

# علل انتخاب بیمارستانهای خصوصی استان یزد جهت درمان توسط بیماران

حسین عامری<sup>۱</sup>، محمد پناهی<sup>۲</sup>، عبدالخالق جعفری<sup>۳</sup>، علی خلفی<sup>۴\*</sup>، هادی علیزاده<sup>۵</sup>، رضا عباس پور<sup>۶</sup>

## چکیده

**زمینه و هدف:** عوامل متعددی در انتخاب بیمارستان توسط بیماران تاثیر می گذارد که این عوامل می تواند از یک طرف کیفیت خدمات و از طرف دیگر عواملی چون هزینه های درمان، وضعیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی باشد. هدف این مطالعه، بررسی عوامل مؤثر بر ترجیح بیماران در انتخاب بیمارستانهای خصوصی جهت درمان می باشد.

**روش بررسی:** با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ۱۱۰ نفر از بیماران بستری در بیمارستانهای خصوصی استان یزد در سال ۱۳۹۱ انتخاب شد. پرسشنامه طراحی شده توسط محققان که روایی آن از طریق سنجش محتوا و آلفای کرباخ (α=۷۸٪) بدست آمد، برای بیماران تکمیل شد. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون های ANOVA، T-Test و سطح معنی دار ۰/۰۵ بررسی گردید.

**یافته ها:** از بین آمیزه عوامل شخصی، میل شخصی و از بین آمیزه عوامل کیفیت، ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین و از بین آمیزه عوامل اقتصادی، درآمد فرد و هزینه های بیمارستان و از بین آمیزه عوامل بیرونی، دسترسی به پزشک معالج بعد از درمان بالاترین اثر را بر انتخاب بیماران داشتند.

**نتیجه گیری:** نظرات، نیازها و انتظارات مصرف کنندگان برای ارتقا کمی و کیفی خدمات و بهبود فرآیندها بایستی مورد توجه قرار گیرد.

**کلید واژه ها:** بیمار، بیمارستان خصوصی، یزد

۱- مربی اقتصاد بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ایران.

۲- دانشجوی دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، ایران

۳- کارشناس بهداشت محیط، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ایران

۴- نویسنده مسؤول: مربی دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران.

تلفن: ۰۹۱۴۱۱۰۲۱۲۹

پست الکترونیکی:

khalafial@thums.ac.ir

۵- مربی دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران.

۶- دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قاینات.

فصلنامه علمی دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، دوره اول، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۲

**مقدمه**

بیمارستان ها مهم ترین و پرهزینه ترین اجزای سیستم های بهداشتی درمانی هستند. آن ها بیش از دو سوم هزینه های بهداشتی را به خود اختصاص می دهند و بطور چشمگیری روی کیفیت کلی مراقبت های بهداشتی درمانی تأثیر می گذارند (۱).

بیمارستان ها در کشور ما به دو دسته خصوصی و دولتی تقسیم می شوند که در بیمارستان های خصوصی دولت فقط نقش نظارتی را دارد. در بیمارستان های دولتی مشکلات عدیده ای مانند تراکم بیش از حد بیماران در بخش ها، صف های طولانی انتظار، فقدان و غیر قابل استفاده بودن وسایل درمانی و تشخیصی، تعداد اندک کادر درمانی نسبت به تعداد بیماران، روحیه نامطلوب کارکنان و تسهیلات نامناسب رو به زوال سبب کاهش کیفیت ارائه خدمات به بیماران می شود (۲).

بیماران انتظار دارند که پزشکان و کارکنان درمان با آنها ارتباط دو جانبه و مشارکت فعال در درمان داشته باشند. به علاوه، به خدمات پرستاری دسترسی آسان داشته باشند و همه امور مربوط به درمان آن ها سریع و صحیح انجام گیرد. با افراد آگاه، قابل اعتماد و مودب سروکار داشته باشند و نحوه و محل ارائه خدمات مورد نظر را بدانند (۳).

