

گزارش سالانه بقراط
۱۴۰۲



سوگندی برای دسترسی به خدمات سلامت

پلتفرم آنلاین سلامت بقراط (شرکت داده کاوان امیر کبیر) فعالیت خود را از سال ۱۳۹۶ با تلاش در راستای خلق ارزش آغاز کرده است. این پلتفرم سلامت، سال ۱۴۰۱ بعد از انتشار نخستین گزارش جامع عملکرد خود، توانست ارتباط نزدیکتری با کاربران و مخاطبان حوزه سلامت دیجیتال برقرار کند.

خلق ارزش در حوزه سلامت دیجیتال با وجود همه مشکلات از جمله قطعی و اختلال اینترنت و دیتاسنترها، همواره در راس اهداف بقراط بوده است. از همین رو با تلاش برای کشف نیازها، پاسخگویی به مطالبات کاربران پزشک و بیمار و تلاش برای ارائه بهترین نسخه از خود در مسیر تحقق ارزش های حوزه سلامت دیجیتال گام برداشته ایم.

بقراط در تدوین گزارش عملکرد ۱۴۰۲ خود، هم قسم با سوگندنامه پزشکی اسرار و اطلاعات شخصی کاربران را محفوظ نگه داشته است. همچنین در مسیر فعالیت خود همواره به سوگندنامه بقراط برای ارائه گسترده خدمات پزشکی پایبند بوده است.

مهرشاد تیموری و رضا دفاعی دو هم‌بنیان‌گذار اصلی پلتفرم سلامت آنلاین بقراط، با تدوین استراتژی‌های ارتباطاتی گسترده، این پلتفرم را بیش از گذشته به کاربران خود نزدیک کردند. پلتفرم بقراط به احترام نام پدر علم پزشکی بر این باور است که فعالیتی مبتنی بر خلق ارزش و ارائه خدمات پزشکی برای همه افراد جامعه دارد.

فهرست

۱	پزشکان بقراط
۱۲	کاربران بقراط
۲۹	سلامت دیجیتال و خدمات پزشکی
۴۴	نسخه نویسی
۵۳	پشتیبانی بقراط
۶۵	همچنان خانواده

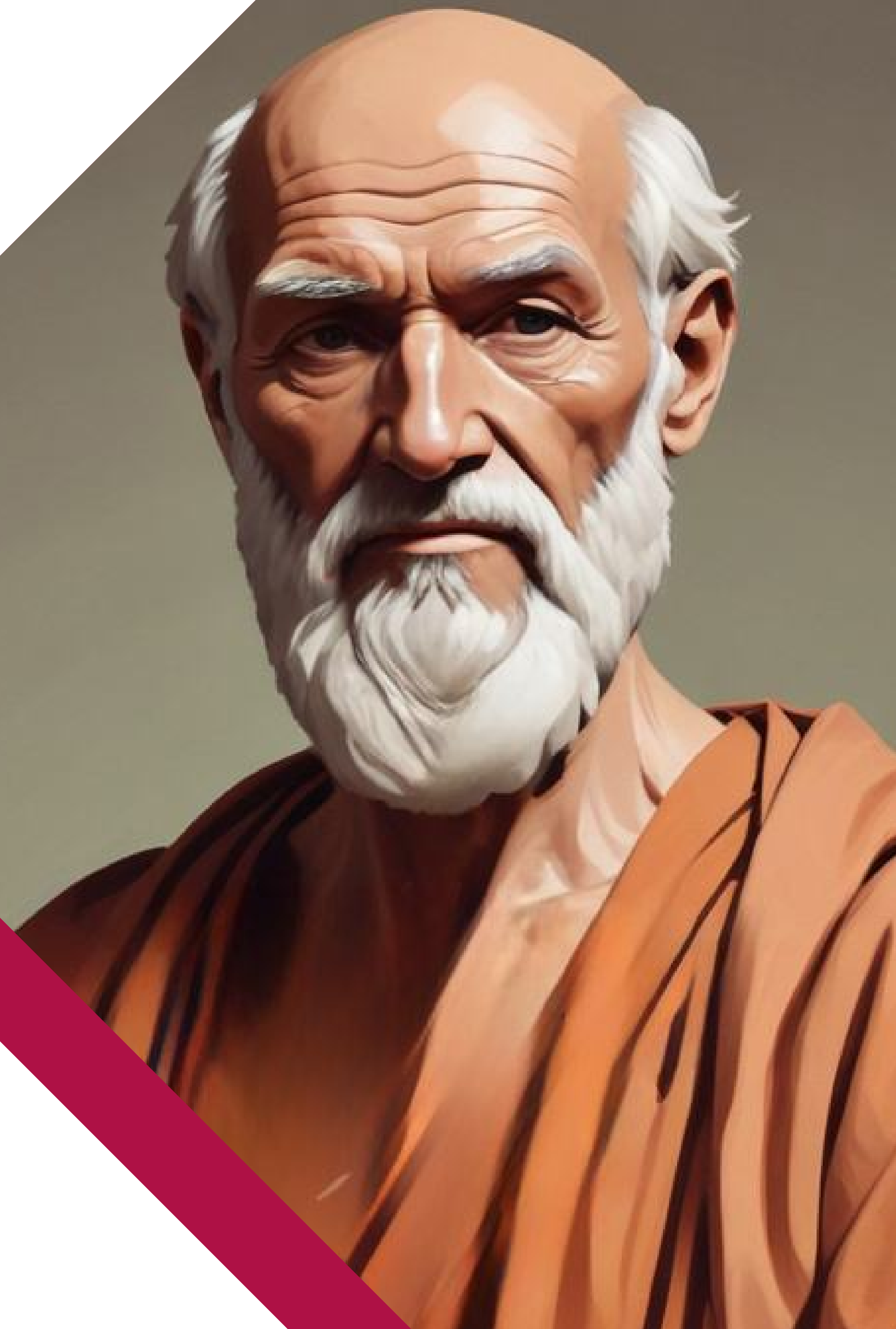
پزشکان

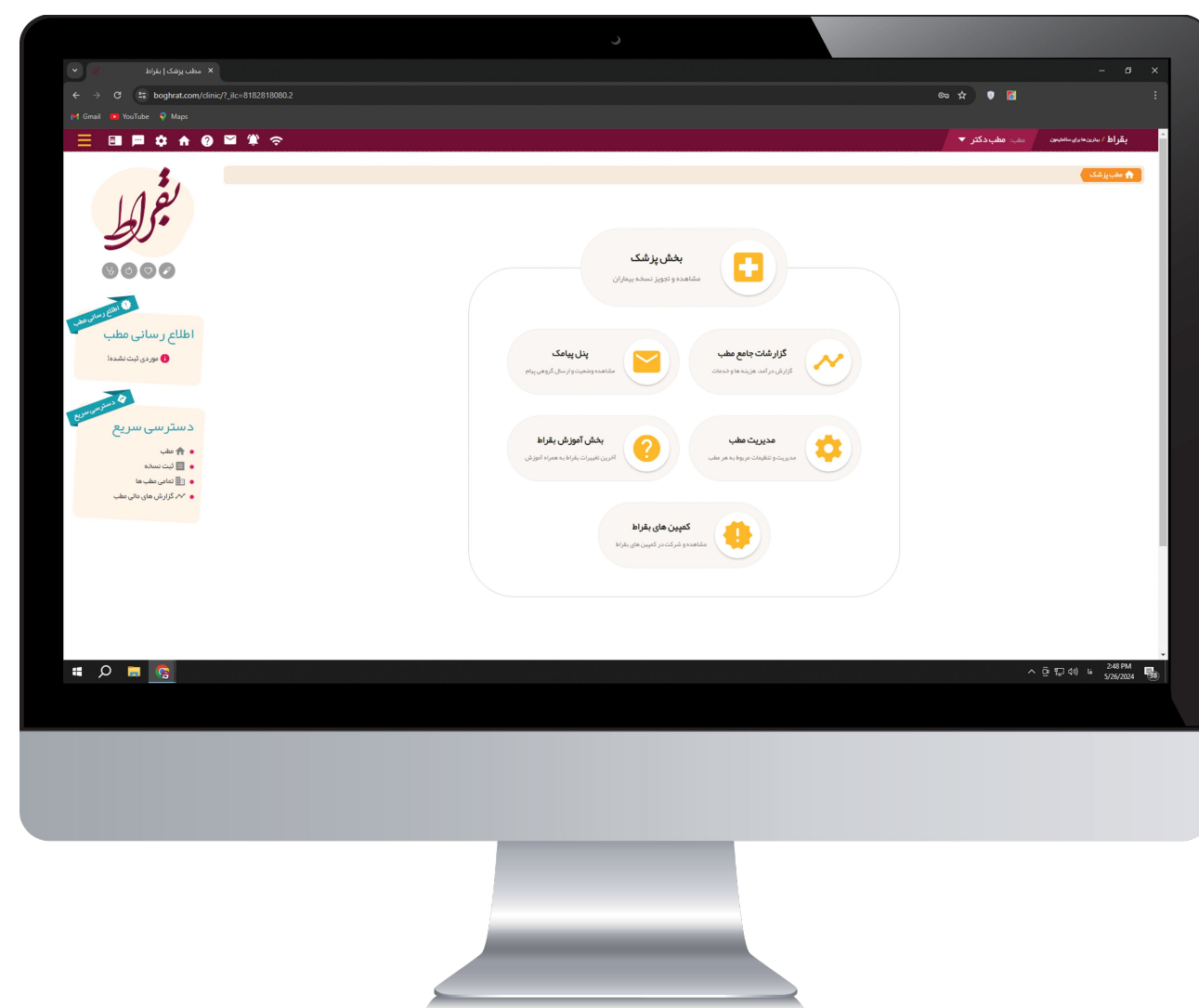


در ستایش پدر علم پزشکی

«من سوگند یاد می‌کنم که شخصی را که به من حرفه پزشکی خواهد آموخت مانند والدین خود فرض کنم و در صورتی که محتاج باشد درآمد خود را با وی تقسیم کنم و احتیاجات وی را مرتفع سازم. پسرانش را مانند برادران خود بدانم و در صورتی که بخواهند به تحصیل پزشکی بپردازند بدون مزد یا قراردادی حرفه پزشکی را به آن‌ها بیاموزم.»

