

بررسی رضایت‌مندی بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت (مطالعه موردی بیمارستان خاتم‌الانبیا و علی ابن ابیطالب زاهدان)^۱

سیده سمانه راعی^۲، جواد شهرکی^۳

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رضایت‌مندی بیماران از اجرای طرح تحول سلامت در بیمارستان خاتم‌الانبیا و علی ابن ابیطالب شهر زاهدان است. جامعه آماری این حوزه ۷۰۰۰ خانوار بهره‌بردار در روستای گلستان است که تعداد ۳۱۳ خانوار به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای در سال ۹۶ انتخاب شدند. در این مطالعه با استفاده از روش رضایت مشتری (CSM) و با استفاده از نرم افزار تحلیل آماری داده‌ها (spss) رضایت بیماران از ابعاد مختلف تأثیرگذاری طرح تحول سلامت تحلیل و بررسی شد. نتایج مؤید آن است که میزان رضایت‌مندی افراد از طرح تحول نظام سلامت، از نظر افزایش زایمان طبیعی بیشتر از سایر اهداف بوده است. این در حالی است که عدم ماندگاری پزشکان در مناطق محروم کمترین میزان رضایت‌مندی بیماران را به خود اختصاص داده است. همچنین بررسی عملکرد کلی طرح تحول نظام سلامت رضایت‌مندی بالاتر از ۵۰ درصد را برای تمامی ابعاد آن نشان می‌دهد؛ این امر گویای آن است که این طرح به میزان قابل توجهی به اهداف خود نایل شده است.

کلید واژه‌ها: رضایت‌مندی، طرح تحول نظام سلامت، بیمارستان خاتم‌الانبیا و علی ابن ابیطالب زاهدان

۱. تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۲/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۷/۱۲

۲. دانشجوی دکترای اقتصاد کشاورزی دانشگاه سیستان و بلوچستان، sama286@gmail.com

۳. استادیار گروه اقتصاد دانشگاه سیستان و بلوچستان، j.shahraki@eco.usb.ac.ir

۱. مقدمه

یکی از شاخص‌های اثربخشی کیفیت خدمات و مراقبت‌ها در استانداردهای اعتباربخشی بیمارستانی، رضایت‌مندی بیماران است (پیروی، ۱۳۹۲). رضایت‌مندی بیمار مفهومی است که امروزه در مراقبت‌های بهداشتی و درمانی اهمیت بسیار ویژه‌ای یافته و یکی از اهداف مهم و اولویت‌دار سیستم‌های بهداشتی و درمانی و از نتایج مهم توجه به کیفیت رضایت‌گیرندگان این خدمت از نحوه ارائه است. در حقیقت شاخص رضایت بیمار یکی از نشانگرهای کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی است که شامل برآوردن نیازهای جسمی با انجام مراقبت حرفه‌ای، حمایت‌های روانی، اجتماعی، رضایت‌مندی از مراقبت‌ها و اطمینان از ارائه خدمات جامع و همه‌جانبه به بیمار می‌شود (امانی، ۱۳۸۹).

سنجش کارآیی و کیفیت خدمات ارائه‌شده به مردم در بخش بهداشت و درمان از اولویت‌های مهم وزارت بهداشت و بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات از جمله روش‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی درمانی است (همان منبع). در حال حاضر مسائل اقتصادی پیچیده‌ای در بیمارستان‌ها مطرح می‌شود، یکی از آنها برنامه‌ریزی هماهنگ با نظام بهداشتی است که شامل افزایش شیب نمودار هزینه‌های بهداشتی و درمانی نسبت به نمودار رشد تولید ناخالص ملی و عدم امکان استفاده بیمه‌شدگان از حداکثر امکانات درمانی و پوشش ندادن برخی خدمات درمانی بیمه‌داران پایه است و ضرورت نگاهی جدید به وضعیت بیمه‌داران را مطرح می‌کند (صادقی و زارع، ۱۳۸۸)..

