

میزان رضایتمندی از خدمات بیمه ای و بیمه‌ی مکمل در بیماران

مراکز درمانی منتخب شهر تهران*

دکتر مسعود فردوسی^۱، مریم محمدی زاده^۲

چکیده:

مقدمه: پیشرفت سریع دانش و فناوری پزشکی و تنوع و گستردگی خدمات درمانی، تعمیم کلیه سرویس های درمانی به بیمه شدگان اجباری به صورت نامحدود و در کلیه سطوح نه جزو رسالت سازمان های بیمه اجتماعی درمان محسوب شده، نه در توان آنها می باشد. به همین علت، خدمات مازاد با نام بیمه مکمل (Complementary Insurance)، بر عهده شرکت های بیمه درمان خصوصی و یا بازرگانی واگذار می گردد. با توجه به محدود بودن تحقیقات انجام شده در زمینه بیمه مکمل و اثرات آن، با مراجعه به چهار مرکز درمانی منتخب در شهر تهران، به سنجش میزان رضایتمندی بیمه شدگان فاقد بیمه مکمل و بیمه شدگان دارای بیمه مکمل پرداختیم.

روش بررسی: پژوهش حاضر توصیفی - مقطعی بوده که برای جمع آوری اطلاعات آن از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. روایی پرسشنامه توسط متخصصان مورد ارزیابی قرار گرفت و پایایی آن با آلفای کرونباخ ۰/۹۲ درصد تایید شد. پرسشنامه مذکور در بین ۱۴۰ نفر از مراجعین به چهار مرکز درمانی (پلی کلینیک فوق تخصصی نور، پلی کلینیک فوق تخصصی شهید شوری، بیمارستان خاتم الانبیاء و بیمارستان مصطفی خمینی) توزیع گردید. سپس داده ها استخراج و با نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: ۱. بیمه شدگان سازمان خدمات درمانی بیشتر از سایرین از خدمات بیمه مکمل استفاده می کردند. ۲. بالاترین میزان رضایت (حدود ۴۴ درصد) مربوط به مراجعه کنندگان جهت دریافت خدمات بستری بوده که دارای بیمه مکمل نیز بودند. ۳. اکثر افراد نمونه (۹۱ درصد)، استفاده از خدمات بیمه مکمل را به دیگران نیز توصیه نمودند.

نتیجه گیری: نتایج این پژوهش بیانگر آن است که در بین بیماران بستری، استفاده کننده از خدمات بیمه تکمیلی، رایج تر بوده و درصد رضایت آنها بیشتر از سایرین است و این گروه نیز استفاده از خدمات بیمه مکمل را بیشتر از سایر بیمه شدگان به دیگران توصیه می کنند.

واژه های کلیدی: بیمه - پوشش بیمه - بیماران - رضایت بیمار

پذیرش مقاله: ۸۴/۹/۶

اصلاح نهایی: ۸۴/۹/۵

وصول مقاله: ۸۴/۵/۳۱

مقدمه

ایران می گذرد، شاهد بلوغ سازمانی و ساختاری بیمه، به گونه ای که بتواند جایگاه خود را در بستر زمان بسوی تکامل و کاربرد بهینه پیش ببرد) نیستیم! روند عمومی هزینه های بخش درمان: به طور کلی با توجه به تنوع ارائه خدمات در بخش درمان، افزایش تعداد

با آنکه قوانین کشور ما از سالها قبل مسأله بیمه درمان را پیش بینی نموده است، امنیت حاصل از این ساز و کار بیمه ای برای فرد و خانواده اش در تمام عمر، حلاوتی است که در کشور ما هنوز احساس نمی شود. در واقع بیمه های درمانی در ایران از سال ۱۳۰۱ در قالب استخدام کشوری مطرح گردیده است ولی با وجود آن که بیش از هشتاد سال از فعالیت موسسات بیمه خدمات درمانی در

*. این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره ۸۳۴۸۰ است که توسط معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت گردیده است.

۱. دکترای پزشکی - دانشجوی دوره Ph.D. مدیریت خدمات بهداشتی درمانی (نویسنده ی مسوول)
Email: ferdosi1348@yahoo.com

۲. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان