یک جراح مغز و اعصاب مرکز ملکی مطرح کرد

موفقیت پزشکان تأمین اجتماعی در جلب اعتماد بیماران

گفت‌وگو

فعالیت در کسوت پزشکی نیازمند برخورداری از روحیه انساندوستی و عشق به همنوع است و بازیابی سلامت افراد در سخت‌ترین شرایط زندگی که همانا بیماری و ناخوشی است، حرفه پزشکی را در رده مشاغل مقدس جای داده است. پزشک با زدودن دردها و رنج‌های جسمانی و روانی، انسان‌ها را از نعمت سلامتی و سرزندگی بهره‌مند می‌کند و یاور افراد در آلام زندگی به شمار می‌رود. سروکار داشتن با حیات آدمی، به‌تنهایی عاملی برای سنگینی مسئولیت پزشکی است و فعالیت در مراکز درمانی شلوغ و پرجمعیت بار این مسئولیت را فزونی می‌دهد؛ شرایطی که پزشکان سازمان تأمین‌اجتماعی با طیب خاطر و برای خدمت‌رسانی به مردم آن را پذیرفته‌اند و با تمام توان برای درمان بیماران تلاش می‌کنند. شمار این پزشکان قابل توجه است؛ ۸ هزار و ۵۰۰ پزشک شامل ۴ هزار و ۴۰۰ متخصص، ۲ هزار و ۵۰۰ پزشک عمومی، ۷۰۰ دندانپزشک، ۶۸۰ داروساز و ۲۰۰ دکترای علوم آزمایشگاهی با تأمین‌اجتماعی همکاری می‌کنند که ۵ هزار و ۸۰۰ نفر آن‌ها رابطه استخدامی با سازمان دارند. به مناسبت روز پزشک سراغ یکی از متخصصان قدیمی فعال در سازمان رفتیم تا گپ‌وگفتی صمیمی با او داشته باشیم. دکتر علیرضا فرید معیر، متخصص جراحی مغز و اعصاب و ستون فقرات بیمارستان تأمین‌اجتماعی دکتر شریعتی اصفهان است. او از سال ۱۳۷۴ وارد سازمان شده و از آن زمان تاکنون در مسیر خدمت‌رسانی به بیمه‌شدگان که اغلب از اقشار کارگر جامعه هستند، فعالیت می‌کند. مشروح این گفت‌وگو را پیش‌رو دارید.

سلاله صدرایی
روزنامه‌نگار

چطور شد که رشته پزشکی را انتخاب کردید و جایگاه اجتماعی و معنوی این حرفه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

می‌توانم بگویم، گرایش درونی به این حرفه من را در مسیر پزشکی قرار داد و با وجود اینکه دوره دبیرستان در رشته ریاضی درس می‌خواندم، اما انگیزه و علاقه‌ام، تحصیل در رشته پزشکی بود. به طور حتم نقش پدرم را در ایجاد این علاقه بی‌تأثیر نمی‌دانم؛ زیرا او نیز در این رشته فعال است و در دانشگاه تدریس می‌کند. فراهم بودن زمینه خانوادگی و علاقه شخصی انگیزه من را برای ادامه مسیر در رشته پزشکی بیش از سایر رشته‌ها مانند مهندسی تقویت کرد و از اوایل تحصیل در این رشته، دریافت تخصص جراحی مغز و اعصاب در اولویت انتخابم قرار گرفت. معتقدم هر حرفه‌ای در رفع نیازهای زندگی افراد بشر نقش دارد؛ اما از آنجایی که پزشکی با سلامت افراد به عنوان ارزشمندترین ودیعه الهی سروکار دارد، از ارزش معنوی زیادی نیز برخوردار است.