طرح تحول نظام سلامت از جمله گام‌های ارزنده دولت برای پاسخگویی به اولین نیاز افراد جامعه و بهبود ساختار درمانی کشور است که بی‌شک انقلابی در حوزه سلامت به شمار می‌آید. اجرای برنامه تحول نظام سلامت، موجب افزایش اعتماد عمومی و نقطه اتکای نظام در حوزه سلامت مردم از جمله اقشار آسیب‌پذیر و محروم جامعه می‌شود. طرح تحول نظام سلامت در



تمامی بیمارستان‌های دولتی تحت پوشش علوم پزشکی اجرا شده است. با توجه به آنچه بیان شد تقریباً می‌توان مطمئن شد که افزایش رضایت‌مندی مردم از طریق کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستان‌های وابسته به وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی به عنوان اولویت‌های مهم در چشم‌انداز طرح تحول سلامت نتیجه اراده عمومی و تلاش همه جانبه است. نخستین گام برنامه‌ریزی جهت ارتقای کیفیت ارائه خدمات و ارزیابی رضایت‌مندی گیرندگان خدمات است. از این رو پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان بررسی رضایت‌مندی بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان خاتم‌الانبیا و علی ابن ابیطالب زاهدان بعد از اجرای طرح نظام سلامت در راستای شناسایی مشکلات اجرایی مؤثر بر رضایت‌مندی بیماران انجام شده است تا با استفاده از نتایج آن مدیران ارشد دانشگاه علوم پزشکی زاهدان و نیز شبکه تصمیم‌گیری نظام سلامت را در شناخت ضعف‌ها و نارسایی‌ها در فرایند ارائه خدمات به بیماران در قالب طرح تحول نظام سلامت به عنوان بخش حساس حوزه بهداشت و درمان یاری کرده و بسترسازی لازم را جهت اتخاذ تصمیم مناسب در مسیر اصلاح و بهبود فرایند درمان فراهم کند.

۲. ادبیات و پیشینه تحقیق

طرح تحول نظام سلامت طرحی برای بهبود سیستم‌های سلامت ایران است که از ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۳ در دولت یازدهم جمهوری اسلامی ایران در بیمارستان‌های وزارت بهداشت آغاز به کار کرد. تحول در نظام سلامت با سه رویکرد حفاظت مالی از مردم، ایجاد عدالت در دسترسی به خدمات سلامت و نیز ارتقای کیفیت خدمات اجرا می‌شود.

در حقیقت طرح تحول نظام سلامت، سندی است که با اختصاص اعتبار از محل افزایش سهم یارانه به بخش سلامت و با اجرای آن، مشکلات بیماران مراجعه‌کننده به مراکز درمانی دولتی به حداقل ممکن (۱۰٪) کاهش می‌یابد (سعید قوی و همکاران ۱۳۹۵). اهداف نهایی طرح تحول نظام سلامت به شرح زیر است:

- الف. حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم.
 - ب. حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستان‌های دولتی.
 - ج. ارتقای کیفیت خدمات و یزیت در بیمارستان‌های دولتی.
 - د. ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی.
 - ه. برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند.
 - ح. برنامه ترویج زایمان طبیعی.
- در زمینه مباحث مربوط به طرح تحول نظام سلامت در ایران نیز مطالعات متعددی صورت گرفته است، که در ادامه به شرح آن‌ها می‌پردازیم.

کولیوند و همکاران (۱۳۹۴)، به بررسی «رضایت‌مندی بیمار از کیفیت آموزش بیمار در بیمارستان خاتم‌الانبیا» پرداخته است. نتایج بیانگر آن است که بیشتر بیماران (۹۲/۲ درصد) از کیفیت آموزش بیمار رضایت کامل داشتند. هیچ ارتباطی بین رضایت‌مندی بیمار و جنس، سن و نیز سطح آموزش وجود نداشت. با این وجود یک همبستگی مثبت بین بخش‌هایی که بیماران

بستری بودند و رضایت‌مندی بیمار مشاهده شد. همچنین بالاترین سطح رضایت‌مندی توسط بیماران بستری شده در بخش زنان و زایمان گزارش شد.

