

دکتر امیر خلیفه
مدیرکل دفتر مدیریت عملکرد سازمان
بیمه سلامت ایران

معماری نوین نظارت در بیمه سلامت؛ طراحی و پیاده‌سازی نظام انطباق با سطوح خدمت (SLA)

مسئله و ضرورت اجرای طرح

در بسیاری از فرآیندهای ارائه خدمت، اگرچه وظایف و دستورالعمل‌های اجرایی مشخص است، اما زمان مورد انتظار ارائه خدمت، کیفیت قابل قبول خروجی، مسئول پاسخ‌گو، نحوه ثبت عملکرد و سازوکار پیگیری تاخیرها یا مغایرت‌ها به‌صورت یکپارچه، شفاف و قابل سنجش تعیین نشده است.

این وضعیت می‌تواند موجب ناهمگونی در اجرای فرآیندها، دشواری در ارزیابی عملکرد، تاخیر در ارائه خدمت، کاهش قابلیت پاسخ‌گویی و ضعف در شناسایی گلوگاه‌های فرآیندی شود.

توافق‌نامه سطح خدمت یا SLA، ابزاری برای تعریف و سنجش تعهدات خدمتی است. در این چارچوب، برای هر فرآیند منتخب، زمان انجام خدمت، استاندارد کیفیت، مسئول فرآیند، شاخص‌های سنجش، منبع داده و شیوه رسیدگی به عدم انطباق‌ها مشخص می‌شود.

SLA جایگزین قوانین، شرح وظایف یا دستورالعمل‌های تخصصی نیست؛ بلکه ابزاری مدیریتی و نظارتی برای قابل سنجش، قابل پایش و قابل پاسخ‌گو کردن تعهدات خدمتی است.

اجرای این طرح با الزامات مدیریت عملکرد، ارتقای بهره‌وری، سلامت اداری، نظارت و پایش عملکرد در قانون مدیریت خدمات کشوری و قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت هم‌راستا است.

هدف طرح چیست؟

هدف کلی: طراحی، پیاده‌سازی آزمایشی و ارزیابی سازوکار بازرسی مبتنی بر ارزیابی انطباق با سطوح خدمت (SLA) در فرآیندهای منتخب سازمان بیمه سلامت ایران.