



وزارت تعاون ، کار و رفاه اجتماعی
سازمان بیمه سلامت ایران
مرکز مطالعات و محاسبات بیمه ای

بررسی و آنالیز شکایات مشتریان اداره کل بیمه سلامت استان تهران

از نحوه ی ارائه خدمات ۹۰-۱۳۹۱

محمدرضا جمالی - مهدی میرسراجی

اردیبهشت ۱۳۹۳

آب

چکیده مطالعه :

زمینه : شکایت، ابراز نارضایتی است که نیاز به پاسخگویی و رسیدگی دارد. ثبت و رسیدگی به شکایات به عنوان یکی از حیطه های مهم استانداردهای مدیریت کیفیت در اداره کل بیمه سلامت استان تهران مورد توجه قرار گرفته است .

هدف : هدف از مطالعه ، بررسی و آنالیز شکایات ثبت شده بر حسب نوع صندوق، کد شکایت، نوع موسسه، اداره محل ارجاع ، ... و مقایسه آماری شکایات بر حسب موضوع ، نوع شکایت و ... در سالهای مورد مطالعه می باشد. **مواد و روشها :** جامعه مطالعه کلیه شکایتهای واصله به دبیرخانه واحد مشاوره اداره کل در سالهای ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱ می باشد . ۴۰۸ مورد شکایت مربوط به سال ۱۳۹۰ و ۵۲۷ مورد شکایت مربوط به سال ۱۳۹۱ ، نمونه مطالعه را تشکیل می دهند . داده های ثبت شده در فرم دریافت و بررسی شکایت در فایل اکسل ورود اطلاعات شده و مورد استفاده قرار گرفت . داده های ثبت شده در اکسل به محیط spss منتقل و مورد تجزیه و تحلیل آماری (توصیفی و تحلیلی) قرار گرفت . نمودارها و گرافهای مورد نیاز در محیط Excel طراحی و ترسیم گردید .

یافته ها : ۴۳٫۶٪ شکایات در سال ۱۳۹۱ و ۵۶٫۴٪ در سال ۱۳۹۲ بوده است . ۶۹٫۲٪ شکایات مربوط به بیمه شدگان صندوق کارکنان دولت، ۱۸٫۳٪ بیمه شدگان صندوق ایرانیان ، ۲٫۵٪ بیمه شدگان صندوق روستایی و ۱٫۹٪ مربوط به بیمه شدگان صندوق سایر اقشار بوده است . میانگین مدت زمان ۱۸٫۳٪ شکایات کمتر از ۲۰ روز و الباقی در مدت زمان بیشتر از نرم تعریف شده (هدف کمی) رسیدگی شده اند. بررسی علت شکایت نشان می دهد ۵۱٫۸٪ شکایات مربوط به اضافه پرداختی ، ۳۶٫۳٪ عدم رضایت از نحوه مساعدت مالی سازمان ، ۳٫۹٪ عدم رضایت از برخورد اداره کل و زیر مجموعه ، ۳٫۳٪ عدم تعهد برخی از خدمات ، ۲٫۴٪ عدم پذیرش بیمه شده توسط موسسه طرف قرارداد، ۰٫۹٪ بدون پاسخ ، ۰٫۹٪ سایر موارد ، ۰٫۴٪ عدم پرداخت هزینه های درمانی در مراکز غیر طرف قرارداد و ۰٫۳٪ سوء استفاده موسسه از دفترچه بیمه بوده است .

۵۶٫۵٪ شکایات مربوط به بیمارستانها، ۳٫۳٪ داروخانه ها ، ۳٫۲٪ مراکز جراحی محدود ، ۱٫۷٪ آزمایشگاهها ، ۱٪ پرتویزشکی ، ۰٫۵٪ درمانگاه ، ۰٫۳٪ دفاتر پیشخوان دولت همکار و ۰٫۲٪ مربوط به مراکز دندانپزشکی بوده است . ۴۶٫۴٪ شکایات جهت رسیدگی به اداره رسیدگی به اسناد بستری ، ۴۲٫۵٪ مربوط به اداره نظارت و ارزشیابی ، ۶٫۶٪ تهران بزرگ، ۱٫۵٪ شورای فنی ، ۰٫۴٪ امور مالی ، ۰٫۴٪ مدیریت ، ۰٫۴٪ اداره بیمه گری و درآمد، ۰٫۴٪ اداره ارزیابی عملکرد و ۰٫۳٪ شکایات مربوط به اداره رسیدگی به اسناد سرپایی، ارجاع شده است . ۴۱٫۷٪ شکایات منجر به پرداخت مابه التفاوت ، ۳۹٪ شکایت ناآورد، ۹٫۷٪ صحیح بودن مبلغ پرداختی، ۶٫۴٪ رسیدگی به شکایت ، ۱٫۶٪ سایر موارد ، ۱٪ بدون پاسخ و ۰٫۵٪ به انصراف بیمه شده از شکایت خود انجامید.