شفیع زاده و همکاران (۱۳۹۵)، نتایج تکریم ارباب رجوع همگام با طرح تحول سلامت در بیمارستان امام خمینی ساری را در سال ۱۳۹۴ بررسی کردند. نتایج گویای آن است که، مجموع رضایت‌مندی در بخش خدمات بیمارستانی ۴۳/۸۳ درصد، در بخش خدمات پرستاری ۵۳/۶۶ درصد و در بخش پزشکی ۶۸/۱۵ درصد بوده است. همچنین اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان امام خمینی ساری تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مازندران، همگام با اجرای طرح تحول سلامت با موفقیت همراه بوده است.

امانی و همکاران (۱۳۸۹)، به بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از نحوه عملکرد پرسنل بیمارستان پرداختند. یافته‌ها گویای آن است که، عواملی نظیر بیمارستان، سطح تحصیلات و مدت زمان بستری بر میزان رضایت‌مندی بیماران تأثیر داشته، لیکن متغیرهایی نظیر جنس، محل سکونت و دفعات بستری دخالتی در میزان رضایت‌مندی نداشته‌اند. همچنین میزان رضایت‌مندی بیماران از نحوه برخورد پرسنل در حد خوبی بوده ولی هنوز جای فعالیت برای افزایش این رضایت‌مندی وجود دارد.

موسوی و همکاران (۱۳۹۵)، به بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران بستری از برنامه تحول سلامت در مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه سال ۱۳۹۴ پرداختند. نتایج گویای آن است که، به رغم ایجاد تحول بنیادی در خدمات درمانی به بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی و افزایش دریافتی کارکنان و تأمین امکانات و تجهیزات مراکز درمانی، هنوز کاستی‌های تأثیرگذاری در حوزه‌های مختلف کاری وجود دارد. لازم است با اجرای برنامه‌های آموزشی و توجیهی برای تمامی پرسنل درمانی و خدماتی تعامل با بیمار در محیط بیمارستان بیشتر ارتقا یابد. در بخش هتلینگ، با توجه به عدم رضایت مددجویان، به تلاش مضاعف و برنامه‌ریزی مدیران برای بهبود کیفیت وضعیت فیزیکی و ایجاد امکانات رفاهی برای بیمار نیاز است.

سهن (۲۰۰۲)، تقاضا برای خدمات بهداشتی را در روستایی در تانزانیا مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان می‌دهد که کیفیت خدمات درمانی نظیر در دسترس بودن پزشکان و پرستاران، دارو و محیط درمانی نقش بسزایی در افزایش تقاضای سلامتی دارد و نیز مصرف کنندگان در تانزانیا به شدت به قیمت مراقبت‌های بهداشتی واکنش نشان می‌دهند و این مسئله برای افراد با درآمد پایین، بیشتر است.

نتایج مطالعه لئو و وانگ (۲۰۰۷)، نشان می‌دهد که بیماران رضایت بیشتری در ابعاد ارتباط با بیمار و احساس مسئولیت نسبت به انجام وظیفه و رضایت کمتری از آموزش به بیمار دارند.

۳. مواد و روش‌ها

این مطالعه از نظر هدف و نحوه گردآوری داده‌ها، تحقیقی کاربردی و توصیفی-تحلیلی است و از لحاظ شیوه اجرا، از نوع میدانی است که به روش پیمایشی اجرا شده است. جامعه آماری شامل ۷۰۰۰ بیمار در بیمارستان خاتم الانبیا و علی ابن ابیطالب است. تعداد بیماران نمونه در هر منطقه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده نامتناسب (شیفر و همکاران،