از چه سالی وارد سازمان شدید و انگیزه شما برای فعالیت در مراکز درمانی تأمین‌اجتماعی که همواره با ازدحام جمعیت مواجه است چه بود؟

من در سال ۱۳۷۶ وارد سازمان شدم؛ زیرا احساس کردم که در مراکز سازمان ارتباط نزدیکتر و بدون واسطه‌تری بین پزشک و بیمار وجود دارد. همان‌طور که می‌دانید، این ارتباط در بیمارستان‌های دانشگاهی کم‌رنگ است و رابطه فاصله‌داری بین پزشک و بیمار وجود دارد که به دلیل موقعیت آموزشی مراکز، امری اجتناب‌ناپذیر شمرده می‌شود. باید بگویم، سازمان تأمین‌اجتماعی از امکانات بسیار خوبی در زمینه ارائه خدمات درمانی برخوردار است و به‌رغم اینکه در ظاهر به نظر می‌رسد سرویس‌های حوزه درمان این نهاد از منظر کمّی نمود بیشتری دارد، اما در جای خود خدمات کیفی نیز از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. این نحوه خدمت‌رسانی سبب افزایش انگیزه من برای استمرار همکاری در سازمان شد و با وجود قراردادی بودن فعالیتم در شروع کار، رفته‌رفته با شکل‌گیری احساس صمیمت با مردم و بیماران، خواهان ادامه فعالیتم به طور دائم شدم و به استخدام سازمان درآمدم.

آمار ارائه خدمات حوزه فعالیت شما چقدر است و روزانه یا سالانه چه تعداد بیمار پذیرش می‌شود؟

ابتدا باید به این نکته اشاره کنم که آمار عملکرد هر یک از افراد در سازمان در قالب چند زیرمجموعه شکل می‌گیرد و این همکاری در قالب انسجام گروهی و خدمات پشتیبانی انجام می‌شود. می‌توان گفت که مجموع این فعالیت‌ها در نهایت باید به رضایتمندی مردم ختم شود و این رضایتمندی اعتماد آن‌ها را به حوزه درمان قوت بخشیده و تقاضا را برای برخورداری از خدمات تأمین‌اجتماعی افزایش می‌دهد. هیچگاه نباید این نکته را فراموش کنیم که مهمترین سرمایه یک انسان جان اوست و افراد تحت پوشش تأمین‌اجتماعی جان خود را در اختیار پزشکان و سیستم درمانی قرار می‌دهند و این بزرگترین اعتمادی است که می‌تواند شکل گیرد. در نتیجه مسئولیت بسیار بزرگی بردوش درمانگران قرار دارد و نهادهای ارائه‌دهنده درمان، چه بخش خصوصی، دولتی یا تأمین‌اجتماعی موظفند این اعتماد را به بهترین نحو از ابعاد کیفی و نیز کمّی پاسخ دهند.

سازمان تأمین‌اجتماعی در جلب این اعتماد چگونه عمل کرده است؟

سازمان تأمین‌اجتماعی به عنوان بزرگترین نهاد بیمه‌ای کشور در جلب اعتماد مردم بسیار موفق عمل کرده است. آمار ارائه خدمات سازمان در حوزه درمان بر اساس نیازمندی‌های مردم، شرایط اقتصادی، اجتماعی، امکانات و تجهیزات همواره رو به فزونی است و این افزایش، نشان‌دهنده جایگاه علمی و تجربی فعالان تأمین‌اجتماعی و برگرفته از رفتارهای خرد جمعی است که در نهایت سبب تقویت اعتماد مردم شده و برخی مراکز را در مرتبه قطب درمان کشور قرار داده است. باید اشاره کنم سازمان به پشتوانه مردمی به عنوان یک نهاد خوشنام که بار درمان نیمی از جمعیت کشور را بردوش دارد، ارائه خدمت می‌کند.

بازگردیم به سؤال قبل؛ از منظر آماری این خدمات چگونه شکل می‌گیرد؟

گروه جراحی مغز و اعصاب بیمارستان شریعتی به طور میانگین سالانه حدود هزار بیمار را تحت عمل جراحی قرار می‌دهد. انجام این عمل‌ها که از جراحی‌های ساده تا جراحی‌های پیچیده را دربر دارد، طی دو دهه گذشته روند رو به رشدی را طی کرده و تاکنون گروه جراحی با حمایت مدیران، کادر درمان و پشتیبانی توانسته است آمارهای جراحی را بالا نگه دارد و امیدواریم در آینده با افزایش تجهیزات و امکانات و نیز با تقویت اعتماد مردم، آمار بیشتری ارائه دهیم.

