

رییس آزمایشگاه مرجع سازمان تأمین اجتماعی در گفت‌وگو با آتیه‌نو خبر داد:

رصد مستمر کیفیت خدمات ۳۴۷ آزمایشگاه ملکی

۵ میلیون و هشتصد هزار مراجعه برای انجام آزمایش پزشکی به مراکز درمانی تأمین اجتماعی

بلکه اطمینان از کیفیت خدمات نیز در آن نقش دارد. برای ارتقاء کیفیت، آزمایشگاه‌های تأمین اجتماعی از سوی مرکز با عنوان «آزمایشگاه تشخیصی مرجع» پایش می‌شود. دکتر محمود جاوید رییس آزمایشگاه مرجع سازمان تأمین اجتماعی، تأسیس این مرکز را به منظور نظارت و استانداردسازی خدمات آزمایشگاهی مراکز ملکی توصیف کرد که این اقدام علاوه بر کمک برای بهبود فرایندهای آزمایشگاهی، نقش مهمی در جلوگیری از اتلاف منابع مالی سازمان داشته و نیز تحکیم کننده اعتماد بیمه‌شدگان است. گفت‌وگوی آتیه‌نورا با او درباره خدمات این مرکز، روش‌های اجرای امور، برنامه‌های نظارتی و مهمترین اقدامات این مرکز، پیش‌رو دارد.

اقتباس شده و در نتیجه می‌توان گفت با نمونه‌های خارجی برابری می‌کند.

به نظر می‌رسد بار وظایف و مسئولیت‌های آزمایشگاه مرجع، بسیار سنگین است. برای مدیریت بهتر این وظایف چه اقداماتی را در پیش گرفته‌اید؟

آزمایشگاه برای ایفای مناسب مسئولیت‌ها در برخی از زمینه‌ها ابتکار به خرج داده است. باید اشاره کنم این مرکز تنها آزمایشگاه ارزیاب کنترل کیفی خارجی به شمار می‌رود که شاخص امتیازبندی برای تفسیر نتایج، پیگیری وضعیت آزمایشگاه‌ها و اجرای برنامه بر اساس سطح ارائه خدمات طراحی کرده است. همچنین ما برای اولین بار اقدام به تهیه نمونه‌های بخش انگل‌شناسی و تشخیص لام میکروب‌شناسی در جهت یکنواختی و همسان‌سازی به صورت چندرسانه‌ای کرده‌ایم. علاوه بر این، ما اولین آزمایشگاه کشور در استقرار استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۵۱۸۹ و تأیید صلاحیت در ۲۵ اسکوپ هستیم.

جالب است بدانید با توجه به ظرفیت قوی آزمایشگاه مرجع، این مرکز از ابتدای شیوع کرونا در کشور یعنی اسفندماه سال ۹۸ به عنوان یکی از اولین آزمایشگاه‌های مولکولی کشور برای تأییدیه تشخیص کرونا و نیز عضویت در شبکه مولکولی تشخیص کرونا، معرفی شد.

ابتدای گفت‌وگو اشاره کردید این آزمایشگاه به عنوان یکی از اولین مراکز برای تأیید تشخیص کرونا معرفی شد. اقدامات مرکز شامل چه مواردی است؟

باید بگویم پدیده عالمگیر و پروس کووید ۱۹ به خوبی نقش درمان سازمان را در استفاده از ظرفیت آزمایشگاه مرجع برای مدیریت بحران کرونا، آشکار کرد. اقدام به موقع دکتر علی شیرین، رییس سابق این آزمایشگاه در راهاندازی

در ۹ ماه نخست امسال نزدیک به ۵ میلیون و ۸۰۰ هزار مراجعه برای انجام آزمایش پزشکی در مراکز ملکی تأمین اجتماعی انجام شده است. این آمار گویای نیاز حوزه درمان به پاسخ‌های تشخیصی برای تصمیم‌گیری‌های درمانی است و بسیاری از پزشکان، بیماران خود را روانه مراکز تصویربرداری و آزمایشگاهی می‌کنند. از این رو پرس‌وجو برای شناسایی بهترین مراکز آزمایشگاهی بین افراد جامعه بسیار متداول است؛ زیرا هر گونه خطای تشخیصی می‌تواند مسیر صحیح درمان را مختل کند. با توجه به تجهیز بسیاری از مراکز ملکی به خدمات آزمایشگاهی در کنار خدمات درمانی رایگان، این مراکز اولویت نخست انتخاب بیمه‌شدگان برای مراجعه است. اما معیار این انتخاب تنها به دلیل رایگان بودن نیست

