

چکیده پژوهش

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی از نوع کاربردی است که با هدف تعیین نظرات مردم و مسئولین در رابطه با عملکرد بیمه همگانی و ارائه الگوی مناسب انجام شده است. در این پژوهش ۴۰۰ نفر از مردم شهر تهران و ۱۶۰ نفر از پزشکان از طریق نمونه گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بود که پس از تعیین اعتبار و روایی جهت گردآوری اطلاعات از آن استفاده شد.

پرسشنامه مربوط به نظرخواهی مردم از چهار بخش تشکیل شده بود، بخش اول اطلاعات دموگرافیک مربوط به نمونه و خانواده وی، بخش دوم اطلاعاتی در زمینه بیمه درمانی، بخش سوم شامل سئوالات مربوط به عملکرد بیمه می‌شد که خود در چهار قسمت عادلانه بودن مبلغ بیمه، دسترسی به امکانات درمانی با دفترچه بیمه، تسهیلات مربوط به درمان با دفترچه بیمه و قابل قبول بودن خدمات ارائه شده از طریق دفترچه بیمه تقسیم شده بود و بخش آخر اختصاص به نظرات مردم در مورد مشکلات اساسی نظام بیمه همگانی و پیشنهادات آنان جهت اثربخشی و بهبود قانون جدید می‌شد.

پرسشنامه مربوط به نظرخواهی پزشکان نیز شامل چهار بخش بود که بخش اول اطلاعات دموگرافیک بخش دوم اطلاعاتی در زمینه همکاری با بیمه درمانی، بخش سوم سئوالاتی در زمینه نظرخواهی از عملکرد بیمه همگانی، و بخش چهارم مشکلات اساسی نظام بیمه درمانی همگانی و پیشنهادات اصلاحی جهت اثربخشی و بهبود قانون جدید را بدنبال داشت.

اطلاعات بدست آمده نشانگر این مسئله بود که مردم با افزایش تعداد فرزندان خانواده مبلغ پرداختی به بیمه درمانی را غیر عادلانه نظر دارند، هم‌چنین چون اکثراً بهنگام بیماری اولین محل مراجعه خود را مطب پزشکان اعلام داشتند نظر مساعدی از نظر تسهیلات ابراز نمودند. و نهایتاً با افزایش درآمد بدلیل پرداخت بیشتر برای بیمه درمانی و نیز کسانی که بیمه شده اصلی بودند بدلیل بیمه نمودن افراد تحت تکفل خود و در نتیجه پرداخت بیشتر مبلغ برای بیمه، خدمات درمانی ارائه شده از طریق بیمه را قابل قبول ندانستند.

مردم از مشکلات اساسی بیمه کمبود پزشک، ارائه نشدن همه خدمات از طریق بیمه و عدم دسترسی به تمام مراکز درمانی با دفترچه بیمه اعلام نمودند.

و پیشنهادات اصلاحی آنان شامل جذب پزشکان متخصص و مجرب توسط بیمه، ایجاد مراکز درمانی بیشتر با امکانات و تجهیزات بهتر، ارائه سایر خدمات از طریق بیمه (دندانپزشکی، چشم‌پزشکی و غیره) بود.

در نظرخواهی از پزشکان نیز مشخص گردید که پزشکان عمومی از عملکرد بیمه همگانی رضایت کمتری داشتند و از بین سازمانهای بیمه، از سازمان تأمین اجتماعی رضایت بیشتری ابراز نموده بودند. از مشکلات اساسی بیمه درمانی همگانی، مطابق نبودن تفرقه بیمه با ارزیابی صحیح و درجه‌بندی پزشک و سابقه کار، دیر پرداخت کردن حق پزشکان و کمبود دارو دانسته و راه‌حلهای پیشنهادی را تطبیق تعرفه‌ها با واقعیت‌های تورمی موجود، پرداخت بموقع توسط بیمه و آگاهی دادن به افراد از نحوه استفاده از بیمه‌های درمانی ذکر نمودند.

در خاتمه پژوهشگر بر اساس یافته‌ها و استنتاج آماری یک مدل پیشنهادی برای عملکرد بهتر بیمه درمانی ارائه نموده است.