. بخشی از سوگندنامه پزشکی بقراط





نرم افزار مدیریت مراکز درمانی بقرط

یکی از خدمات پلتفرم آنلاین سلامت بقرط، نرم افزار مدیریت مراکز درمانی است. این نرم افزار فراتر از یک دستیار و برنامه ریز به مدیریت مراکز کمک می کند. با وجود همه چالش های دسترسی به اینترنت این محصول در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال قبل رشدی ۳۰ درصدی را تجربه کرد

طرح کلینیک

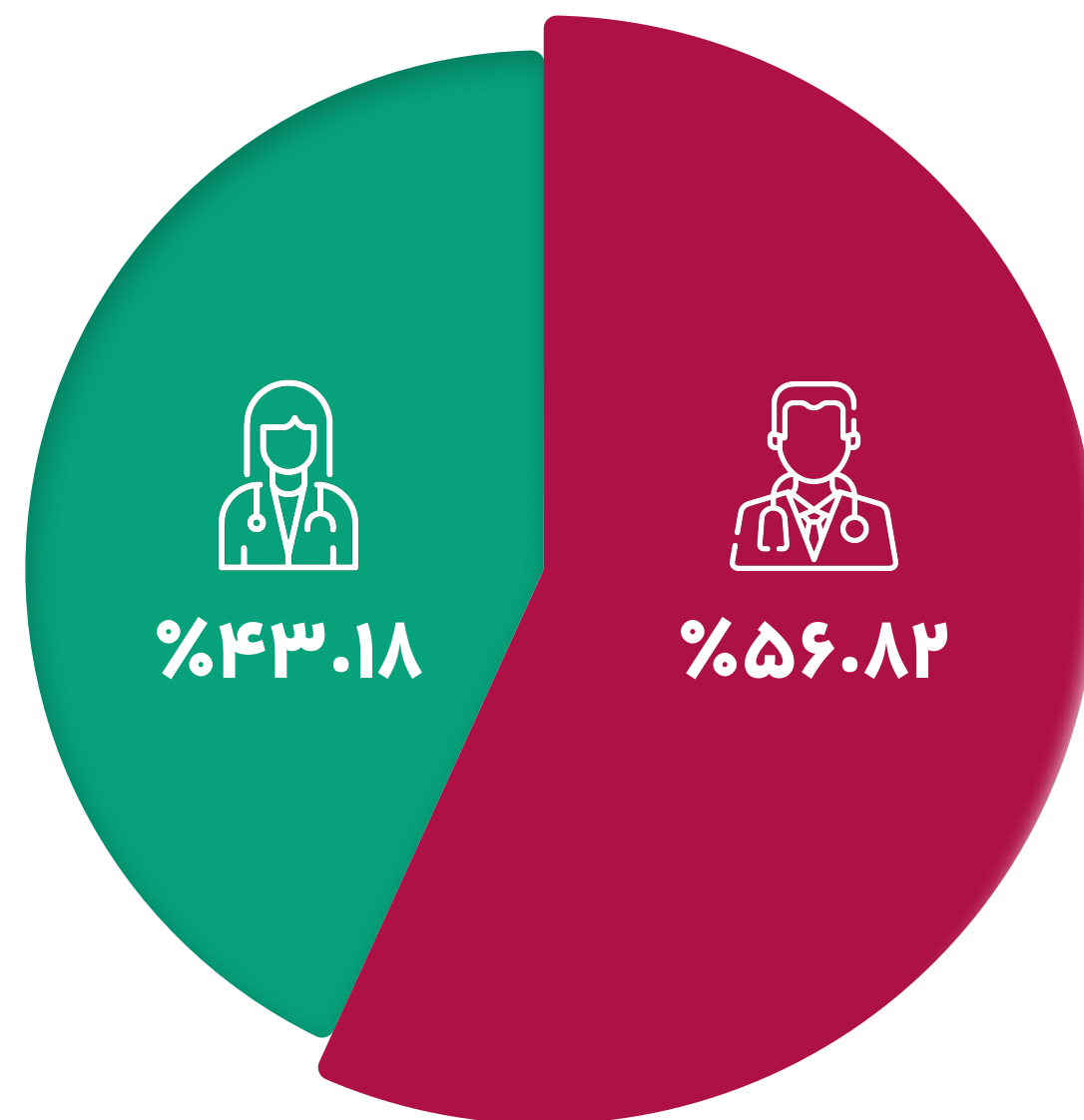
+۶۰%

طرح مطب

+۲۷%

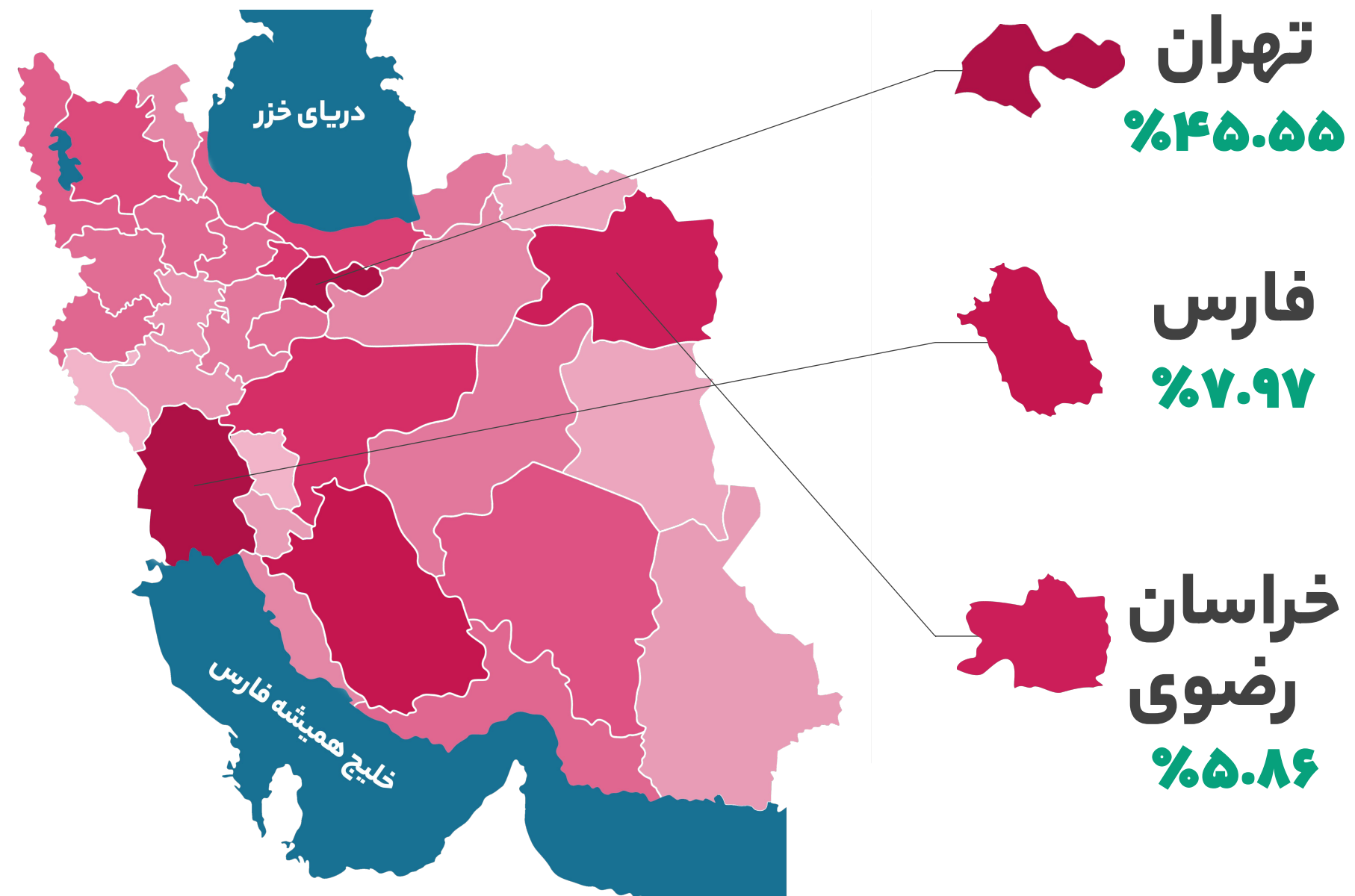
استقبال کلینیک‌ها از بقرات در سال ۱۴۰۲

طرح‌های اشتراک سالانه اصلی بقرات شامل طرح کلینیک، طرح مطب، طرح نسخه نویسی و نوبت‌دهی است. دو طرح اصلی طرح کلینیک و طرح مطب در سال ۱۴۰۲ در قیاس با سال پیش به ترتیب رشدی **۶۰ و ۲۷ درصدی** را تجربه کرده‌اند.



سهم پزشکان زن و مرد

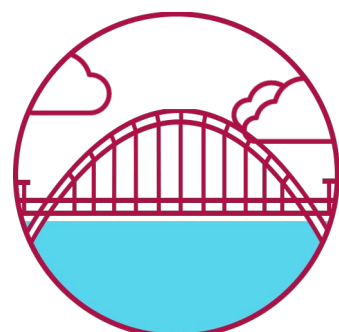
پراکندگی جنسیتی در پزشکان بقراط تقریباً به هم نزدیک است و فاصله زیادی وجود ندارد. با این وجود سهم ۵۶.۸۲ درصدی به پزشکان مرد و سهم ۴۳.۱۸ درصدی به پزشکان زن رسیده است.



پزشکان بقرات در نقطه به نقطه ایران

پزشکانی که برای مدیریت مطب و کلینیک خود ترجیح داده‌اند از بقرات استفاده کنند، در نقاط متفاوتی از ایران پراکنده‌اند. در میان ۳۱ استان کشور، استان **تهران** با بیش از **۴۵.۵۵** درصد بیشترین تعداد و استان های ایلام و چهارمحال و بختیاری به طور مشترک با **۰.۳۲** درصد کمترین تعداد پزشکان بقرات را به خود اختصاص داده‌اند.

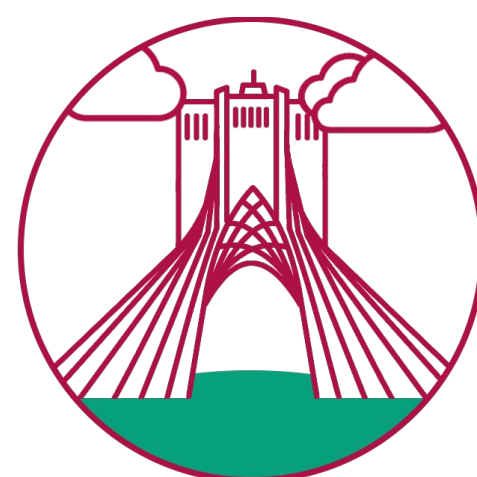
همچنین استان فارس با سهم **۷.۹۷** درصد از کل پزشکان و خراسان رضوی با سهم **۵.۸۶** از کل پزشکان بعد از استان تهران بیشترین سهم از پزشکان بقرات را به خود اختصاص داده‌اند.



اهواز



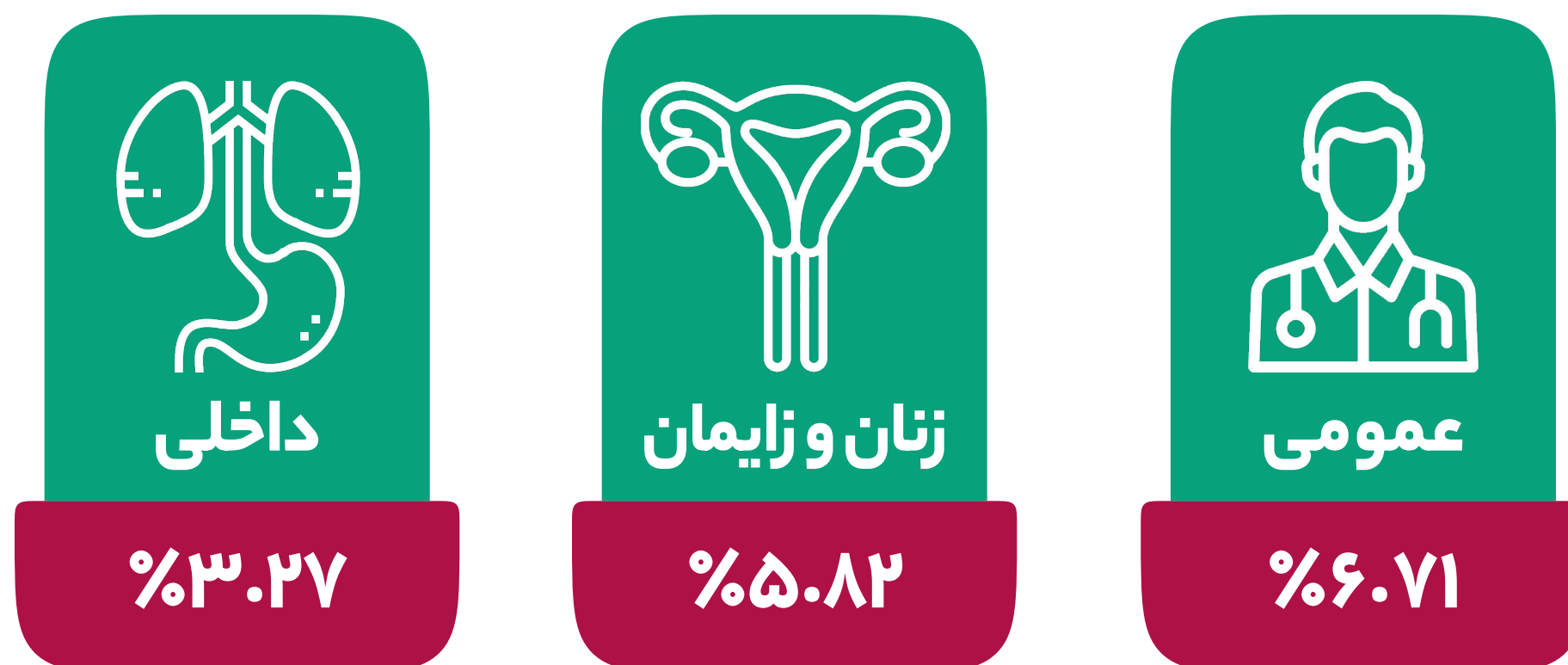
شیراز



تهران

تراکم پزشکان بقرات در شهرهای ایران

تهران، شیراز، اهواز، مشهد، کرج، اصفهان، تبریز، کرمان، ارومیه و رشت به ترتیب ده شهری هستند که بیشترین پزشکان بقرات را در خود جای داده‌اند. استفاده از پلتفرم بقرات توسط پزشکانی در شهرهای ازنا از استان لرستان، پلدشت از استان آذربایجان غربی، کوار از استان فارس، درگهان از هرمزگان و لیکک از کهگیلویه و بویراحمد نیز قابل توجه است.



