیت بیمارستان جویا می‌شویم. این کار در بیمارستان‌های دولتی و تأمین اجتماعی استثنایی است و کمتر اتفاق می‌افتد. نتیجه بررسی‌ها هم نشان می‌دهد که بیش از ۹۵ درصد مراجعان از خدمات بیمارستان رضایت کامل داشتند.»

تمام متخصصان، مقیم هستند

به گفته دکتر حمزه‌زاده، بیمارستان البرز کرج تنها بیمارستان در سطح استان است که پد هلیکوپتر استاندارد دارد و حضور پزشکان متخصص مقیم که به‌صورت شبانه‌روزی در آن فعالیت دارند، نقطه قوت و نماد اصلی بیمارستان محسوب می‌شود. وی در خصوص بخش‌ها و خدمات این بیمارستان می‌گوید: «در این بیمارستان، تمام خدمات به جز رشته قلب و آنژیوگرافی به صورت فوق تخصصی ارائه می‌شود. روزانه ۲۵۰۰ مراجعه برای خدمات سرپایی و حدود ۷۰۰ مراجعه هم به اورژانس صورت می‌گیرد و متخصصان این بیمارستان روزانه قریب به ۱۰۰ عمل جراحی تخصصی و فوق تخصصی مانند جراحی‌های مغز و اعصاب، ارتوپدی و سرطان‌ها را انجام می‌دهند و بخش‌های ویژه ICU و CCU و سنگ‌شکن و دیالیز هم در خدمت بیماران است.» دکتر حمزه‌زاده با اشاره به اقدامات انجام شده در راستای ارتقای هتلینگ در این بیمارستان می‌گوید: «ارتقای هتلینگ تاکنون ۵۰ درصد پیشرفت داشته و تا ۵ ماه آینده نیز کل پروژه به بهره‌برداری می‌رسد.» وی همچنین خبر می‌دهد که با تکمیل و بهره‌برداری از پکیج تصویربرداری و پزشکی هسته‌ای بیمارستان البرز، تحولی عظیم در خدمات‌دهی به بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران ایجاد می‌شود.

دکتر حمزه‌زاده، رئیس بیمارستان: در مقطعی سه‌ماهه با بیمارانی که در بخش‌های مختلف بیمارستان بستری بوده‌اند، تماس گرفته می‌شود و نظرات آنها را درباره نحوه پذیرش جویا می‌شویم. این کار در بیمارستان‌های دولتی و تأمین اجتماعی استثنایی است و کمتر اتفاق می‌افتد. نتیجه بررسی‌ها هم نشان می‌دهد که بیش از ۹۵ درصد مراجعان رضایت کامل داشتند.

