



## بررسی علل انتخاب بیمارستان دولتی یا خصوصی برای دریافت مراقبت سلامت توسط

بیماران در بیمارستان های شهر تبریز در سال ۱۳۸۸

نویسندگان: علی جنتی<sup>۱</sup>، الهام دادگر<sup>۲</sup>، معصومه قلی زاده<sup>۳</sup>، لیلی عزیزاده<sup>۴</sup>، محمد تقی خدایاری<sup>۵</sup>

۱. استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، مرکز مدیریت سلامت کشور

۲. نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی،

دانشگاه علوم پزشکی تبریز Email: E.Dadgar@gmail.com

۳. دانشجوی دکتری مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۴. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز

۵. کارشناس ارشد آمار زیستی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز

### چکیده

**مقدمه:** با افزایش چشمگیر موسسات و بیمارستان های خصوصی، بازار مراقبت سلامت به یک بازار رقابتی تبدیل شده و عوامل مختلفی بر انتخاب بیمارستان توسط بیمار برای دریافت خدمات موثر شده است. این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر بر انتخاب بیمارستان (دولتی و خصوصی) از دیدگاه بیماران طراحی و اجرا گردید.

**روش بررسی:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی بود که جامعه آماری آن را بیماران بستری بیمارستان دولتی امام رضا(ع) و بیمارستان خصوصی شمس تبریز تشکیل می داد. تعداد ۳۷۶ نفر نمونه با استفاده از روش تخصیص متناسب بین دو بیمارستان تقسیم گردید. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه ای خود ساخته ای بود و داده ها با استفاده از آزمون های آماری مجذور کای (Chi-Square)، تی مستقل (T-Test) تحلیل گردید.

**یافته ها:** یافته ها نشان می دهند که عواملی از قبیل مراجعه از طریق اورژانس، توصیه پزشک معالج، درآمد خانوار، نوع بیمه، کیفیت بیمارستان، اشتغال افراد خانوار در بیمارستان، هزینه خدمات ارائه شده در بیمارستان و آموزش ارائه شده به بیمار درمورد بیماری از عوامل تاثیر گذار بر انتخاب بیمارستان می باشند.

**نتیجه گیری:** هر چند بر اساس نتایج مطالعه عوامل مختلفی در انتخاب بیمارستان دولتی یا خصوصی موثر بودند، ولی بالا بودن درصد مراجعین اورژانسی به بیمارستان دولتی امام رضا(ع) و نقش بالای توصیه پزشکان معالج در انتخاب بیمارستان به علت انحصاری بودن پزشکان در مراکز آموزشی درمانی باعث گردید که عملاً "بیماران نقشی در انتخاب نداشته و نقش عوامل مختلف در انتخاب بیمارستان کم رنگ تر شود.

**واژه های کلیدی:** انتخاب، بیمارستان دولتی، بیمارستان خصوصی، مراقبت سلامت

## طلوع بهداشت

فصلنامه علمی پژوهشی

دانشکده بهداشت یزد

سال دوازدهم

شماره: اول

بهار ۱۳۹۲

شماره مسلسل: ۳۸

تاریخ وصول:

تاریخ پذیرش:



## مقدمه

عدم رضایت مشتریان و ارباب رجوع و تبلیغات منفی آنان

موجب ضرر و زیان و گاه نابودی سازمان مربوطه می شود (۴).

با توجه به متون مختلف، انتخاب نوع بیمارستان تحت تاثیر عوامل مختلفی از جمله توصیه پزشک (۵)، جنس، نزدیک بودن به بیمارستان، آگاهی از خدمات دریافتی، حمایت جامعه (۶، ۷) و بیمه (۸) می باشد. همچنین پژوهش های مختلفی نشان می دهد متغیرهایی همچون درآمد خانوادگی، قیمت خدمات (۹) و همچنین کیفیت خدمات (۱۰، ۱۱، ۱۲) نیز تعیین کننده های مهمی در انتخاب ارائه کننده های مراقبت سلامت هستند.

