



بیش از ۵ هزار بازرسی از مراکز درمانی تهران

معاون خرید راهبردی و اسناد پزشکی مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان تهران با بیان اینکه در پنج‌ماهه‌اول سال ۱۴۰۱ تعداد ۵ هزار و ۵۵۵ مورد بازرسی در قالب هزار و ۸۵۷ بازرسی محسوس و ۳ هزار و ۶۹۸ بازرسی نامحسوس از مراکز طرف قرارداد صورت پذیرفته که در مجموع حدود ۱۵۰ میلیارد ریال جبران خسارت در پنج‌ماهه اول سال جاری صورت گرفته، گفت: «این در حالی است که از بروز خسارت‌های بیشتر نیز پیشگیری به عمل آمده است.»

کامران اصغری در گفت‌وگو با آتیه‌نو، درباره نحوه نظارت بر مراکز طرف قرارداد اظهار کرد: «نظارت بر عملکرد مراکز طرف قرارداد و بیمه‌شدگان در معاونت خرید راهبردی و اسناد پزشکی از طریق اداره بازرسی و نظارت معاونت مذکور و به دو روش بازرسی محسوس و نامحسوس صورت گرفته و تخلفات مشاهده شده طبق دستورالعمل رسیدگی به تخلفات فراهم‌کنندگان و گیرندگان خدمت (کمیته‌فنی) بررسی واتخاذ تصمیم می‌شود.»

وی درباره پوشش خدمات درمان نابرابوری نیز توضیح داد و گفت: «دستورالعمل پرداخت هزینه پرونده‌های نابرابوری در خسارت متفرقه از دی‌ماه سال ۱۴۰۰ ابلاغ و اجرا شده است. تعداد پرونده‌های تشکیل شده نابرابوری در پورتال سازمان از ابتدای شروع طرح تا مورخ ۲۲ شهریورماه امسال تعداد ۳ هزار و ۲۵۰ بوده که از این تعداد حدود ۲ هزار پرونده در سال ۱۴۰۱ تشکیل شده است.»

وی افزود: «تعداد پرونده‌های نابرابوری پرداخت خسارت شده از ابتدای شروع طرح در دی‌ماه سال ۱۴۰۰ تا پنج‌ماهه اول سال جاری، هزار و ۶۱۷ مورد است که هزینه پرداختی بابت این پرونده‌ها بیش از ۵۸ میلیارد ریال بوده است و این روند همچنان ادامه دارد.»

اصغری درباره خدمات قابل ارائه به بیماران اوتیسم با توجه به اقدام جدید سازمان در پوشش ۴۳ قلم دارو و خدمات این بیماران گفت: «مدیریت درمان استان تهران آمادگی دارد با توجه به ایجاد زیرساخت‌های لازم جهت ارائه خدمت به بیماران اوتیسم، خدمت‌رسانی لازم‌را به عمل آورد. با توجه به ابلاغ اخیر دستورالعمل مربوطه (از ابتدای مردادماه سال جاری) اطلاع‌رسانی به مراکز ارائه‌دهنده خدمات مذکور رضایتمندی بیمه‌شدگان از نحوه بازپرداخت هزینه‌های درمانی در واحد خسارت متفرقه را به دنبال داشته است.»

معاون خرید راهبردی و اسناد پزشکی مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان تهران در ارزیابی از میزان رضایت بیمه‌شدگان از ارائه خدمات درمانی این سازمان گفت: «با عنایت به عدم وجود شکایات و مشکلات در زمینه پرداخت هزینه‌های درمانی بیمه‌شدگان در سامانه ۱۴۲۰ (سامانه CRM سازمان تأمین اجتماعی) رضایت بیمه‌شدگان از نحوه پرداخت هزینه‌های درمانی مذکور فراهم است.»

وی درباره نحوه پایش و رتبه‌بندی فراهم‌کنندگان خدمت نیز گفت: «داره پایش و رتبه‌بندی فراهم‌کنندگان خدمت باتدوین شاخص ارزیابی مراکز در این‌باره به صورت مستمر اقدام می‌کنند.»