از آنجا که رقابت در بین بیمارستان ها جهت جلب بیشتر بیمار و کاهش هزینه های درمانی و در نهایت افزایش درآمد بیشتر منجر به تغییرات اساسی در ساختار و عملکرد بیمارستان ها در سال های اخیر شده است، لذا ارزشیابی دیدگاه و نظرات بیماران از جایگاه ویژه ای برخوردار می باشد. بنابراین شایسته نیست که بیمارستانها خدمات خود را بدون توجه به نیازها و خواسته های مشتریان و صرفاً در جهت مصالح خود ارائه نمایند. در جهان رقابتی کنونی با افزایش رویکرد مردم سالاری، مسئله مشتری اهمیت فوق العاده ای برای ارائه کنندگان خدمات بهداشتی درمانی پیدا کرده است. در چنین وضعیتی ارائه کنندگان باید خدمات خود را درجهت تضمین این که مراقبت های سلامتی منصفانه، عادلانه و پاسخگو است، تنظیم کنند (۴).

یعقوبی در مطالعه خود به نقل از اکورافور<sup>۱</sup> بیان می کند که امروزه بیشتر از گذشته بیماران در انتخاب بیمارستان دخیل

هستند و نسبت به انتخاب بیمارستان خود تصمیم گیری می نمایند (۵). تحقیقات مختلفی که توسط بسیاری از محققین انجام شده، نشان می دهد متغیرهایی همچون درآمد خانوادگی و قیمت خدمات، مسافت برای دریافت خدمات و کیفیت خدمات تعیین کننده های مهمی در انتخاب ارائه کننده های مراقبت سلامت هستند (۶).

گبر میشل<sup>۲</sup> و همکارانش در تحقیقی که در سال ۲۰۰۷ بر روی ۱۶۵۷ بیمار در کشور اریتره انجام دادند به این نتیجه رسیدند که فاکتورهای مهمی همچون تحصیلات، کیفیت مراقبت، دستمزدها، شدت بیماری، موقعیت اجتماعی و مکان اقامت بیمار از نظر آماری در انتخاب ارائه کنندگان مراقبت سلامت مهم هستند (۷).

در کشور ایران بخش خصوصی و دولتی در کنار هم ارائه خدمات مختلف بهداشتی و درمانی را بر عهده دارند و با توجه به اینکه بخش خصوصی ۱۸/۸ درصد از کل مؤسسات ارائه دهنده خدمت را بر عهده دار (۸)، سوال اساسی این است که عمده ترین علل انتخاب این مراکز جهت درمان توسط بیماران چیست؟ این پژوهش با هدف بررسی عوامل موثر بر انتخاب مراکز درمانی خصوصی توسط بیماران در بیمارستانهای خصوصی استان یزد، صورت گرفته است.

**روش بررسی**

این پژوهش یک مطالعه تحلیلی-مقطعی بود که به روش مقطعی در سال ۱۳۹۱ به اجرا درآمده است و جامعه آماری آن را بیماران بستری در ۳ بیمارستان خصوصی استان (شاه ولی، مرتاض، گودرز) تشکیل می دهند. نمونه پژوهش با احتساب ضرایب  $\theta = 3.4$  و  $\delta^2 = 1.72$  و حجم کل جامعه ۱۰۷۳ و با

توجه به فرمول  $S_U^2 = (1 + \frac{1}{m}) \delta^2 = (1 + \frac{1}{3}) 1.72 = 1.88$  و  $\alpha = 0.05$  با سطح اطمینان  $Z_{\alpha} = 1.96$  / ۹۵ با استفاده از رابطه

$$r_0 = \left[ \frac{\theta r}{z_{\alpha}} \right]^2 = \left[ \frac{3.4 \times 1.96}{1.96} \right]^2 = 0.017$$

$$N = \frac{S_U^2}{r_0 + \frac{1}{m}} = \frac{1.88}{0.017 + \frac{1}{3}} = 100$$

با  $N = 100$  و حجم نمونه نهایی برابر با  $N + 0.1N = 110$  تعیین گردید. انتخاب بیماران به صورت تصادفی از بین بیماران بستری در بخش های مختلف بیمارستان های مذکور انجام گرفت و مواردی که خود بیمار به علت سن

پس از جمع آوری پرسشنامه‌ها، اطلاعات حاصله با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و آزمون‌های آماری T-Test، ANOVA و سطح معنی داری ۰.۰۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

از بین ۱۱۰ پرسشنامه پخش شده بین بیماران مورد مطالعه، پژوهشگران توانستند ۱۰۵ عدد آنها را جمع آوری کنند. جدول ۱، ویژگی‌های بیماران مطالعه بر حسب متغیرهای دموگرافیک نشان می‌دهد. از میان بیماران شرکت کننده در مطالعه ۵۵/۵٪ زن و ۴۴/۵٪ مرد بودند. از نظر توزیع سنی، بیشتر این بیماران در گروه سنی ۴۰-۵۹ قرار گرفته‌اند و از نظر تحصیلات، بیشتر بیماران دارای مدرک زیر دیپلم (۵ الی ۷ سال تحصیلی تمام کرده‌اند) هستند.