رینگل و همکاران در سال ۲۰۰۶ در مطالعه ای تحت عنوان "کشش پذیری تقاضا برای خدمات سلامت" به این نتیجه رسیدند که بیمه های درمانی در تقاضا برای خدمات بهداشتی - درمانی تاثیر گذار هستند (۱۳).

مطالعات آصف زاده در سال ۱۳۷۸ در ایران همبستگی قیمت بین مراجعه به بخش خصوصی و دریافت خدمات با کیفیت بهتر را اثبات کرد و همچنین همبستگی مثبت بین قیمت کمتر و مراجعه به بخش دولتی را به اثبات رساند (۱۴).

در ایران بخش خصوصی و دولتی در کنار هم ارائه خدمات مختلف بهداشتی و درمانی را بر عهده دارند ولی بخش دولتی بویژه وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی در این زمینه از سهم بیشتری برخوردار است. بیش از ۷۰/۹ درصد از موسسات درمانی کشور وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی است و تنها ۱۸/۸ درصد از کل موسسات درمانی در اختیار بخش خصوصی است (۱۵). اما بخش دولتی با وسعت چشمگیر خود اغلب با ویژگی هایی از قبیل نارضایتی بالای دریافت کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی، طولانی شدن صف

بیمارستان جزء حساس ترین بخش هایی به شمار می رود که پذیرا و تسکین بخش بدترین لحظات زندگی انسان بوده و در راستای حرکت به سمت جامعه سالم، ارائه خدمات بهداشتی درمانی را به عنوان یکی از نیازهای اساسی بشر بر عهده دارد (۱).

از تعداد زیادی از بیمارانی که به پزشک مراجعه می کنند تعداد اندکی از آنان نیاز به بستری شدن و انجام اقدامات تشخیصی و درمانی در بیمارستان خواهند داشت. اما مسلماً به استثنای بیمارانی که از مراکز دیگر ارجاع می شوند، سایر بیماران، بیمارستان را به طور اتفاقی انتخاب نمی کنند (۲). شواهد نشان می دهد که بیماران در انتخاب خدمات مراقبت سلامت نسبت به گذشته حساسیت بیشتری از خود نشان می دهند و بیشتر از قبل درگیر مراقبت بهداشتی خود می باشند. آنها تشخیص بیماری شان را می پرسند؛ می خواهند مطمئن شوند که معالجه شان مناسب است و وقتی انتظاراتشان برآورده نشود عکس العمل نشان می دهند. ارائه دهندگان مراقبت بهداشتی و درمانی نیز با این واقعیت روبرو شده اند که بیماران آماده مطالبه حقوقشان هستند (۳). این در حالی است که از نظر بیمار، هنگامی که به یک عمل جراحی نیاز است، این انتخاب حساس تر می شود و مسلماً با دقت بیشتری مبادرت به انتخاب بیمارستان برای عمل جراحی می کند (۲).

به طور کلی بهره برداری از مراقبت های بیمارستانی شکلی از رفتار اجتماعی است که به نوبه خود ناشی از عوامل پیچیده ای است. خدمات پایین تر از حد انتظار، همواره موجب می شود که مشتریان و بهره گیران از خدمات روز به روز اعتبار و اعتماد کمتری نسبت به ارائه کنندگان خدمات پیدا کنند. در نهایت



های انتظار بیماران، ارتباطات ضعیف و بهره‌وری و کیفیت پایین خدمات شناخته می‌شود (۱۶) که همین امر موجبات روی آروزی هر چه بیشتر بیماران به سمت بخش خصوصی را فراهم آورده است.

با توجه به موارد مذکور مطالعه و بررسی ترجیحات مشتریان در انتخاب بیمارستان‌ها و همین‌طور شناسایی مهم‌ترین عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان‌ها ضرورت می‌یابد. لذا در این پژوهش سعی شده است عوامل مؤثر بر ترجیح بیماران در انتخاب یک بیمارستان بررسی شود تا گامی در جهت مرتفع ساختن مسائل و مشکلات بیمارستان‌ها و پی‌بردن به خواسته‌ها و ترجیحات مشتریان (دریافت‌کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی) و بر آورده نمودن آنها باشد.