سهم کدام تخصص‌ها در بین پزشکان بیشتر است؟

پزشکان عمومی با سهم ۶.۷۱ درصد، بیشترین سهم از جامعه پزشکان فعال در پلتفرم بقراط را به خود اختصاص داده‌اند؛ همچنین درصد قابل توجهی از پزشکان عمومی فعال بقراط در کلینیک‌های زیبایی فعالیت دارند. رتبه دوم و سوم نیز به ترتیب با ۵.۸۲ درصد به متخصصان زنان و زایمان و نازایی و با ۳.۲۷ درصد به متخصصان داخلی اختصاص پیدا کرده است.



پرتراфик‌ترین ساعت فعالیت پزشکان

بیشترین میزان فعالیت پزشکان در بقراط، در ساعت ۴ عصر (۱۶) با ۱۳.۴٪ بوده و در رتبه‌های بعدی، ساعات ۵ عصر با سهم ۱۳.۲٪ و ۶ عصر با سهم ۱۰.۵٪ قرار دارند.



شلوغ‌ترین روز سال برای پزشکان

شنبه ۱۹ اسفند سال ۱۴۰۲ شلوغ‌ترین و پرتراфик‌ترین روزی است که پزشکان فعال در پلتفرم بقرات تجربه کردند. جالب است بدانید که پرتراфик‌ترین روز فعالیت پزشکان در سال ۱۴۰۱ نیز ۱۳ اسفند بوده است.



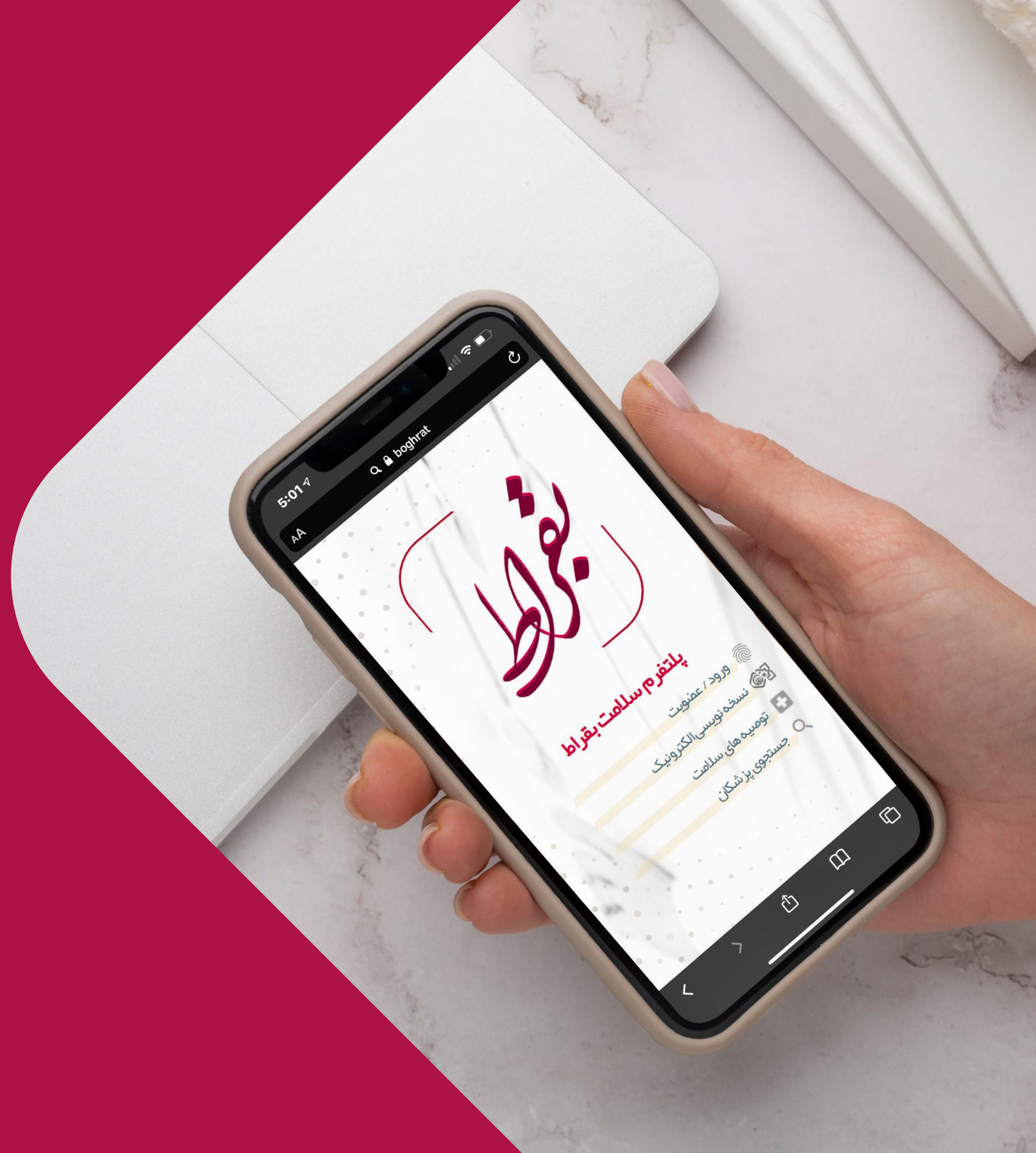
۵۶.۳۲%

رشد ثبت نسخ آنلاین در سال ۱۴۰۲

رشد تمایل پزشکان نسبت به ثبت نسخ آنلاین بقراط

پزشکان فعال در پلتفرم بقراط در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱ تمایل بیشتری نسبت به ثبت نسخ آنلاین در بقراط داشته‌اند. بر اساس داده‌های به دست آمده **۵۶.۳۲** درصد پزشکان فعال در پلتفرم بقراط نسخه آنلاین را در این پلتفرم به ثبت رسانده‌اند. این عدد در سال ۱۴۰۱ برابر با ۵۲.۳۲ درصد بود.

کاربران بقرات



احترام به حقوق بیماران

«همواره حدود الهی و احکام مقدس دینی را محترم شمارم، از تضییع حقوق بیماران پرهیزم و سلامت و بهبود آنان را بر منافع مادی و امیال نفسانی خود مقدم بدارم.»

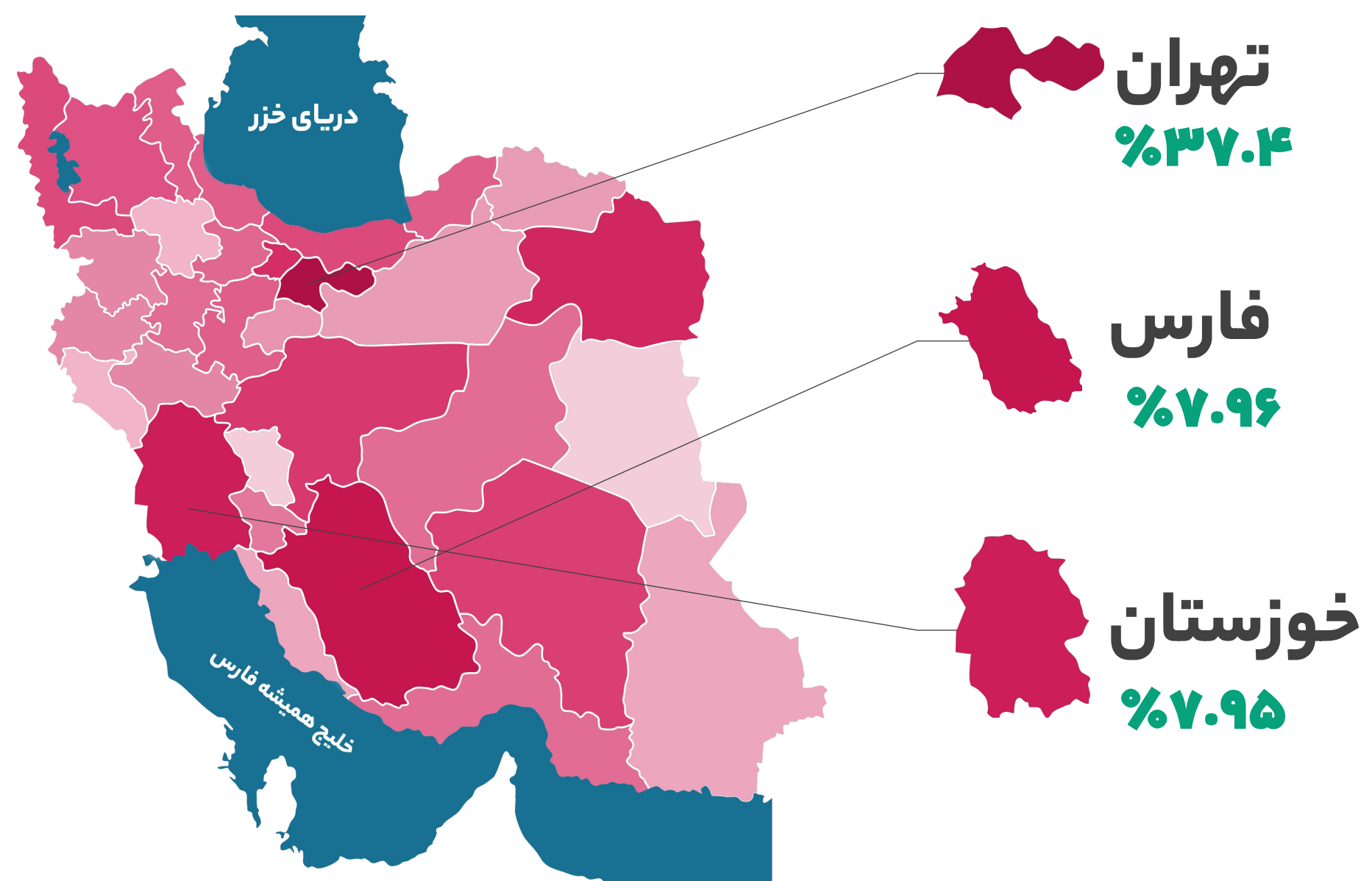
- بخشی از سوگندنامه پزشکان ایران



**۲۱.۸%****رشد کاربران در سال ۱۴۰۲**

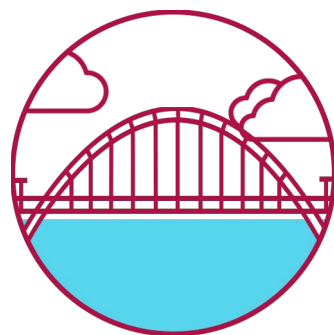
رشد ۲۱.۸% کاربران بقرات

کاربران بقرات در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱ رشدی معادل **۲۱.۸** درصد داشته‌اند. این کاربران در نقاط مختلف کشور پراکنده‌اند و رشد شکل گرفته بیانگر افزایش استفاده از خدمات سلامت دیجیتال و استقبال بیشتر از پلتفرم بقرات است.



