

### دکتر علیرضا صفری در گفت‌وگو با تأمین:

## همکاران خدوم، نقطه قوت درمان همدان هستند

استان همدان با ۲۰ هزار و ۱۷۳ کیلومتر مربع وسعت از لحاظ جمعیت، چهاردهمین و از لحاظ مساحت، بیست و سومین استان کشور محسوب می‌شود. جمعیت این استان بر پایه سرشماری سال ۱۳۹۵ بالغ بر یک میلیون و ۷۵۹ هزار نفر بوده است. سازمان تأمین اجتماعی در این استان ۸ مرکز درمانی ملکی دارد و البته از طریق عقد قرارداد با سایر مراکز درمانی استان، به مردم و بیمه‌شدگان ارائه خدمت می‌کند. دکتر علیرضا صفری، مدیر درمان تأمین اجتماعی استان همدان در گفت‌وگو با «تأمین»، یکی از چالش‌های مدیریت درمان استان را جذب نیروی متخصص ذکر می‌کند و از پیگیری برای رفع این چالش خبر می‌دهد.

### تأمین: سازمان تأمین اجتماعی چه تعداد مرکز درمانی ملکی در استان دارد و در این مراکز چه خدماتی به بیمه‌شدگان ارائه می‌شود؟

- در استان همدان، ۸ مرکز درمانی ملکی وابسته به سازمان شامل دو بیمارستان آتیه همدان و دکتر غرضی ملایر و یک پلی کلینیک و ۵ درمانگاه در شهرهای همدان، نهاوند، تویسرکان، اسدآباد و رزن به ارائه خدمات در درمان مستقیم به بیمه‌شدگان محترم تأمین اجتماعی و مردم شریف منطقه می‌پردازند. در این مراکز خدمات درمان سرپایی شامل ویزیت فوق تخصصی، تخصصی و عمومی، داروخانه، تصویربرداری (MRI)، (CT scan)، آزمایشگاه، تزریقات و پانسمان، سرم‌تراپی، دندانپزشکی، مامایی، فیزیوتراپی، بینایی‌سنجی و شنوایی‌سنجی و خدمات درمان بستری شامل ارتوپدی، چشم، گوش و حلق و بینی، اورولوژی، داخلی، اطفال، زنان و زایمان، نوزادان، داخلی مغز و اعصاب، جراحی مغز و اعصاب، (NICU)، (ICU)، (CCU) و جراحی عمومی ارائه می‌شود.

### تأمین: وضعیت خدمات درمانی در استان را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

- درباره کیفیت خدمات درمان مستقیم سازمان که در مراکز ملکی ارائه می‌شود، البته نظر اصلی را باید از دریافت‌کنندگان خدمات و مراجع نظارتی جویا شد، اما تلاش زیادی برای نظارت مستمر و ارتقای سطح کیفی خدمات درمانی چه از طریق نظارت‌های ستاد استانی و چه از طریق «زیرسیستم» نظارت درونی مراکز در حال انجام است. وجود نیروهای خدوم، با انگیزه و اشتیاق همیشگی آنان به افزایش رضایتمندی مراجعان و ارتقای کیفیت خدمات در مراکز تابعه از بهترین نقاط قوت مجموعه است. البته با توجه به توسعه سطح آگاهی و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات و پیچیدگی روزافزون خدمات درمانی، رضایت داشتن به وضع موجود چندان منطقی به نظر نمی‌رسد و همواره باید به دنبال شناسایی نقاط قابل اصلاح و ارتقا باشیم. یکی از دغدغه‌های اصلی در مدیریت درمان استان همدان، تلاش برای کاهش فاصله بین عرضه و تقاضا در خدمات سرپایی و بهبود وضعیت تعیین تکلیف بیماران اورژانسی است و هیچگاه از اقدامات اصلاحی در این حوزه بی‌نیاز نخواهیم بود.

### تأمین: چه طرح‌های توسعه‌ای برای بخش درمان استان در نظر دارید؟

- احداث درمانگاه تأمین اجتماعی در شهرستان بهار و پلی کلینیک تخصصی در شهرستان ملایر از جمله برنامه‌هایی است که در صورت مساعدت ستاد مرکزی سازمان و تأمین اعتبار لازم در اولویت اقدامات عمرانی این مدیریت قرار دارد. توسعه بخش (NICU) در بیمارستان دکتر غرضی ملایر و بخش بیماران بین‌الملل در بیمارستان آتیه همدان نیز از برنامه‌های این مدیریت خواهد بود.