بحث و نتیجه گیری : آزمون های آماری نشان می دهد نوع اقدام و مدت زمان رسیدگی به شکایات با اداره محل ارجاع ارتباط آماری معنی داری دارد. بازبینی فرایند رسیدگی به شکایات در ادارات با بیشترین بار ارجاع شکایات (نظارت و ارزشیابی و اداره رسیدگی به صورتحسابهای بیمارستانی) ضرورت دارد . بازنگری فرایند پذیرش ، ثبت و گردش مکاتبات مربوط به شکایات ، ضمن کاهش مدت زمان رسیدگی در ارتقاء رضایتمندی بیمه شدگان موثر خواهد بود .

کلید واژه ها : شکایت - بیمه سلامت - بیمه شدگان

فهرست مطالب

ردیف	عنوان	صفحه
۱	فصل اول: کلیات مطالعه	۱۰
۲	۱-۱- مقدمه	۱۱
۳	۲-۱- بیان مساله	۱۳
۴	۳-۱- اهداف	۱۴
۵	۱-۳-۱- اهداف کلی	۱۴
۶	۲-۳-۱- اهداف اختصاصی	۱۴
۷	۳-۳-۱- سوالات و فرضیه	۱۵
۸	۴-۱- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات	۱۵
۹	۵-۱- محدودیتهای مطالعه	۱۶
۱۰	۱-۲- مبانی نظری مطالعه	۱۷
۱۱	۱-۱-۲- شناسایی انتظارات مشتری	۱۸
۱۲	۲-۱-۲- طراحی کالا و خدمت بر اساس نیازها و انتظارات	۲۰
۱۳	۳-۱-۲- تولید و تحویل بر اساس طراحی انجام شده	۲۰
۱۴	۴-۱-۲- نقش کارکنان در رضایت مشتری	۲۱
۱۵	۵-۱-۲- فرآیند رفتار اعتراض مصرف کنندگان	۲۵
۱۶	۶-۱-۲- استراتژی‌های مورد استفاده مشتریان پس از ارزیابی اولیه	۲۷
۱۷	۱-۶-۱-۲- سکون و بی حرکتی	۲۸
۱۸	۲-۶-۱-۲- تبلیغات شفاهی منفی	۲۹
۱۹	۳-۶-۱-۲- اعتراض به شخص ثالث	۲۹
۲۰	۷-۱-۲- نقش تجربیات گذشته	۳۰
۲۱	۸-۱-۲- نقش ویژگی‌های شخصیتی و خصوصیات فردی	۳۱

ردیف	عنوان	صفحه
۲۲	۹-۱-۲- نقش احساسات در واکنش مصرف کنندگان به خدمات نامطلوب	۳۱
۲۳	۱۰-۱-۲- نقش فرهنگ	۳۲
۲۴	۱۱-۱-۲- بهبود خدمات	۳۲
۲۵	۱۲-۱-۲- نتایج رفتاری	۳۳
۲۶	۱۳-۱-۲- نتایج رفتاری مثبت	۳۳
۲۷	۱۴-۱-۲- نتایج رفتاری منفی	۳۳
۲۸	۱۵-۱-۲- نتیجه گیری	۳۴
۲۹	۲-۲- پیشینه (سابقه) مطالعه	۳۵
۳۰	۳- روش اجرای مطالعه	۳۹
۳۱	۱-۳- جامعه مطالعه	۳۹
۳۲	۲-۳- روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه	۳۹
۳۳	۳-۳- ابزار جمع آوری داده ها	۴۰
۳۴	۴-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها	۴۰
۳۵	۱-۴- مقدمه	۴۲
۳۶	۲-۴- یافته ها	۴۲
۳۷	۱-۵- چکیده یافته ها	۸۵
۳۸	۲-۵- بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات	۹۳
۳۹	فهرست منابع و مآخذ	۱۰۱
۴۰	پیوست ها	۱۰۴

فهرست جداول

ردیف	عنوان	صفحه
۱	جدول شماره ۱: فراوانی شکایات در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۲
۲	جدول شماره ۲: مدت زمان رسیدگی به شکایات در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۳
۳	جدول شماره ۳: فراوانی شکایات بر حسب صندوق در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۴
۴	جدول شماره ۴: فراوانی شکایات بر حسب کد شکایت در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۵
۵	جدول شماره ۵: فراوانی شکایات بر حسب نوع موسسه در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۶
۶	جدول شماره ۶: فراوانی شکایات بر حسب نوع مالکیت در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۸
۷	جدول شماره ۷: فراوانی شکایات بر حسب اداره محل ارجاع در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۹
۸	جدول شماره ۸: فراوانی شکایات بر حسب نوع اقدام در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۵۰
۹	جدول شماره ۹: فراوانی شکایات بر حسب نحوه اطلاع رسانی در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۵۱
۱۰	جدول شماره ۱۰: مقایسه درصد شکایات به تفکیک صندوق در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۲
۱۱	جدول شماره ۱۱: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع شکایت در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۴
۱۲	جدول شماره ۱۲: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع مالکیت در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۶
۱۳	جدول شماره ۱۳: مقایسه درصد شکایات به تفکیک اداره محل ارجاع در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۷
۱۴	جدول شماره ۱۴: مقایسه درصد شکایات به تفکیک اقدام انجام شده در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۹
۱۵	جدول شماره ۱۵: نمودار درصد شکایات به تفکیک نحوه اطلاع رسانی در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۱
۱۶	جدول شماره ۱۶: مقایسه درصد نوع اقدام انجام شده توسط ادارات در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۲
۱۷	جدول شماره ۱۷: مقایسه درصد مدت زمان رسیدگی به شکایات در ادارات مختلف در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۵
۱۸	جدول شماره ۱۸: مقایسه درصد نوع شکایات هر صندوق در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۷
۱۹	جدول شماره ۱۹: مقایسه تعداد نوع شکایات به تفکیک ادارات مختلف در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۹
۲۰	جدول شماره ۲۰: مقایسه درصد شکایات به تفکیک صندوق در سالهای ۹۰ و ۹۱	۷۱
۲۱	جدول شماره ۲۱: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع شکایت (کد) در سالهای ۹۰ و ۹۱	۷۲
۲۲	جدول شماره ۲۲: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع موسسه در سالهای ۹۰ و ۹۱	۷۴