احسان احمدی

روزنامه‌نگار

● عظیم‌زاده:

پاسخگویی

۹ هزار تماس

روزانه در

قالب فعالیت

۱۴۲۰ بخش

قابل توجهی از

بار مراجعه به

شعب سازمان

را کاهش داد و

این کار با حدود

صد نفر کاربر

این مرکز انجام

می شود

مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی مطرح کرد:

۱۴۲۰؛ درگاه شنیدن و حل مشکلات شرکای اجتماعی

بیمه‌شدگان است. نظر به اهمیت و ضرورت فعالیت مرکز ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی در راستای ارائه خدمات غیر حضوری و حضوری به جمعیت عظیم افراد تحت پوشش این سازمان، در این شماره از آتیه‌نو در گفت‌وگو با محمدمنصور عظیم‌زاده اردبیلی مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی، تشریح فعالیت‌ها و ضرورت توسعه این حوزه را جو یا شدیم.

۱۴۲۰ معادل یک چهارم شعب

مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی افزود: «در سطح کشور بالغ بر ۵۵۰ شعبه سازمان تأمین اجتماعی فعالیت دارند که به صورت روزانه، حدود ۴۰ هزار مراجعه حضوری به این شعب انجام می‌شود.» وی گفت: «با توجه به آمار پاسخ به ۹ هزار تا ۱۲ هزار تماس تلفنی روزانه از طریق مرکز تلفن تأمین اجتماعی و ۴۰ هزار مراجعه حضوری به شعب در طول روز، حدوداً یک چهارم تمام مراجعات حضوری به تمام شعب تأمین اجتماعی در سراسر کشور در این مرکز تماس در لایه اول پاسخگویی ارائه خدمت به ذی‌نفعان، ثبت می‌شود.» وی ادامه داد: «به عبارتی؛ ما در این مرکز به صورت روزانه، کار حدود ۱۴۰ شعبه را در حوزه پاسخگویی انجام می‌دهیم. این موضوع یعنی با توجه به میانگین ۳۵ نفری کارکنان شعب، در مرکز تماس ۱۴۲۰ کارکرد ۴ هزار و ۵۰۰ نفر را ما با حدود ۲،۵ درصد این سرانه یعنی صد نفر اپراتور انجام می‌دهیم.»

هدف، ۲۰ هزار تماس

عظیم‌زاده با بیان این مسأله که از زمان آغاز به کار تاکنون بالغ بر ۴ میلیون و ۲۷۰ هزار تماس از طریق کاربران مرکز تماس ۱۴۲۰ پاسخ داده شده، اضافه کرد: «یک میلیون و ۵۰۰ هزار تماس آن در سال جاری تاکنون ثبت شده که تا پایان سال این عدد به بیش از ۲ میلیون و ۲۰۰ هزار مورد خواهد رسید.» به گفته وی، مادر این مرکز به صورت ماهانه به حدود ۲۵۰ هزار تماس پاسخ می‌دهیم که میانگین آن در سال گذشته ۱۴۳ هزار مورد اعلام و رشد حدود دو برابری در این حوزه طی سه ماه اخیر ثبت شد، در حالی که میانگین تماس‌های این مرکز در سال ۱۳۹۹ حدود ۶۰ هزار مورد اعلام شد. وی همچنین پاسخگویی به ۲۰ هزار تماس روزانه با ۲۵۰ کاربر را برآی مرکز ۱۴۲۰ قابل طرح توسعه ممکن و البته ضروری دانست و افزود: «این دقیقاً همان چیزی است که از آن به عنوان شعبه مجازی نام برده می‌شود. به عبارتی دیگر با این افراد بیش از نیمی از مراجعات حضوری در این مرکز امکان پاسخگویی دقیق، بهنگام و دریافت خدمات برای ذی‌نفعان فراهم خواهد شد.»

مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی در ادامه گفت: «بر اساس عملکردهای مقایسه‌ای با توجه به شاخص‌های مختلف، مرکز تماس ۱۴۲۰ از بهترین مرکز تماس‌های کشور در بین تمامی مراکز فعال در حوزه‌های عملکردی دستگاه‌های مختلف به شمار می‌رود.»

گزارش دهی به مدیران

وی گفت: «گزارشات مرکز تماس ۱۴۲۰ به سازمان تأمین اجتماعی به تفکیک خدمات و زیرسرویس‌ها به صورت هفتگی، ماهانه و شش ماهه به مراجع ذی‌ربط ستادی و استانی ارسال می‌شود.» وی اضافه کرد: «گزارش‌هایی نیز به صورت هفتگی در حوزه مشکلات حل نشده نسخه الکترونیک به مدیران ذی‌ربط ارائه و پایش مستمر این بخش را نیز انجام می‌دهیم.» مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی اظهار کرد: «گزارش مشکلات حل نشده حوزه درمان نیز به صورت دوهفتگی به معاونت درمان و مدیریت‌های درمان سراسر کشور ارسال شده و این معاونت با همکاری لازم، اصلاح روند فعلی را پیگیری کرده و با دریافت گزارشات استانی حل مشکلات را در دستور کار دارد.»

