

دکتر محمود عاطف راد
مدیرکل بیمه سلامت استان گیلان

پوشش همگانی سلامت از مسیر شهروند آگاه می‌گذرد

پوشش همگانی سلامت، مفهومی فراتر از آن است که صرفاً با افزایش تعداد افراد تحت پوشش بیمه یا توسعه مراکز ارائه خدمات محقق شود. پشتوانه واقعی این هدف، زمانی شکل می‌گیرد که شهروندان علاوه بر برخورداری از پوشش بیمه‌ای، بدانند چگونه از این پوشش استفاده کنند، حقوق و تعهدات خود را بشناسند و بتوانند در مواجهه با نیازهای سلامت، تصمیم‌های آگاهانه‌تری بگیرند.از این منظر، «سواد سلامت» و «سواد بیمه‌ای» را باید دو جزء به‌هم‌پیوسته از حکمرانی کارآمد سلامت دانست. سواد سلامت، توانایی فرد برای دسترسی، درک و ارزیابی اطلاعات سلامت و استفاده از آن در تصمیم‌گیری است و سواد بیمه‌ای، شناخت شهروند از خدمات تحت پوشش، فرآیند دریافت خدمت، نظام ارجاع، فرانشیز، حقوق و مسئولیت‌های بیمه‌ای و مسیرهای دریافت خدمات را دربرمی‌گیرد. شهروندی که از این دو دانش برخوردار باشد، نه‌تنها بهتر از سلامت خود مراقبت می‌کند، بلکه می‌تواند از ظرفیت‌های نظام بیمه و سلامت نیز استفاده مؤثرتری داشته باشد.مسئله از جایی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند که ناآگاهی از حقوق و ظرفیت‌های بیمه‌ای، گاه به اندازه کمبود منابع می‌تواند اثربخشی نظام سلامت را تحت تأثیر قرار دهد.

مراجعه‌های غیرضروری، استفاده نامتناسب از خدمات تخصصی، تکرار برخی اقدامات تشخیصی، مصرف نادرست دارو و بی‌توجهی به خدمات پیشگیرانه، بخشی از پیامدهایی است که می‌تواند با آگاهی بیشتر شهروندان کاهش یابد. از سوی دیگر، شناخت ناکافی از تعهدات بیمه‌ای نیز ممکن است انتظارات نادرست ایجاد کند و زمینه‌ساز نارضایتی از نظام بیمه شود.بنابراین، توسعه سواد بیمه‌ای نباید در حد انتشار بروشور، اطلاعیه یا پاسخ به پرسش‌های موردی بیمه‌شدگان باقی بماند. اطلاع‌رسانی زمانی اثربخش است که به «توانمندسازی»