



## گزاره برگ ۱ وضعیت پرداخت‌های غیررسمی سلامت پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت

اکنون که در پی اجرای طرح تحول، دریافت هرگونه وجهی بابت خدمات بستری خارج از صندوق بیمارستان و خارج از صورت‌حساب قانونی ممنوع شده است، باید به این سؤال پاسخ داده شود که آیا اجرای طرح تحول در حذف و کاهش پرداخت زیرمیزی و مازاد بر تعرفه، مؤثر بوده است؟ به‌منظور پاسخ‌دهی به این سؤالات، ضرورت دارد که وضعیت تخلف از تعرفه تعیین شده (مبالغ زیرمیزی و مازاد تعرفه) از دو منظر پایش هفتگی مقادیر پرداخت از جیب بیماران برای خدمات بستری و وضعیت پرداخت غیررسمی در بیمارستان‌های دولتی و شکایات ثبت‌شده و رسیدگی‌شده در سامانه ۱۶۹۰ بررسی شود.

### ۱. بررسی دریافت مبالغ زیرمیزی از دید گیرندگان

#### خدمت

برای این منظور مطالعاتی در سطح کشور با نمونه استانی، از آبان‌ماه ۱۳۹۴، طراحی و اجرا شد. اطلاعات بیماران (دو هفته بعد از ترخیص) در این مرحله از سامانه سپاس<sup>۴</sup> استخراج شد. مقدار پرداخت از جیب بیمار به‌وسیله سامانه سپاس و اظهار فرد ترخیص‌شده، تعیین و ثبت شد. همچنین، پرداخت غیررسمی (مبالغ زیرمیزی) مورد سؤال قرار گرفت. نتایج این مطالعه در سطح کشور نشان داد که پرداخت مستقیم از جیب بیمار برای خدمات بستری در دارندگان بیمه روستایی ۶/۵درصد و ۵/۵درصد، به‌ترتیب اعلامی از سپاس و اعلام بیمار است. برای افراد غیر از دارندگان بیمه روستایی، سهم اعلامی بیمار در سامانه سپاس ۸/۷درصد و اعلام بیمار ۸/۵درصد است. این در شرایطی است که

واقعی نبودن تعرفه‌های خدمات سلامت، سالیان متمادی، یکی از مشکلات اصلی نظام سلامت کشور بوده‌است که مهم‌ترین پیامد منفی آن افزایش شیوع پدیده دریافت‌های خارج از تعرفه تعیین شده به‌صورت غیررسمی (زیرمیزی<sup>۲</sup>) یا رسمی (مازاد بر تعرفه<sup>۳</sup>) بود. شواهد نشان می‌داد اغلب ارائه‌دهندگان خدمات سلامت با این استدلال که مبالغ دریافتی کافی نبوده و پاسخ‌گوی هزینه‌های انجام‌شده برای ارائه خدمت نیست، اقدام به دریافت مبالغی تحت عنوان زیرمیزی یا مازاد بر تعرفه می‌کردند و همین امر سبب افزایش سهم پرداخت‌های مستقیم از جیب مردم می‌شد. از این‌روی، در راستای هدف کاهش سهم پرداخت مستقیم از جیب مردم و مبارزه با دریافت وجوهات غیرقانونی زیرمیزی و خارج از تعرفه، یکی از مهم‌ترین اقدامات برای مداخله کاهش پرداخت‌های غیررسمی طرح تحول نظام سلامت، تعیین قیمت واقعی خدمات و نزدیک کردن نرخ خدمات پزشکی به نرخ واقعی آن‌ها بود که با ابلاغ تعرفه‌های تعدیل‌شده خدمات سلامت در مهرماه سال ۱۳۹۳ اجرایی شد. لازم به ذکر است قبل از طرح تحول، سازوکار مشخصی برای شناسایی موارد تخلف از تعرفه‌های مصوب و دریافت مبالغ زیرمیزی و خارج از تعرفه وجود نداشت. به‌همین منظور، هم‌زمان با اجرایی‌شدن این مرحله از طرح تحول سلامت (ابلاغ کتاب ارزش نسبی خدمات سلامت) و به‌منظور نظارت بر حسن اجرای تعرفه‌های تعیین‌شده، سامانه ۱۶۹۰ و ستادهای نظارت بر تعرفه‌های خدمات پزشکی در سراسر کشور راه‌اندازی شدند و به‌صورت رسمی از آبان‌ماه ۱۳۹۳ شروع به فعالیت کردند.



علوم پزشکی و سازمان نظام پزشکی با مدیریت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی) و شکایات سرپایی نیز به معاونت درمان دانشگاه‌های علوم پزشکی ارجاع داده می‌شوند و پس از رسیدگی‌های لازم در این واحدها توسط کارشناسان مربوطه، نتایج جهت اجرای مراحل قانونی به مراجع ذی‌ربط منعکس می‌شود. براساس گزارش‌های دریافت‌شده، در صورتی که شکایت مردم محرز شود، ستادهای نظارت با قاطعیت با خاطیان برخورد می‌کنند.