۱۳۸۵) تعیین شد. بدین منظور بیماران براساس بیمارستان به ۲ بخش تقسیم شدند (در بیمارستان خاتم‌النبیاء ۵۵۰۰ بیمار و ۱۵۰۰ بیمار در بیمارستان علی ابن ابیطالب). سپس با استفاده از رابطه‌های زیر تعداد کل بیمار نمونه و همچنین تعداد نمونه‌ها در هر طبقه انتخاب شده است.

$$n = \frac{\sum_{i=1}^3 N_i Q_i^2}{ND + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^3 N_i Q_i^2} \quad D = \frac{B^2}{Z^2} \quad Z = 1.96 \quad (1)$$

که در آن n تعداد کل بیماران نمونه، N_i تعداد کل بیماران در هر طبقه، Q_i^2 واریانس تعداد بیمار در هر طبقه برابر است با:

$$Q_i^2 = \frac{(\text{MaxAf} - \text{MinAf})^2}{4} \quad (2)$$

که در آن MaxAf حداکثر تعداد بیمار در هر بیمارستان، MinAf حداقل بیمار در هر بیمارستان، N تعداد کل بیمار در بیمارستان مورد نظر، B حداکثر خطای مجاز نمونه‌گیری است. پس از تعیین تعداد کل نمونه‌ها، تعداد نمونه لازم در هر طبقه از رابطه زیر محاسبه شد:

$$ni = n \frac{N_i}{N} \quad (3)$$

حجم نمونه براساس روش بالا به تعداد ۳۱۳ بیمار تعیین شد. مقدار خطای مجاز هم ۰/۴۲ منظور شد. تعداد نمونه در بیمارستان خاتم‌النبیاء ۲۴۵ بیمار و تعداد نمونه در بیمارستان علی ابن ابیطالب ۶۸ بیمار تعیین شد. ابزار گردآوری داده‌های تحقیق پرسشنامه است. پرسشنامه طراحی شده برای سنجش رضایت‌مندی بیماران شامل ترکیب جامعی از تمامی اهداف طرح تحول سلامت است که شامل افزایش زایمان طبیعی، ارتقای کیفیت خدمات ویزیت، ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی، افزایش حمایت مالی از بیماران صعب‌العلاج، افزایش پزشکان متخصص و افزایش ماندگاری پزشکان در مناطق محروم می‌شود.

برای سنجش رضایت‌مندی روش‌های مختلفی وجود دارد، اما رایج‌ترین و پرکاربردترین روش در این نوع مطالعات معیار رضایت مشتریان CSM است. این شاخص قادر است تا اختلاف سطح رضایت موجود را با حداکثر رضایت‌مندی شناسایی کند. برای محاسبه این شاخص با استفاده از فرمول زیر به استخراج درصد رضایت‌مندی در هر یک از شاخص‌ها می‌پردازیم.

$$CSM = \frac{\sum_{i=1}^n \alpha_i \beta_i}{\sum_{i=1}^n \alpha_i (\max \beta_i)} \times 100 \quad (4)$$

در این فرمول CSM میزان رضایت‌مندی بیماران از طرح تحول نظام سلامت (درصد) است. بدیهی است که شاخص ۱۰۰ به معنی رضایت‌مندی کامل بوده و هر چقدر از ۱۰۰ کمتر باشد فاصله بیشتر انتظارات را با رضایت‌مندی ایجاد شده نشان می‌دهد. α_i میزان اهمیت هر مؤلفه و

اهمیت اولویت هر پرسش پرسشنامه از نظر پاسخگو و β_1 میزان امتیاز هر مؤلفه (امتیاز هر پرسش پرسشنامه از نظر پاسخگو) را نشان می‌دهد. برای این منظور نیز بازه‌ای از بسیار زیاد تا هیچ در نظر گرفت شده است که شامل امتیاز دهی از ۵ تا ۰ می‌شود. n تعداد مؤلفه‌ها یا پرسش‌هایی است که بسته به دسته مورد بررسی یا کل رضایت‌مندی متفاوت است.

