منجر شود؛ یعنی شهروند بتواند در زمان نیاز، مسیر درست دریافت خدمت را تشخیص دهد و از حقوق بیمه‌ای خود به شکل صحیح استفاده کند.

این تغییر رویکرد، نیازمند طراحی یک برنامه منسجم برای ارتقای سواد بیمه‌ای در گروه‌های مختلف جامعه است. نیازهای یک دانش‌آموز با یک سالمند، فرد مبتلا به بیماری مزمن، مادر باردار یا فردی که برای نخستین بار با فرآیندهای بیمه‌ای مواجه می‌شود، یکسان نیست. ازاین‌رو، آموزش بیمه‌ای باید متناسب با سن، شرایط اجتماعی، نیازهای سلامت و میزان استفاده هر گروه از خدمات طراحی شود.در این مسیر، ابزارهای دیجیتال می‌توانند فرصت تازه‌ای برای ارتباط مستقیم و مستمر با بیمه‌شدگان ایجاد کنند. محتوای کوتاه و کاربردی، ویدئوهای آموزشی، راهنماهای مرحله‌به‌مرحله و پیام‌های متناسب با نیاز هر فرد می‌توانند اطلاعات بیمه‌ای را از یک موضوع اداری و پیچیده به دانشی قابل استفاده در زندگی روزمره تبدیل کند.حتی می‌توان یک گام فراتر رفت و از ظرفیت هوش مصنوعی برای ایجاد «دستیار هوشمند بیمه سلامت» بهره گرفت؛ سامانه‌ای که بتواند به پرسش‌های بیمه‌شدگان پاسخ دهد، مسیر دریافت خدمات را توضیح دهد و اطلاعات مرتبط با وضعیت بیمه‌ای فرد را در چارچوب ضوابط و دسترسی‌های مجاز در اختیار او قرار دهد. در کنار آن، توسعه داشبورد شخصی بیمه‌شدگان می‌تواند امکان مشاهده سوابق خدمات، وضعیت پوشش، میزان سهم پرداختی و برخی خدمات پیشگیرانه مورد نیاز را فراهم کند و رابطه بیمه‌شده با سازمان بیمه‌گر را از یک ارتباط صرفاً زمان‌مند و مسئله‌محور به ارتباطی مستمر تبدیل کند.با این حال، ارتقای سواد بیمه‌ای صرفاً یک مسئولیت سازمان بیمه‌گر نیست. مدرسه، دانشگاه، محیط کار، رسانه، پزشک خانواده، مراقب سلامت و سازمان‌های مردم‌نهاد، هر یک می‌توانند بخشی از این زنجیره آموزشی باشند.

اگر مفاهیم پایه بیمه و سلامت از سنین پایین و با زبان ساده آموزش داده شوند، در سال‌های بعد نیاز به مداخلات آموزشی پرهزینه و مقطعی کاهش خواهد یافت.از سوی دیگر، شهروند آگاه می‌تواند به یکی از شرکای نظام سلامت در کنترل هزینه‌ها تبدیل شود. هنگامی که فرد بداند چه زمانی باید به پزشک خانواده یا سطح اول خدمات مراجعه کند، چه خدماتی تحت پوشش بیمه قرار دارد، چگونه از نظام ارجاع استفاده کند و چه اقداماتی برای پیشگیری از بیماری ضروری است، تصمیم‌های او می‌تواند هم به حفظ سلامت خودش کمک کند و هم از مصرف غیرضروری منابع محدود نظام سلامت جلوگیری کند.

در واقع، سواد بیمه‌ای را باید نوعی «سرمایه اجتماعی نظام سلامت» تلقی کرد؛ سرمایه‌ای که نتیجه آن فقط افزایش اطلاعات مردم نیست، بلکه می‌تواند به اعتماد بیشتر، استفاده منطقی‌تر از خدمات، کاهش هزینه‌های قابل پیشگیری و تقویت مشارکت شهروندان در حفظ سلامت منجر شود. پوشش همگانی سلامت زمانی از یک مفهوم آماری به یک واقعیت اجتماعی تبدیل می‌شود که فرد، صرفاً «بیمه‌شده» نباشد؛ بلکه بداند از چه حقوقی برخوردار است، چگونه باید از خدمات استفاده کند و در برابر سلامت خود چه مسئولیتی دارد.از این منظر، آینده بیمه سلامت فقط به میزان منابع مالی، تعداد مراکز درمانی یا توسعه سامانه‌های الکترونیک وابسته نیست. بخشی از این آینده به میزان توانمندی شهروندان در شناخت و استفاده صحیح از همین ظرفیت‌ها بستگی دارد. سرمایه‌گذاری در سواد بیمه‌ای و سلامت، در حقیقت سرمایه‌گذاری بر روی خودِ مردم به عنوان مهم‌ترین شریک نظام سلامت است؛ مسیری که می‌تواند تحقق عدالت، کارآمدی و پایداری نظام سلامت را به تجربه‌ای ملموس‌تر برای جامعه تبدیل کند.