

تاکنون ۵۹ خدمت از خدمات سازمان به صورت غیرحضوری در سامانه خدمات غیرحضوری به آدرس (<https://es.tamin.ir>) راه اندازی و عملیاتی شده است. همچنین به منظور افزایش درگاه های ارتباطی و تسهیل دسترسی ذی نفعان به خدمات سازمان، ۵۳ سرویس غیرحضوری از خدمات فوق از طریق برنامه کاربردی تلفن همراه «تأمین من» ارائه شده است. از طرفی با گسترش تبادلات بین دستگاهی و ایجاد بسترهای استعلام برخط با سایر نهادها، سازمان در حال ارائه بیش از ۱۳۵ وب سرویس به دستگاه های اجرایی و دریافت بیش از ۸۴ وب سرویس از سایر دستگاه ها در بستر شبکه ملی اطلاعات (GSB و PGSB) است.

در راستای ارتقای سطح پاسخگویی به مخاطبان، امکان سنجی و پیاده سازی چت بات هوشمند در دستور کار قرار گرفته است. از مزایای این سامانه، می توان بر یادگیری خودکار ماشین جهت ارائه پاسخ به مراجعان، پاسخگویی آتی به صورت شبانه روزی، کاهش خطاهای انسانی در تصمیم گیری ها، افزایش کیفیت خدمات رضایت مخاطبان و محاوره محور بودن آن اشاره کرد.

با توجه به سیاست های کلان سازمان در جهت بهره برداری هرچه بیشتر از مزایای هوش مصنوعی، برنامه ریزی و اقدام به منظور تدوین نگارش سند راهبردی هوش مصنوعی سازمان و ارائه برنامه های کوتاه مدت و میان مدت در سه حوزه درمان، بیمه و اقتصادی صورت پذیرفته است.

• با استقرار سامانه نسخه الکترونیک، چه تحولی در حوزه درمان از نظر پایش منابع و مصارف ایجاد شده و آخرین وضعیت آماری پایداری سامانه و تعداد نسخ در بخش های نسخه نویسی و نسخه پیچی در سال جاری چگونه بوده است؟

از جمله تحولات حوزه درمان در راستای استقرار نسخه الکترونیک می توان به افزایش کیفیت داده ها، احراز هویت و استحقاق سنجی دقیق، تشخیص تقلب، رسیدگی مکانیزه، متمرکز سازی و جامعیت داده ها و... اشاره کرد.

در سامانه های نسخه نویسی (نسخه الکترونیک) و نسخه پیچی (پورتال درمان)، پایداری بالای سامانه ها (بالای ۹۹ درصد) گویای عملکرد مطلوب است.

در ابتدای سال ۱۴۰۰، درصد نسخه نویسی الکترونیک حدود ۵۲ درصد بوده و در حال حاضر بالغ بر ۹۸ درصد نسخ به صورت الکترونیک، نوشته می شود. طی دو سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ حدود ۴۲۰ میلیون نسخه الکترونیک (نسخه نویسی در مراکز ملکی و طرف قرارداد) ثبت شده است.

همچنین نسخه پیچی الکترونیک داروخانه ها در مراکز طرف قرارداد این سازمان در سال ۱۴۰۰ حدود ۳۵ درصد بود که در حال حاضر بالغ بر ۹۷ درصد نسخ به صورت الکترونیک انجام می شود. طی دو سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ حدود ۴۵۰ میلیون نسخه الکترونیک (نسخه پیچی در مراکز ملکی و طرف قرارداد) ثبت شده است.

لازم به توضیح است که با استقرار سامانه نسخه الکترونیک، امکان ساخت داشبوردهای (BI) فراهم شده است. داشبوردهای ساخته شده با استفاده از داده های ذخیره شده سامانه نسخه الکترونیک، داشبورد هم زمانی ویزیت پزشکان در درمان مستقیم و غیرمستقیم است که امکان پایش منابع و شناسایی تخلفات پزشکان طرف قرارداد و بیماران را فراهم می سازد.

• در حوزه خدمات بیمه ای در حال حاضر چه تعداد خدمات غیرحضوری در سامانه خدمات غیرحضوری و نیز اپلیکیشن تأمین من ارائه می شود و آمار استفاده کنندگان از این خدمات در سال جاری، چند نفر بوده است؟

به منظور تسهیل در ارائه خدمات و افزایش دسترسی به خدمات سازمان تأمین اجتماعی برای مخاطبان، ۵۹ خدمت از طریق درگاه خدمات غیرحضوری سازمان، و از این تعداد ۵۳ خدمت از طریق برنامه کاربردی «تأمین من» در دسترس

عموم مردم قرار گرفته است. از مهم ترین خدمات قابل ارائه در این سامانه می توان به مشاهده سوابق و اعتراض به سوابق بیمه پردازی، درخواست هدیه ازدواج، نحوه محاسبه ایام بیماری، درخواست کمک هزینه بارداری، درخواست هدیه ازدواج، نحوه محاسبه مبلغ مستمری بازنشستگی، مشاهده نسخ خدمات درمانی، نمایش احکام و فیش حقوقی مستمری بگیران، استعلام وضعیت مستمری و انواع خدمات مرتبط با کارفرمایان، سرویس مشاهده لیست بازپرداخت های هزینه های درمانی و امکان پرداخت حق بیمه اختیاری و... اشاره کرد.