گفت‌وگو



سلاسه صدایی

رئیس‌مدیر

اهمیت خدمات تشخیصی به ویژه امور آزمایشگاهی را در عرصه سلامت چگونه ارزیابی می‌کنید و در حال حاضر اقدامات تشخیصی در نمایان کردن وضعیت سلامت افراد از چه جایگاهی برخوردار است؟

باید گفت؛ تشخیص بیماری‌ها از ارکان اصلی علم پزشکی به شمار می‌رود و ۷۰ درصد این مهم بر عهده آزمایشگاه‌های طبی قرار دارد. با توجه به نقش پررنگ خدمات آزمایشگاهی در حوزه درمان، دغدغه مهمی که به وجود می‌آید، کسب اعتماد بیماران و پزشکان برای درستی جواب آزمایش است. همچنین یکسان نبودن نتایج آزمایشگاهی در مراکز مختلف از دیرباز در زمره مسائل مهم فراروی سیستم‌های مراقبت بهداشتی درمانی قرار نداشته است. به گونه‌ای که گاهی اوقات، بیمار تحت شرایط یکسان از دو آزمایشگاه، دو پاسخ کاملاً متفاوت دریافت می‌کند. وجود اختلاف بین نتایج آزمایشگاه‌های مختلف سبب سردرگمی پزشکان، اتلاف وقت بیماران و تحمیل هزینه‌های غیر ضروری به سازمان‌های بیمه‌گر می‌شود.

چه راهکاری برای ارتقاء کیفیت آزمایشگاه‌ها و ایجاد اطمینان برای مردم نسبت به دریافت صحیح نتایج آزمایش‌ها در پیش گرفته‌شد؟

بدیهی است نظارت بر عملکرد آزمایشگاه‌ها برای ارتقاء کیفیت این مراکز به عنوان یک اصل در نظر گرفته شد و اکنون این نظارت رسالت اصلی متولیان نظام سلامت را تشکیل می‌دهد. باید یادآوری کنم برای رفع اختلافات آزمایشگاهی، برنامه‌های «ارزیابی کنترل کیفی خارجی» از سال ۱۹۴۷ میلادی در دنیا اجرایی شد. از آن زمان به بعد این برنامه‌ها گسترش فراوانی پیدا کرد و در بسیاری از کشورها دنیا به بخش جدایی‌ناپذیر برنامه‌های «مدیریت جامع کیفیت آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی» تبدیل شد. این برنامه‌ها اکنون نه تنها آزمایش‌های «کمی» را در بر می‌گیرد بلکه در بخش آزمایش‌های «کیفی» نیز کمک زیادی به آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی در امر یکسان‌سازی نتایج بین آزمایشگاهی می‌کند.

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان دومین نهاد ارائه‌دهنده خدمات درمانی در بسیاری از مراکز ملکی خود خدمات آزمایشگاهی دارد. این مراکز چگونه پایش می‌شود؟

سازمان تأمین اجتماعی به منظور هماهنگی، یکنواخت کردن و صحت‌گذاری آزمایشگاه‌های ملکی خود، اقدام به تأسیس آزمایشگاه‌ها مرجع کرده است. این مرکز در سی‌ام فروردین ماه سال ۱۳۸۵ مصادف با روز علوم آزمایشگاهی افتتاح شد. آزمایشگاه مرجع، زیر نظر مدیر کل درمان مستقیم در مجموعه ستادی معاونت درمان سازمان فعالیت می‌کند. از سال ۱۳۸۶ «آزمایشگاه مرجع سلامت» به عنوان نماینده قانونی وزارت بهداشت در امر نظارت بر فعالیت آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی، اجرای برنامه‌های «ارزیابی خارجی کیفیت» در مراکز آزمایشگاهی ملکی سازمان تأمین اجتماعی را به آزمایشگاه مرجع این سازمان واگذار کرد.