۴. نتایج و بحث

نتایج حاصل از بررسی رضایت‌مندی بیماران از اجرای طرح تحول نظام سلامت در راستای اهداف این طرح استفاده از روش شاخص رضایت‌مندی CSM در جدول ۱ ارائه شده است (مقادیر برآورده‌شده رضایت‌مندی با استفاده از شاخص CSM بر حسب درصد).

جدول ۱. ابعاد مختلف تأثیرگذاری طرح تحول نظام سلامت و شاخص رضایت‌مندی

رتبه	ابعاد مختلف طرح تحول نظام سلامت	میزان رضایت‌مندی بر اساس شاخص CSM
۱	افزایش زایمان طبیعی	۶۵/۰۹
۲	ارتقاء کیفیت خدمات ویزیت	۵۷/۸۹
۳	ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی	۵۷/۸۹
۴	افزایش حمایت مالی از بیماران صعب‌العلاج	۵۷/۵۴
۵	افزایش پزشکان متخصص	۵۶/۴۰
۶	افزایش ماندگاری پزشکان در مناطق محروم	۵۶/۱۴

مأخذ: یافته‌های تحقیق



نتایج حاصل از روش CSM که در جدول ۱ ارائه شد، گویای آن است که طرح تحول نظام سلامت از نظر بیماران، توانسته است رضایت بالاتر از ۵۰ درصد بیماران را برای تمامی اهداف خود به دست آورد. این در حالی است که میزان رضایت‌مندی بیماران از «افزایش زایمان طبیعی» ۶۵/۰۹ درصد بوده است که بالاترین میزان اثربخشی را از بین اهداف طرح تحول نظام سلامت داشته است. این مسئله ناشی از راه‌اندازی اتاق‌های مستقل زایمان طبیعی است که این می‌تواند آثار مثبت روانی برای مادران به همراه داشته باشد. همچنین همکاری پزشکان برای افزایش زایمان طبیعی یکی از مهمترین دلایل موفقیت اجرای این طرح است.

رضایت‌مندی بیماران از طرح تحول نظام سلامت، در زمینه ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستان‌های دولتی به میزان ۵۷/۸۹ درصد بوده است. در حقیقت دستاورد این تحول اجتناب از انجام تست‌های پاراکلینیکی بی‌مورد، جلوگیری از تکرار ویزیت‌های بی‌مورد و افزایش دسترسی مردم به پزشکان متخصص است.

رضایت‌مندی بیماران با اجرای طرح تحول سلامت باعث ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی شده است. در حقیقت این طرح توانسته است منجر به بازسازی و نوسازی بیمارستان‌های دولتی شود و اجرای عدالت در دسترسی به خدمات سلامت در جامعه افزایش یابد.

رضایت‌مندی بیماران نشان می‌دهد که طرح تحول سلامت باعث افزایش حمایت مالی از بیماران صعب‌العلاج به میزان ۵۷/۵۴ درصد شده است. مقام معظم رهبری، به همگانی ساختن بیمه پایه درمان و پوشش کامل نیازهای پایه درمان توسط بیمه‌ها برای آحاد جامعه و کاهش سهم مردم از هزینه‌های درمان تأکید ویژه‌ای دارند، تا آنجا که عنوان کرده‌اند که بیمار جز رنج بیماری، دغدغه و رنج دیگری نباید داشته باشد. اما با وجود حمایت‌های صورت گرفته از بیماران به طور اساسی به این‌گونه بیماران توجه و عنایت کند.

میزان رضایت بیماران گویای آن است که طرح تحول سلامت توانسته است موجب افزایش پزشکان متخصص در بیمارستان‌های دولتی (۵۶/۴۰ درصد) شود. به این دلیل که قبل از اجرای طرح تحول سلامت، پزشکانی که طرحشان را می‌گذراندند در بیمارستان‌های دولتی می‌ماندند و پزشکانی که طرحشان پایان یافته بود ترجیح می‌دادند در مطب شخصی خود بیماران را ویزیت کنند؛ زیرا در این بیمارستان‌ها پول مناسبی به آنها پرداخت نمی‌شد و آنها از بیماران مراجعه‌کننده به مطب‌های خصوصی پول بیشتری می‌گرفتند. در حالی که در حال حاضر بیمه مطالبات آنها را پرداخت می‌کند.

