همچنین باید SSO و ESB در تمام سامانه‌ها و سرویس‌ها فراگیر شود تا کاربران و سامانه‌ها با احراز هویت مناسب به خدمات مجاز دسترسی داشته باشند. این گام، سازمان را از بیمه‌گر پرداخت‌کننده به حکمران اطلاعات تبدیل می‌کند.

یکی از مزایایی که پس از اجرای برنامه نسخه الکترونیک مطرح می‌شد، استفاده از کلان داده‌ها بود؛ سازمان چگونه می‌تواند از کلان‌داده‌ها برای تصمیم‌سازی استفاده کند؟

کلان‌داده‌ها زمانی ارزشمند می‌شوند که تجمیع، پاکسازی و استانداردسازی شوند. تلاش می‌کنیم که به زودی معماری مناسب دیتاویرهاوس را پیاده‌سازی کنیم. سپس با ابزار لازم و کمک واحدهای کسب و کاری، داشبوردهای تصمیم‌ساز برای مدیران ارشد ایجاد می‌شود. مثال عملی این‌که تحلیل هزینه هر بستری، شناسایی پزشکان با تجویز غیرمتعارف، پیش‌بینی بار مالی بیماری‌های مزمن و شناسایی الگوهای تقلب اتفاق بیفتد. کلان‌داده‌ها به ما امکان می‌دهند که کورکورانه تصمیم نگیریم و هر ریال بودجه را بر اساس شواهد تخصیص دهیم.

داده‌کاوی چه اهمیتی در انجام ماموریت‌های سازمان بیمه سلامت ایران دارد و این موضوع چگونه به بهبود کیفیت خدمات کمک می‌کند؟

داده‌کاوی سه کاربرد اصلی در بیمه سلامت دارد؛ اول، کشف تقلب و سوءاستفاده (Fraud detection) است. شناسایی الگوهای مشکوک مانند بستری‌های مکرر یک بیمار در بیمارستان‌های مختلف، تجویز داروهای غیرمتعارف، یا هزینه‌های خارج از محدوده.

دوم، پیش‌بینی و پیشگیری (Predictive Prevention) است. شناسایی بیمه‌شدگان در معرض خطر (بیماری‌های مزمن، بستری مجدد) و ارائه خدمات پیشگیرانه.

سوم، بهبود کیفیت خدمات (Service Improvement) است. تحلیل نارضایتی‌ها، زمان انتظار و نقاط ضعف سامانه‌ها برای اصلاح مستمر.

داده‌کاوی به ما کمک می‌کند از واکنش پس از بحران به پیشگیری قبل از بحران حرکت کنیم و منابع محدود را هوشمندانه‌تر تخصیص دهیم.

چقدر در سازمان بیمه سلامت ایران به هوش مصنوعی توجه شده و این موضوع چه نقشی در آینده سازمان خواهد داشت؟

هوش مصنوعی در آینده سازمان، یکی از زیرساخت‌های راهبردی برای تصمیم سازی خواهد بود، نه یک ابزار هیجان ساز. ما سه سطح کاربردی را در این زمینه دنبال می‌کنیم. سطح اول، استفاده کنترل شده از LLMها برای افزایش بهره‌وری کارکنان و دسترسی به دانش سازمانی است.

سطح دوم، استفاده دستیارهای تخصصی مانند چت‌بات پاسخگویی به بیمه‌شدگان، دستیار نسخه‌نویسی برای پزشکان و تشخیص ناهنجاری در اسناد بستری با استفاده از LLM ملکی و بومی بدون نشت است.

سطح سوم، آزمایشگاه هوش مصنوعی داخلی برای بررسی الگوریتم‌ها و مدل‌های پیشنهادی بدون نشت داده از سازمان است.

هدف نهایی ما هوش مصنوعی بومی و یادگیری ماشین برای کاربرد در لایه داده‌های سازمانی تا افق ۱۴۰۷ است؛ یعنی هر سامانه جدید به صورت پیش‌فرض دارای قابلیت‌های هوش مصنوعی بومی باشد. این کار را به کمک متخصصان داخل سازمان و شرکت‌های پیشرو یا استارتاپی تحت حکمرانی هوش مصنوعی انجام می‌دهیم.

کدام حوزه‌ها زودتر از هوش مصنوعی بهره خواهند برد؟

بر اساس سند تحلیل وضعیت و نقشه راه فناوری اطلاعات، شش کاربرد در کوتاه‌مدت تعریف شده است. قبل از هر گام، نیاز به آموزش مدیران و کارشناسان خواهیم داشت تا استفاده صحیح و کارامد را جدا از جنبه‌های هیجانی بشناسند و منجر به نشت اطلاعات از سازمان نشوند و در این مسیر اقدام به در اختیار قراردادن LLMها با کنترل سازمانی خواهیم کرد.

در گام بعدی، مسیر را برای پاسخگویی بیمه‌شدگان برای کاهش ۳۰ تا ۵۰ درصد تماس‌های تلفنی و دسترسی تمام وقت آماده می‌کنیم. سپس به تشخیص ناهنجاری در تجویزها و نسخه پیچی‌ها و پرونده رسیدگی به اسناد بستری می‌پردازیم تا شناسایی تقلب و موارد هشدار در تجویز دقیق شوند و هشدار تداخل دارویی در نسخه‌نویسی داده شود. گام بعدی، پزشکی شخصی‌سازی شده خواهد بود.