### روش بررسی

این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی می‌باشد. جامعه پژوهش را در مرحله انتخاب بیمارستان‌ها کلیه بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر تبریز تشکیل می‌دادند که از میان آنها بیمارستان آموزشی درمانی امام رضا (ع) و بیمارستان خصوصی شمس به‌طور تصادفی به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. جامعه پژوهش را در مرحله انتخاب بیماران، کلیه بیماران بستری در بیمارستان خصوصی شمس و بیمارستان آموزشی درمانی امام رضا (ع) در سه ماهه اول سال ۱۳۸۸ تشکیل می‌دادند. به منظور تعیین حجم نمونه مورد نیاز و شناسایی عوامل مختلف جهت تدوین ابزار مطالعه ابتدا یک مطالعه پایلوت انجام شد که در آن با تعداد ۴۴ بیمار مصاحبه به عمل آمد. در این مطالعه ضریب خطا  $d=0/05$  بدست آمد که با جایگذاری در فرمول "نمونه‌گیری برآورد شیوع"

تعداد  $N = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$  "تعداد ۳۷۶ بیمار به‌عنوان نمونه تعیین گردید. این تعداد با استفاده از روش تخصیص متناسب (بر اساس تعداد تخت فعال هر بیمارستان) بین دو بیمارستان تقسیم گردیدند و در نهایت ۱۰۷ بیمار از بیمارستان شمس و ۲۶۹ بیمار از بیمارستان امام رضا به‌صورت تصادفی انتخاب گردید. مطالعه، پرسشنامه محقق ساخته‌ای شامل ۲ قسمت بود. قسمت اول شامل ۹ سوال چندگزینه‌ای و قسمت دوم شامل ۲۰ سوال که با مقیاس لیکرت رتبه‌بندی شده بودند. تعیین روایی پرسشنامه مذکور با روش دلفی توسط صاحب‌نظران محترم صورت پذیرفت و به منظور تعیین پایایی آن همانگونه که در بالا اشاره شد، مطالعه پایلوت صورت پذیرفت.

پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط بیماران، داده‌ها با استفاده از نرم افزار spss و آزمون‌های آماری Chi-Square و T-Test تحلیل شدند. در ضمن داده‌های توصیفی نیز با نمودار و جدول توصیف گردیدند.

### یافته‌ها

بر اساس یافته‌های پژوهش بیشترین تعداد از بیماران مورد مطالعه را مردان (۶۶/۲٪) و بقیه را زنان (۳۳/۸٪) تشکیل می‌دادند. میانگین سن بیماران مراجعه‌کننده به بیمارستان امام رضا و شمس به ترتیب  $40 \pm 12/79$  و  $38/10 \pm 13/6$  بود که بر اساس آزمون آماری T مستقل این عامل تاثیری در انتخاب بیماران ندارد. به‌طور کلی نسبت مراجعه‌کنندگان شهری به روستایی در بیمارستان شمس بالاتر بود. آزمون فیشر ارتباط معنی‌داری را بین محل سکونت و نوع بیمارستان نشان داد ( $P < 0/0001$ ). همانگونه که جدول ۱ نشان می‌دهد بیمارستان خصوصی شمس بیشترین



امام رضا مراجعه اورژانسی با ۱۹/۳٪ بالاترین عوامل موثر در انتخاب شدن بیمارستان بودند.

ارزیابی ترکیب مراجعین از نظر نوع بیمه نشان می دهد که اکثر مراجعه کنندگان به هر دو بیمارستان بیمه بودند ولی آزمون مجذور کای تفاوت معنی داری در دو بیمارستان از لحاظ پوشش بیمه مراجعه کنندگان نشان نداد. بر اساس آزمون آماری بین تعداد افراد مراجعه کننده به هر دو بیمارستان از لحاظ نوع بیمه تفاوت معنی داری وجود داشت ( $P=0/003$ ). این در حالی است که بیمه شدگان تامین اجتماعی بیشترین مراجعه کنندگان را به هر دو بیمارستان تشکیل می دادند. در ضمن اکثر مراجعه کنندگان به هر دو بیمارستان فاقد بیمه تکمیلی بودند و در این مطالعه ارتباط معنی داری بین داشتن بیمه تکمیلی و نوع بیمارستان مشاهده نشد.

