



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

ارزیابی انتظارات بیماران و پزشکان از فرایند مراجعه به پزشک و تجویز دارو در
کلینیک های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان

توسط: ساره بالاور

استاد راهنما: دکتر سیدحسین صابری اناری

اساتید مشاور: دکتر لیلا والی - دکتر یونس جهانی

سال تحصیلی: ۱۳۹۶-۱۳۹۷

چکیده:

مقدمه و هدف:

یکی از نیازهای اساسی مردم در طول زندگی، خدمات پزشکی و دارویی بوده و داشتن الگویی که بیانگر اقتصاد و اعتدال در بکارگیری منابع پزشکی و دارویی باشد، از ضرورت‌های اساسی است. از آنجایی حدود نیمی از کل هزینه بهداشتی درمانی خانواده‌ها صرف هزینه‌های دارویی آنها می‌شود، اخیراً رفتار تجویز پزشکان، مورد توجه سیاستگذاران مشتاق کاهش هزینه‌ها قرار گرفته است. ازسویی نیز اهمیت مشارکت بیماران در مراقبت درمانی و نسخه نویسی اکنون توسط حرفه پزشکی به رسمیت شناخته شده است. به طوری که شناخت رابطه بین پزشک و بیمار سبب می‌گردد تا تصمیماتی که برای بیماران گرفته می‌شود، به طور مطلق وابسته به پزشک معالج نباشد و انتظارات بیماران نیز در نظر گرفته شود. لذا هدف از انجام این پژوهش تعیین میزان انتظارات بیماران و پزشکان از فرایند مراجعه به پزشک و تجویز دارو و عوامل موثر بر آن می‌باشد که با شناخت این عوامل، موجبات بهبود روابط پزشک - بیمار و کیفیت ارائه مراقبت‌ها فراهم می‌گردد که هدف نهایی هر سیستم بهداشتی است.

مواد و روش‌ها: مطالعه حاضر از نوع مطالعات توصیفی-تحلیلی بود که به صورت مقطعی در بازه زمانی دی تا اسفندسال ۱۳۹۵ انجام گرفت. در پژوهش حاضر، ۱۲۰ پزشک (متخصص و عمومی) بصورت سرشماری و ۳۸۵ بیمار علاقه مند به شرکت در پژوهش بصورت تصادفی طبقه ای (نسبتی) از طریق مراجعه پژوهشگر به چهار کلینیک تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کرمان وارد مطالعه شدند. برای جمع آوری اطلاعات از چهار پرسشنامه دلایل مراجعه به پزشک از دید بیمار(۱۲سوال)، پرسشنامه نظر پزشک درمورد ویزیت پزشک (۹سوال)، پرسشنامه بعد از معاینه (۱۵ سوال) و پرسشنامه استفاده از داروها (۱۸سوال) استفاده شد. از روشهای آماری توصیفی نظیر درصد، میانگین و انحراف استفاده شد. آزمونهای آماری تحلیلی تحلیل واریانس برای بررسی ارتباط ویژگی‌های دموگرافیکی با انتظارات بیماران و همچنین جهت بررسی ارتباط

انتظارات بیماران قبل و بعد از مراجعه از آزمون t زوجی استفاده شد. داده ها در نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۲ وارد شدند.

یافته ها: دلیل مراجعه ۷۳٪ بیماران، تشخیص پزشک در مورد بیماری بود. ۴۸٪ بیماران در مورد انجام دادن یا ندادن آزمایش نظری نداشتند. ۶۱٪ به دلیل اطمینان از عدم بیماری خاص به پزشک مراجعه کرده بودند. ۶۶٪ آنان انتظار داشتند که پزشک علت مشکلشان را شناسایی کنند. بیش از ۶۰٪ بیماران انتظار داشتند که پزشک معالج از آنان حمایت روحی کرده و به نظرات آنان در مورد مشکلاتشان گوش کند. ۶۴٪ پزشکان نیز معتقد به تشخیص کامل بیماری توسط خود بودند. بین ویژگی های دموگرافیک سن، جنسیت، تحصیلات، درآمد و نوع شغل با انتظارات بیماران رابطه معناداری دیده نشد. همچنین مشخص گردید که بین انتظارات بیماران قبل از مراجعه و بعد از مراجعه رابطه مثبت و معناداری وجود نداشت.

بحث و نتیجه گیری:

مطابق یافته های مطالعه حاضر و همچنین انتظارات روزافزون بیماران نسبت به دریافت خدمات مطلوب درمانی، اهمیت مشارکت بیماران در تصمیمات مرتبط با درمان و ارائه توضیحات کافی به آنها در مورد بیماری و داروی نسخه شده از سوی پزشک، بایستی در مراکز بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گیرد. از سویی دیگر اعتماد به پزشک معالج و پیروی از دستورات وی توسط بیماران دارای اهمیت می باشد. لذا شناسایی کامل انتظارات بیمار و پزشک از یکدیگر در زمان ویزیت موجب بهبود رابطه بین این دو گروه میگردد و نتیجه آن تصمیمات صحیح درمانی و رضایت بیمار از روند درمان می باشد.

کلمات کلیدی: انتظارات بیماران، انتظارات پزشکان، مراجعه به پزشک، تجویز دارو، کلینیک