برنامه کاربردی «تأمین من» از زمان راه اندازی در سال ۱۴۰۱ تاکنون نزدیک به ۴ میلیون مرتبه بر روی تلفن همراه کاربران دارای سیستم عامل (Android) نصب شده که به طور متوسط در هر روز بیش از ۶۰۰۰ نصب جدید انجام گرفته است. در این مدت کاربران بیش از ۲۰ میلیون بار به سامانه مراجعه کرده و از امکانات سامانه بهره مند شده اند که نشان از استقبال عموم مردم از این برنامه کاربردی دارد. طبق بازخوردهای دریافتی بیش از ۸۶ درصد کاربران، از برنامه رضایت داشته اند.

• از جدیدترین طرح های مرکز فناوری می توان به هوشمند سازی لیست حق بیمه اشاره کرد. فرایند هوشمند سازی لیست در چه وضعیتی قرار دارد و به نظر شما تا چه زمانی این فرایند قابل ارائه در کل کشور خواهد شد؟

پروژه لیست هوشمند با هدف هوشمند سازی، بهبود فرایند، کاهش نقش عامل انسانی و الکترونیکی کردن فرایندهای بعد از دریافت لیست در دستور کار سازمان قرار گرفته است. در حال حاضر فرایند ارسال لیست حق بیمه به صورت هوشمند از طریق سامانه (ES.tamin.ir) در ۱۸ استان و ۱۸ شعبه تهران (در مجموع در ۲۹۴ شعبه) پیاده سازی و عملیاتی شده است. پروژه مذکور مطابق سند استقرار و برنامه ریزی انجام شده و تا پایان خرداد ماه سال ۱۴۰۳ در کل کشور عملیاتی خواهد شد.

• آخرین وضعیت نوبت دهی الکترونیک مراکز درمانی تأمین اجتماعی و اتصال به سامانه متمرکز نوبت دهی وزارت بهداشت و درمان چیست؟

سیستم های مکانیزه نوبت دهی همواره با هدف نظم دادن به امر نوبت دهی و رفاه حال مخاطبان و تقسیم عادلانه نوبت ها طراحی و پیاده سازی می شوند. سازمان تأمین اجتماعی نوبت دهی تلفنی مراکز درمانی ملکی خود را از سالیان گذشته آغاز کرده است. در حال حاضر شیوه های نوبت دهی غیرحضوری مراکز درمانی عبارت اند از: شیوه تلفنی که شماره تماس مراکز در سایت رسمی سازمان مشخص است، سایت (nobat.tamin.ir) و علاوه بر آن کد USSD (*۴*۱۴۲*)، اپلیکیشن موبایل، نظام ارجاع داخلی مراکز درمانی ملکی سازمان (از زمان ویزیت پزشک ارجاع دهنده) و دستگاه های وب کیوسک مستقر در مراکز درمانی از دیگر شیوه های در نظر گرفته شده در این زمینه هستند.

لازم به ذکر است درصد ظرفیت پذیرش مراکز درمانی اعم از بیمارستان ها و درمانگاه های تخصصی و عمومی از طریق نوبت دهی غیرحضوری، براساس تصمیمات و شرایط هر استان (موقعیت جغرافیایی، فرهنگ منطقه، امکانات زیرساختی و مخابراتی، وجود پزشکان متخصص و غیره) متغیر است.

در این راستا، از برنامه های پیش روی سازمان می توان اجرای (API) نوبت دهی درمانی به منظور مشارکت شرکت های نرم افزارهای نوبت دهی در راستای ارائه خدمات انعطاف پذیرتر نام برد.

همچنین جهت اتصال نرم افزارهای نوبت دهی مراکز درمانی به میان افزار نوبت دهی یکپارچه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، سرویس مذکور با انتشار نگارش جدید سیستم جامع اطلاعات بیمارستانی (HIS) در تاریخ ۲۴ بهمن ماه سال ۱۴۰۲ در تمامی مراکز درمانی ملکی، از لحاظ فنی مهیا شد. پس از تخصیص ظرفیت