



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

بررسی رابطه بین آگاهی بیماران از هزینه‌های واقعی ویزیت در کلینیک‌های ویژه
تخصصی و فوق تخصصی دانشگاه علوم پزشکی کرمان با مسئولیت فردی آنان در برابر
سلامت و تبیین نحوه ارائه و استفاده از خدمات در این کلینیک‌ها در سال ۱۳۹۸

توسط

ساجده برقیان

استاد راهنما

دکتر محمدرضا امیراسماعیلی

اساتید مشاور

دکتر رضا گودرزی | نورا رفیعی

چکیده

مقدمه و اهداف: ایجاد کلینیک‌های تخصصی و فوق تخصصی با هدف افزایش دسترسی مردم و کاهش هزینه‌ها در بخش خدمات سرپایی ایجاد شده است. از عوامل موثر در استفاده مقتضی از خدمات، صرف بهینه منابع و جلوگیری از مراجعات غیر ضرور به کلینیک‌های ویژه، آگاه نمودن افراد از هزینه‌های واقعی و مسئولیت فردی آن‌ها در برابر سلامت می‌باشد. این مطالعه با هدف بررسی رابطه بین آگاهی بیماران از هزینه‌های واقعی ویزیت در کلینیک‌های ویژه تخصصی و فوق تخصصی با مسئولیت فردی آنان در برابر سلامت در بیماران مراجعه کننده به کلینیک‌های ویژه شهر کرمان و نحوه تبیین و ارائه خدمات در این کلینیک‌ها انجام گرفت.

روش‌ها: پژوهش حاضر از نوع مطالعه ترکیبی همزمان است که در سال ۱۳۹۸ و به صورت کمی و کیفی انجام شد. در بخش کمی، پرسشنامه محقق ساخته طراحی شد و روایی محتوای پرسشنامه با محاسبه نسبت روایی محتوا بیش از ۰/۷۸ و شاخص روایی محتوا بیش از ۰/۷۹، مورد تایید قرار گرفت. پایایی با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۷۲ محاسبه شد. جامعه پژوهش کلیه بیماران مراجعه کننده به کلینیک‌های ویژه تخصصی و فوق تخصصی شهر کرمان بودند که ۴۰۰ نفر از آن‌ها به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی ساده برای تکمیل پرسشنامه انتخاب شدند. در بخش کیفی نمونه‌گیری به روش هدفمند و گلوله برفی صورت گرفت. ۱۶ مصاحبه نیمه ساختارمند با پزشکان، مدیران و مسئولان درمانی برای درک چگونگی ارائه و استفاده از خدمات در کلینیک‌های ویژه انجام گرفت. پردازش داده‌های کمی با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی در نرم افزار Stata نسخه ۱۳ انجام شد. داده‌های کیفی به روش تحلیل محتوای قراردادی به صورت دستی کدگذاری و تحلیل شدند.

یافته‌ها: نتایج پژوهش در بخش کمی نشان داد که تنها ۱۰ درصد از نمونه مورد پژوهش از هزینه‌های واقعی ویزیت آگاهی داشتند. میزان مسئولیت فردی در برابر سلامت در حد نسبتاً مطلوبی بود. بین آگاهی از هزینه‌های واقعی ویزیت و مسئولیت فردی در برابر سلامت ارتباط معنی داری مشاهده نشد ($P < 0/005$). متغیرهای جنس، درآمد ماهیانه، بیمه تکمیلی با آگاهی از هزینه‌ها ارتباط معنی داری داشتند ($P < 0/1$). همچنین بین متغیرهای سن، وضعیت اشتغال، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، درآمد ماهیانه،

نوع بیمه، بیمه تکمیلی و محل سکونت با مسئولیت فردی و ابعاد آن رابطه معنی‌داری مشاهده شد ($P < 0/1$). در بخش کیفی نحوه ارائه خدمات در کلینیک‌های ویژه در ۳ طبقه اصلی مزایا، نقاط ضعف و راهکارهای بهینه شدن کلینیک‌های ویژه و ۱۲ زیرطبقه دسته‌بندی گردید. برخی از مزایای آن شامل افزایش دسترسی مردم و فراهم کردن استفاده تمام وقت از پزشکان، مهم‌ترین نقاط ضعف آن شامل استفاده غیرمقتضی از خدمات و افزایش هزینه‌های نظام سلامت، کمبود زیرساخت و تهدید کیفیت و تعدادی از راهکارهای بهینه شدن شامل استقرار نظام ارجاع و پزشک خانواده و منطقی کردن تعرفه‌ها می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری: اکثر افراد مراجعه‌کننده به کلینیک‌های ویژه از هزینه‌ها آگاه نیستند و بسیاری از هزینه‌های صورت گرفته در نظام سلامت به دلیل عدم آگاهی افراد از ارزش واقعی آن‌ها ممکن است به خوبی مورد استفاده قرار نگیرد. آگاه سازی مردم از هزینه‌های نظام سلامت و تقویت مسئولیت فردی آن‌ها در برابر سلامت می‌تواند منجر به استفاده بهتر از منابع نظام سلامت شود. به صورت کلی سیاست کلینیک‌های ویژه تخصصی و فوق تخصصی سیاست خوبی می‌باشد و برای اثربخشی بیش‌تر باید این سیاست مرتباً مورد بازبینی و بازنگری قرار بگیرد. هم‌چنین تقویت زنجیره ارجاع و برنامه پزشک خانواده، منطقی کردن تعرفه‌ها و بالابردن کیفیت خدمات می‌تواند در اثربخشی این کلینیک‌ها موثر واقع شود.

کلمات کلیدی: آگاهی از هزینه‌ها، هزینه واقعی، درمان، مسئولیت فردی در برابر سلامت، ویزیت