



موسسه ملی تحقیقات سلامت  
جمهوری اسلامی ایران

## گزاره برگ ۱ پاسخگویی نظام سلامت: نیاز به برنامه‌ریزی و اقدام

نقشه جامع سلامت، دستیابی به جایگاه اول منطقه را در مراعات حقوق اسلامی، انسانی و مدنی و پاسخگویی و تکریم خدمت‌گیرندگان نظام سلامت تا سال ۱۴۰۴ دورنمای نهایی تعیین کرده است. بنابراین در این گزاره‌برگ ابتدا مروری بر شواهد موجود مرتبط با وضعیت پاسخگویی نظام سلامت ایران خواهیم داشت، سپس با اشاره به آنچه در طرح تحول سلامت برای تحقق این هدف انجام گرفته، نیازهای کنونی برای بهبود پاسخگویی نظام سلامت را بیان خواهیم کرد.

### الف. وضعیت پاسخگویی نظام سلامت ایران

گزارشی از نتایج مطالعات مربوط به سنجش پاسخگویی نظام سلامت در جدول ۱ نشان داده شده است. همانگونه که جدول نشان می‌دهد، در مجموع وضعیت نظام سلامت ایران در بعد پاسخگویی چندان مطلوب نیست.

از سال ۱۹۹۹ میلادی مفهوم جدیدی به نام پاسخگویی وارد ادبیات مدیریت نظام سلامت کشورها شد و به دنبال آن در چارچوبی که سازمان جهانی بهداشت برای ارزیابی عملکرد نظام‌های سلامت معرفی کرد، پاسخگویی در کنار دو هدف تأمین سلامت و افزایش حفاظت مالی، به یکی از اهداف اولویت‌دار سیاست‌گذاران سلامت تبدیل شد. پاسخگویی به این مفهوم دلالت دارد که نظام سلامت چگونه و تا چه حد قادر است به انتظارات منطقی مردم در مورد جنبه‌های غیرپزشکی خدمات و مراقبت‌های سلامت پاسخ دهد. برای قضاوت در خصوص پاسخگویی یک نظام سلامت، سازمان جهانی بهداشت هفت بُعد را معرفی کرده که تعیین وضعیت در این ابعاد می‌تواند تصویری از وضعیت پاسخگویی نظام سلامت را نشان دهد، که عبارت‌اند از: ۱. احترام به شأن فرد و حریم خصوصی او در هنگام ارائه خدمت؛ ۲. توجه به استقلال فرد از طریق مشارکت دادن وی در فرایند ارائه مراقبت؛ ۳. حفظ محرمانگی و ایجاد اعتماد بین ارائه‌دهنده و گیرنده خدمات سلامت؛ ۴. توجه سریع به رفع نیازهای فرد؛ ۵. حق انتخاب برای فرد به نحوی که بتواند ارائه‌دهنده‌ای را که تمایل دارد انتخاب کند؛ ۶. کیفیت امکانات ارائه خدمت؛ ۷. دسترسی و بهره‌مندی از حمایت‌های اجتماعی و خانواده.

موقعیت یک نظام سلامت در بهبود پاسخگویی، مستقیماً در رفاه و آسایش مردم و نیز ارتقای سطح سلامت آنان اثر دارد. ایران در



جدول شماره ۱. گزارش نتایج مطالعات انجام شده در خصوص سنجش پاسخگویی نظام سلامت ایران

نمبره کل پاسخگویی	بهره‌مندی از حمایت‌ها	کیفیت امکانات	حق انتخاب	توجه سریع	ایجاد اعتماد	حفظ محرمانگی	توجه به استقلال فرد	احترام به شأن فرد	ابعاد پاسخگویی شواهد موجود
۱۰ از ۵ (رتبه ۱۰۰ از ۱۹۱)	-	-	-	-	-	-	-	-	گزارش رتبه‌بندی سازمان جهانی بهداشت از عملکرد نظام‌های سلامت دنیا (سال ۲۰۰۰)
ندارد	-	کمترین امتیاز	-	-	-	-	کمترین امتیاز	بیشترین امتیاز	مطالعه رشیدیان و همکاران درخصوص ارزیابی پاسخگویی نظام سلامت در منطقه ۱۷ تهران (۲۰۱۱)
۵ از ۲/۱	بیشترین امتیاز	کمترین امتیاز	کمترین امتیاز	-	-	بیشترین امتیاز	-	-	مطالعه جوادی و همکاران درخصوص ارزیابی پاسخگویی بیمارستان‌های شهر اصفهان (۲۰۱۱)
ندارد	بیشترین امتیاز	-	-	-	بیشترین امتیاز	بیشترین امتیاز	کمترین امتیاز	-	مطالعه ابراهیم‌پور و همکاران درخصوص ارزیابی پاسخگویی بیمارستان‌های عمومی شهر مشهد (۲۰۱۳)
۳/۷ از ۵ (بستری) ۴/۱ از ۵ (سرپایی)	-	-	-	-	-	-	-	-	مطالعه عرب و همکاران درخصوص ارزیابی پاسخگویی بیمارستان‌های خصوصی و تأمین اجتماعی شهر تهران (۲۰۱۳)
۱۰۰ از ۷۲/۶	-	-	-	-	-	-	کمترین امتیاز	بیشترین امتیاز	مطالعه نجفی و همکاران درخصوص ارزیابی پاسخگویی بیمارستان‌های شهر کرمانشاه (۲۰۱۵)
ندارد	-	-	-	-	-	بیشترین امتیاز	کمترین امتیاز	-	مطالعه سجادی و همکاران درخصوص ارزیابی پاسخگویی نظام سلامت در یک نمونه ۱۵۰ نفری از بیماران دیابتی در شهر تهران (۲۰۱۵)
ندارد	بیشترین امتیاز	-	-	-	-	بیشترین امتیاز	کمترین امتیاز	-	مطالعه پیروزی و همکاران درخصوص ارزیابی پاسخگویی در بیمارستان‌های سنج‌پس از طرح تحول سلامت (۲۰۱۵)
۵ از ۳/۳	بیشترین امتیاز	بیشترین امتیاز	کمترین امتیاز	-	-	-	-	-	مطالعه زارعی و همکاران درخصوص ارزیابی پاسخگویی بیمارستان‌های تهران (۲۰۱۵)