تماس گنجینه‌ای از اطلاعات جامعی از قوانین، مقررات، آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌های سازمان تأمین اجتماعی را در اختیار داشته و به نوعی خود مدرسان و متخصصان حوزه تأمین اجتماعی هستند. مادر این مجموعه افرادی را داریم که بالغ از ۱۰۰ هزار مورد پاسخگویی را در طول دوران خدمت خود در حوزه‌های بیمه‌ای و درمانی داشته‌اند که تجربه ارزشمندی است.»

ارتباط بهینه با مخاطبان

وی افزود: «سامانه «شاهکار» موجود در وزارت ارتباطات، احراز هویت ذی‌نفعان تأمین اجتماعی از طریق شماره تلفن همراه را ممکن می‌کند.» عظیم‌زاده تأکید کرد: «در صورت اتصال این سیستم به سامانه ارتباطات و نظارت مردمی (CRM) کاربر مرکز تماس ۱۴۲۰، ارتباط بهینه با ذی‌نفعان صورت گرفته و با استفاده از داده‌های بیمه‌شدگان، اطلاعات لازم در اختیار آنها قرار می‌گیرد.» به گفته وی، در این شرایط نیاز ارتباطی ذی‌نفعان با سازمان خدمت‌رسان با یک تماس تلفنی و بدون مراجعه حضوری برطرف خواهد شد.

۱۴۲۰ آینه سازمان تأمین اجتماعی

وی در ادامه گفت: «مرکز ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی (CRM) به عنوان درگاه اتصال ذی‌نفع به این سازمان عمل کرده که بخشی از وظایف آن در ارائه خدمات و بخش دیگر مربوط به گزارش مجموع نظرات و مشکلات ذی‌نفعان به تصمیم‌گیران سازمانی است.» وی گفت: «در این مرکز مشکلات تکرار، مسائل اجرای نسخه الکترونیک، موارد مرتبط با ارسال لیست حق بیمه، موضوعات مربوط به غرامت دستمزد ایام بیماری و بارداری، استحقاق درمان و بسیاری موارد دیگر به صورت هفتگی برای مدیران سازمانی ارسال می‌شوند.» به گفته عظیم‌زاده، سامانه ارتباطات و نظارت مردمی (CRM) دسترسی کاربران جهت ثبت شکایت ذی‌نفعان را فراهم کرده و به راحتی مشکلات موجود در شعب بیمه‌ای یا مراکز درمانی در راستای بهبود رفتار یا اصلاح عملکرد قابل انجام بوده و به مراجع ذی‌ربط را جاع داده می‌شود. مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی با بیان اینکه در واقع مرکز تماس ۱۴۲۰ از طریق سامانه ارتباطات و نظارت مردمی (CRM) تمام خدمات لازم را به ذی‌نفعان ارائه می‌کند، تصریح کرد:

«یکی از اجزاء رضایتمندی در نقطه تماس با ذی‌نفعان دریافت پاسخ‌اعم‌مشاوره، ثبت درخواست و یا ارائه خدمت در لایه اول پاسخگویی بوده و بسیاری از مشکلات در این لایه حل می‌شود که باید هم همینطور باشد.» وی اظهار داشت: «در این سامانه تعداد ۵ هزار دسترسی تخصصی در حوزه‌های بیمه‌ای و درمانی برای افراد پاسخگو در مراکز بیمه‌ای و درمانی تعریف شده که به عنوان مثال سه نفر در هر شعبه در قالب کارشناس مشاور حضوری، مسئول آی تی و رئیس شعبه به سامانه دسترسی دارند.» وی ادامه داد: «وقتی صحبت از آیینیه در ارتباطات و نظارت مردمی می‌کنیم، ناخودآگاه این شعر در ذهن تدار می‌کند: آینه، چون نقش تو نمود راست؛ خود شکن، آینه شکستن خطاست. یعنی اینکه اگر آینه عیب‌های تو را به درستی به تو نشان داد، نباید آینه را بشکنی و باید خودت را اصلاح کنی.»



از زمان آغاز کار ۱۴۲۰ تا کنون بیش از ۴ میلیون و ۲۰۰ هزار تماس از طریق کاربران مرکز پاسخ داده شده که یک میلیون و ۵۰۰ هزار تماس در سال جاری از طریق کاربران ثبت شده است.