### تأمین: در زمینه توسعه خدمات الکترونیک در بخش درمان از جمله نسخه الکترونیک و کارت هوشمند در استان چه اقداماتی انجام شده است؟ به نظر شما چنین طرح‌هایی چه تاثیری بر کیفیت خدمات درمانی سازمان بر جای خواهند گذاشت؟

- در استان همدان از ابتدای آغاز برنامه حذف دفترچه در مراکز ملکی، جلسات آموزشی، هماهنگی و بازدیدهای نظارتی به منظور رفع ابهامات و چالش‌های اجرایی برگزار شده و ما به سرعت به وضعیت حذف کامل نسخه دستی رسیدیم. در بخش درمان غیرمستقیم نیز مراکز طرف قرارداد همکاری بسیار خوبی با طرح داشته و همکاران دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی با تعامل مستمری که با این مراکز داشته‌اند، مشکلاتشان را پیگیری و رفع کرده‌اند. البته از آنجا که حذف دفترچه

در مراکز طرف قرارداد به عوامل بسیاری وابسته است و مستلزم وجود زیرساخت‌های لازم در مراکز طرف قرارداد و صدور کارت‌های هوشمند جهت بیمه‌شدگان یا استفاده از ظرفیت کارت‌های هوشمند ملی است، تا تحقق کامل اهداف آن فاصله زیادی وجود دارد. اجرای طرح حذف دفترچه در مراکز ملکی منجر به سرعت و دقت بیشتر در ارائه خدمات درمانی شده و از خطاهای دارویی و زمان انتظار بیمه‌شدگان و همچنین از تعداد مراجعات برای تعویض دفترچه کاسته است. در صورت رفع چالش‌های نظیر اختلالات گاه‌ب‌گاه در سیستم استحقاق درمان، رضایت بیمه‌شدگان از این خدمات افزایش خواهد یافت و با برقراری امکان لینک شدن به تصویر کارت ملی بیمه‌شدگان، کنترل هویت گیرندگان خدمات و پیشگیری از استفاده من غیر حق بهتر از قبل انجام خواهد شد. در اینجا لازم است از تلاش‌های ستاد مرکزی سازمان و زحمات همکاران خود در واحدهای فناوری اطلاعات و از صبر و بردباری و همکاری سازنده پزشکان محترم در مراکز ملکی و در مراکز طرف قرارداد و از پیگیری مسئولان محترم واحدهای تابعه و از لطف کلیه عزیزانی که در به ثمر رساندن این کار بزرگ سهیم بودند، تشکر و قدردانی کنم.

### تأمین: رابطه حوزه درمان تأمین اجتماعی با دانشگاه‌های علوم پزشکی استان چگونه است؟

- در سنوات اخیر همواره تعامل سازنده‌ای با سطوح مختلف مسئولان و کارشناسان در دانشگاه علوم پزشکی همدان برقرار بوده و تلاش شده با جلب همکاری بین‌بخشی، خدمات مطلوب‌تری به بیمه‌شدگان ارائه شود. حوزه مدیریت بحران، حوادث و فوریت‌ها، اعتباربخشی و نظارت بر مراکز درمانی، صدور پروانه بهره‌برداری مراکز و استانداردسازی فضاهای درمانی از جمله عرصه‌های تعامل مدیریت درمان با دانشگاه علوم پزشکی است.

### تأمین: وضعیت اعتباربخشی مراکز درمانی سازمان در این استان چگونه است؟

- هر دو بیمارستان تابعه در آخرین ارزیابی رسمی اعتباربخشی موفق به احراز درجه یک شده و در ارزیابی‌های مستمر اعتباربخشی نیز همکاران محترم ارزیاب دانشگاه، تلاش‌های بیمارستان‌های تابعه در استقرار استاندارد اعتباربخشی را مورد تحسین قرار داده‌اند و در یک دوره از ارزیابی‌های مستمر سال ۱۳۹۷ بیمارستان دکتر غرضی ملایر از نگاه ارزیابان بیشترین امتیاز را در بین کل بیمارستان‌های سطح استان احراز کرده است. در سنوات قبل نیز بیمارستان آتیه همدان موفق به احراز درجه یک مثبت اعتباربخشی شده و این بیمارستان تنها بیمارستان سطح استان است که در تاریخچه فعالیت خود یک دوره رتبه یک عالی را در سال ۱۳۸۳ احراز کرده است.