همانگونه که در جدول ۳ ملاحظه می شود و بر اساس آزمون آماری T بین اشتغال افراد خانواده در بیمارستان و انتخاب نوع بیمارستان رابطه معنی داری وجود داشت به طوری که تاثیر این عامل در انتخاب بیمارستان شمس بیشتر بود ( $P=0/012$ ) (جدول ۳).

درصد بستری شدگان (۸۷٪) جامعه شهری را به خود اختصاص داده است.

از نظر وضعیت اقتصادی بیشتر مراجعین به هر دو بیمارستان درآمدی بین ۲۰۰ تا ۴۰۰ هزار تومان را داشتند. آزمون آماری تاثیر این عامل را بر انتخاب بیمارستان نشان می دهد ( $P=0/016$ ) به طوری که میانگین درآمدی مراجعه کنندگان به بیمارستان امام رضا (ع) میانگین درآمدی بالاتری داشتند.

در ارتباط با نوع مراجعه بیمار به بیمارستان مراجعه از طریق اورژانس به بیمارستان امام رضا (ع) با اختلاف معنی داری بسیار بیشتر از بیمارستان شمس بود ولی از طرف دیگر مراجعه خود در بیمارستان شمس با اختلاف معنی داری بیشتر از بیمارستان امام رضا (ع) بود ( $P<0/0001$ ) (جدول ۲).

همان طوری که جدول ۲ نشان می دهد در هر دو بیمارستان دولتی و خصوصی معرفی پزشک بیش از ۶۰ درصد مراجعات را به خود اختصاص داده است این در حالی است که در بیمارستان خصوصی شمس عامل انتخاب توسط خود بیمار و معرفی دوستان در مجموع با ۳۴/۵ درصد و در بیمارستان دولتی

جدول ۱: ارتباط بین محل سکونت بیمار و نوع بیمارستان

محل سکونت	نوع بیمارستان		شمس		آماره آزمون
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
شهر	۹۳	۸۷	۱۸۰	۶۸/۷	$P<0/0001$
روستا	۱۴	۱۳	۷۵	۲۸/۶	
حاشیه شهر	۰	۰	۱۰	۳/۸	
جمع	۱۰۷	۱۰۰	۲۶۵	۱۰۰	



جدول ۲: ارتباط بین نوع مراجعه بیمار به بیمارستان و نوع بیمارستان

نوع مراجعه	بیمارستان		نوع مراجعه	
	امام رضا	شمس	تعداد	درصد
معرفی پزشک	۶۹	۱۶۴	۶۴/۵۴	۶۱
ارجاع اورژانس	۱	۵۲	۱	۱۹/۳
مراجعه خود	۲۶	۳۶	۲۴/۲	۱۳/۳
معرفی دوستان	۱۱	۱۷	۱۰/۲	۶/۴
جمع	۱۰۷	۲۶۹	۱۰۰	۱۰۰

P&lt;۰/۰۰۰۱

جدول ۳: اشتغال افراد خانواده و نوع بیمارستان

تاثیر اشتغال	بیمارستان		تاثیر اشتغال	
	امام رضا	شمس	تعداد	درصد
تاثیر ندارد	۱۸	۳۷	۱۶/۹	۱۳/۹
کم	۱۴	۷	۱۳/۲	۲/۶
متوسط	۲۸	۴۱	۲۶/۴	۱۵/۴
زیاد	۱۹	۵۳	۱۷/۹	۰/۲
خیلی زیاد	۲۷	۱۲۷	۲۵/۴	۴۷/۹
جمع	۱۰۶	۲۶۵	۱۰۰	۱۰۰

P=۰/۰۱۲

متخصصان بیمارستان، توصیه دوستان و آشنایان، معرفی پزشک از بیرون بیمارستان و کوتاه بودن مدت زمان گرفتن خدمت در هر دو بیمارستان یکسان بود.