با این توضیح، آزمایشگاه مرجع تأمین اجتماعی به عنوان بازوی نظام سلامت، وظیفه نظارت بر آزمایشگاه‌های مراکز ملکی را بر عهده دارد. این نظارت چه نتایجی را در بر داشته است؟



درمان

یادداشت



طرح تجمیع خدمات آزمایشگاهی، راهبردی خلاق



علی مرتضی سلیمانی

رئیس‌مدیر

طرح تجمیع خدمات آزمایشگاهی مراکز درمانی سرپایی سازمان تأمین اجتماعی راهبرد خلاقانه‌ای است که نتایج ارزشمندی را به همراه داشته است. این طرح که از برنامه‌های عملیاتی اداره کل درمان مستقیم به شمار می‌رود از سال گذشته در تمامی استان‌های کشور پیاده‌سازی شد و اداره کل درمان استان تهران به عنوان یکی از استان‌های پیشرو در اجرایی کردن طرح حرکت کرده است. هدف از طرح تجمیع را می‌توان در یک جمله خلاصه کرد و آن «استفاده بهینه از منابع» است که ابعاد گوناگونی را شامل منابع انسانی، منابع مالی، تجهیزات و ساختارهای فیزیکی دربر می‌گیرد.

جرعه ایجاد این طرح را می‌توان ناشی از مسأله بازنشسته شدن یا در شرف بازنشستگی تعداد زیادی از مسئولان فنی آزمایشگاه دانست. این شرایط در حالی ایجاد شد که کمبود مسئول فنی آزمایشگاه به عنوان یک چالش کشوری مطرح بود و امکان جذب و به کارگیری این مسئولان به سختی میسر می‌شد. در نتیجه طرح تجمیع آزمایشگاه‌ها به عنوان یک راه‌برون رفت از مسائل پیش‌رو تدبیر شد و بر اساس آن، آزمایشگاه‌های بخش سرپایی که به دلیل حجم کم خدمات و پایین بودن تعداد مراجعه‌کننده، فاقد مسئول فنی آزمایشگاه بودند در طرح تجمیع قرار گرفتند. به این ترتیب، بخشی از امور پایه آزمایشگاه مانند پذیرش، نمونه‌گیری و جواب‌دهی در همین مرکز انجام شده و بخش دیگر امور مربوط به آنالیز خون، با ارسال نمونه به نزدیکترین آزمایشگاه که در طرح تجمیع به عنوان «آزمایشگاه ارجاع» یا گیرنده (آزمایشگاه ریفرال) انتخاب و معرفی شده، ادامه می‌یابد؛ هرچند علاوه بر مجاورت مکانی، عواملی مانند برخورداری از مسئول فنی و امکانات و تجهیزات آزمایشگاهی نیز در انتخاب آزمایشگاه مرجع در اولویت قرار دارد.

باید اشاره کنم اجرای این طرح برای بیمار نه تنها تفاوتی در نحوه قدیمی دریافت خدمات ایجاد نمی‌کند - زیرا بیمار مانند قبل با مراجعه به مرکز، نسبت به انجام آزمایش او اقدام می‌شود - بلکه از نظر کیفیت و همچنین تنوع خدمات از امکانات بهتری برخوردار می‌شود. به این دلیل که انجام برخی از تست‌های آزمایشگاهی در آن مرکز به دلیل محدود بودن تجهیزات و امکانات، برای بیماران میسر نمی‌شد و بیمار برای تکمیل آزمایش به ناچار به سایر مراکز مراجعه می‌کرد.

یکی دیگر از دلایل اجرایی شدن طرح تجمیع به محدود بودن فضای فیزیکی آزمایشگاه‌ها و عدم امکان گسترش آنها بازمی‌گردد. برای توسعه خدمات آزمایشگاهی، برخورداری از حداقل استاندارد فضای فیزیکی امری ضروری است و آزمایشگاه‌های مشمول این طرح، فاقد فضای فیزیکی استاندارد بودند. از سویی، محدود بودن مساحت درمانگاه امکان گسترش فضای آزمایشگاهی را نیز ممکن نمی‌کرد. در مقابل، آزمایشگاه ارجاع با گیرنده، تمامی ویژگی‌های یک آزمایشگاه استاندارد را دارا بوده و نقاط ضعف آزمایشگاه‌های تجمیع شده را نیز پوشش می‌دهد. بنابراین ارتقاء کیفیت آزمایشگاه‌ها به مدد فعالیت مسئول فنی، مناسب بودن فضای فیزیکی، به‌روز بودن تجهیزات آزمایشگاه و امکان ارائه آزمایش‌های متنوع مجموعه عواملی است که در نتیجه آن سازمان، طرح تجمیع آزمایشگاه‌ها را به عنوان یک راهبرد مدیریتی ارائه داد تا بیمه‌شدگان با اطمینان خاطر بیشتری نسبت به انجام آزمایش در مراکز ملکی اقدام کنند.