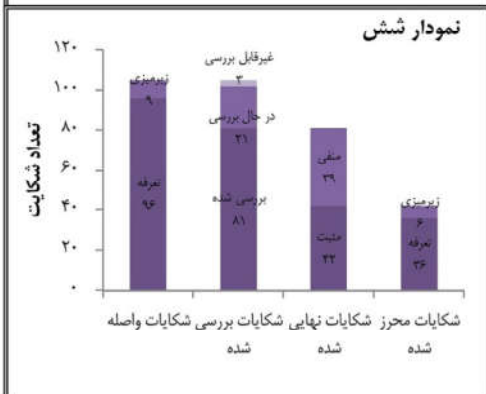
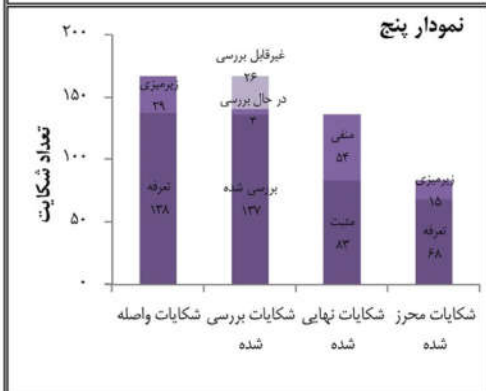
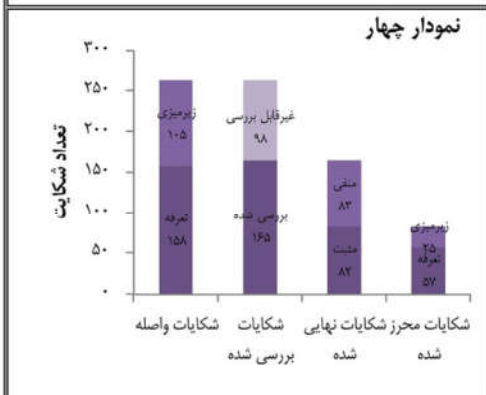
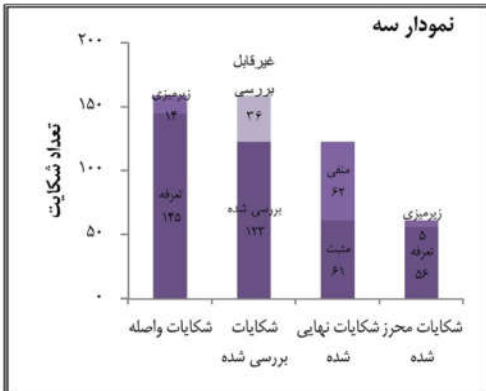
براساس نمودارهای ۱ و ۲ که وضعیت عملکردی سامانه ۱۶۹۰ در سال ۱۳۹۴ را نشان می‌دهند، از مجموع ۲۳۵۷ شکایت ثبت‌شده در سامانه، ۸۹۷ شکایت مربوط به خدمات بستری (۳۸/۱ درصد) و ۱۴۴۴ شکایت مربوط به خدمات سرپایی (۶۱/۳ درصد) بوده است. همچنین، سرانه شکایت تلفنی ثبت‌شده در سامانه ۱۶۹۰ در بخش بستری ۲/۴ و در بخش سرپایی ۳/۹۲ شکایت در روز بوده که بیشترین شکایات در هر دو بخش خدمات بستری و سرپایی (۰/۸ درصد) مربوط به استان تهران بوده است. موضوع قابل‌تأمل دیگر در تعداد شکایات ثبت‌شده، کاهش شکایات ثبتی است. البته چرایی این مسئله که کاهش آمار شکایات و شیب نزولی آن ناشی از کاهش تخلفات یا از دست‌دادن اعتماد عمومی بوده است، نیازمند مطالعات عمیق‌تری است.

سهم بیمار، ۳ درصد برای افراد روستایی و ۶ درصد برای افراد شهری اعلام شده است. نتایج این مطالعه، نشانگر این است که سهم پرداخت بیمار تقریباً به هدف موردنظر در طرح تحول سلامت رسیده است. به عبارت دیگر، از مقدار ۳۷ درصد در شروع طرح، هم‌اکنون بیماران بستری کمتر از هشت درصد برای خدمات بستری در بیمارستان‌های دولتی هزینه صرف می‌کنند. پرداخت مبالغ زیرمیزی در این سامانه در طی شش ماه اول بررسی تقریباً صفر شده و هیچ بیماری برای خدمات بستری در بیمارستان‌های دولتی، مبلغی تحت این عنوان پرداخت نکرده است.