جدول ۱: جمعیت مطالعه بر حسب متغیرهای دموگرافیک

متغیر	درصد
جنس	
زن	۴۴/۵
مرد	۵۵/۵
سن	
۰-۱۹	۹/۷
۲۰-۳۹	۲۹/۷
۴۰-۵۹	۳۴/۵
۶۰ <=	۲۶/۱
وضعیت تاهل	
مجرد	۲۱/۳
متاهل	۷۸/۷
سالهای تحصیلی تمام شده	
۰	۴/۶
۱-۴	۱۸/۵
۵-۷	۳۴/۶
۸-۱۱	۲۸/۵
۱۲ <=	۱۳/۸

۱۴٪ بیماران درآمدی بین ۵۹۹-۳۰۰ هزار تومان داشتند. اکثر بیماران دارای بیمه بودند که از بین بیمه‌ها، بیمه خدمات درمانی با ۴۱٪ بیشترین سهم را داشت. نحوه مراجعه بیماران به بیمارستان‌های خصوصی بیشتر از طریق مطب خصوصی و با نظر پزشک معالج خود بود. و ۷۸/۵٪ از بیماران دارای سابقه قبلی بستری در بیمارستان بودند.

پایین یا حال عمومی نامناسب قادر به پاسخگویی نبود، همراهان وی مورد پرسش قرار گرفتند.

ابزار مورد استفاده جهت جمع آوری داده‌ها پرسشنامه دو بخش که شامل ۳۴ سوال می‌باشد، بود. بخش اول آن شامل ۹ سوال مربوط به ویژگی‌های دموگرافیک بیماران و بخش دوم آن شامل ۲۵ سوال است که ۲۳ سوال آن ۵ گزینه‌ای می‌باشد که با استفاده از مقیاس اندازه‌گیری لیکرت در قالب ۴ محور نمره داده می‌شود؛ محور اول: آمیزه عوامل بیرونی (توصیه پزشک معالج، دسترسی به پزشک معالج بعد از درمان یا عمل جراحی، وجود پزشکان مجرب و ورزیده، وجود لیست انتظار و تاخیر پذیرش در بیمارستانهای دیگر، قدمت و شهرت بیمارستان، نزدیک بودن بیمارستان به محل سکونت بیمار)، محور دوم: آمیزه عوامل کیفیت (ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور وی بر بالین بیمار، شهرت پزشکان بیمارستان، فعالیت پزشک معالج بیمار در این بیمارستان، وجود کادر پرستاری مجرب و کارآموده در بیمارستان، برخورد بهتر و مناسب کادر پرستاری و دادن اطلاعات در مورد بیماری، برخورد مناسب کارکنان بیمارستان، وجود نظم و قانون در بیمارستان، وضع بهداشت و تمیزی محیط بیمارستان، وجود تجهیزات و امکانات پیشرفته تشخیصی و درمانی)، محور سوم: آمیزه عوامل شخصی (حضور دانشجویان پزشکی و پیراپزشکی در بیمارستان‌های دولتی، میل شخصی بیمار، ترغیب اقوام و آشنایان بیمار در انتخاب بیمارستان، تجربه قبلی بستری بیمار در این بیمارستان، شاغل بودن خویشاوندان و آشنایان نزدیک بیمار در بیمارستان، اعتقاد به باصرفه بودن بستری در بیمارستان خصوصی) و محور چهارم: آمیزه عوامل اقتصادی (درآمد فرد و هزینه‌های بیمارستان) و ۲ سوال به صورت ۲ گزینه‌ای بلی یا خیر در ارتباط با تعیین میزان تاثیر عوامل فوق در انتخاب بیمارستانها برای بستری شدن طراحی شده بود. در تدوین پرسشنامه از نظرخواهی اساتید مربوطه و مطالعه پژوهشهای مشابه استفاده شد.

برای تعیین روایی پرسشنامه از نظرات اساتید مربوطه استفاده و پس از جمع آوری نظرات، مشکلات احتمالی برطرف گردید. به منظور بررسی پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب پایایی  $r = 0.78$  محاسبه گردید.

