



توانمندسازی بیمه‌شدگان رویکردی در نظام سلامت ایران

(به ترتیب حروف الفبا)

دکتر حمیدرضا ایزدبخش (عضو هیئت علمی دانشگاه خوارزمی)

مهندس بهمنبرزگر (کارشناس ارشد برنامه ریزی سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی)

دکتر مرضیه زرین‌بال ماسوله (دکتری تخصصی مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی امیرکبیر)

مهندس سعید عطایی‌پور (کارشناس ارشد مهندسی صنایع)

دکتر نسیم غنبر طهرانی (عضو هیئت علمی دانشگاه خوارزمی)

دکتر انوشیروان محسنی‌بندی (عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی)

تهران ۱۳۹۴

عنوان و نام پدیدآور: توانمندسازی بیمه‌شدگان رویکردی در نظام سلامت ایران

مشخصات نشر: تهران: دانشگاه خوارزمی، ۱۳۹۴.

مشخصات ظاهری: ۱۲۶+۵ ص: مصور، جدول نمودار.

شابک: ۷۰۰۰ ریال: ۱-۹۴-۶۷۰۶-۹۶۴-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: قیپای مختصر

یادداشت: فهرست نویسی کامل این اثر در نشانی: <http://opac.nlai.ir> قابل دسترسی است

یادداشت: تألیف حمیدرضا ایزدبخش، بهمن برزگر، مرضیه زرین‌بال ماسوله، سعید عطایی‌پور، نسیم غنیر طهرانی، انوشیروان محسن

بندی:

یادداشت: کتب عامه

یادداشت: نمایه

شناسه افزوده: ایزدبخش، حمیدرضا، ۱۳۵۸-

شماره کتابشناسی ملی: ۳۸۱۰۱۱



سازمان اسناد و کتابخانه ملی



دانشگاه گیلان

این کتاب با حمایت مالی سازمان بیمه سلامت ایران منتشر شده است.

عنوان: توانمندسازی بیمه‌شدگان - رویکردی در نظام سلامت ایران

مؤلفان: حمیدرضا ایزدبخش، بهمن برزگر، مرضیه زرین‌بال ماسوله، سعید عطایی‌پور، نسیم غنیر طهرانی، انوشیروان محسنی بندی

ناشر: دانشگاه خوارزمی

ویراستار: راضیه ایزد

طراح جلد: محمدرضا وحدانی

چاپ: دانشگاه خوارزمی

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۴

قیمت: ۷۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۱-۹۴-۶۷۰۶-۹۶۴-۹۷۸

شماره: ۱۰۰۰ نسخه

نشانی: تهران، خ مفتح، شماره ۴۳، کد پستی: ۱۴۹۱۱-۱۵۷۹۰

وبگاه: www.khu.ac.ir

pub@khu.ac.ir

همه حقوق برای ناشر محفوظ است.

نظام سلامت جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۴۰۴،

نظامی مسئول و پاسخگوست که ضمن فراهم سازی دستیابی به بالاترین سطح امید به

زندگی همه با کمیت برای آحاد مردم، اعتماد کامل مردم را جلب کرده

و با جلب حمایت مسرمانانها و نهادها، مروج و مکرر سلامت در همه سیاستها را

اجرای می کند.

نقشه تحول نظام سلامت، ۱۳۹۰

سرآغاز

امروزه موضوع سلامت از اولویت‌های اصلی زندگی افراد بوده و حفظ و گسترش آن برای رفاه اجتماعی و توسعه پایدار، امری حیاتی است. علاوه بر این، مفهوم عدالت در سلامت بهره‌مندی از حق سلامت همه‌جانبه و برخورداری از کرامت انسانی از جمله وظایف اصلی دولت‌ها است که باید محور تمامی فعالیت‌های بازیگران نظام سلامت باشد. متولیان و سیاست‌گذاران بایستی بسترهای حاکمیتی را شناسایی، از سرمایه‌گذاری در سلامت پشتیبانی و مالی قانونی لازم را فراهم آورند. سازمان‌های بیمه‌گر نیز بایستی حفاظت از بیمه‌شدگان خود را به نظامی تبدیل کنند که سلامت را پشتیبانی و با مداخلات درست، دقیق و به موقع از بیماری جلوگیری کرده و یا احتمال رخداد آن را کاهش دهند. همچنین باید بتوانند با تامین منابع مالی پایدار بر قدرت نظام سلامت افزوده و اعتماد عمومی به این نظام را افزایش دهند. ارائه‌دهندگان خدمات به عنوان رکنی مهم در این نظام باید با حفظ کرامت انسانی در جهت بهبود کارایی و افزایش کیفیت خدمات بکوشند تا رضایت عمومی را از نظام سلامت افزایش داده و به دولت در جهت پایداری این نظام یاری رسانند. بیمه‌شدگان نیز باید بتوانند با بهره‌مندی از خدمات مناسب به اطلاعات درباره موضوعات سلامت خود، در تصمیم‌گیری‌های مربوط به سلامت مشارکت نموده و توانایی و ظرفیت ایجاد مطالبات از ارائه‌دهندگان خدمات و ساختارهای حمایتی را کسب نمایند.