مهمترین دغدغه پزشکان را چه موضوعی تشکیل می‌دهد و شما برای برون‌رفت از این چالش‌ها، چه پیشنهادی دارید؟

پزشکان دغدغه‌هایی دارند که باید واقع‌بینانه به آن نگریست. معتقدم ایفای وظایف پزشکی به دلیل سروکار داشتن با جان انسان‌ها، نیازمند برخورداری فعالان این عرصه از یک حاشیه امن زندگی است که بیشتر در مسائل اقتصادی خلاصه می‌شود. امنیت مالی شرایطی را برای پزشکان یا کادر درمان مهیا می‌کند که تنها دغدغه درمان بیماران را داشته باشند و بتوانند حواشی تداخل کننده را مدیریت کنند. مسأله دیگر به‌روز بودن امکانات و تجهیزات است. در دنیایی که ما زندگی می‌کنیم فناوری روزانه بسترهای جدیدی را ایجاد می‌کند که این موضوع در حوزه درمان نیز می‌تواند سبب افزایش کیفیت و بهبود خدمات درمانی شود. صرف‌نظر از بحث‌های بهداشتی در حوزه درمان، تجهیزات پیشرفته و جدیدی وارد بازارهای جهانی می‌شود و یکی از دغدغه‌های ما را که آیا به‌روزترین وسایل را در سیستم درمانی خود داریم، شکل می‌دهد. هرچند در زمینه برخی تجهیزات، تأمین‌اجتماعی پیشرفته‌ترین نوع اقلام را تهیه می‌کند، اما در سال‌های اخیر با توجه به مشکلات تحریم‌های اقتصادی و افزایش نرخ ارز، به‌روزرسانی تجهیزات با دشواری‌هایی همراه شده است. به هر حال، تجهیزات و امکانات درمانی فعلی نیز می‌تواند پاسخگوی نیازهای درمانی بیمه‌شدگان به نحو مناسب باشد.

کمک به همنوع؛ کارمایه فعالیت پزشکان

گفت‌وگو

متخصص طب اورژانس بیمارستان تأمین‌اجتماعی حضرت رسول اکرم (ص) رشت، جایگاه معنوی حرفه پزشکی را رفیع‌تر از جنبه‌های مادی آن می‌داند و معتقد است افرادی که پای در این عرصه می‌گذارند باید عشق خدمت‌رسانی به همنوع خود را در وجود خود داشته باشند.

دکتر سیدمحمد قدسی‌خورسند از سال ۱۳۸۱ تاکنون با سازمان تأمین‌اجتماعی همکاری دارد؛ تحصیلات متوسطه را در رشت سپری کرده و در سال ۱۳۷۸ مدرک پزشکی عمومی خود را از دانشگاه شهر اردبیل دریافت کرده است. فعالیت به عنوان پزشک معتمد در سال ۱۳۸۷ و عهده‌داری ریاست بیمارستان رسول اکرم (ص) از سال ۱۳۸۷ به مدت ۱۰ سال از دیگر اقداماتی است که در کارنامه حرفه‌ای او به ثبت رسیده است. حضور او در عرصه پزشکی با کسب مدرک تخصصی طب اورژانس در سال ۱۳۹۹ روند تکمیلی را طی می‌کند و در این دوران در امتحان بورد دانشگاه گیلان جزو رتبه‌های ۱۵ درصد برتر کشور می‌شود که اکنون نیز با این دانشگاه در زمینه تدریس همکاری دارد.

این متخصص طب اورژانس دلیل انتخاب خود را برای تحصیل در رشته پزشکی، در دوران کودکی جست‌وجو می‌کند: «از دوران کودکی عاشق این حرفه بودم. در آن دوران چند پزشک در اطراف ما زندگی می‌کردند که با مشاهده فضای کاری آن‌ها این علاقه در من تقویت می‌شد.»

عشق به حرفه و خدمت‌رسانی به مردم همواره در اولویت فعالیت او در پزشکی بیش از امور مادی بود: «معتقدم جایگاه معنوی پزشکی بسیار رفیع‌تر از مسائل مالی است و افرادی که پای در این عرصه می‌گذارند باید عاشق کارشان بوده و خدمت‌رسانی به همنوع را در نهاد خود داشته باشند. برای من هیچگاه جنبه‌های مادی این شغل اولویت نداشت و برای همین فعالیت در مراکزی مانند خیریه و سالمندان برنامه‌های کاری من را تشکیل می‌داد که در تأمین‌اجتماعی تداوم یافت. در این دوران ارتباط مالی مستقیم با بیماران نداشتم و این رویکرد برای من بسیار ارزشمند است.»