جدول ۲: جمعیت مطالعه برحسب متغیرهای مؤثر بر انتخاب

متغیر	درآمد(تومان)	درصد
نوع بیمه	=> ۲۹۹	۲۳/۶
	۳۰۰ - ۵۹۹	۴۱
	۶۰۰ - ۸۹۹	۱۹/۴
	<= ۹۰۰	۱۶
نحوه مراجعه	خدمات درمانی	۴۱
	تامین اجتماعی	۳۲/۶
	نیروهای مسلح	۵/۶
	سایر بیمه ها	۹/۵
	بیمه نشده	۱۱/۳
سابقه بستری	مطب خصوصی	۵۸/۸
	درمانگاه بیمارستان	۶/۵
	نظر شخصی	23
	نظام ارجاع	۱/۲
	دوستان و آشنایان	۸/۶
	سایر	۲/۹
	بله	۷۸/۵
خیر	۲۱/۵	

نزدیکی به محل سکونت با میانگین ۵۳/۶۰ به ترتیب بالاترین و پایین ترین نمره را کسب کردند. بین گویه های مربوط به آمیزه کیفیت بالاترین نمره مربوط به ارتباط پزشک معالج با بیمار و حضور بر بالین وی با میانگین ۸۱/۵۰ و کمترین نمره مربوط به وجود تجهیزات پیشرفته با میانگین ۵۹/۰۰ بود. بر اساس آمیزه عوامل اقتصادی، درآمد فرد و هزینه های بیمارستان به ترتیب با میانگین ۵۳/۶۱ و ۵۱/۱۲ بالاترین و پایین ترین نمره را به خود اختصاص دادند.

در پاسخ به سوال " اگر یکبار دیگر مریض شوید به این بیمارستان مراجعه می کنید؟" ۸۷/۲٪ افراد بیان کردند در صورت مریضی مجدد دوباره به این بیمارستانها مراجعه خواهند کرد. ۷۵/۲٪ افراد در پاسخ به سوال " آیا این بیمارستان را به دوستان و آشنایان خود معرفی خواهید کرد؟" ذکر کردند که بعد از مرخص شدن این بیمارستان را به دوستان و آشنایان خود معرفی خواهند کرد .

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار عوامل مؤثر درانتخاب بیمارستان های منتخب

میانگین و انحراف معیار	آمیزه عوامل مؤثر
(Mean ± SD)	
۲۶/۴ ± ۴۱/۴	آمیزه عوامل اقتصادی
۱۶/۱ ± ۶۰/۲	آمیزه عوامل بیرونی
۱۹/۷ ± ۴۷/۴	آمیزه عوامل شخصی
۲۳/۱ ± ۶۸/۴	آمیزه عوامل کیفیت خدمات

جدول ۳، رابطه متغیرها با عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستانهای منتخب را نشان می دهد. رابطه بین جنسیت با آمیزه عوامل کیفیت معنادار می باشد، چنانچه زنان نسبت به مردان اهمیت بیشتری به آمیزه عوامل کیفیت داده بودند. رابطه بین سن و آمیزه عوامل بیرونی و آمیزه عوامل کیفیت با توجه به آزمون آنووا معنی دار است، بطوری که سن افراد مطالعه متوسط به بالا می باشد که به دنبال آن سطح تحصیلات زیاد شده است در نتیجه عوامل بیرونی و کیفیت برای آنها مهمتر گردیده است .

بین عوامل تاثیرگذار بر انتخاب بیمارستان بالاترین نمره در خصوص آمیزه عوامل کیفیت با میانگین ۶۸/۴۰ و کمترین نمره مربوط به آمیزه عوامل اقتصادی با میانگین ۴۱/۴۰ بوده است.

بین عوامل مؤثر در انتخاب بیمارستان از نظر بیماران بر اساس آمیزه عوامل شخصی، میل شخصی بالاترین (۷۶/۴۵) و شاغل بودن اقوام و خویشاوندان در بیمارستان پایین ترین (۴۳/۸۶) میانگین را داشته است.