پراکندگی کاربران بقرات در استان‌ها

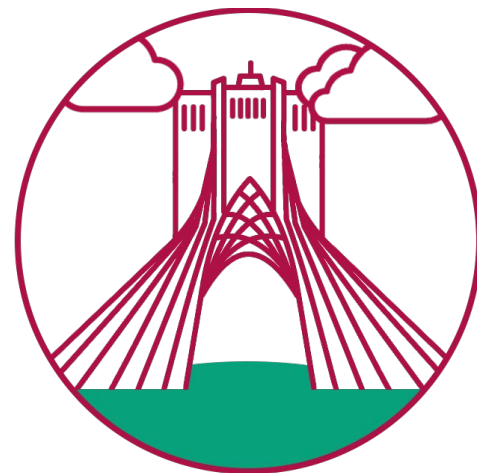
تحلیل داده‌های آماری بقرات بیانگر آن است که ساکنان استان **تهران** با بیش از **۳۷ درصد**، سهم اصلی کاربران این پلتفرم را به خود اختصاص داده‌اند. استان **فارس** با **۷.۹۶** و استان **خوزستان** با **۷.۹۵ درصد** و به ترتیب دو استان بعدی در جایگاه دوم و سوم هستند. رتبه چهارم تا دهم این لیست نیز به ترتیب استان‌های خراسان رضوی، البرز، اصفهان، کرمان، مازندران، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی است. استان ایلام، با کمتر از **۰.۳ درصد** کمترین تعداد کاربران بقرات را دارد.



اهواز



شیراز



تهران

پراکندگی کاربران بقرات در شهرهای ایران

شهروندان **تهرانی** با بیش از **۳۶ درصد** بیشترین استفاده از خدمات سلامت بقرات را به خود اختصاص داده‌اند. شهروندان **شیرازی** با **۷.۹ درصد** و شهروندان **اهوازی** نیز با **۶.۸ درصد**، در رتبه دوم و سوم بیشترین استفاده از خدمات بقرات قرار گرفته‌اند.

کاربران شهرهای کرج، مشهد، اصفهان، کرمان، تبریز، ارومیه و اردبیل نیز به ترتیب در رتبه‌های چهارم تا دهم قرار دارند.



پراکندگی سن کاربران پلتفرم بقراط

میانگین سنی کاربران بقراط در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱، یک سال کاهش داشته و **۳۷ سال** ثبت شده است.

کاربران ۳۱ تا ۴۰ ساله با سهم **۲۳.۰۶ درصد** از کل کاربران پلتفرم بقراط بیشترین سهم را به خود اختصاص داده‌اند.

کاربران ۴۱ تا ۵۰ سال با سهم **۱۸.۸۱ درصد**، رده دوم و کاربران ۱ تا ۱۷ سال با سهم **۱۷.۶۳ درصد** رده سوم را به خود اختصاص داده‌اند.

مسن‌ترین کاربر بقراط در سال ۱۴۰۲ نیز **۱۰۵ سال** سن دارد.



تخصص‌های پر مراجعه برای کاربران

از بین ۱۰ تخصصی که کاربران بقرات بیشترین مراجعه را داشته‌اند، تخصص‌های **زنان و زایمان** با سهم **۲۸.۵۰ درصد**، **نازایی** با **۲۱.۶۰ درصد** و **روانپزشکی** با **۱۱.۸۷ درصد** بیشترین سهم را به خود اختصاص داده‌اند.



تخصص‌های پر مراجعه در مشاوره ویدیویی

تخصص **اعصاب و روان** با سهم **۱۸.۰۶ درصد**، تخصص **روانپزشکی** با سهم **۱۳.۰۷ درصد** و تخصص **چشم پزشکی** با سهم **۶.۲۷ درصد**، سه تخصص محبوب در مشاوره‌های ویدیویی هستند. تغذیه، علوم اعصاب شناختی، تخصصی اعتیاد، فیزیوتراپی، متخصصان داخلی و پزشک عمومی به ترتیب رتبه چهارم تا دهم را به دست آوردند.



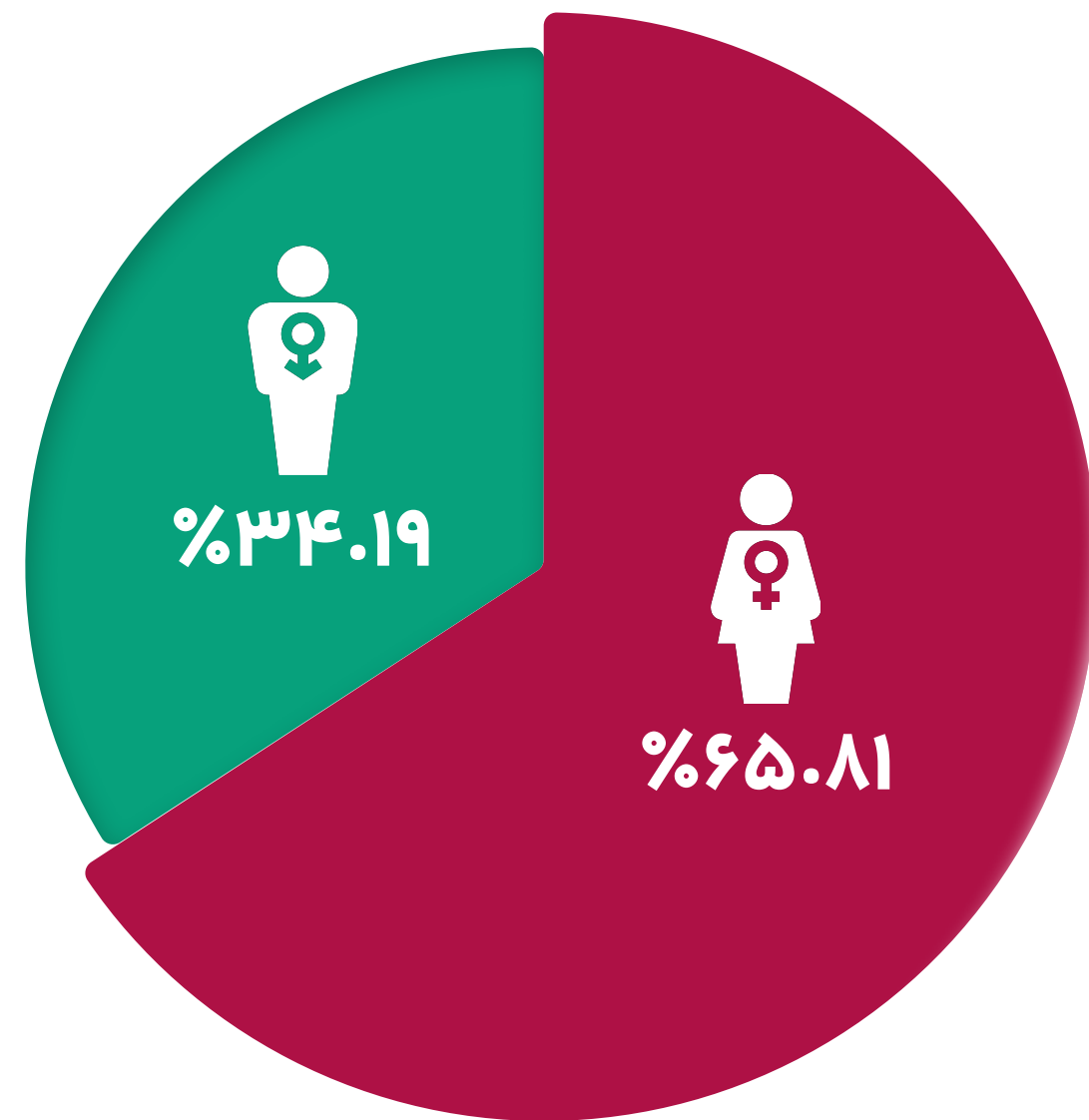
تخصص‌های پر مراجعه در مشاوره تلفنی

تخصص **روانپزشکی** با سهم **۱۲.۷۶ درصد**، **روانشناسی** **۸.۷۸ درصد** و **اعصاب و روان** با **۷.۵۸ درصد**، به ترتیب سه تخصص پر مراجعه در مشاوره تلفنی به ثبت رسیدند. تغذیه، رژیم درمانی، ترک اعتیاد، مشاوره پیش از ازدواج، زنان و زایمان و نازایی و متخصصان داخلی نیز به ترتیب ۱۰ تخصص محبوب در مشاوره تلفنی را تکمیل کردند.



تخصص‌های پر مراجعه در مشاوره متنی

تخصص زنان و زایمان با سهم ۳۶.۴۰ درصد، تخصص نازایی با سهم ۳۰.۵۱ درصد و تخصص لاپاراسکوپی پیشرفته با سهم ۲.۸۸ درصد به ترتیب سه تخصص پر مراجعه در مشاوره متنی هستند. در ادامه تخصص‌های غدد و متابولیسم کودکان، تخصص نوزادان و کودکان، تخصص نوجوانان، تخصص قلب و عروق و تخصص جراحی عمومی رتبه‌های چهارم تا دهم را به خود اختصاص داده‌اند.



استفاده بیشتر زنان از خدمات بقراط

داده‌های آماری بقراط در حوزه «پراکندگی جنسیتی استفاده از خدمات بقراط» به سهم قابل توجه زنان اشاره دارد. بر اساس این داده‌ها ۶۵.۸۱ درصد کاربران بقراط زنان و ۳۴.۱۹ درصد آنها مردان هستند.

**۶۰.۶۶%****رشد تمایل به استفاده از بیمه در سال ۱۴۰۲**

رشد تمایل به استفاده از بیمه در کاربران

کاربران پلتفرم بقراط سال ۱۴۰۲ تمایل بیشتری به استفاده از خدمات بیمه نسبت به سال ۱۴۰۱ داشته‌اند. بر این اساس استفاده از خدمات بیمه در این پلتفرم نسبت به سال ۱۴۰۱ با رشد **۶۰.۶۶** درصدی نسبت به سال گذشته همراه بوده است.