قدسی‌خورسند، فعالیت در تأمین‌اجتماعی را از جنبه‌های دیگر نیز مهم می‌داند: «ما در تأمین‌اجتماعی با اقشار فعال و زحمتکش جامعه سروکار داریم که بسیاری از آن‌ها را کارگران تشکیل می‌دهند. همچنین سایر کارمندان و حتی کارفرمایان نیز جزو اقشار فعالی هستند که به تأمین‌اجتماعی مراجعه می‌کنند. از طرفی در تأمین‌اجتماعی با بیماران ارتباط مالی نداریم و وقتی بیماری را ویزیت می‌کنیم، با خیال راحت و بدون نگرانی از وضعیت مالی بیمار می‌توانیم از او بخواهیم که برای تکمیل درمان، چند مدت بعد هم مراجعه کند.»

متخصص طب اورژانس، فعالیت در مراکز شلوغ درمانی را به عنوان یک مزیت می‌داند: «شلوغی مراکز تأمین‌اجتماعی نکات مثبتی هم دارد و سبب می‌شود تا با افراد بیشتری تعامل داشته باشیم. این شلوغی برای من جذاب است؛ زیرا رابطه دوستانه‌ای با بیماران دارم و یکی از دلایل ورود من به سازمان نیز مربوط به این هماهنگی روحیه است. باید توجه داشت، مراکز درمانی سازمان با وجود شلوغی دارای یک نظم داخلی است و اساساً مدیریت این نهاد مبتنی بر نظم و ترتیب است.»

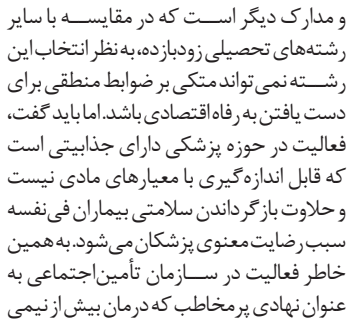
قدسی‌خورسند، تعداد مراجعه به اورژانس بیمارستان رسول اکرم (ص) رشت را ماهانه حدود ۱۷ هزار نفر بیان می‌کند: «خدمت‌رسانی به این حجم از مراجعه‌کنندگان کار آسانی نیست و با همکاری پزشکان عمومی، این میزان مراجعه‌کننده پذیرش و ویزیت می‌شوند. واحد اورژانس دارای ۱۰ تخت بستری و ۱۰ تخت تحت نظر است.»

به گفته او عدم اقبال جوانان از تحصیل در رشته پزشکی مهمترین دغدغه جامعه پزشکی را تشکیل می‌دهد: «امروزه به دلیل شرایط اقتصادی، جوانان تمایل کمتری به تحصیل در پزشکی دارند؛ فشار کار در این حوزه زیاد است و درآمدها کفاف زحمات فعالان این عرصه را نمی‌دهد. ایجاد جذابیت برای تقویت فعالیت در رشته پزشکی به امری ضروری تبدیل شده تا در آینده جوانان بیشتری جذب فعالیت در این عرصه شوند.»

ارتقای آموزش در حوزه پزشکی نیز از دیگر مسائلی است که این متخصص طب اورژانس به آن اشاره می‌کند: «مقوله آموزش اهمیت زیادی دارد. خوشبختانه در سازمان کلاس‌های متعددی برای کارکنان تشکیل می‌شود. به عنوان مدرس، وظایف خود را چه در سازمان و خارج از سازمان ایفا می‌کنم.» قدسی‌خورسند می‌افزاید: «از طرفی توجه به شرایط کاری علاوه بر پرداخت حق‌الزحمه نیز اهمیت دارد و باید نسبت به آمار تعداد پزشکان در مقایسه با تعداد مراجعه‌کنندگان حساس باشیم تا کیفیت خدمت‌رسانی کاهش نیابد.»