همچنین رضایت‌مندی بیماران در رابطه با افزایش ماندگاری پزشکان در مناطق محروم ۵۶/۱۴ درصد بوده است. به این دلیل که قبل از اجرای طرح تحول سلامت، مردم برای درمان به مرکز استان یا شهرستان‌ها مراجعه می‌کردند که همین مسئله هزینه‌های مضاعفی را به لحاظ ایاب و ذهاب و درمان به بیماران تحمیل می‌کرد. اما پس از اجرای این طرح، سطح دسترسی مردم به پزشکان متخصص به شدت افزایش یافت و علاوه بر این هزینه درمان بیماران مناطق محروم نیز به نحو چشمگیری کاهش یافت.

قابل ذکر است که طرح تحول سلامت با سه رویکرد حفاظت مالی از مردم، ایجاد عدالت اجتماعی در خصوص دسترسی به خدمات سلامت و نیز ارتقای کیفیت خدمات، اجرا شده است. با بررسی متغیرهای مورد بررسی در بیمارستان علی ابن ابیطالب و خاتم‌انبیا می‌توان به این نتیجه رسید که این طرح توانسته است به میزان قابل توجهی اهداف خود دست یابد. همچنین اختلاف عملکرد با انتظار بیماران از طرح تحول نظام سلامت را در بیمارستان خاتم‌الانبیا و علی ابن ابیطالب شهر زاهدان بررسی که نتایج در جدول ۲ ارائه شده است.



جدول ۲. ابعاد مختلف تأثیر گذاری طرح تحول نظام سلامت و اختلاف عملکرد با انتظار

رتبه	ابعاد مختلف طرح تحول نظام سلامت	اختلاف عملکرد با انتظار
۱	افزایش زایمان طبیعی	۳۴/۹۱
۲	ارتقا کیفیت خدمات ویزیت	۴۲/۱۱
۳	ارتقا کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی	۴۲/۱۱
۴	افزایش حمایت مالی از بیماران صعب‌العلاج	۴۲/۴۶
۵	افزایش پزشکان متخصص	۴۳/۶۰
۶	افزایش ماندگاری پزشکان در مناطق محروم	۴۳/۸۶

مأخذ: یافته‌های تحقیق

سنجش رضایت‌مندی کلی از طرح تحول نظام سلامت، ترکیبی از ابعاد مختلف این طرح است. نتایج حاصل از بررسی عملکرد کلی طرح تحول نظام سلامت (جدول ۲) بیانگر آن است که در بین ابعاد مختلف میزان رضایت‌مندی بیماران از افزایش زایمان طبیعی بیشتر از سایر اهداف بوده است. این در حالی است که افزایش ماندگاری پزشکان در مناطق محروم کمترین میزان رضایت‌مندی بیماران را به خود اختصاص داده‌اند.

۵. نتیجه و پیشنهادات

سنجش رضایت‌مندی کلی از طرح تحول نظام سلامت مؤید آن است که این طرح رضایت‌مندی بالاتر از ۵۰ درصد را برای تمامی ابعاد خود به دست آورده است، این رضایت‌مندی در زمینه افزایش زایمان طبیعی ۶۵/۰۹ درصد، ارتقای کیفیت خدمات ویزیت ۵۷/۸۹ درصد، ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستان‌های دولتی ۵۷/۸۹ درصد، افزایش حمایت مالی از بیماران صعب‌العلاج ۵۷/۵۴ درصد، افزایش پزشکان متخصص ۵۶/۴۰ درصد و افزایش ماندگاری پزشکان در مناطق محروم ۵۶/۱۴ درصد بوده است. که افزایش زایمان طبیعی از بین اهداف طرح تحول نظام سلامت بالاترین اثربخشی را به خود اختصاص داده است. همچنین کمترین مقدار رضایت‌مندی مربوط به افزایش ماندگاری پزشکان در مناطق محروم است. بدین منظور با توجه به شرایط شهر زاهدان پیشنهاد می‌شود که به ازای هر ۲۴ ساعت حضور فیزیکی پزشکان در مناطق محروم پرداختی بیشتری به آنها داده شود و تسهیلات ویژه‌ای از نظر محل سکونت برایشان فراهم شود.

