

عنوان مقاله:

رضایتمندی جانبازان تحت پوشش بیمه تکمیلی و خانواده های آنان از ویزیت سرپایی

محل انتشار:

دوماهنامه پایش، دوره 16، شماره 2 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

بتول موسوی - *Janbaz Medical and Engineering Research Center, Tehran, Iran*؛ *Farzaneh Maftoon*

فرزانه مفتون - *Janbaz Medical and Engineering Research Center, Tehran, Iran*

محمدرضا سروش - *Tehran University of Medical Science, Iran*

کاظم محمد - *Janbaz Medical and Engineering Research Center, Tehran, Iran*

داود رحیم پور - *Janbaz Medical and Engineering Research Center, Tehran, Iran*

علی خوباریان - مرکز تحقیقات مهندسی و پزشکی جانبازان، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه: خدمات درمانی به دلیل سر و کار داشتن با سلامت افراد جامعه، از اصلی ترین خدمات در هر جامعه است. از سوی دیگر جانبازان و خانواده آنها گروه هایی از ایثارگران را تشکیل می دهند که ضروری است تا نیازهای آنان در زمینه خدمات سلامت به طور کلی و خدمات درمانی به طور اخص، مورد توجه قرار گیرد. با توجه به اهمیت کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی، رضایت گیرندگان خدمات در این زمینه نقش بارزی دارد. هدف از این مطالعه تعیین میزان رضایت جانبازان و خانواده های آنان از ویزیت سرپایی بود. مواد و روش کار: این مطالعه از نوع مقطعی بود که در آن ۱۲۲۴ نفر از افراد دریافت کننده ویزیت سرپایی مورد مطالعه قرار گرفتند. جامعه هدف شامل افراد تحت پوشش (بیمه شدگان) بیمه تکمیلی در بنیاد شهید و امور ایثارگران بوده است. این افراد شامل جانبازان و جامعه تحت پوشش آنان می باشد که در بنیاد شهید و امور ایثارگران از بیمه تکمیلی برخوردار بودند. نمونه ها با استفاده از فهرست آمارهای موجود در بنیاد شهید و امور ایثارگران، به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. داده ها توسط نرم افزار آماری SPSS وارد کامپیوتر شده و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند. یافته ها: ۱۲۲۴ نفر از افراد گروه هدف که تحت پوشش بیمه تکمیلی بوده و خدمت ویزیت سرپایی را دریافت نموده بودند، مورد مطالعه قرار گرفتند. میانگین سنی افراد مورد مطالعه $45/7 \pm 13/9$ بوده، حدود ۶۷ درصد آنان مذکر و ۸۵ درصد در شهرها ساکن بودند. رضایت از خدمت ویزیت سرپایی به طور کلی بیش از ۹۴ درصد بوده و در زمینه فاصله مکانی ارائه خدمات ویزیت سرپایی، میزان رضایت ۸۳ درصد بود. در زمینه رضایت از روند دریافت هزینه، میزان رضایت به طور کلی حدود ۴۲ درصد بود. بحث و نتیجه گیری: با توجه به اینکه فراوانی رضایت از خدمت ویزیت سرپایی در تمام گروه ها بسیار مطلوب بوده و حدود ۹۴ درصد است، به نظر می رسد اقدام بعدی در این زمینه حفظ این وضعیت و جلوگیری از افت آن است. از طرف دیگر در مورد فراوانی رضایت از روند دریافت هزینه ویزیت سرپایی مطلوب نبوده و بی تردید اصلاح روند دریافت هزینه از اقدامات مهم در این رابطه است. محل سکونت و گروه ایثارگری عوامل مرتبط در زمینه رضایت از فاصله مکانی ارائه خدمت بودند.

کلمات کلیدی:

Satisfaction, outpatient visit, Veteran, Service delivery location, cost
رضایت، ویزیت سرپایی، فاصله مکانی، هزینه، جانبازان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