با توجه به جدول ۵ و بر اساس آزمون آماری کای دو، بین هزینه خدمات بیمارستانی و انتخاب نوع بیمارستان رابطه آماری معنی داری وجود داشت. به طور کلی بیماران بستری شده در بیمارستان امام رضا (ع) این عامل را موثرتر از بیماران بستری شده در بیمارستان شمس می دانستند (P=۰/۰۰۴) (جدول ۵).

همچنین بر اساس آزمون آماری T بین آموزش به بیمار در مورد بیماری و انتخاب نوع بیمارستان رابطه معنی داری وجود داشت به طوری که تاثیر این عامل در بیمارستان شمس بیشتر بود (P=۰/۰۱۲).

بر اساس آزمون آماری کای دو، نوع بیمه مورد قبول در انتخاب نوع بیمارستان موثر بود و تاثیر این عامل در بیمارستان شمس بیشتر بود (P=۰/۰۰۳) (جدول ۴).

با توجه به یافته های پژوهش تاثیر تحصیلات، نوع شغل، میزان درآمد و منحصر بودن تجهیزات و امکانات در انتخاب نوع بیمارستان در هر دو بیمارستان یکسان بود.

با توجه به یافته های پژوهش تاثیر بهداشت و نظافت بیمارستان، برخورد مودبانه پزشک، برخورد مودبانه پرستاران و تاثیر سابقه بستری قبلی در انتخاب نوع بیمارستان در هر دو بیمارستان یکسان بود.

تاثیر امکانات رفاهی و نزدیک بودن بیمارستان به محل سکونت در هر دو بیمارستان یکسان بود. همچنین تاثیر مشهور بودن



مستقل ارتباط معنی داری را نشان داد. ( $t=374, p=0/025$ ) به عبارتی کیفیت در انتخاب نوع بیمارستان تاثیر دارد و این عامل بیشتر در انتخاب بیمارستان شمس مدنظر بیماران است. (میانگین بیمارستان شمس: ۵۳/۱۵۴۲، میانگین بیمارستان

در مقایسه کیفیت (بهداشت و نظافت بیمارستان، رفتار و برخورد مودبانه پزشکان و پرستاران و کارکنان، کوتاه بودن مدت زمان گرفتن خدمت، امکانات رفاهی بیمارستان، هزینه خدمات ارائه شده در بیمارستان، آموزش ارائه شده در بیمارستان در مورد بیماری) در دو بیمارستان شمس و امام رضا آزمون آماری تی

امام رضا: ۴۹/۱۱۴۸)

جدول ۴: ارتباط بین نوع بیمه و نوع بیمارستان

نوع بیمه	نوع بیمارستان		شمس		آماره آزمون
	امام رضا	تعداد	درصد	تعداد	
خدمات درمانی	۵۵	۲۲/۲	۲۸/۵	۲۹	P=0/003
تامین اجتماعی	۹۶	۳۹	۳۸/۵	۳۹	
بانک	۱۳	۵	۴	۴	
وزارت نفت	۱۲	۵	۳	۳	
نیروهای مسلح	۲	۰/۸	۲	۲	
روستایی	۵۱	۲۱	۱۷	۱۷	
سایر	۱۷	۷	۷	۷	
جمع	۲۴۶	۱۰۰	۱۰۱	۱۰۱	

جدول ۵: ارتباط بین هزینه خدمات بیمارستانی و نوع بیمارستان

تاثیر هزینه خدمات	نوع بیمارستان		شمس		آماره آزمون
	امام رضا	تعداد	درصد	تعداد	
تاثیر ندارد	۳۱	۱۱/۵	۹/۳	۱۰	P=0/004
کم	۵۲	۱۹/۴	۱۷/۷	۱۹	
متوسط	۱۰۳	۳۸/۴	۲۵/۲	۲۷	
زیاد	۵۴	۲۰/۱	۲۱/۴	۲۳	
خیلی زیاد	۲۸	۱۰/۴	۲۶/۱	۲۸	
جمع	۲۶۸	۱۰۰	۱۰۷	۱۰۷	

