

شفاجو و ارتقای سطح سلامت از طریق ارائه خدمات آنلاین پزشکی

شفاجو یکی از استارت‌آپ‌هایی است که در بازار داغ خدمات سلامت در حال فعالیت است. ایده اولیه شفاجو ایجاد یک دایرکتوری از پزشکان و مراکز درمانی بوده که البته در تعامل با کاربران و پس از ایجاد شناخت کاربران تغییر کرده است. در حال حاضر شفاجو علاوه بر سیستم نوبت دهی، خدماتی نظیر مشاوره رژیم غذایی، آزمایش خون و وبینارهای آنلاین پزشکی را هم ارائه می‌دهد. اکوموتیو با سوگل ثابت فر، بنیانگذار این استارت‌آپ گفتگویی داشته که آن را با شما مخاطبین عزیز به اشتراک می‌گذارد.

چگونه وارد دنیای استارت‌آپ‌ها شدید؟

من، فارغ التحصیل رشته‌ی کامپیوتر از دانشگاه الزهرا هستم و به محض تمام شدن درسم، با شتاب دهنده میس آشنا شدم. میس، دوره‌های آموزشی برای افراد برگزار می‌کند و از آن‌جا، من آلوده‌ی فضای استارت‌آپی شدم. میس به ما پیشنهاد مطالعه در حوزه‌ی پزشکی را داد و ما طرح مسئله کردیم و به ایده‌ی شفاجو رسیدیم.

استارت‌آپ شفاجو، از سال ۹۲ در حوزه‌ی سلامت شروع به کار کرده؛ اما ایده‌ی اولیه شفاجو تفاوت زیادی با شکل فعلی این استارت‌آپ داشت. هم‌اکنون، شفاجو شامل یک دایرکتوری از اطلاعات پزشکان و مراکز درمانی است که تماماً توسط تیم ما، اعتبارسنجی شده اند. پروفایل‌هایی برای پزشکان و مراکز درمانی در آن تعبیه شده که شامل اطلاعات تماس و مشخصات آن‌هاست و در کنار همه این‌ها، سرویس نوبت‌گیری آنلاین هم در اختیار کاربران قرار می‌گیرد.

بخشی نیز تحت عنوان مجله‌ی شفاجو تدوین شده است که هدف اصلی آن، بالا بردن آگاهی مردم نسبت به بیماری‌ها، درمان و پیشگیری از آن‌هاست. تاکنون حدود ۲۰۰۰ مقاله از منابع معتبر بین‌المللی ترجمه و منتشر کرده ایم و از آن بازدید خوبی نیز داشتیم.

توجه ما در ابتدا روی جامعه‌ی پزشکان بود؛ اما کم‌کم توجهمان را بیشتر به کاربران منعطف کردیم. هم‌اکنون در شفاجو سه سرویس ارائه می‌شود:

- رژیم آنلاین که کاربران در آن درخواست رژیم خود را ثبت می‌کنند و کارشناس تغذیه، متناسب با شرایط، رژیم مناسب را به آن‌ها ارائه می‌دهد. از ویژگی‌های منحصر به فرد این رژیم این است که متناسب با سفره‌ی خانواده است؛ یعنی غذاهای خاص و پیچیده داخل آن نمی‌گنجد.
- آزمایش‌خون که کاربران در آن، عکس جواب آزمایش خود را برای ما می‌فرستند و این جواب، توسط کارشناسان علوم آزمایشگاهی و خون ما، صرفاً به فارسی ترجمه می‌شود و برای ادامه‌ی روند درمان، به متخصص مربوطه ارجاع داده می‌شوند. از مزیت‌های این سرویس می‌شود به سرعت بالای پاسخ‌دهی، عدم نیاز به مراجعه‌ی حضوری به پزشک، کاهش هزینه‌ها و ... اشاره کرد.
- وبینار پزشکی که اندکی با مفهوم رایج آن تفاوت دارد. بدین صورت که در جلسات آنلاین که در مورد یک موضوع خاص طرح می‌شود، پزشک به ۱۰ سوال رایج پاسخ می‌دهد و چنانچه شرکت‌کنندگان پاسخ سوال خود را دریافت نکردند، می‌توانند مستقیماً آن را از پزشک بپرسند.