### تأمین: در سال‌های گذشته یکی از چالش‌های مدیریت درمان برخی استان‌ها، جذب نیروی متخصص بود. وضعیت

### جذب متخصصان در استان شما چگونه است؟

- در چند سال گذشته با جذب متخصص داخلی، قلب، چشم‌پزشکی، پوست و زنان، جراحی اورولوژی و گوش و حلق و بینی، پزشکان داروساز و دندانپزشک بسیاری از مشکلات واحدهای تابعه رفع شده است. کمبود پزشک متخصص به‌ویژه متخصص رادیولوژی، جراح عمومی، متخصص طب اورژانس، متخصص ارتوپدی و جراح مغز و اعصاب از جمله چالش‌های همیشگی این مدیریت بوده که در سال‌های اخیر پیشرفت چشمگیری در جذب این تخصص‌ها در قالب طرح «پرکیس» یا «پزشک میهمان» داشته‌ایم. البته همچنان نیاز به جذب پزشک در این تخصص‌ها وجود دارد. با توجه به ارتقای درمانگاه‌های اسدآباد، تویسرکان و نهاوند به سطح تخصصی این مراکز نیازمند جذب متخصص اطفال، زنان و داخلی هستند و پیگیری‌ها در این زمینه همچنان ادامه دارد. چالش جذب پزشک مسئول فنی آزمایشگاه رادیولوژی نیز در درمانگاه‌ها به‌ویژه در شهرستان‌های تابعه، موضوع پروانه بهره‌برداری و دیجیتال کردن تجهیزات تصویربرداری را تحت الشعاع خود قرار داده است.

### تأمین: عمده‌ترین چالش‌های بخش درمان تأمین اجتماعی استان چیست و چه راه‌هایی برای برون‌رفت از این چالش‌ها پیشنهاد می‌کنید؟

- در حوزه درمان غیرمستقیم افزایش رضایت موسسات طرف قرارداد از پرداختی‌های سازمان و کاهش مشکلات ناشی از قطع همکاری بیمارستان‌های خصوصی و مراکز تصویربرداری برای بیمه‌شدگان محترم، مهم‌ترین دغدغه‌های ما را به عنوان خریدار خدمت تشکیل می‌دهد. امید است با به‌روز شدن پرداختی‌های دولت به سازمان و رفع چالش‌های اقتصادی، وضعیت پرداختی‌های سازمان نیز به‌روز شود.

### تأمین: طرح ارتقای هتلینگ در استان چگونه اجرا شد؟

- از ابتدای آغاز برنامه عملیاتی ارتقای هتلینگ بیمارستانی کارشناسی وسیعی در سطح بیمارستان‌ها و ستاد استانی به عمل آمد و جلسات مداوم هفتگی و ادواری با حضور کارشناسان و مدیران ارشد استان در بیمارستان‌های تابعه برگزار شد. پیشرفت پروژه‌ها قدم به قدم پایش و موانع اجرایی رفع و از تعامل مستقیم با کارشناسان محترم ستاد مرکزی برای بهبود تصمیمات استفاده می‌شد، لذا به اذعان ارزیابان محترم هتلینگ سازمان، خروجی کار در هر دو بیمارستان از نظر کیفیت اجرا، سرعت و صرفه‌جویی در هزینه قابل‌الگو برداری بوده و تاکنون مورد بازدید تیم‌های مختلف از سایر مدیریت‌های درمان قرار گرفته است.

### تأمین: حرف آخر؟

- آرزوی منم سازمان تأمین اجتماعی در پرتو ثبات، بالندگی، کارآمدی و دانش‌مداری در کسب رضایت بیمه‌شدگان و ایجاد امید و اطمینان خاطر نسبت به آینده در آنان و تأمین معیشت و رفاه مستمری‌بگیران موفق و پیروز باشد.



امید است با به‌روز شدن پرداختی‌های دولت به سازمان و رفع چالش‌های اقتصادی، وضعیت پرداختی‌های سازمان نیز به‌روز شود

آرزوی منم سازمان تأمین اجتماعی در پرتو ثبات، بالندگی، کارآمدی و دانش‌مداری در کسب رضایت بیمه‌شدگان و ایجاد امید و اطمینان خاطر نسبت به آینده در آنان و تأمین معیشت و رفاه مستمری‌بگیران موفق و پیروز باشد

آرزوی منم سازمان تأمین اجتماعی در پرتو ثبات، بالندگی، کارآمدی و دانش‌مداری در کسب رضایت بیمه‌شدگان و ایجاد امید و اطمینان خاطر نسبت به آینده در آنان و تأمین معیشت و رفاه مستمری‌بگیران موفق و پیروز باشد