### بحث و نتیجه گیری

از بیمارستان دولتی بود. نتایج مطالعات مختلف نیز نشان می دهند که شدت و نوع بیماری و اورژانسی بودن بیمار بر نوع انتخاب مرکز ارائه کننده خدمات سلامت و طول مدت اقامت بیمار در بیمارستان موثر است (۵،۶).

با توجه به یافته های پژوهش مراجعه اورژانسی به بیمارستان دولتی امام رضا (ع) با اختلاف معنی داری بیشتر از بیمارستان خصوصی شمس بود. در حالی که مراجعه آزادانه خود شخص در بیمارستان خصوصی شمس با اختلاف معنی داری بسیار بیشتر



افراد تحت پوشش بیمه های تامین اجتماعی و خدمات درمانی در بیمارستانهای دولتی بستری شده اند (۱۸). نتایج این مطالعه تاثیر داشتن بیمه تکمیلی در بیمارستانهای خصوصی را تایید نکرد.

در مقایسه کیفیت در دو بیمارستان شمس و امام رضا آزمون آماری تی مستقل تفاوت معنی داری را نشان داد ( $P=0/025$ )، به عبارتی کیفیت در انتخاب نوع بیمارستان تاثیر دارد و این عامل بیشتر در انتخاب بیمارستان شمس مدنظر بیماران است. همچنین مطالعه آصف زاده در ایران نشان داده است که بین مراجعین به بخش خصوصی درمانی و دریافت خدمات با کیفیت بالاتر همبستگی مثبت وجود دارد و مردمی که به قیمت خدمات بیشتر از کیفیت اهمیت می دهند به بخش دولتی مراجعه می کنند (۱۴).

به طور کلی انتظار بیماران از کادر درمانی بیمارستانها این است که کادر پرستاری و درمانی برخورد منطقی و خوبی با آنها داشته باشند و شرایط آنها را درک کنند. از طرفی در بیمارستانهای دولتی بنظر می رسد پرستاران برخورد نامناسبتری نسبت به بیمار و خانواده او انجام می دهند که یکی از دلایل این امر زیاد بودن کار آنها و تعداد زیاد بیماران مراجعه کننده است. صادقی در مطالعه خویش به این نتیجه رسید که یکی از مهمترین علل انتخاب بیمارستانهای خصوصی، برخورد مناسب کادر پزشکی و پرستاری با بیماران می باشد (۲۰). براساس یافته های مطالعه حاضر ارتباط معنی داری بین رفتار و برخورد مودبانه پزشکان و پرستاران در دو بیمارستان مشاهده نشد.

از محدودیت های اصلی این مطالعه این بود که بالاترین درصد بیماران بیمارستان دولتی را بیماران اورژانسی تشکیل داده اند

با توجه به نتایج بدست آمده از تحلیل داده ها میزان درآمد خانوار و نیز میزان هزینه های بیمارستانی با انتخاب نوع بیمارستان ارتباط دارد. هر چند که بالا بودن درصد بیماران اورژانسی در بیمارستان دولتی امام رضا این ارتباط را در این مطالعه کم رنگ نموده است. ورمقانی نیز در مطالعه خود به این نتیجه رسید که مهمترین دلایل بیماران برای انتخاب بیمارستانهای خصوصی ۱- درآمد بیمار ۲- هزینه های بیمارستان بوده است (۱۷). نتایج مطالعات بهبودی نیز نشان می دهد بیماران بستری شده در بیمارستانهای دولتی عوامل اقتصادی را بیش از همه در انتخاب این بیمارستانها موثر دانسته اند به عبارتی عوامل اقتصادی مهمترین عامل در انتخاب نوع بیمارستان بوده است (۱۸).