صفحه	عنوان	ردیف
۷۶	جدول شماره ۲۳: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع مالکیت در سالهای ۹۰ و ۹۱	۲۳
۷۸	جدول شماره ۲۴: مقایسه درصد شکایات به تفکیک اداره محل ارجاع در سالهای ۹۰ و ۹۱	۲۴
۸۰	جدول شماره ۲۵: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع اقدام در سالهای ۹۰ و ۹۱	۲۵
۸۲	جدول شماره ۲۶: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نحوه اطلاع رسانی در سالهای ۹۰ و ۹۱	۲۶

Archive of SID

فهرست نمودارها

ردیف	عنوان	صفحه
۱	نمودار شماره ۱: فراوانی شکایات در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۲
۲	نمودار شماره ۲: مدت زمان رسیدگی به شکایات در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۳
۳	نمودار شماره ۳: فراوانی شکایات بر حسب صندوق در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۴
۴	نمودار شماره ۴: فراوانی شکایات بر حسب کد شکایت در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۵
۵	نمودار شماره ۵: فراوانی شکایات بر حسب نوع موسسه در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۷
۶	نمودار شماره ۶: فراوانی شکایات بر حسب نوع مالکیت در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۸
۷	نمودار شماره ۷: فراوانی شکایات بر حسب اداره محل ارجاع در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۴۹
۸	نمودار شماره ۸: فراوانی شکایات بر حسب نوع اقدام در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۵۰
۹	نمودار شماره ۹: فراوانی شکایات بر حسب نحوه اطلاع رسانی در سالهای ۹۱-۱۳۹۰	۵۱
۱۰	نمودار شماره ۱۰: مقایسه درصد شکایات به تفکیک صندوق در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۳
۱۱	نمودار شماره ۱۱: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع شکایت در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۵
۱۲	نمودار شماره ۱۲: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع مالکیت در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۶
۱۳	نمودار شماره ۱۳: مقایسه درصد شکایات به تفکیک اداره محل ارجاع در سالهای ۹۰ و ۹۱	۵۸
۱۴	نمودار شماره ۱۴: مقایسه درصد شکایات به تفکیک اقدام انجام شده در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۰
۱۵	نمودار شماره ۱۵: نمودار درصد شکایات به تفکیک نحوه اطلاع رسانی در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۱
۱۶	نمودار شماره ۱۶: مقایسه درصد نوع اقدام انجام شده توسط ادارات در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۳
۱۷	نمودار شماره ۱۷: مقایسه درصد مدت زمان رسیدگی به شکایات در ادارات مختلف در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۶
۱۸	نمودار شماره ۱۸: مقایسه درصد نوع شکایات هر صندوق در سالهای ۹۰ و ۹۱	۶۸
۱۹	نمودار شماره ۱۹: مقایسه تعداد نوع شکایت به تفکیک ادارات مختلف در سالهای ۹۰ و ۹۱	۷۰
۲۰	نمودار شماره ۲۰: مقایسه درصد شکایات به تفکیک صندوق در سالهای ۹۰ و ۹۱	۷۱
۲۱	نمودار شماره ۲۱: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع شکایت (کد) در سالهای ۹۰ و ۹۱	۷۳
۲۲	نمودار شماره ۲۲: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع موسسه در سالهای ۹۰ و ۹۱	۷۵

صفحه	عنوان	ردیف
۷۷	نمودار شماره ۲۳: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع مالکیت در سالهای ۹۰ و ۹۱	۲۳
۷۹	نمودار شماره ۲۴: مقایسه درصد شکایات به تفکیک اداره محل ارجاع در سالهای ۹۰ و ۹۱	۲۴
۸۱	نمودار شماره ۲۵: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نوع اقدام در سالهای ۹۰ و ۹۱	۲۵
۸۲	نمودار شماره ۲۶: مقایسه درصد شکایات به تفکیک نحوه اطلاع رسانی در سالهای ۹۰ و ۹۱	۲۶

Archive of SID