ایده‌ی اولیه‌ای که تغییرش دادید چه بود؟

قرار بود صرفاً همان دایرکتوری اطلاعات پزشکان و مراکز درمانی باشد. ما یک نمونه‌ی خارجی را دیده بودیم و پس از بررسی سیستم سلامت ایران و تفاوت‌های آن‌ها، تغییراتی را دادیم. در نهایت نیز قصد داشتیم تنها سیستم نوبت‌دهی را به آن اضافه کنیم.

تا کنون شفاجو توسط چه مجموعه‌هایی حمایت شده است؟

همان طور که گفتیم ما کارمان را در شتاب دهنده سپس شروع کردیم و هنوز هم مشغول ادامه‌ی همکاری با آن‌ها هستیم؛ چراکه سهام‌دار مجموعه محسوب می‌شوند. سپس، ۵ سال برای شفاجو هزینه کرده و درصد قابل توجهی از سهام آن را هم در اختیار دارد. هم‌اکنون هم مشغول جذب سرمایه به منظور توسعه‌ی بازارمان هستیم.

شفاجو تقریباً ۷ ماه است که در این مرکز مستقر شده است. دو دلیل اصلی برای استقرار در این مرکز وجود داشت: نخست این که ما به اندازه‌ی کافی از شبکه و امکانات سپس استفاده کرده بودیم و باید به یک شبکه جدید ورود پیدا می‌کردیم. دوم این که دفتر سپس در تجریش بوده و رفت و آمد به آن جا برای اعضای تیم بسیار سخت بود. لذا با توجه به موقعیت مرکز فناوری ساسونگ - امیرکبیر در مرکز شهر، این مرکز را انتخاب کردیم. البته این مرکز مزایای دیگری نیز دارد. برای مثال در بحث مارکتینگ، دوره برگزار کرده و منتورهای خوبی آوردند که ما از آن‌ها استفاده کردیم. مبلغی هم تحت عنوان اعتبار در اختیار ما قرار می‌دهند که در مواردی برای ما بسیار کارگشا بود.

خودتان در شفاجو چه نقشی دارید؟ وضعیت تیم به چه شکلی بوده است؟

من، تحصیلاتم در رشته‌ی کامپیوتر بوده و در ابتدا برنامه‌نویسی می‌کردم؛ اما بعد از مدتی دیدیم که تعداد برنامه‌نویسان زیاد شده است، بنابراین هر کار دیگری که روی زمین مانده باشد را انجام می‌دهم. دیگر اعضای تیم هم به همین صورت عمل می‌کنند. در کل، بحث‌های بیزینسی و مالی، برای اجرا در اولویت هستند.

تیم، از سال ۹۲ تا الان، چند بار تغییر پیدا کرده است و از چالش‌های اصلی ما، بحث تشکیل تیم منسجم و نگهداری نیروی انسانی بوده است. دیگر هم‌بنیان‌گذاران، تیم را ترک کردند و فقط من ماندم. باید توجه داشت که شرایط مالی در روند ادامه کار یک استارت‌آپ بسیار تاثیرگذار است و افراد بعضاً ترجیح می‌دهند تا یک کار کارمندی با حقوق ثابت داشته باشند. بحث دیگر، بحث شفافیت است؛ یعنی افراد تیم مشکلات را با هم راحت در میان بگذارند و مشکلات روی هم انباشته نشود.

شفاجو چه رقیبانی دارد؟

استارت‌آپ‌های حوزه‌ی سلامت زیادند و متأسفانه، خود کسانی که در این استارت‌آپ‌ها کار می‌کنند، تصور می‌کنند که رقیب یکدیگرند؛ درحالی که هر استارت‌آپ یک مشکل را حل می‌کند و با هم متفاوت اند. ما در حال تلاش برای از بین بردن این تصور و افزایش هم‌افزایی در این فضا هستیم. ولی در کل، برای مثال در زمینه‌ی نوبت‌دهی، استارت‌آپ‌های زیادی فعالیت دارند و هیچ وب‌سایتی نیست که تمامی سرویس‌ها را به طور یک‌جا ارائه دهد.

مزیت رقابتی شما نسبت به این رقبا چیست؟

نخست این که همان طور که گفته شد، ما سبد خدمات متنوعی ارائه می‌دهیم که دیگران آن را ارائه نمی‌دهند. دوم نتورک بسیار خوب شفاعو در بازار سلامت ایران است و سوم تکنولوژی ای است که شفاعو در حال حاضر از آن استفاده میکند که جزو تکنولوژی‌های بسیار خوب و مناسب این حوزه به شمار میرود.