بر اساس یافته های مطالعه حاضر نوع بیمه بیمار در انتخاب نوع بیمارستان تاثیر دارد ( $P=0/014$ ) و تاثیر این عامل در انتخاب بیمارستان خصوصی شمس بیشتر است. رینگل و همکاران (۲۰۰۶) نیز در مطالعه خود نشان دادند که بیمه های درمانی در تقاضا برای خدمات بهداشتی و درمانی تاثیر می گذارد (۱۳). همچنین ورمقانی نیز نبود دفترچه بیمه درمانی مناسب مورد قبول بیمارستانهای خصوصی را جزء مهمترین عوامل موثر بر انتخاب بیمارستان دولتی دسته بندی کرد (۱۷). نتایج مطالعه ای در ویتنام نشان می دهد که نوع بیمه دارای تاثیرات متفاوتی بر انتخاب نوع بیمارستان و میانگین مدت اقامت بیماران است (۱۹). مطالعه بهبودی نیز نشان می دهد که بیمارانی که تحت پوشش بیمه های تکمیلی به سبب ارائه تسهیلات در هنگام بستری شدن در بیمارستانهای خصوصی، همگی در بیمارستانهای خصوصی بستری شده اند و از طرف دیگر اکثریت



می تواند برای مدیران و سیاستگذاران مراقبت بهداشتی درمانی و خصوصاً مدیران بیمارستانهایی که به دنبال افزایش سهم خود در جذب بیماران و رقابت با بیمارستانهای دیگر به منظور افزایش کارآیی بیمارستان و اداره اقتصادی آن هستند، کمک کند.

### تقدیر و تشکر

پژوهش حاضر حاصل یک طرح پژوهشی مصوب مرکز کشوری مدیریت سلامت دانشگاه علوم پزشکی تبریز می باشد. محققین بر خود لازم می دانند که از مرکز کشوری مدیریت سلامت به خاطر حمایت مالی از این پروژه و از مدیریت و پرسنل زحمت کش بیمارستان های امام رضا (ع) و شمس به خاطر همکاری صمیمانه در اجرای این طرح پژوهشی کمال تشکر و قدردانی را داشته باشند.

که عملاً بیمار نقشی در انتخاب نداشته است و علت دیگر آن است که پس از مراجعات اورژانسی توصیه پزشک عامل بسیار تاثیر گذار دیگری است که بخش اصلی مراجعات در بیمارستانها را شامل گردیده است. از آنجایی که پزشکان مشهور و مطرح اعضای هیات علمی بوده و در مراکز آموزشی درمانی فعالیت می کنند به همین علت بیمار با انتخاب پزشک عملاً مجبور به قبول توصیه پزشک در انتخاب بیمارستان نیز می گردد و عواملی از قبیل مسائل اقتصادی، نوع بیمه، کیفیت خدمات و... در انتخاب بیمارستان کم رنگ تر می شود.

نتایج چنین مطالعاتی با شناسایی و تعیین عواملی که باعث می شود بیمارستانی بر بیمارستان دیگری برای اخذ خدمات درمانی و مراقبت توسط بیمار و همراهان وی ترجیح داده شود

### References:

- 1- Asadi, F. Improvement of hospital emergency services with quality approach. Tabriz university of medical sciences. Journal of management and health improvement, 2007;1(4):33
- 2-Newbrander W. Associated Hospital Economics and Financing Developing Countries. Geneva: World Health Organization, 1992:50
- 3-Kahen G. Effective management, lecture notes, Imperial college of science and Technology university of London, 1995
- 4-Tabibi SJ. Comprehensive TQM management in health care, Jahanrayane publication, Tehran, 2001:121-123
- 5-McMullan R, Silke B, Bennett K, et al. Resource utilization, length of hospital stay and pattern of investigation during acute medical hospital admission. Postgrad Med J 2004; 80: 23-6
- 6-Mawajdeh S, Hayajneh Y, AL-Qutob R. The effect of type of hospital and health insurance on hospital length of stay in Irbid, North Jordan. Health policy plan 1997; 12(2): 166-72
- 7-Heller PS. A model of the demand for medical health services in Peninsula Malaysia, 1982;16(3):267-84