۱۰۹%

رشد تعداد پرداخت هزینه در سال ۱۴۰۲



۱۵۱%

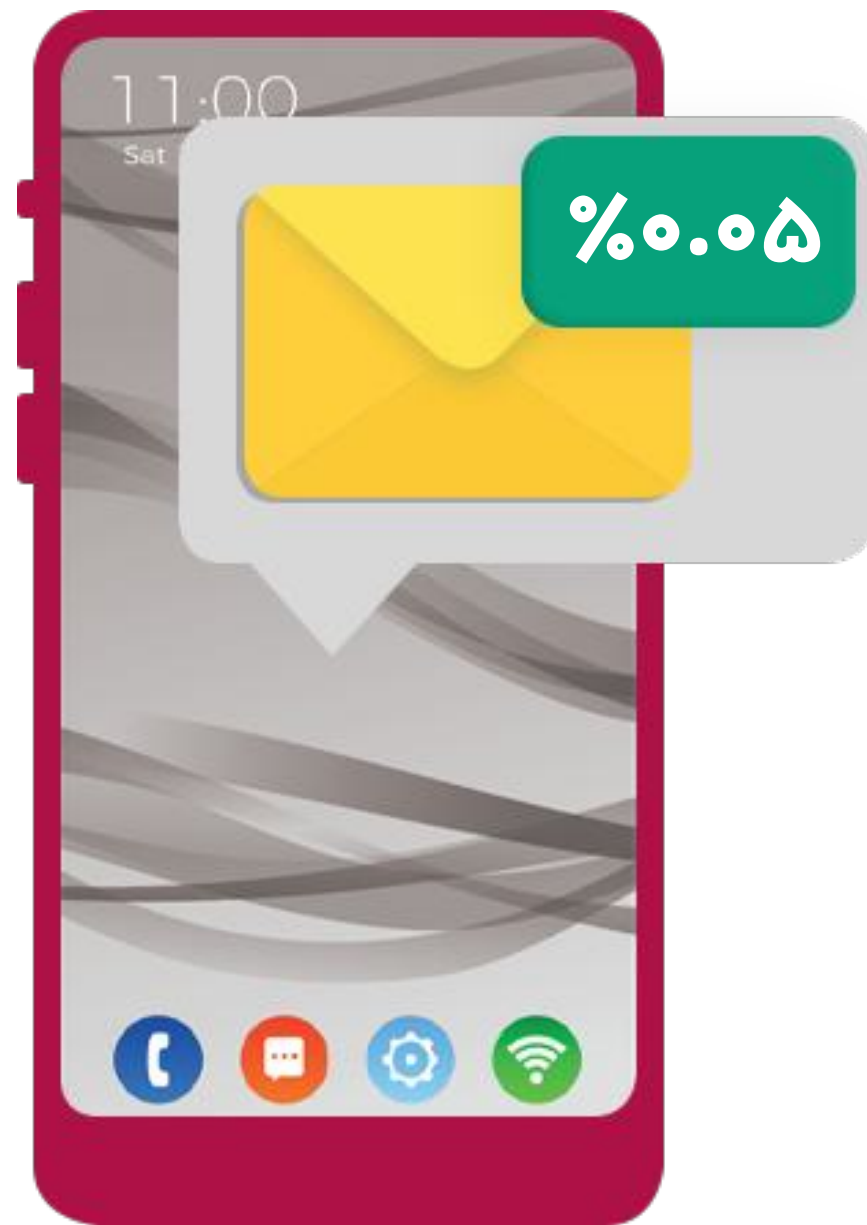
رشد میزان پرداخت هزینه در سال ۱۴۰۲

پرداخت هزینه، دریافت خدمات

هزینه‌ای که کاربران برای دریافت خدمات متفاوت در بقراط پرداخت کرده‌اند به طور میانگین **۱ میلیون و ۱۰۰ هزار تومان** بوده است.

میزان پرداخت هزینه برای دریافت خدمات سلامت توسط کاربران بقراط، در سال ۱۴۰۲ برابر با **۱۵۱ درصد** و تعداد پرداخت هزینه **۱۰۹ درصد** رشد را تجربه کرده است.

بیشترین میزان رشد پرداخت در **دی** ۱۴۰۲ با **۳۹۲ درصد** رشد و کمترین میزان رشد پرداخت در فروردین با **۲۵ درصد** رشد به ثبت رسیده است.



رشد اندک ارسال پیامک

تعداد پیامک‌های ارسالی توسط پنل پیامکی بقراط در مقایسه با سال ۱۴۰۱ رشدی ۰.۰۵ درصدی داشته است.

بیشترین میزان رشد ارسال پیامک در **فروردین**، ۶۵.۱۹ درصد بوده و در شهریور ماه کاهش ۱۹.۶ درصدی را شاهد بودیم.

شاید یکی از عوامل کاهش ارسال پیامک، افزایش ۱۰۰ درصدی تعرفه پنل‌های پیامکی در ابتدای اردیبهشت از سوی اپراتورها بوده.

خدمات بقرات زیر ذره بین کاربران

بقرات به رسم هر ساله و همیشگی خود بعد از هر مشاوره و ارائه خدمات با ارسال نظر سنجی در تلاش است نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده و با استفاده از نظرات سازنده کاربران، کیفیت خدمات خود را ارتقا دهد. این نظرسنجی شامل ۵ بخش **وبسایت و دریافت نوبت، پشتیبانی، پزشکی از راه دور، مطب و پزشک** تقسیم می‌شود.

کاربران بیشترین امتیاز را با عدد **۴.۷** به نحوه اطلاع رسانی و پیامکها دادند. کمترین امتیاز نیز از دید کاربران مربوط به کیفیت صدا و تصویر در حین مشاوره با امتیاز **۳.۹** است.

وبسایت و دریافت نوبت



پشتیبانی



خدمات بقرات زیر ذره بین کاربران

پزشکی از راه دور

مدت زمان انتظار جهت دریافت پاسخ از پزشک



کیفیت صدا حین مشاوره تلفنی



کیفیت صدا و تصویر حین مشاوره تصویری



پزشک

احتمال دریافت مجدد نوبت از همان پزشک



رفتار و برخورد پزشک



دقت پزشک و شنیدن مشکلات کاربر



معرفی پزشک به آشنایان



خدمات بقرات زیر ذره بین کاربران

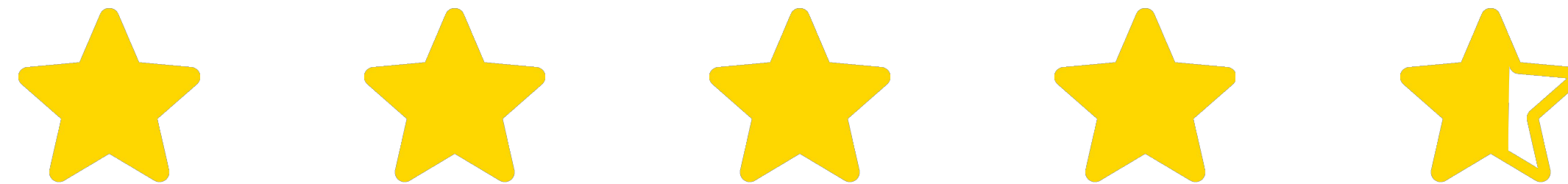
مطب

هزینه پرداختی بابت دریافت خدمات پزشکی

خیلی زیاد	زیاد	عادی	کم	خیلی کم
				
%۲۰	%۲۱	%۴۸	%۶	%۵

میزان رضایت کلی کاربران از بقرات

۴.۶



سلامت دیجیتال و خدمات پزشکی



حرکت بر مدار دانش روز

«همواره برای ارتقای دانش پزشکی خویش تلاش می‌کنم.»

- بخشی از سوگندنامه پزشکان ایران





سرویس‌های نوبت‌گیری در بقراط

پلتفرم بقراط ۳ خدمت **نوبت‌گیری منشی**، **نوبت‌گیری اینترنتی** و همچنین **نوبت‌دهی تلفن گویا** را به کاربران خود ارائه می‌دهد. با توجه به امکانات بقراط در بخش نوبت‌دهی و سرویس‌های نوبت‌دهی ساده تا پیشرفته، بقراط می‌تواند تداخل نوبت در هر سه سرویس را بررسی کند. ارائه این سه خدمت، تمامی نیازهای کاربران این پلتفرم را پوشش می‌دهد. در همین راستا کاربران با توجه به نوع ارائه خدمات پزشک و شرایط خود امکان انتخاب مناسب‌ترین سرویس خدمات سلامت را پیدا می‌کنند.



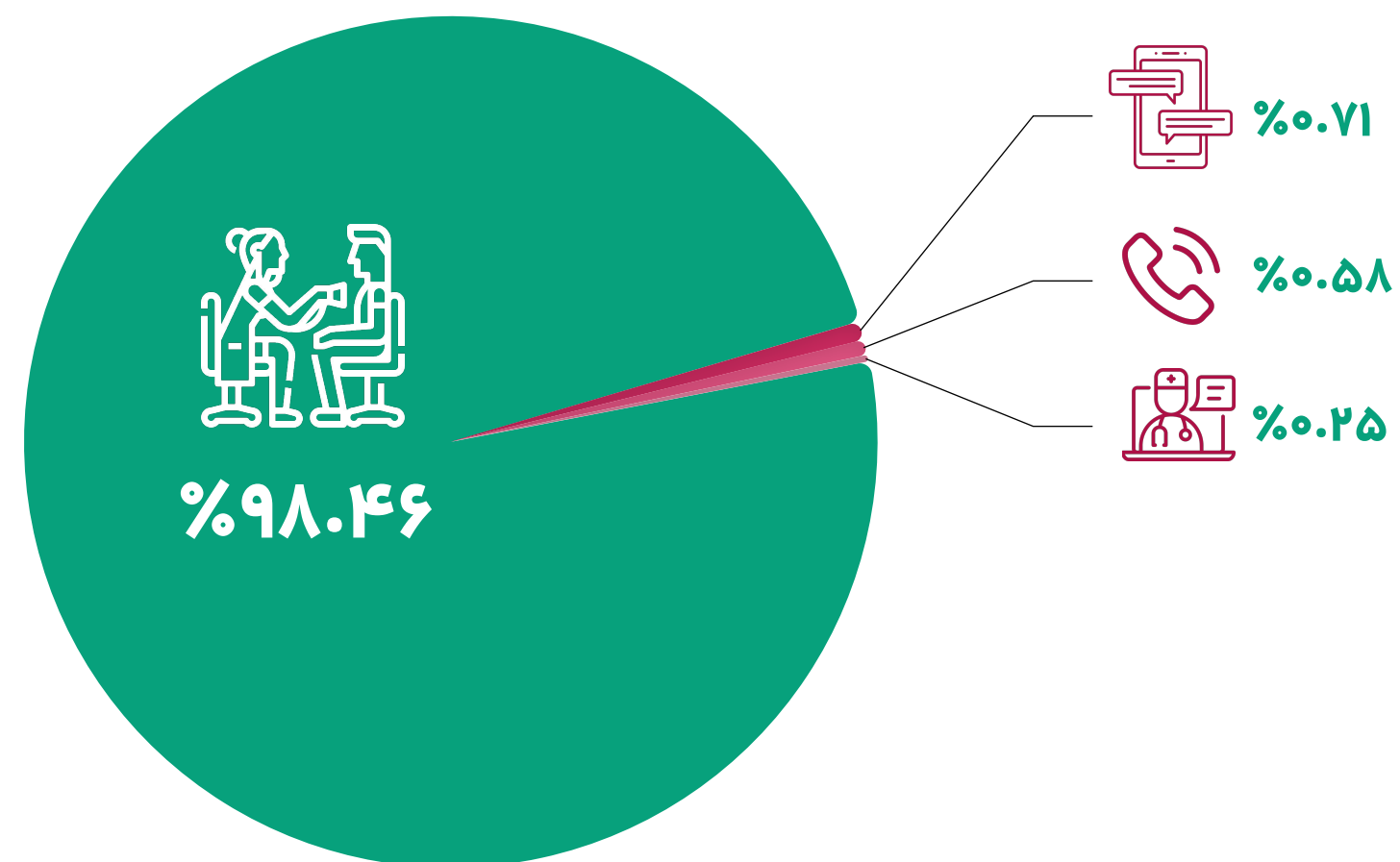
رشد ۸۰.۷ درصدی مشاوره‌های آنلاین

مشاوره‌های آنلاین پزشکی در بقراط، شامل مشاوره متنی، تلفنی و تصویری می‌شود. این خدمت بقراط در سال ۱۴۰۲ با رشد ۸۰.۷ درصدی نسبت به سال ۱۴۰۱ همراه بوده است. در این بین **مرداد** سال ۱۴۰۲ با رشد ۲۴.۹ درصد، بیشترین میزان رشد مشاوره‌های آنلاین را به ثبت رسانده است. در ادامه **خرداد** با ثبت رشد ۲۳ درصد رتبه دوم و **اردیبهشت** با ۱۱.۶ درصد رتبه سوم را به ثبت رسانده‌اند.