الزام توسعه خدمات غیر حضوری

مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی گفت: «سازمان‌های تأمین اجتماعی در جهان به عنوان نهادهای خدمت‌رسان شناخته می‌شوند.» وی با اشاره به اینکه سازمان تأمین اجتماعی نیز علاوه بر شعبات بیمه‌ای برخی خدمات را عمدتاً به صورت حضوری در کارگزاری‌ها به ذی‌نفعان ارائه می‌دهد، افزود: «با باید نگاه مفهومی ذهنی خود را تصحیح کنیم تا غیر حضوری بودن یک خدمت واقعی شود. زمانی که ارتباط بین کارفرمایان، بیمه‌شدگان و مستمری‌گیران با تأمین اجتماعی بدون مراجعه حضوری صورت گرفت و فرایند خدمت‌ها از جمله پرداخت لیست حق بیمه، برقراری مستمری، پرداخت غرامت دستمزد ایام بیماری و بارداری و... به صورت غیر حضوری بدون نیاز به حضور فیزیکی فرد در شعبه انجام شد، ما موفق به توسعه سرویس‌های الکترونیک شده‌ایم.» عظیم‌زاده اردبیلی عنوان کرد: «در حوزه خدمات الکترونیک در سازمان تأمین اجتماعی نیز اجرای طرح ۳۰۷۰ مورد توجه قرار گرفت که قدم رو به جلو بود اما کافی نیست. در این راستا، ضرورت توسعه خدمات غیر حضوری با معماری کلان و یکپارچه و بهره‌مندی از زیرساخت‌های «آی تی» بیش از پیش احساس می‌شود.»

استمرار آموزش‌های تخصصی

وی عنوان کرد: «آموزش‌های لازم در خصوص بخشنامه‌های جدید به فوریت به کاربران مرکز تماس ۱۴۲۰ ارائه شده تا قدرت پاسخگویی به ذی‌نفعان فراهم شود.» وی همچنین با تأکید بر اینکه بدیهی‌ترین وظیفه کاربران در لایه اول پاسخگویی، به‌روزرسانی اطلاعات در خصوص بخشنامه‌های جدید سازمان تأمین اجتماعی است، گفت: «با توجه به قوانین و مقررات جدید تأمین اجتماعی و ضرورت پاسخگویی، کاربران مرکز نیازمند ارائه آموزش‌های جدید بوده که بر این اساس دوره‌های مستمر برای آنها برگزار می‌شود.» مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی در ادامه با طرح اینکه به صورت هفتگی با حضور کارشناسان ادارات کل بیمه‌ای دوره‌های آموزشی فنی برای کاربران ۱۴۲۰ برگزار می‌شود، اضافه کرد: «کاربران این مرکز

گزارش

با توجه به فعالیت سازمان تأمین اجتماعی به عنوان بزرگ‌ترین نهاد بیمه‌ای کشور با پوشش بیش از ۴۵ میلیون نفری، اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی این سازمان نیز در راستای برقراری ارتباط گسترده جهت پاسخگویی به نیازهای ارتباطی و پرسش‌های تخصصی ذی‌نفعان با بهره‌مندی از روش‌های مختلف تلفنی، مشاوره حضوری، کدهای دستوری و ایمیل به صورت شبانه‌روزی پاسخگویی

۱۴۲۰، سامانه پاسخگویی شرکای اجتماعی

مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی گفت: «داره کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی، مرکز و سامانه یکپارچه پاسخگویی بخش‌های مختلف سازمان است و از طریق این مجموعه، شنونده مشکلات ذی‌نفعان هستیم.» عظیم‌زاده افزود: «مخاطبان نیز از مسیرهای مختلف از جمله مرکز تماس ۱۴۲۰ با تأمین اجتماعی در ارتباط هستند. پیامک، ایمیل و مشاوره‌های حضوری نیز از دیگر روش‌های ارتباطی این مرکز به شمار می‌رود.» وی تصریح کرد: «این مرکز پاسخگویی از اوایل دهه ۸۰ با شماره ۱۴۲ مرکز مشاوره آغاز به کار کرد و بعدها در سال ۱۳۹۵ به شماره ۱۴۲۰ تغییر شماره داد که از همان سال ۱۳ اپراتور در وقت اداری، پاسخگویی پرسش‌های مردم بود و این روند در حال حاضر با ۱۳۰ اپراتور و ناظر به صورت ۲۴ ساعته در تمامی ایام هفته ادامه دارد.»

