

گفت‌وگوی «ایران» با مدیر عامل سازمان تأمین اجتماعی کشور

# هیچ‌گونه کاهش تعهدات دارویی و خدمات درمانی نداریم

دیجیتال با همه زحمات قابل توجهی که در اجرای آن کشیده شده، مقدمه‌ای است برای تحقق هوشمندسازی. ذیل این طرح قرار است از طریق یکپارچه و متمرکز کردن نظام اطلاعات، سیستم‌ها و سامانه‌های داخل سازمان و تعامل با منابع داده‌ای خارج از سازمان، کیفیت و نوع خدمت‌رسانی هوشمند شده و ذی‌نفعان سازمان بتوانند با کیفیت و سهولت بیشتری از حقوق خود بهره‌مند شوند. این مسیر علاوه بر تسهیل‌گری و شفافیت اطلاعات می‌تواند زمینه‌شناسایی مشکلات در فرایندهای موجود و مرتفع شدن آنها را فراهم کند و با حذف اشتباهات ناشی از مداخلات انسانی، کیفیت و سرعت خدمت‌رسانی افزایش یابد.

طبیعتاً در اجرای این فرایند چالش‌های زیادی نیز وجود دارد که از این جمله می‌توان به مشکلات مرتبط با زیرساخت‌های فنی داخلی سازمان و همچنین برخی مشکلات ناظر به مسائل محیطی سازمان اشاره کرد. در شرایط فعلی اما در هر دو بخش تلاش شده تا از طریق استفاده از ظرفیت‌های داخلی و تعامل با نهادهای خارج از سازمان، زیرساخت‌های مناسب فراهم شود. تجربه سازمان تأمین اجتماعی در طرح نسخه الکترونیک و ۳۰٪ نشان می‌دهد به‌رغم اینکه تغییرات کلان، چالش‌ها و مشکلاتی را در دوره‌گذار ایجاد می‌کند اما با استفاده از ظرفیت‌های داخلی می‌توان به نتایج مثبتی دست یافت.

**بیش از ۵۰ درصد از جامعه از خدمات سازمان تأمین اجتماعی استفاده می‌کنند و رضایتمندی مردم از خدمات تأمین اجتماعی اهمیت زیادی دارد. میزان رضایت مردم را در چه سطحی ارزیابی می‌کنید؟**

سازمان تأمین اجتماعی سازمانی خدمت‌محور است و رضایت مردم از نقطه آغازین تماس با سازمان شکل می‌گیرد. سازمانی که به جهت فراگیری و سطح خدمات در حوزه بیمه‌ای و درمانی با بیش از نیمی از جمعیت کشور تعامل دارد؛ در این تعامل گسترده و متنوع طبیعتاً به واسطه سطح فراگیری و وجود برخی مشکلات محیطی و داخلی، سطح



بخش‌های جامانده از پوشش بیمه‌ای ذیل طرح بیمه فراگیر خانواده و با تسهیل شرایط، تحت پوشش قرار داده شوند. طرح‌هایی نظیر بیمه دانشجویی یا بیمه زنان خانه‌دار نمونه‌هایی از این وعده‌هاست. گفت‌وگوی ما با او را در زیر می‌خوانید؛

**آخرین اقدامات هوشمندسازی تأمین اجتماعی و چالش‌های آن را توضیح دهید.**

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از سازمان‌های پیشرو در ارائه خدمات غیرحضوری و الکترونیک، با توجه به گسترده و تنوع ذی‌نفعان در سه گروه بیمه‌شدگان، کارفرمایان و مستمری‌بگیران تلاش کرده تا خدمات خود را در قالب غیرحضوری کردن خدمات و طرح‌های کلانی مثل حذف دفترچه‌های بیمه یا نسخه الکترونیک ارائه کند. طرح هوشمندسازی اما فراتر از حذف کاغذ و یا غیرحضوری کردن خدمات است. در واقع طرح تحول

می‌گذرد، نگاه مثبتی به توسعه خدمات بیمه‌ای و درمانی دارد. برای همین هم توسعه خدمات را از اولویت‌های راهبردی این سازمان معرفی می‌کند. اولیاتی که اگرچه برای همه مردم قابل درک است، اما از اهمیت سایر حوزه‌ها بویژه آن بخش‌هایی که بیکاران و بازنشستگان در آن سهم بالایی دارند، کم نمی‌کند. مصاحبه ما با میرهاشم موسوی یک هفته مانده به سال جدید آماده شده است. درست در زمانی که خیلی‌ها برای سال آینده برنامه‌ریزی می‌کنند و البته وضعیت کرونا و چالش‌هایی که ایجاد کرده هم علتی شده تا نگرانی‌هایشان برای شروع سال جدید بیشتر شود. ما از مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی خواستیم تا از خبرهای خوشی که برای مردم فرقی نمی‌کند از کدام قشر یا گروه، کارگران، بازنشستگان، تاکسیرانان، قالیبافان و... دارد، زودتر رونمایی کند. او گفت که قرار است با توجه به همگانی بودن حق بهره‌مندی از خدمات بیمه‌ای،

● حمیده امینی‌فرد  
خبرنگار اجتماعی

میرهاشم موسوی، ۲۹ آبان ماه سال ۱۴۰۰ مدیرعامل تأمین اجتماعی شد. ۴ ماه البته فرصت کمی برای نقد عملکردهای او در این حوزه است. حوزه پرچالشی که از بحران کرونا نیز در امان نماند و اتفاقاً بیشترین درگیری غیرمستقیم را با آسیب‌دیدگان ناشی از کرونا داشت. تعطیلی کسب و کارها و ورشکسته شدن بعضی نهاد‌های اقتصادی طی این دو سال، بحران گسترده‌ای را پیش‌روی این سازمان برای پرداخت غرامت بیمه بیکاری گذاشت و البته این همه راه نبود. مراکز درمانی مستقیم سازمان هم با ۱۰ درصد ظرفیت تخت‌های بیمارستانی به بیش از ۲۸۰ هزار نفر خدمات بستری ارائه دادند تا نقش مستقیم این سازمان در حوزه درمانی هم شفاف شود. موسوی که حالا از آمدنش به سازمان عریض و طویل تأمین اجتماعی فقط ۴ ماه