کرده است. در کنار این اقدام با ارائه مشاوره‌های لازم، امکان استقرار سیستم جامع کنترل کیفی از جمله روش‌های انجام تست تشخیصی، معرفی‌ها و محیط کشت، آنتی‌سرم‌ها و دیسک‌های آنتی‌بیوتیکی در بخش میکروب‌شناسی فراهم شده است. می‌توان گفت، آزمایشگاه مرجع به عنوان مرکز رفرانس علمی برای رفع مشکلات تشخیصی مراکز ملکی عمل می‌کند.

بنابر این بر خورداری از خدمات مشاوره و آموزش نقش مهمی تحکیم جایگاه مراکز آزمایشگاهی دارد. جزئیات این آموزش شامل چه مواردی است؟

ارائه مشاوره و آموزش به آزمایشگاه‌های مراکز درمانی تابعه سازمان در زمینه‌هایی مانند پیاده‌سازی استانداردهای ملی و بین‌المللی و الزامات قانونی انجام می‌شود. همچنین مواردی مانند تهیه تجهیزات و مواد مصرفی مناسب، ایجاد فعالیت جدید، یکسان‌سازی روش‌های آزمایش، افزایش یا کاهش سطح خدمات و رفع مشکلات فنی از مهمترین فعالیت آزمایشگاه مرجع را تشکیل می‌دهد. بی‌شک این خدمات در افزایش کارایی آزمایشگاه‌ها بسیار مؤثر است. لازم به یادآوری است بخشی از آموزش‌های غیر حضوری هم وجود دارد؛ از جمله اینکه فایل‌های آموزشی تدوین و بارگذاری می‌شود و برای این منظور ۱۹۸ فایل در زمینه هماتولوژی، بیوشیمی، بانک خون، تجزیه ادرار، انگل‌شناسی، ایمونولوژی و سربولوژی تهیه شده است. در سال ۱۴۰۱ نیز دستورالعمل آنالیز و گزارش‌دهی بیوشیمی، راهنمای تشخیصی پلاسما بیومو، توضیح آنالیز آماری گزارش انگل‌شناسی، سسی‌ال.اس.آی ۲۰۲۲ قسمت اول و دوم و سی.سی.وی در بیوشیمی ارائه شده است. همچنین تهیه پوسترهای آموزشی، برگزاری وبینار و ویدئو-کنفرانس، آموزش‌های حضوری برای مدیریت درمان‌های مختلف از جمله سمنان، یزد، خراسان رضوی، تهران، سیستان و بلوچستان، کرمان، فارس و گیلان، آموزش‌های تلفنی ۵۹۷ مورد از ابتدای امسال تا پایان دی‌ماه، بازدید و ممیزی از مراکز ملکی، ارائه مقالات علمی و معتبر و مشارکت در تدوین کتاب‌ها و گایدلاین‌ها و انجام آزمایش‌های فوق تخصصی، تخصصی و عمومی (از ابتدای سال ۱۴۰۱ تا پایان دی‌ماه، حدود ۳۵۰ هزار آزمایش برای حدود ۵۴ هزار نمونه‌ارسالی انجام شد) از دیگر اقدامات این مرکز را تشکیل می‌دهد.

مهمترین برنامه‌های در دست اجرای آزمایشگاه مرجع را چه مواردی تشکیل می‌دهد؟

برنامه‌های بسیاری در دست تهیه قرار دارد که در اینجایم توانم به مهمترین موارد اشاره کنم. در حال حاضر ۲۰ برنامه عملیاتی شامل آموزش کل کشور، استانداردسازی، ارزیابی شاخص‌های عملکردی کشور، راهاندازی تست تخصصی، ارزیابی خارجی کیفیت و کنترل کیفی پیگیری می‌شود که ۶۵ درصد این امور تادی ماه‌امسال طبق برنامه اجرایی شده است.

و کلام آخر...

برآینم به عنوان یک آزمایشگاه رفرنس، سطح امتیاز آزمایشگاه‌های مراکز ملکی سازمان را ۱۵ درصد تا پایان سال ۱۴۰۵ افزایش دهیم. همچنین تا پایان سال مذکور بتوانیم ۸۰ درصد آزمایش‌های تخصصی و فوق تخصصی تحت پوشش سازمان را تا پایان سال مذکور، سالماندهی کنیم و تعداد هزار و ۵۰۰ آزمایشگاه خدمات گیرنده آزمون مهارت آزمایشی را تحت پوشش داشته باشیم. معتقدم راه‌بهد کیفیت را پایانی نیست و امید است با همکاری کارکنان آزمایشگاهی شاهد افزایش کیفی و کمی هرچه بیشتر فعالیت خانواده آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی سازمان تأمین اجتماعی باشیم.