بر اساس چنین رویکردی و در طی دهه‌های اخیر، اصلاح نظام سلامت به یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌های سیاست‌گذاران و کارگزاران حوزه سلامت کشور تبدیل شده است. با این حال، کانون راهبردهای اتخاذ شده بر وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و بیمه‌های درمان بوده و در عمل نیز به‌رغم تلاش‌ها و صرف هزینه‌های بسیار، تریق چندانی حاصل نشده و همچنان دغدغه‌های بسیاری وجود دارد. پیش‌بینی موارد متعددی در قوانین برنامه و مصوبات دولت، نظیر اشتغال تمام وقت پزشکان، تجميع صندوق‌های بیمه‌ای، پزشک خانواده، نظام ارجاع، سامانه پرونده الکترونیک و نظام درمانی یکپارچه، نیز به معنای واقعی راه به جایی نبرده است. تلاش‌های ارزشمند دیگری نظیر برنامه تحول نظام سلامت و پوشش بیمه سلامت همگانی در سال ۱۳۹۳ به اجرا درآمده است اما پرسشی که همچنان وجود دارد آن است که آیا با اجرای این طرح‌ها که به نوعی تداوم راهبردهای پیشین است،

نظام سلامت به مفهوم واقعی، اصلاح و دغدغه‌ها مرتفع می‌شود؟ پاسخ به این پرسش به راحتی امکان‌پذیر نبوده و به نظر می‌رسد نظام سلامت کشور نیازمند تغییر در الگو است. به نظر نگارندگان این کتاب، چنین تغییری در الگو و نگرش نظام سلامت تنها با حضور واقعی و موثر بازیگر اصلی این نظام یا به عبارتی افراد جامعه صورت خواهد پذیرفت.

یکی از کلیدی‌ترین مولفه‌ها در اصلاح نظام سلامت پاسخ‌گویی نهادها و متولیان فعال در این حوزه اعم از سیاست‌گذاران، بیمه‌ها و ارائه‌دهندگان خدمت است تا در برابر تصمیم و اقدام خود مسئول و پاسخ‌گو باشند. این امر زمانی میسر است که افراد جامعه از حقوق خود غلع بوده و به چگونگی استیفای آن آشنا باشند. ضمن اینکه فرایندها باید به گونه‌ای بازطراحی شوند که مردم نقش موثرتر و فعال‌تری در مسیر دریافت خدمت داشته باشند. در این مسیر به‌عبارت دیگر مردم می‌توانند به بهبود کارکرد سایر بازیگران نظام سلامت منجر شود. از آنجایی که در نظام سلامت و نیز بخش تامین مالی آن، سازمان‌های مردم‌نهاد و مستقل نقش کلیدی در اطلاع‌رسانی و دفاع از حقوق بیماران دارند، لذا جایگاه سازمان‌های بیمه‌گر به‌عنوان وکیل بیمه‌شدگان حائز اهمیت است. سازمان‌های بیمه‌گر باید نقش اطلاع‌رسانی و آموزش و ارائه خدمات مشاوره‌ای را به نحوی انجام دهند تا افراد جامعه ضمن آشنایی با حقوق خود، نقش فعال‌تری در فرآیند تصمیم‌گیری در سلامت و درمان ایفاء نمایند. همه این موارد را می‌توان در ذیل مفهومی به نام توانمندسازی بیمه‌شدگان ساماندهی نمود. بر این اساس، طرحی با عنوان «توانمندسازی بیمه‌شدگان در معاونت مطالعات و توسعه خدمات بیمه‌ای و دفتر تدوین استانداردها» و توسعه خدمات بیمه‌ای سازمان بیمه سلامت ایران پیشنهاد و اقدامات بسیاری در حال کارگروه توانمندسازی صورت گرفت. کتاب حاضر بخشی از این تلاش‌ها است که با هدف تبیین موضوع و به اشتراک‌گذاری یافته‌ها تدوین شده است و امیدوارم پایان آن آغازی باشد بر فصل جدیدی در نظام سلامت کشور.