سال ۱۴۰۲ از فروردین کم ترافیک تا آبان متراکم

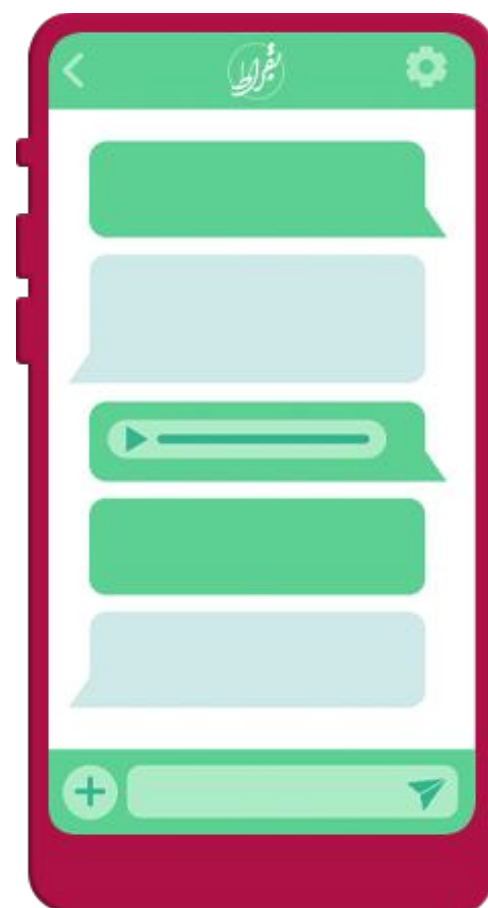
فروردین سال ۱۴۰۲، خلوت‌ترین و کم‌ترافیک‌ترین ماه ثبت مشاوره آنلاین در پلتفرم آنلاین سلامت بقرات است. **آبان** ۱۴۰۲ اما بیشترین حجم ترافیک ثبت مشاوره آنلاین در سال ۱۴۰۲ را به خود اختصاص داده است. این در حالی است که سال گذشته شهریور پرترافیک‌ترین و مهر کم ترافیک‌ترین ماه ثبت مشاوره آنلاین به ثبت رسیده بود.



سهم کمتر از دو درصد مشاوره‌های آنلاین در قیاس با ویزیت حضوری

انواع ویزیت در پلتفرم سلامت بقراط، به صورت ویزیت حضوری و انواع مشاوره آنلاین (متنی، تلفنی، ویدئویی) به کاربران ارائه می‌شود. سال ۱۴۰۲ بیشترین سهم مانند سال گذشته به دریافت نوبت حضوری با سهم ۹۸.۴۶ درصد رسید.

سهم انواع مشاوره پزشکی غیر حضوری و آنلاین در بقراط در حالت کلی، با کاهش اندکی نسب به سال گذشته به ۱.۵۴ درصد رسید که به طور تفکیک شده، ۰.۷۱ درصد به مشاوره متنی، ۰.۵۸ درصد به مشاوره تلفنی و ۰.۲۵ درصد هم به مشاوره ویدئویی رسیده است.



۱۷۱%

رشد مشاوره متنی در سال ۱۴۰۲

مشاوره متنی پرچم‌دار بیشترین رشد در انواع مشاوره آنلاین

مشاوره متنی در سال ۱۴۰۲ با رشد **۱۷۱ درصدی** نسبت به سال ۱۴۰۱ در انواع مشاوره آنلاین است. بر اساس داده‌های بقراط این نوع ویزیت در بین مشاوره‌های آنلاین رشد بیشتری داشته است.

خرداد ماه با رشد **۴۳ درصدی**، بیشترین و آذر ماه با کاهش ۱۲ درصدی، کمترین میزان رشد مشاوره متنی در سال ۱۴۰۲ را در نمودار ماه به ماه مشاوره متنی ثبت کرده‌اند.

اما در قیاس ماه به ماه به نسبت سال ۱۴۰۱ این رکورد متعلق به مهرماه با بیش از **۳۴۲ درصد** است. همچنین کمترین میزان رشد در قیاس با سال گذشته با رشد ۲۰ درصدی متعلق به فروردین ماه سال ۱۴۰۲ است.



۴۱٪

رشد مشاوره تصویری در سال ۱۴۰۲

رشد ۴۱ درصدی مشاوره تصویری نسبت به سال ۱۴۰۱

مشاوره تصویری در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱ بیش از **۴۱ درصد** رشد داشته است. این رشد، بیانگر استقبال مردم در صورت مهیا بودن شرایط به مشاوره تصویری است. رکورد بیشترین رشد مشاوره تصویری در قیاس ماه به ماه ۱۴۰۲ نیز با رشد **۴۸ درصدی** متعلق به **مرداد** ماه است. از سویی دیگر، آذر ماه با کاهش منفی ۲۱ درصد در مقایسه با ماه قبلی خود رکورددار بیشترین کاهش رشد است. فروردین ماه نیز در قیاس با سال گذشته با منفی ۲۱ درصد بیشترین درصد کاهش را به نام خود ثبت کرده است.



۲۸.۵%

رشد مشاوره تلفنی در سال ۱۴۰۲

مشاوره تلفنی؛ رو به رشد و بالندگی

مشاوره تلفنی که در سال ۱۴۰۱ رشدی ۶۱ درصدی را تجربه کرده بود؛ در سال ۱۴۰۲ در قیاس با سال گذشته با رشد بیش از **۲۸ درصد** همراه شد.

در قیاس با سال گذشته **اسفند** با رشد **۵۴ درصدی** رکورددار بیشترین رشد است و شهریور ماه نیز با رشد ۲ درصدی کمترین میزان رشد را تجربه کرده است.

در قیاس ماه به ماه در سال ۱۴۰۲ **مهر** ماه با رشد **۲۰ درصدی** بیشترین و فروردین ماه نیز با کاهش ۲۵ درصدی، کمترین میزان رشد مشاوره تلفنی را به نام خود ثبت کرده‌اند.



۴۲%

رشد ویزیت حضوری در سال ۱۴۰۲

وضعیت ویزیت حضوری بقرط چگونه است؟

نوبت‌دهی ویزیت حضوری در سال ۱۴۰۲ رشد **۴۲ درصدی** نسبت به سال ۱۴۰۱ داشته است. **اردیبهشت** با رشد **۶۳ درصدی** در صدر لیست بیشترین میزان رشد در قیاس با سال ۱۴۰۱ قرار دارد و شهرریور با ۲۳ درصد رشد، کمترین میزان رشد را به خود اختصاص داده است.



اردیبهشت، شلوغ‌ترین ماه در ثبت ویزیت حضوری

جدول ثبت رکورد ویزیت حضوری در ۱۲ ماه سال ۱۴۰۲، **اردیبهشت** را در اوج با رشد **۵۳ درصدی** نشان می‌دهد. فروردین ۱۴۰۲ نیز با کاهش منفی ۳۴ درصدی کمترین میزان رشد در سال ۱۴۰۲ را داشته است. دلیل اصلی این کاهش تعطیلات عید و عدم حضور پزشکان در مطب و کلینیک جهت ویزیت حضوری کاربران است.



بیش از ۱ میلیون و چهارصد هزار دقیقه، مشاوره تلفنی در بقرات

کل مشاوره‌های تلفنی سال ۱۴۰۲ در بستر بقرات معادل ۱,۴۰۴,۵۰۹ دقیقه و معادل با ۲ سال و ۸ ماه و ۵ روز بوده است.



۸۵۶ هزار دقیقه مشاوره تصویری در بقراط

مشاوره‌های تصویری در بستر بقراط در سال ۱۴۰۲ در مجموع ۸۵۶,۳۸۰ دقیقه و معادل با ۱ سال و ۷ ماه و ۱۹ روز است.



شلوغ‌ترین ماه نوبت‌گیری در پلتفرم بقرات

تحلیل داده‌های ثبت شده در پلتفرم بقرات **اسفند** ماه را به عنوان شلوغ‌ترین ماه نوبت‌گیری در این پلتفرم نشان می‌دهد. بر اساس این اطلاعات **۱۹ اسفند ۱۴۰۲** پرتراфик‌ترین روز از پرتراфик‌ترین ماه بوده است. نکته جالب توجه این است که اسفند سال ۱۴۰۱ نیز پرتراфик‌ترین ماه ثبت نوبت‌گیری در بقرات بوده است.



۳۸%

رشد ثبت پرونده الکترونیک در سال ۱۴۰۲

درصد رشد ثبت پرونده الکترونیک

خدمات ثبت پرونده الکترونیک در سال ۱۴۰۲ با رشد **۳۸ درصدی** همراه بوده است. در این روند بیشترین میزان رشد ثبت فرم در **دی** ۱۴۰۲ با رشد **۴۵ درصد** و بیشترین میزان ثبت اطلاعات در **مهر** با رشد **۷۶ درصد** نسبت به سال قبل همراه بوده است.

کمترین میزان رشد ثبت فرم نیز در خرداد ۱۴۰۲ با عدد منفی ۳.۵۱ نسبت به ماه مشابه سال قبل به ثبت رسیده است. همچنین کمترین میزان ثبت اطلاعات نیز در شهریور ۱۴۰۲ با رشد ۲۱ نسبت به ماه مشابه سال قبل همراه بوده است.

نسخه نویسی بقراط

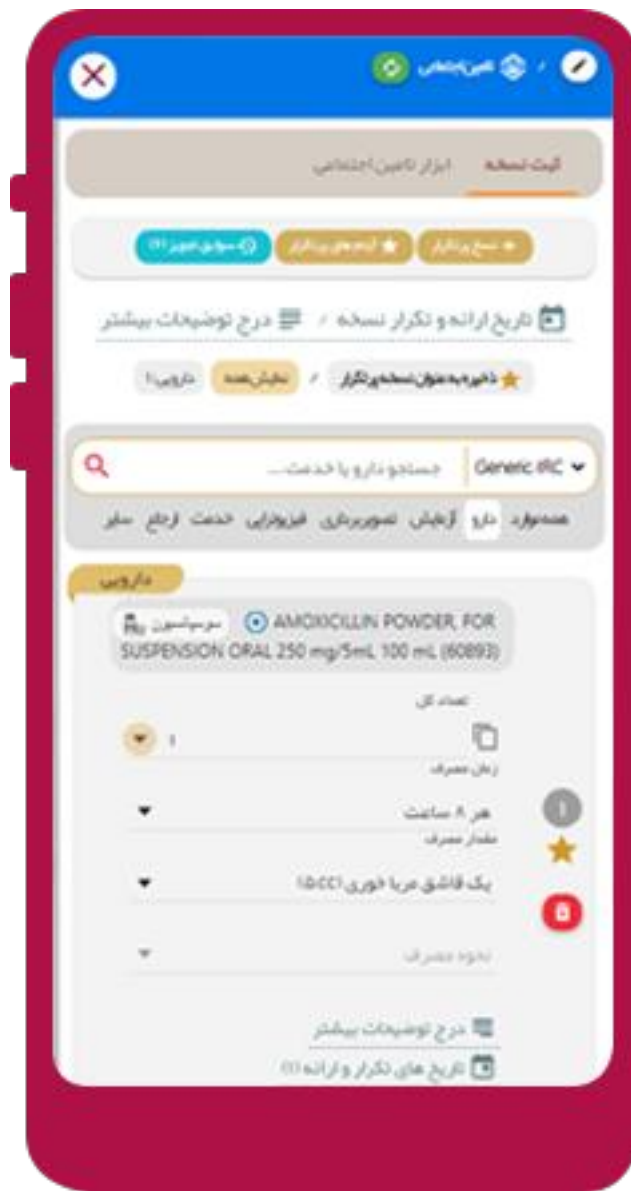


حرمت تشخیص و درمان بیماری

«سوگند می‌خورم سلامت و بهبود بیماران را بر منافع مادی و امیال نفسانی خود مقدم بدارم.»