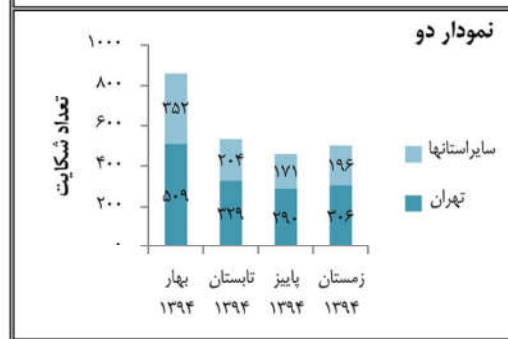
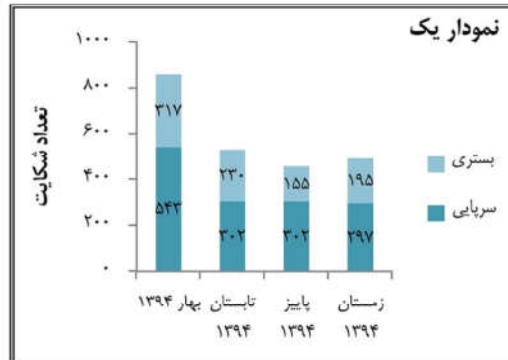
## ۲. شکایات ثبت‌شده در سامانه ۱۶۹۰

سامانه ۱۶۹۰، سامانه ملی پاسخگویی و رسیدگی به شکایات تعرفه‌های خدمات پزشکی است که با شعار تکریم جامعه پزشکی و تضمین حقوق مردم و با هدف تسهیل ارتباط مردم و مسئولین در مورد شکایات حوزه درمان و رعایت تعرفه‌های تعیین‌شده راه‌اندازی شد. بر این اساس، در صورتی که کسی خارج از سیستم حسابداری بیمارستان مبلغی پرداخت کرده باشد (به صورت زیرمیزی یا تخلف مازاد بر تعرفه)، می‌تواند به منظور ثبت شکایت خود از ساعت ۸ صبح تا ۸ شب با شماره ۱۶۹۰ تماس بگیرد یا به سامانه الکترونیک [www.1690.ir](http://www.1690.ir) مراجعه نمایند.

شکایات ثبت‌شده قابل‌بررسی در سامانه ۱۶۹۰، بسته به ماهیت شکایت، توسط مرکز پاسخ‌دهی به دو بخش شکایات سرپایی و بستری تقسیم می‌شوند. شکایت بستری به ستادهای نظارت بر تعرفه‌های خدمات پزشکی (متشکل از نمایندگان دانشگاه‌های



نمودار شماره ۳ تا ۶: نتایج بررسی شکایات استان تهران در ستاد نظارت بر تعرفه‌ها در سال ۱۳۹۴



نمودارهای شماره ۱ و ۲: فراوانی شکایات ثبت‌شده سامانه ۱۶۹۰ در سال ۱۳۹۴

با توجه به آن که ۶۰ درصد شکایات‌های ثبت‌شده مربوط به استان تهران است، این استان می‌تواند نماینده مناسبی از کل کشور به‌منظور تعیین وضعیت شکایات رسیدگی‌شده باشد. نمودارهای ۳ تا ۶ بیان‌گر نتایج بررسی شکایات استان تهران در سامانه ۱۶۹۰ در سال ۱۳۹۴ هستند. براساس این نمودارها، فراوانی مازاد تعرفه به‌ترتیب در بهار، تابستان، پاییز و زمستان سال ۱۳۹۴ برابر با ۴۵/۵ درصد، ۳۴/۵ درصد، ۴۹/۶ درصد و ۴۲/۹ درصد و فراوانی مبالغ زیرمیزی در بهار، تابستان، پاییز و زمستان این سال برابر با ۴/۱ درصد، ۱۵/۲ درصد، ۱۰/۹ درصد و ۱۰/۱ درصد بوده است. شایان ذکر است بیشترین درصد مبالغ زیرمیزی و مازاد تعرفه در بیمارستان‌های خصوصی مشاهده شده است. این در حالی است که مبالغ زیرمیزی در بیمارستان‌های دولتی تقریباً صفر شده و تنها تخلف تعرفه‌ای، مربوط به اخذ وجوهات مازاد تعرفه بوده است.



## نتیجه‌گیری

به نظر می‌رسد اصلاح تعرفه‌های خدمات سلامت در طرح تحول نظام سلامت، علاوه بر واقعی کردن قیمت خدمات و ایجاد تناسب بین وزن و کیفیت خدمات پزشکی، با حذف پرداخت‌های غیرمتعارف (به‌ویژه در مورد بستری و بیمارستان‌های دولتی)، به کاهش پرداخت‌های مستقیم از جیب مردم و تحقق و توسعه عدالت در سلامت، کمک کرده است. موضوع قابل تأمل در این زمان، بررسی دقیق‌تر وضعیت پرداخت‌های خارج از تعرفه تعیین‌شده (مبالغ زیرمیزی یا مازاد تعرفه) در بخش‌های بستری بیمارستان‌های خصوصی و نیز بخش سرپایی (اعم از دولتی و خصوصی) است.