

سپه‌دار نوری‌زاده
مسئول روابط عمومی
بیمه سلامت استان مرکزی

از داشتن بیمه تا توانمندی در استفاده از آن؛ سواد بیمه‌ای، حلقه مفقوده سلامت

نظام سلامت زمانی می‌تواند در مسیر ارتقای سلامت جامعه، افزایش دسترسی عادلانه به خدمات و مدیریت هزینه‌ها موفق عمل کند که شهروندان، در کنار برخورداری از پوشش بیمه‌ای، از دانش و مهارت لازم برای شناخت و استفاده صحیح از این پوشش نیز برخوردار باشند. از این منظر، «سواد بیمه‌ای» را می‌توان یکی از مؤلفه‌های مهم در کنار «سواد سلامت» دانست؛ مؤلفه‌ای که به شهروند کمک می‌کند حقوق، تعهدات، خدمات تحت پوشش و مسیر صحیح دریافت خدمات سلامت را بهتر بشناسد.

سواد بیمه‌ای تنها به دانستن نام سازمان بیمه‌گر یا میزان فرانشیز محدود نمی‌شود؛ بلکه مجموعه‌ای از آگاهی‌ها و مهارت‌هاست که فرد را قادر می‌سازد مفاهیم بیمه، خدمات تحت پوشش، ضوابط دریافت خدمت، نظام ارجاع، نسخه‌نویسی، مدارک مورد نیاز و فرآیند استفاده از خدمات را درک کند و بر اساس آن تصمیم بگیرد.

از سوی دیگر، «سواد سلامت» نیز مفهومی فراتر از توانایی خواندن اطلاعات پزشکی است. شهروندی که از سواد سلامت و بیمه‌ای کافی برخوردار است، هنگام مواجهه با یک نیاز درمانی، صرفاً به دنبال دریافت یک خدمت نیست؛ بلکه می‌داند چه زمانی باید به پزشک مراجعه کند، از چه سطحی از خدمات استفاده کند، مسیر ارجاع را چگونه طی کند و چگونه از ظرفیت‌های بیمه‌ای خود به شکل صحیح بهره ببرد.در این میان، سازمان‌های بیمه‌گر سلامت می‌توانند نقش مؤثری در ارتقای سواد بیمه‌ای جامعه ایفا کنند.

اطلاع‌رسانی شفاف، استفاده از زبان ساده و قابل فهم، آموزش حقوق بیمه‌شدگان، معرفی خدمات تحت پوشش و تشریح فرآیندهای دریافت خدمت، از جمله اقداماتی است که می‌تواند فاصله میان «داشتن پوشش بیمه‌ای» و «بهره‌مندی مؤثر از پوشش بیمه‌ای» را کاهش دهد.