- بخشی از سوگندنامه پزشکان ایران





پشتیبانی نسخ متنوع در پلتفرم آنلاین سلامت بقراط

اولین نسخه الکترونیک در بقراط، آبان ماه سال ۱۳۹۹ به ثبت رسید. پلتفرم بقراط با امکان ثبت نسخ برای آینده، دستور و زمان مصرف پیش فرض برای داروها و بهترین الگوریتم جستجوی دارو و خدمات، از هر دو سرویس بیمه تامین اجتماعی و بیمه سلامت پشتیبانی می‌کند.

در حال حاضر سهم کل سامانه‌های بخش خصوصی در نسخ الکترونیک کمتر از ۱۰ درصد است و بیش از ۹۰ درصد از مجموع ثبت نسخ مربوط به سازمان‌های بیمه‌گر و بیمارستان‌هاست.



۶۰%

رشد نسخ تامین اجتماعی در سال ۱۴۰۲

رشد ۶۰ درصدی نسخ تامین اجتماعی

نسخ مربوط به تامین اجتماعی در سال ۱۴۰۲ در پلتفرم بقرات در قیاس با سال پیش خود رشدی **۶۰ درصدی** را تجربه کرده است.

اردیبهشت ماه سال ۱۴۰۲ با رشد بیش از **۹۳ درصد** توانسته رکورد بیشترین ثبت نسخه را به خود اختصاص دهد و اسفند ماه نیز با رشد ۳۵ درصدی، کمترین میزان رشد را به نام خود کرده است.



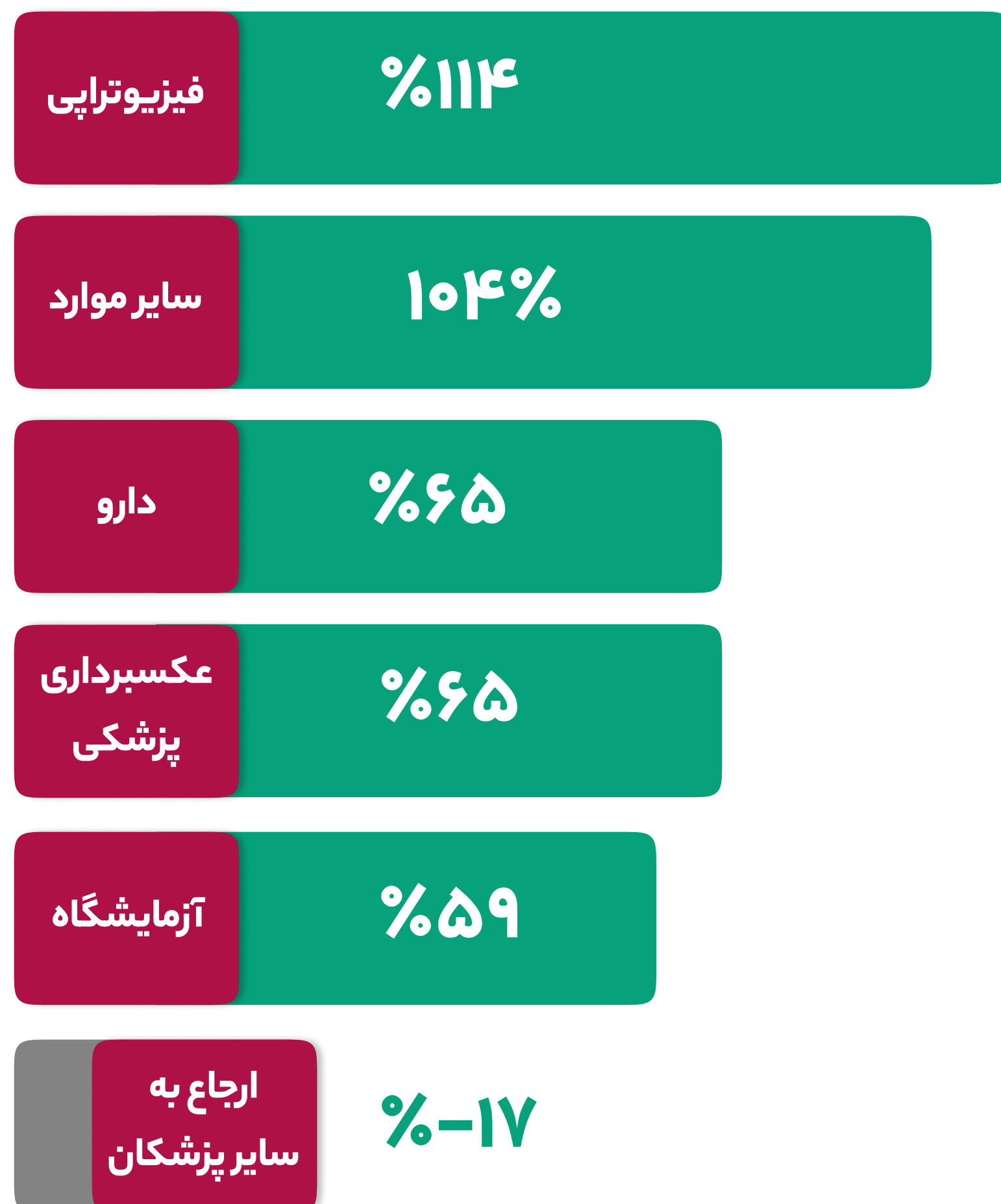
بیشترین آیت‌های ثبت شده در نسخ الکترونیک بیمه تامین اجتماعی پلتفرم بقراط

آیت‌های ثبت شده در نسخ بیمه سلامت در قیاس با سال ۱۴۰۱ در زمینه دارو ۷۰ درصد، آزمایشگاه ۷۰ درصد، عکس برداری پزشکی ۴۷ درصد، ارجاع به سایر پزشکان ۵۷ درصد، و سایر خدمات با رشد ۸۳ درصدی توانسته‌اند رکورد خود را نسبت به سال ۱۴۰۱ افزایش دهند.

**۵۹%****رشد نسخ بیمه سلامت در سال ۱۴۰۲**

رشد ۵۹ درصدی نسخ بیمه سلامت

در حالی که در مجموع ثبت نسخ بیمه سلامت در پلتفرم آنلاین سلامت بقراط با رشد **۵۹ درصدی** در قیاس با سال پیش همراه شده؛ رکورد بیشترین رشد با عدد مثبت **۸۹ درصد** مربوط به **اردیبهشت** است و شهریور با رشد ۳۶ درصدی کمترین آمار رشد را داشته است.



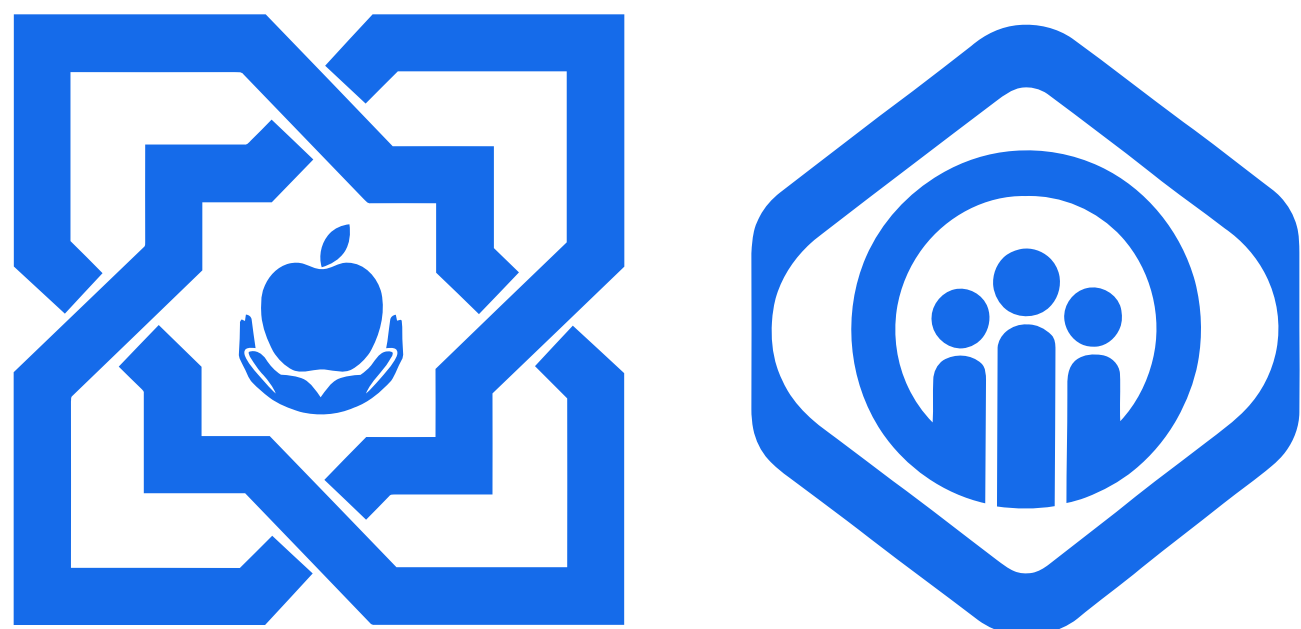
بیشترین آیتم‌های ثبت شده در نسخ الکترونیک بیمه سلامت پلتفرم بقراط

آیتم‌های ثبت شده در نسخ شامل ، دارو با ۶۵ درصد، آزمایشگاه با ۵۹ درصد، عکس برداری پزشکی ۶۵ درصد، فیزیوتراپی ۱۱۴ درصد، ارجاع به سایر پزشکان منفی ۱۷ درصد و سایر موارد با ۱۰۴ درصد رشد را در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱ تجربه کرده‌اند.



بهمن، رکورددار در ثبت نسخه

بیشترین تعداد نسخه سال ۱۴۰۲ در ۲۸ بهمن به ثبت رسید. در بین ماه‌های سال ۱۴۰۲ همچنان بیشترین رکورد به بهمن رسیده است. البته در سال گذشته، اسفند ماه رکورددار ثبت تعداد نسخه در پلتفرم آنلاین سلامت بقرات بود.



۳۷۰ مورد قطعی بیش از ۱۰ دقیقه نسخ بیمه سلامت و تامین اجتماعی

در سال ۱۴۰۲ بیش از **۱۲ هزار دقیقه**، نسخ تامین و سلامت با اختلال و قطعی همراه بودند و پلتفرم‌های خصوصی سرویس‌گیرنده، مثل بقراط و پزشکان در ثبت نسخ دچار مشکل شدند. این قطعی‌ها در زمان اوج ثبت نسخ آنلاین با جاگذاری رکورد **بیش از ۱۰ دقیقه** در سال ۱۴۰۲ در مجموع به بیش از **۳۷۰ مورد** رسید. این قطعی و اختلال، ضمن عدم پاسخگویی به نیاز بیمار و پزشک در لحظه، پلتفرم بقراط را نیز در پاسخگویی به کاربران دچار چالش کرد. این در حالی بود که سرویس دهی بقراط در تمام این لحظات پابرجا بود و مشکل و اختلال از سمت سرویس بیمه تامین اجتماعی و سلامت بود.

پشتیبانی بقرات



خداوند ناظر همیشگی است

«سوگند می خورم از دخالت در اموری که آگاهی و مهارت لازم را در آن ندارم، خودداری کنم و خدا را در همه حال حاضر و ناظر شئون خود بدانم.»

- بخشی از سوگندنامه پزشکان ایران





همراهی ۲۴ ساعته کاربران

حوزه سلامت دیجیتال نیازمند همراهی ۲۴ ساعته دریافت کنندگان خدمات است. پلتفرم آنلاین سلامت بقرات نیز مانند سال‌های گذشته توانست ۷ روز هفته به صورت کاملاً ۲۴ ساعته همراه کاربران خود باشد.