تحلیل

جذابیت معنوی پزشکی



امیر فرهودی
مدیریت درمان تأمین‌اجتماعی البرز

ملاک انتخاب من برای تحصیل در رشته پزشکی، «علاقه» بود و با وجود اینکه در دوران تحصیلات متوسطه در رشته ریاضی و فیزیک تحصیل می‌کردم اما در سال چهارم با تغییر رشته، دیپلم خود را در زمینه علوم تجربی اخذ کردم تا امکان ادامه مسیر برای تحصیل در رشته پزشکی دانشگاهی برای من تسهیل شود. به عنوان یک پزشک از شغل خود بسیار رضایت دارم و به همه جوانان به‌ویژه علاقمندان، تحصیل در رشته پزشکی را توصیه می‌کنم؛ زیرا فعالیت در کسوت پزشکی به دلیل برخورداری از جایگاه معنوی منجر به غنای روانی می‌شود.

در حال حاضر انتخاب پزشکی برخلاف سال‌های قبل با اقبال جوانان برای گرویدن به این رشته مواجه نیست که دلیل آن به عوامل اقتصادی بازمی‌گردد؛ به طوری که تحصیل در رشته پزشکی مستلزم صرف عمر طولانی برای تکمیل تحصیلات و اخذ مدارک تخصصی، فوق‌تخصصی و مدارک دیگر است که در مقایسه با سایر رشته‌های تحصیلی زودبازده، به نظر انتخاب این رشته نمی‌تواند متکی بر ضوابط منطقی برای دست یافتن به رفاه اقتصادی باشد. اما باید گفت، فعالیت در حوزه پزشکی دارای جذابیتی است که قابل اندازه‌گیری با معیارهای مادی نیست و حلاوت بازگرداندن سلامتی بیماران فی‌نفسه سبب رضایت معنوی پزشکان می‌شود. به همین خاطر فعالیت در سازمان تأمین‌اجتماعی به عنوان نهادی پرمخاطب که درمان بیش از نیمی از جمعیت کشور را تحت پوشش دارد، فرصتی ویژه برای پزشکان فراهم می‌کند تا بیش از پیش از اجر معنوی وظایف خود بهره‌مند شوند. من از سال ۱۳۹۰ تاکنون با تأمین‌اجتماعی همکاری دارم و تجربه فعالیت در سایر مراکز درمانی و بخش‌های خصوصی را نیز دارا هستم؛ اما حضور در سازمانی قانونمدار که متکی بر ارزش‌های علمی و تجربی است، راه را برای ارتقای پزشکان فراهم می‌کند و در طول خدمتم به عینه مشاهده کرده‌ام که قوانین و مقررات مطلوبی در این مسیر وجود دارد. نباید فراموش کنیم که حجم امور سازمان بر اساس گستره خدمات، بسیار سنگین است و پزشکان تأمین‌اجتماعی نیز متحمل زحمات بسیاری هستند؛ به نحوی که معمولاً هر یک از پزشکان عمومی روزانه حدود ۱۸۰ تا ۲۰۰ بیمار را پذیرش و ویزیت می‌کنند. ایفای مسئولیت در قبال این حجم از مراجعه‌کنندگان، نیازمند برخورداری از روحیه فداکاری و آموزش است؛ ما آموخته‌ایم که در شرایط بحران چگونه کار کنیم و در نتیجه ویزیت این تعداد بیمار با اتکای بر نسخه الکترونیک و راهبردهای مدیریتی، اجرایی شده است. سازمان نیز با برقراری مزایای انگیزشی؛ هرچند با اختلاف پرداختی‌های مراکز خصوصی و حتی دانشگاهی در این مسیر ما را یاری می‌کند.

آنچه که این روزها دامنگیر جامعه پزشکی شده، دغدغه مهاجرت جوانان به سایر کشورها است. متأسفانه شاهد آن هستیم که کشورهای اطراف و حتی دوردست نیروهای جوان آماده به خدمت را با صرف هزینه‌های بسیار نازل جذب می‌کنند و این مسأله‌ای است که باید برای آن چاره‌جویی شود. راهکار آن می‌تواند به‌کارگیری حداکثری پزشکان جوان به صورت استخدام و ایجاد امکانات رفاهی باشد. به نظر می‌رسد سازمان‌ها و نهادهایی مانند نظام پزشکی، بانک‌ها و سازمان‌های بیمه‌ای باید تسهیلاتی را برای جذب جوانان؛ حتی با اعطای وام‌های بلندمدت و تأمین معیشت، امکان ماندگاری جوانان را فراهم کنند.