با توجه به هدف طرح تحول نظام سلامت که همانا حفاظت مالی از مردم، ایجاد عدالت اجتماعی در دسترسی به خدمات سلامت و نیز ارتقای کیفیت خدمات است، لازم است به بیماران صعب‌العلاج و خاص شامل هموفیلی، تالاسمی، پیوند، MS، دیالیز و نیز بیماران سرطانی خدمات پاراکلینیک به شکل رایگان عرضه شود. تا با توجه به رهنمودهای مقام معظم رهبری، بیمار جزء رنج بیماری درد دیگری نداشته باشد.



کتابنامه

- امانی، غ. رنگرز، ه. اکبری، ف. حبیبی، ص. حبیب زاده، س. محمدی، ک. ۱۳۸۹، «بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از نحوه عملکرد پرسنل بیمارستان»، فصلنامه علمی پژوهشی کمیته تحقیقات دانشجویی، شماره ۲
- پیروی، ح. بهادری، ع. اشقلی فراهانی، م. حقانی، ح. ۱۳۹۲، فصلنامه مدیریت پرستاری، شماره ۱
- شفیع زاده، م. نجفی کوتنایی، ر. حسن نژاد رسکتی، م. اخوان، م. یوسفی لفورکی، ط. «بررسی نتایج تکریم اریاب رجوع همگام با طرح تحول سلامت در بیمارستان امام خمینی (ره) ساری سال ۹۴»، مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، شماره ۱۴۶، ۱۳۹۵
- شیفر، ریچارد و همکاران. ۱۳۸۵، مقدمه‌ای بر بررسی‌های نمونه‌ای، ترجمه ناصر ارقامی و همکاران، مشهد، دانشگاه فردوسی.
- صادقی، ح. زارع، م. ۱۳۸۸، تاثیر نظام تامین منابع مالی در بهبود عملکرد بیمارستان، دوره ۸، شماره ۲، صص: ۱۴۵-۱۳۵
- قوی، س. شرفی، م. حسینی، س. ت. بابایی هتکه لویی، م. ۱۳۹۵، طرح تحول نظام سلامت، چاپ اول، راز نهران، تهران
- کلاتری، خ. ۱۳۸۷، پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی با استفاده از نرم افزار SPSS، انتشارات فرهنگ صبا
- کولیوند، پ. ح. علی حکمی، م. اقبالی، ف. منجمد، ز. شریفی، ف. ۱۳۹۴، «رضایت‌مندی بیمار از کیفیت آموزش بیمار در بیمارستان خاتم‌الانبیا»، مجله شفای خاتم، شماره سوم، گودرزی، س. ۱۳۸۸، کاربرد آمار در علوم اجتماعی همراه با دستورات SPSS ونحوه تفسیر خروجی، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی تویسرکان.
- موسوی، س. ج. محدثی، ح. فرهاد، ن. عباسعلی، ف. ۱۳۹۵، «بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از برنامه تحول نظام سلامت در مراکز آموزش و درمانی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه سال ۱۳۹۴»، مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، شماره ۷

- 11-Liu Y, Wang G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. J Nurs Care Qual. 2007; 22(3): 266-71.
- 12-Sahn D., Younger S D., Genicot G., The Demand for Health Care Services in Rural Tanzania, February, 2002.