شنبه‌های شلوغ تیم پشتیبانی

روزهای شنبه با بیش از **۱۹ درصد** از تماس‌ها، شلوغ‌ترین روز مرکز پشتیبانی است. ساعت **۱۲ و ۱۷** روزهای **شنبه** بیشترین تماس با مرکز پشتیبانی بقرات برقرار می‌شود. از طرفی ساعت **۱۲ ظهر** تمام روزهای هفته، با بیش از **۹.۴ درصد** شلوغ‌ترین ساعتی است که مرکز تیم پشتیبانی به پاسخ‌گویی تماس‌ها هستند.

		۰'	۱'	۲'	۳'	۴'	۵'	۶'	۷'	۸'	۹'	۱۰'	۱۱'	۱۲'	۱۳'	۱۴'	۱۵'	۱۶'	۱۷'	۱۸'	۱۹'	۲۰'	۲۱'	۲۲'	۲۳'	
شنبه	%۱۹٫۹																									
یکشنبه	%۱۷٫۳																									
دوشنبه	%۱۸٫۳																									
سه‌شنبه	%۱۶٫۳																									
چهارشنبه	%۱۶٫۲																									
پنج‌شنبه	%۸٫۸																									
جمعه	%۳٫۳																									
		%۰٫۷	%۰٫۲	%۰٫۱	%۰٫۱	%۰	%۰	%۰٫۱	%۰٫۸	%۲٫۹	%۵٫۴	%۸٫۴	%۸٫۹	%۹٫۴	%۸	%۷٫۲	%۸٫۲	%۸٫۴	%۸٫۳	%۶٫۹	%۴٫۸	%۳٫۸	%۴٫۱	%۲٫۳	%۱	



پزشکان و کاربران به دنبال چه نیازی تماس گرفتند؟

بیشترین دلیل تماس با تیم پشتیبانی، مربوط به دریافت مشاوره آنلاین توسط مراجعان با سهم ۱۱.۱ درصد بوده است. رتبه دوم با ثبت تماس های متفرقه توسط پزشکان ۸.۲ درصد به ثبت رسیده و رتبه سوم نیز با سهم ۶.۹ درصد به مراجعان با موضوع تغییرات حساب کاربری به ثبت رسیده است. نوبت گیری و عودت وجه توسط مراجع و همچنین نسخه نویسی توسط پزشک در رتبه های بعدی قرار دارند.



زمان تماس های ورودی در سال ۱۴۰۲

تیم پشتیبانی پلتفرم آنلاین سلامت بقرات در سال ۱۴۰۲ روزانه به طور میانگین **۹.۶ ساعت** تماس ورودی دریافت کرده است.

کل تماس های ورودی هم در سال ۱۴۰۲، **۲۱۰,۱۴۷ دقیقه** بوده که برابر با **۳۵۰۲ ساعت** است.



۲۳۰

میانگین تعداد تماس‌های ورودی روزانه در سال ۱۴۰۲

تعداد تماس‌های ورودی در سال ۱۴۰۲

تیم پشتیبانی بقرات به طور میانگین از شنبه تا چهارشنبه در طول روز به **۲۳۰ تماس** پاسخ داده است. پاسخگویی تیم پشتیبانی بقرات در روزهای پنجشنبه به طور میانگین **۱۴۰ تماس** و همچنین جمعه‌ها کم‌ترافیک‌ترین روز برای تیم پشتیبانی با میانگین ۶۰ تماس بوده است.



تماس‌های خروجی در سال ۱۴۰۲

تیم پشتیبانی پلتفرم سلامت بقرات در سال ۱۴۰۲ به طور میانگین روزانه **۸.۸ ساعت** تماس خروجی را به ثبت رسانده است. این تعداد تماس برابر با **۱۹۳,۶۲۲ دقیقه** تماس خروجی و برابر با **۳۲۲۷ ساعت** است.

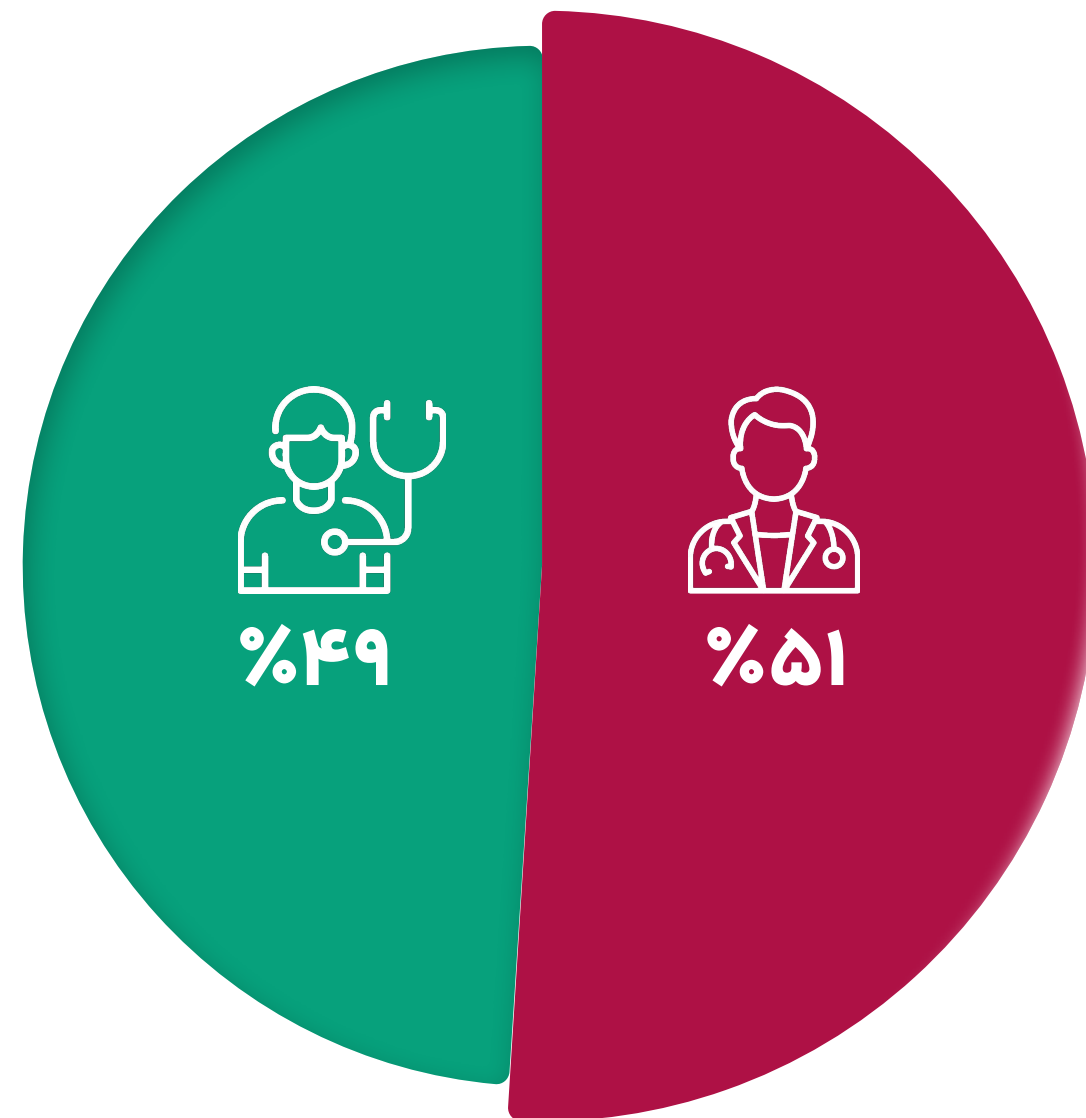


۱۷۰

میانگین تعداد تماس‌های خروجی در سال ۱۴۰۲

تعداد تماس‌های خروجی تیم پشتیبانی بقرات در ۱۴۰۲

تیم پشتیبانی بقرات به طور میانگین در روز بیش از **۱۷۰ تماس** با کاربران و پزشکان برقرار می‌کنند تا مشکلات، دغدغه‌ها یا سوالات مربوط به آنها را پیگیری کنند.



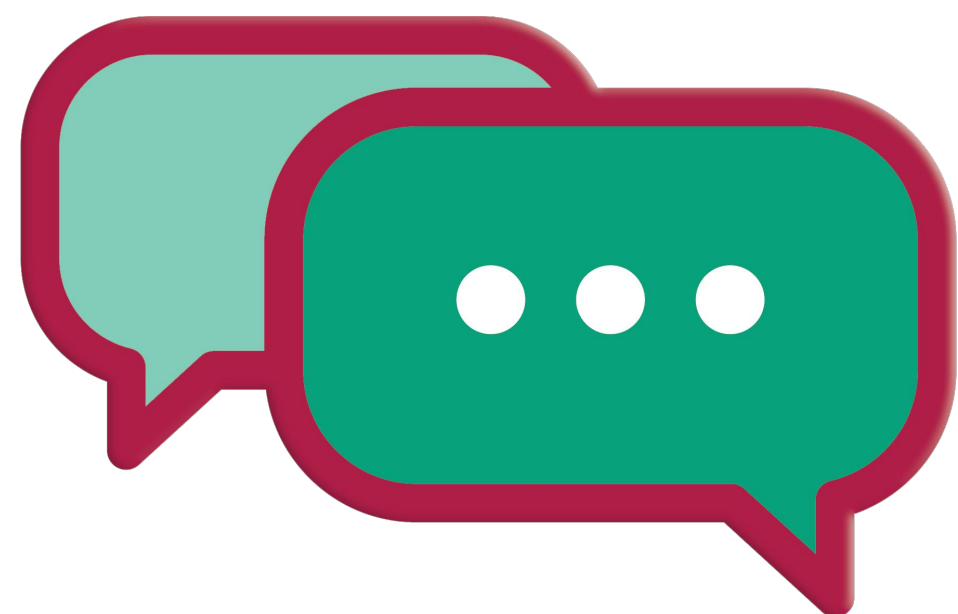
سهم پزشکان و کاربران از تماس با تیم پشتیبانی

از مجموع تماس های ورودی سال ۱۴۰۲ با تیم پشتیبانی بقراط، **۵۱ درصد** سهم پزشکان و ۴۹ درصد سهم کاربران بوده است.



سه‌شنبه داغ زمستانی

رکورد دریافت بیشترین تماس ورودی در سال ۱۴۰۲ به **سه‌شنبه ۱۷ بهمن** رسیده است. تیم پشتیبانی بقراط در این تاریخ بیش از **۲۰ ساعت** از کل ۲۴ ساعت را درگیر پاسخ‌گویی بوده‌اند.

**۳۱۹۰۴**

تعداد چت‌های پشتیبانی در سال ۱۴۰۲

پشتیبانی چت در سال ۱۴۰۲

تیم پشتیبانی پلتفرم آنلاین سلامت بقراط تعداد **۳۱۹۰۴ چت** را در سال ۱۴۰۲ به ثبت رسانده است. شلوغ‌ترین روزی که پلتفرم بقراط در تیم پشتیبانی پاسخگوی کاربران خود بود، **شنبه ۷ بهمن** با ثبت **۳۳۶ پیام** بوده است.



همچنان خانواده

هرچند خانواده خطاب کردن همکاران یک کسب و کار سال هاست که برای افراد جذاب نیست، اما در بقراط بر این باوریم که فعالان حوزه سلامت دیجیتال یک خانواده هستند. خانواده‌ای که همه چالش‌های این حوزه، از مسائل مربوط به رگولاتوری سلامت دیجیتال تا قانون‌گذاری‌های ناگهانی و دسترسی به اینترنت را مدیریت می‌کنند و از سر می‌گذرانند.