۱۴۲۰، نقطه تماس یکتا

عظیم‌زاده اردبیلی افزود: «بر اساس مطالعات انجام شده در سطح بین‌المللی، مزایای بهره‌گیری از فلسفه نقطه تماس یکتا با ذی‌نفعان در سازمان‌های خدمت‌رسان عبارتند از: حذف ریسک برقراری ارتباط نامناسب با مخاطب؛ ارائه پاسخ بهنگام و یکسان در سطح سازمان، اعتمادسازی، ایجاد تصویری مثبت از برند سازمانی و نهایتاً افزایش رضایت مخاطب.» وی برای توضیح این مزایا اضافه کرد: «در سازمان‌هایی که از واحد ارتباطات مردمی به عنوان نقطه تماس با مخاطب بهره می‌برند، مخاطبان و ذی‌نفعان همواره می‌توانند اطمینان حاصل کنند مشکلات‌شان به گونه‌ای اثربخش مرتفع شود. بر اساس یکتا بودن نقطه تماس این امکان به وجود می‌آید که با آموزش کاربران پاسخ بهنگام و یکسان ارائه شود. مطالعات نشان می‌دهد که ۶۷ درصد ریزش مخاطبان سازمان‌ها از منظر اعتماد به آن سازمان در صورت ارائه پاسخ صحیح در همان بار اول، قابل پیشگیری است. با وجود (SPOC)، نگرانی در ارائه پاسخ‌های مختلف به یک موضوع در سازمان‌های خدمت‌رسان به شدت کاهش می‌یابد. به عبارت دیگر، هنگامی که مخاطب مشاهده کند در هنگام بروز مشکلات (حیثی در یافت خدمت)، منبع قابل اطمینان و اتکالی وجود دارد که می‌توان به آن تکیه کرد، ارتباط بلندمدت و قابل اعتماد شکل می‌گیرد.» مدیر کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان عنوان داشت: «تنها ویژگی که قادر است تصویری مثبت از سازمانی پاسخگو و متعهد در جامعه ارائه دهد، ارائه پاسخ مناسب در زمان مناسب به مخاطب است. به‌واقع برند سازمانی از این مسیر شکل گرفته و اعتبار می‌یابد و مهمترین مزیت نقطه تماس یکتا در سازمان‌ها، خلق تجربه‌ای موفق در مخاطب است. مادامی که مخاطب احساس امنیت کرده و تردیدی ندارد که مشکلات‌شان توسط یک تیم مجرب مورد بررسی قرار گرفته و بسرعت مرتفع می‌شود، رضایت مخاطب نیز تأمین می‌شود.»

میانگین روزانه ۹ هزار تماس

وی با بیان اینکه همکاران ما در حوزه فعالیت مرکز تماس ۱۴۲۰ به صورت روزانه بیش از ۹ هزار تماس ذی‌نفعان را پاسخگو هستند، اضافه کرد: «در راستای پاسخگویی به مخاطبان، مسأله گفتار درمانی کاربران نیز مورد توجه قرار گرفت تا منجر به ارائه پاسخ درست و دقیق‌تر شود.» عظیم‌زاده اظهار داشت: «پاسخگویی ۹ هزار تماس روزانه در قالب فعالیت ۱۴۲۰ بخش قابل توجهی از بار مراجعه به شعب سازمان را کاهش داد و این کار با حدود صد نفر کاربر این مرکز انجام می‌شود.» وی افزود «استاندارد پاسخگویی مراکز تماس جهان بین ۹۶ تا ۱۰۴ تلفن در روز (هشت ساعت کاری) است و هر کاربر در یک ساعت باید ۵۰ دقیقه مکالمه داشته و در این مدت حدوداً ۱۲ مکالمه را انجام دهد. هر تماس نیز باید به صورت میانگین ۳ تا ۳ دقیقه باشد.» به گفته وی، در مرکز تماس ۱۴۲۰ در ساعات پیک کار برای هر کاربر حدود ۱۶۰ تا ۱۷۰ مورد پاسخگویی ثبت شده که کاهش زمان استراحت آنها را به دنبال داشته است. وی ادامه داد: «هرگز ارتباطات مردمی سازمان تأمین اجتماعی و ارائه خدمات ۱۴۲۰، رضایتمندی ذی‌نفعان و بیمه‌شدگان را در اولویت داشته و در این خصوص بیمه‌شدگان باید با اطمینان بالا، پاسخ درست، بهنگام و شفاف را در زمان مناسب دریافت کنند.»