راهکاری برای ایجاد هم افزایی بین این استارت‌آپ‌ها دارید؟

بله، شخصا بسیار تلاش می‌کنم، البته این اواخر خیلی بهتر شده است؛ ولی اوایل متاسفانه صحبت‌های فراوانی پیرامون این مساله می‌شد؛ اما همه چیز در همان مرحله‌ی صحبت باقی می‌ماند و افراد در حقیقت دوست نداشتند که این هم‌افزایی اتفاق بیفتد. برای مثال همیشه نگرانی از بابت دیتا و اطلاعات و لو رفتن طرح‌ها و برنامه‌ها وجود داشت.

ما از انتهای سال گذشته، دو قدم برداشتیم؛ با وزارت بهداشت تعاملاتمان را بیشتر و بهتر کردیم و هم اکنون مشغول تشکیل یک کارگروه در وزارت بهداشت در حوزه‌ی سلامت هستیم که هدف آن، کمک به استارت‌آپ‌ها جهت تسهیل امر مجوز گیری و ارتباط دادن این‌ها به یکدیگر است و این کارگروه با تفاهم نامه‌ای که وزارت بهداشت و اتحادیه کشوری کسب و کارهای مجازی با هم بسته اند شروع به کار کرده است. ذکر این نکته نیز ضروری است که تمام تلاش استارت‌آپ‌های حوزه سلامت به سمت هم افزایی و ارائه راهکارهای مشترک سوق داده شده است.

در سیستم نوبت‌دهی، چطور یک کاربر را به یک پزشک ارجاع می‌دهید؟

این کار را به دو روش انجام می‌دهیم:

نخست این که منشی کارها را اداره می‌کند و خودش هم به پنل و هم به دیگر کانال‌ها دسترسی کامل دارد و این کار را مدیریت می‌کند.

دوم این که پزشک، بخشی از تایم روزانه‌ی خود را در اختیار شفاعو قرار می‌دهد و منشی دخل و تصرفی در این نوبت‌دهی ندارد.

در این سیستم ساعت‌ها چطور مشخص می‌شوند؟

بستگی به زمانی دارد که پزشک برای هر ویزیت تعیین می‌کند. ولی معمولا ما هر نیم‌ساعت وقت تنظیم می‌کنیم.

بدقولی پزشکان، به اعتبار شما لطمه وارد نمی‌کند؟

فعلا ما هم با منشی و هم با بیمار مستقیما در تعامل هستیم و قبل از نوبت، با هر دو مجددا هماهنگ می‌کنیم. ولی در کل مسائلی هم وجود دارد که مدیریتشان دست ما نیست.

تعاملات مالی شما با پزشکان چگونه است؟

پروفایل‌ها بصورت اشتراکی است؛ یعنی پزشکان به صورت ۶ ماهه و یا یک ساله می‌توانند عضو سیستم ما شوند.

با کاربران چطور؟

سرویس نوبت‌دهی کاملاً رایگان است؛ اما مابقی سرویس‌ها شامل هزینه‌ای مختصر هستند.

با توجه به تکرارپذیری کم سرویس‌های مربوط به حوزه سلامت، چه راهکاری برای حفظ مخاطبانتان به‌طور مستمر دارید؟

سعی داریم با استفاده از سرویس‌های جدید و جذاب و هم‌چنین برنامه‌های پیش‌گیری بیماری این کار را انجام دهیم. برای مثال و با توجه به بازخوردهایی که گرفتیم، مسائل مرتبط با رژیم، از جمله مباحث جذاب و پرمخاطب بوده است.

در تعاملاتی که داشتید با مشکل حقوقی هم مواجه شده‌اید؟

از آن جا که تاکنون هیچ‌وقت، هیچ استارت‌آپی در حوزه سلامت وجود نداشته است، طبیعتاً هیچ قانونی هم در این زمینه وضع نشده است. وزارت بهداشت نیز اعلام کرده است که استارت‌آپ‌های حوزه سلامت نیازی به کسب مجوز از وزارت بهداشت ندارند، اما توسط کارگروه استارت‌آپ‌های حوزه سلامت که در اتحادیه کشوری کسب و کارهای مجازی تشکیل شده است بحث تعیین آیین نامه‌ها و چارچوب‌ها برقرار است تا استارت‌آپ‌ها بتوانند بر اساس یک آیین نامه مدون کارشان را پیش ببرند.