- 8-Vafaei Najar A, Karimi E, Sadaghiani E. Process of health care packages of health insurance supplementary information system on in selected countries and provide a model for Iran. The journal of health information management, 2006; 3(1):51-62
- 9-Dor A, Gertler P, Van Der Gaag J. Non price rationing and choice of medical provision in rural Cote, 1987; 6(4): 291-304
- 10-Wong El. Accessibility quality of care and prenatal care use in Philippines. Social Science and Medicine 1987;24: 44-927
- 11-Jenkinson C, Burton JS, Cartwright J, et al. Patient attitudes to clinical trials :development of a questionnaire and results from asthma and cancer patients. Journal of Health Expect. 2005; 8(3): 244-252
- 12-Merle V, Germain JM, Tavolacci MP. Influence of infection control report cards on patients' choice of hospital: pilot survey. Journal of hospital infection, 2009; 71(3): 263-268
- 13-Ringel J.S, Hosek S.D, Mabnovski S, et al. The Elasticity of Demand for Health Care, 2006:6
- 14-Asefzadeh S. fundamental of health economic. Qazvin: Medical University press. 2003
- 15-Asefzadeh S. Hospital Management and Research. Qazvin: Medical University press. 2003
- 16-Yaghoubi M, Agharahimi Z, Karimi S, et al. Factors Affecting Patients' Preferences in Choosing a Hospital Based on the Mix Marketing Components in Isfahan. Hakim Research Journal 2011; 14(2): 106-114.
- 17-Varmaghani M, Arab M, Zeraati H et al. The most important factors that patient chose public or private hospital, MSc thesis of health economic, 2008
- 18- Bhboodi F. effective factors on selection of governmental or private hospital with surgical patients, medical journal, Gilan university of medical science, 1379; 35(36): 34-40
- 19- Sepehri A, Simpson W, Sarma S. The influence of health insurance on hospital admission and length of stay-The case of Vietnam. Soc Sci Med 2006; 63(17): 57-70.
- 20-Sadeghi R.The survey of effective factors on selection of governmental or private hospital with surgical patients, the thesis of MSc health care management, Shiraz university of medical science, 2006



## Identifying the Main Factors to Choose Public or Private Hospital for Health Services in Hospitals of Tabriz in 2010

Jannati A(Ph.D)<sup>1</sup> Dadgar E(MS.c)<sup>\*2</sup> GHolizadeh M(Ph.D)<sup>3</sup> Alizadeh L(B.S)<sup>4</sup> KHodayari MT(MS.c)<sup>5</sup>

1. Assistant Professor, Department of Health care Management, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

2. Corresponding Author: MSc Student in Health Services Management, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

3. PhD Student, Department of Management & Medical information, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

4. Bachelor of Sciences in Health Services Management, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

5. MSc in Biostatistics, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

### Abstract

**Background:** With the dramatic increase in private institutions and hospitals, health services market has become somewhat a competitive market; in this position one of the most important duties of hospitals is to struggle to attract customer. So, the purpose of this research was to determine the most important factors that patients adopt to choose a public or private hospital.

**Methods:** This research was a descriptive – analytical study. In this study, participants included patients who were in-patients in Shams and Emam Reza hospitals in Tabriz. By the sampling method, 376 patients were chosen. Data gathering tool was a researcher-made questionnaire which was made in 2 parts and its validity and reliability was confirmed. Finally Data were analyzed by Chi-Square, T-Test, fisher test.

**Results:** The results showed that among the factors influencing choice of hospital, emergency, doctor's recommendation, family income, kind of insurance, quality of hospital, and education presented to patient about illness, were the most important factors.

**Conclusion:** According to the finding, although factors such as family income, kind of insurance, quality of hospital services and ... were effective on hospital choice, the role of patients was meager in choosing hospital.

**Keywords:** Public hospital, Private hospital, Health services