دکتر محمد جواد کبیر

مدیرعامل سازمان بیمه سلامت ایران

تابستان ۱۳۹۴

فهرست مطالب

هفت		سر آغاز
۱		پیش گفتار مؤلفان
۵		فصل ۱: نظام سلامت فردمحور
۱۵		فصل ۲: توانمندسازی افراد در نظام سلامت
۲۰		تجربیات توانمندسازی
۲۱		اطلاع رسانی و آموزش
۲۱		ایالات متحده آمریکا- حوزه درمان
۲۴		کره جنوبی- حوزه سلامت و درمان
۲۶		توانمندسازی مالی
۲۶		هندوستان- درمان با کیفیت و ارزان
۲۸		هندوستان و آفریقا- بیمه خد
۳۰		وکالت
۳۰		ایالات متحده آمریکا- وکالت اطلاعاتی
۳۵		فصل ۳: مطالعات توانمندسازی در کشور
۳۵		برنامه آموزش و ارتقای سلامت مبتنی بر توانمندسازی مردم و جوامع ...
۳۷		برنامه ملی توانمندسازی اجتماع محور
۴۰		برنامه استراتژیک توانمندسازی مردم و جوامع برای ارتقای سلامت
۴۳		توانمندسازی شهروندان برای ارتقای سلامت
۴۷		فصل ۴: نظام سلامت و چارچوب تحولی آن
۵۹		چارچوب تحولی نظام سلامت از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی
۶۳		چارچوب تحولی نظام سلامت کشور
۸۱		نتیجه گیری

پیوست‌ها	۸۵
پیوست ۱: رویکردهای پیاده‌سازی استراتژی نظام سلامت فردمحور	۸۵
اطلاع‌رسانی و آموزش	۸۵
پاسخگویی	۸۸
توانمندسازی مالی	۹۴
وکالت	۹۶
پیوست ۲: فکر سیستمی	۱۰۳
منابع و مراجع	۱۰۷
فهرست راکنما	۱۱۵

پیش گفتار مؤلفان

امروزه سازمان‌های بیمه‌گر به دلایل گوناگونی نظیر افزایش تغییر هرم سنی جمعیت؛ افزایش امید به زندگی؛ تغییر الگوهای درمانی؛ افزایش هزینه‌های درمانی؛ طولانی شدن دوره درمان؛ خطاهای پزشکی؛ نوسانات اقتصادی و مطالبات گسترده مردمی دچار مشکلات جدی هستند. هزینه‌های بالا و کمیت نامطلوب درمان و محدودیت‌های دسترسی به خدمات درمانی برای کلیه دست‌اندرکاران نظام سلامت امری نامطلوب است. هیچ‌کس از وضع موجود راضی نیست، نه بیمه‌شدگان، نه ارائه‌کنندگان خدمات، نه سازمان‌های بیمه‌گر و نه دولت. با وجود تلاش بسیار جهت کنترل هزینه‌های درمان، این هزینه‌ها همچنان سیر صعودی دارند. از طرفی، وجود رقابت نامتقارن یا به عبارتی رقابت نادرست در این حوزه نیز مزید بر علت است. چنین رقابتی برای بیمه‌شدگان نه تنها ارزش آفرین نبوده بلکه کاهش کیفیت

خدمات درمانی، افزایش هزینه‌ها و افزایش ناکارآمدی سیستم درمان را نیز به همراه دارد. این رقابت، خود را به شکل‌های گوناگونی نمایش می‌دهد که هیچ یک برای دست‌اندرکاران نظام سلامت به‌خصوص بیمه‌شدگان ارزش آفرین نیست. این رقابت، رقابتی است برای:

- شانه خالی کردن از بار هزینه‌ها و انتقال آن به دیگران؛
- افزودن قدرت چانه‌زنی؛
- جذب بیمار و محدود کردن انتخاب‌های وی؛
- کاستن از هزینه‌ها با کاستن از کیفیت و کمیت خدمات.