ارائه خدمات سلامت در بخش دولتی بوده است. به نظر می‌رسد انجام این اقدامات با توجه به شواهد در دسترس (جدول ۱)، توانسته است در بهبود یکی از ابعاد پاسخگویی نقش داشته باشد.

### نتیجه‌گیری

پاسخگویی به‌عنوان یک هدف مکتوب در اسناد بالادستی ایران گنجانده شده و در طرح ت حول سلامت نیز اقداماتی در راستای افزایش پاسخگویی نظام سلامت انجام شده است. با این حال به نظر می‌رسد همچنان نیاز به تلاش و اهتمام بیشتر برای بهبود پاسخگویی نظام سلامت وجود دارد. بدهی است تحقق پاسخگویی به معنای دقیق و واقعی آن، از طریق طراحی و اجرای اقدامات برنامه‌محور در قالب یک نقشه‌راه امکان‌پذیر خواهد بود. در تهیه این نقشه‌راه، می‌توان پیشنهاد کرد وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی در ایفای نقش تولیدی خود، تدوین سیاست‌ها و خط‌مشی‌های ناظر بر روابط صحیح و درست ارائه‌دهنده و گیرنده خدمت، فرایندهای ارائه خدمت و نیز بهبود کیفیت ارائه خدمت را مدنظر قرار داده و مقررات و اصول اخلاقی مرتبط با این موارد را تنظیم کند. همچنین به‌منظور پایش و ارزیابی تحقق این سیاست‌ها و قضاوت در مورد اثربخشی آنها بر افزایش پاسخگویی نظام سلامت، تدوین شاخص‌ها و مکانیزم‌های سنجش مداوم پاسخگویی را با کمک سازمان‌ها و مؤسسات علمی واجد شرایط لحاظ کند. بدون شک با تهیه این نقشه‌راه، امکان انجام مطالعات منسجم‌تر و کاربردی‌تر نیز جهت تولید شواهد مورد نیاز سیاست‌گذاران سلامت فراهم خواهد شد.

### ب. اقدامات طرح تحول سلامت در راستای افزایش

#### پاسخگویی نظام سلامت

یکی از اهداف طرح تحول نظام سلامت، ارتقای کیفیت خدمات سلامت ارائه‌شده به مردم، به‌ویژه در بخش دولتی بود. اقداماتی که در مدت زمان سه سال اجرای طرح تحول، طی سال‌های ۱۳۹۳ تا ۱۳۹۵ برای تحقق این هدف انجام شد، به شرح زیر است:

- بازسازی و بهسازی فضاهای درمانی و تخت‌های بیمارستانی؛
- تهیه، تعمیر و بازسازی ملزومات اقامت در بیمارستان‌ها؛
- بهسازی و نوسازی بخش‌های اورژانس؛
- توسعه، بهسازی، مرمت و تجهیز بلوک‌های زایمانی؛
- بهسازی اتاق‌های عمل؛
- تعمیر و تجهیز خانه بهداشت و مرکز خدمات جامع سلامت روستایی و شهرهای با جمعیت کمتر از ۲۰ هزار نفر؛
- تعمیر و تجهیز مرکز خدمات جامع سلامت و پایگاه سلامت؛
- تکمیل و تجهیز مراکز خدمات جامع سلامت، برای ارائه خدمات سلامت دهان و دندان و به‌روزرسانی و بازسازی تجهیزات دندانپزشکی؛
- تعمیر و تجهیز محل اقامت تیم سلامت؛
- استانداردسازی زمان انجام خدمات و بیزیت سرپایی در کلینیک‌های ویژه.

تأمل بیشتر در اقدامات انجام شده در طرح تحول سلامت نشان می‌دهد بیشتر این اقدامات ناظر بر بعد کیفیت محیط و امکانات