بدیهی است این پیامدهایی چون هزینه‌های کلان؛ کیفیت نازل و یا متغیر؛ زیاده‌روی و یا کوتاهی در ارائه خدمات؛ افزایش خطاهای قابل پیشگیری در تشخیص و درمان؛ محدودیت در انتخاب و دسترسی و موارد گوناگون دیگر را به دنبال خواهد داشت.

بر اساس مطالعات انجام شده، تنها راه متداول ساختن نظام سلامت، همسو کردن رقابت یا به عبارتی تلاش‌های بین دست‌اندرکاران این نظام، متحد ساختن آنها، ارزش آفرینی برای بیمه‌شدگان و اعطای نقش بیشتر و مؤثرتر به بیمه‌شدگان است. در این نظام، ارزش به معنای پرداختن به موقعیت خاص پزشکی فرد در تمام پروسه درمان، از مراقبت و پیشگیری گرفته تا درمان و مدیریت بیماری به طور دائم است. سازمان‌های بیمه‌گر، به‌ویژه سازمان بیمه سلامت ایران، نقشی اساسی در این رقابت ارزش آفرین دارند. این همان نقشی است که شماری از سازمان‌های آینده‌نگر خود را از هم اکنون آماده ایفای آن کرده‌اند. با این حال، دگرگونی‌های بنیادی لازم است تا ذهنیت این سازمان‌ها چه در نگرش و چه در شیوه عمل تحول یابد.

این کتاب با هدف تدقیق این مفهوم، الگوبرداری، بررسی راهبردها، برنامه‌های کاری و ابزارهای آن آغاز شده است و امیدواریم پایان آن سرآغازی موثر باشد بر ایجاد رقابت ارزش آفرین بر نتایج نظام سلامت، درمان با کیفیت و در نهایت حفظ کرامت انسانی و افزایش رفاه جامعه.

در کتابی که پیش رو دارید فصل‌های زیر بررسی شده است: در فصل ۱ نظام سلامت فردمحور و در فصل ۲ توانمندسازی افراد در نظام سلامت و رویکردهای آن بررسی و ارائه خواهد شد؛ فصل ۳ به بررسی مطالعات انجام شده در حوزه توانمندسازی در کشور پرداخته و نظام سلامت و چارچوب تحولی آن در فصل ۴ تبیین می‌شود. در بخش پایانی کتاب در پیوست ۱ چهار رویکرد پیاده‌سازی استراتژی نظام سلامت فردمحور تشریح خواهد شد. در پیوست ۲ نیز شرح مختصری از تفکر سیستمی ارائه می‌گردد.

در نگارش این کتاب از راهنمایی‌های اساتید ارجمندی بهره بردیم که هر یک زاویه‌ای جدید از مساله را برای ما بازگو کردند، آقای دکتر حسن‌زاده (رئیس هیئت مدیره سازمان بیمه سلامت ایران)، آقای مهندس جراحی (مدیر توسعه خدمات بنیاد مستضعفان)، آقای دکتر حیدری (عضو هیئت مدیره سازمان تامین اجتماعی)، آقای دکتر توفیقی (مدیر گروه اقتصاد سلامت و مرکز تحقیقات مدیریت سلامت) و آقای دکتر طباطبایی (رئیس اداره هماهنگی بیمه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی)، بدین منظور از تمامی آنها سپاس‌گزاریم. همچنین، نویسندگان مراتب قدردانی خود را از خانم دکتر سهیلا حسینی، آقای دکتر مسعود مشایخی و خانم دکتر زینب محمدی به جهت زحماتشان در ویرایش محتوایی کتاب اعلام می‌دارند. اداره کل بیمه سلامت استان کرمان و اداره کل بیمه سلامت استان خوزستان به

ترتیب میزبان اولین کارگاه و اولین همایش توانمندسازی بیمه‌شدگان بودند. از تمامی این عزیزان نیز سپاس‌گزاریم.

از صاحب‌نظران و اندیشمندان این حوزه دعوت می‌شود نظر و پیشنهاد ارزشمند خود را به نشانی empowering@ihio.gov.ir با ما در میان گذارند. همچنین بانک اطلاعاتی اسناد جمع‌آوری شده بنا به درخواست، در اختیار پژوهشگران و علاقه‌مندان محترم قرار خواهد گرفت.

www.ketab.ir