بین گویه های مربوط به آمیزه عوامل بیرونی، دسترسی به پزشک معالج بعد از درمان و عمل با میانگین ۷۴/۸۰ و

نقش کم‌رنگی را در این میان بازی می‌کرد. میکه<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۴ در پژوهشی با هدف تعیین عوامل مؤثر بر انتخاب بیمارستان انجام شد به این نتیجه رسیدند که دسترسی آسان و کیفیت مراقبت از نظر بیماران مهمترین عوامل در انتخاب بیمارستان بودند. در ارتباط با بیماران با تحصیلات بالاتر نیز این پژوهش به نتایج مشابه با این مطالعه دست یافتند (۱۰). در مطالعه دیگری که توسط جکسون<sup>۲</sup> انجام شد نشان داده شد که یکی از عوامل مؤثر در جذب مشتریان، رضایت قبلی آنان از بیمارستان بوده است (۱۱). در این مطالعه نیز اکثر بیماران دارای سابقه بستری قبلی در بیمارستان خصوصی بودند. این امر می‌تواند بیانگر رضایت آن‌ها از بیمارستان مورد بستری باشد.

لوید<sup>۳</sup> در سال ۲۰۰۷ در مطالعه‌ای تحت عنوان "تعیین کننده‌های انتخاب ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت در نیجریه" به این نتیجه رسید که ۲ عامل مسافت و ارزش پولی خدمات فاکتورهای مهم در تشویق افراد برای جستجوی خدمات مراقبت سلامت هستند، اما پول اهمیت کمتری به عنوان تعیین‌کننده انتخاب ارائه‌کننده مراقبت سلامت دارد. آنان با انجام آنالیزهای کیفی بیشتر به این نتیجه رسیدند که ارزش پولی خدمات یک عامل مهم است، چرا که بسیاری از افراد کم‌درآمد، روش خود مراقبتی را نسبت به افراد پر درآمد انتخاب کرده بودند. علاوه بر این، مطالعه آنان نشان داد که افراد مسن‌تر تمایل بیشتری برای رفتن به بیمارستانهای خصوصی دارند (۱۲). یافته‌های این مطالعه نیز موید این مطلب می‌باشد.

در مطالعه‌ای که توسط کالتر<sup>۴</sup> و همکاران در رابطه با عوامل مؤثر در ترجیح بیماران لندن صورت گرفت، کیفیت مراقبت و دارا بودن استانداردهای پاکیزگی به ترتیب به عنوان بالاترین اولویت‌ها مورد توجه قرار گرفت. همچنین کالتر و همکاران به این نتیجه رسیدند که هر قدر زمان انتظار کاهش می‌یابد، عوامل دیگر از نظر بیماران اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. این عوامل شامل تسهیلات و امکانات برای پارک کردن ماشین، امکانات جانبی بیمارستان، معروف بودن بیمارستان و انتخاب بیمارستان توسط افراد مشهور می‌باشد. گرچه عوامل فوق به نوعی در پژوهش حاضر نیز مورد

بر اساس آزمون تی تست، رابطه معناداری بین وضعیت تاهل و آمیزه عوامل بیرونی وجود داشت به گونه‌ای که افراد مجرد به طور معناداری به عوامل بیرونی اهمیت داده بودند. بر اساس آزمون آنووا، بین میزان تحصیلات و آمیزه عوامل بیرونی و همچنین بین میزان تحصیلات و آمیزه عوامل کیفیت در انتخاب بیمارستانهای خصوصی رابطه معناداری وجود داشت بطوریکه هرچه سطح تحصیلات بالا رفته بود نقش عوامل بیرونی و کیفیت در انتخاب بیمارستان پررنگ تر شده بود.

فعالیت پزشک معالج در بیمارستان منتخب (آمیزه عوامل کیفیت) برای بیمارانی که از طریق مطب خصوصی مراجعه کرده‌اند و وجود نظم و انضباط در بیمارستان منتخب برای افرادی که با نظر شخصی مراجعه کرده‌اند، علت اصلی انتخاب بیماران بوده است.

آزمون تی تست نشان داد که برای افرادی که سابقه بستری قبلی داشتند مهمترین دلیل انتخاب، برخورد مناسب کادر پرستاری و دادن اطلاعات در مورد بیماری (آمیزه عوامل کیفیت) بود.

#### جدول ۴. رابطه بین متغیر و عوامل مؤثر در انتخاب

بیمارستانها				
عوامل مؤثر	عوامل کیفیت	عوامل بیرونی	عوامل شخصی	عوامل اقتصادی
جنس	۰/۰۱	۰/۲۱	۰/۵۶	۰/۰۷
سن	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۵	۱/۳۴
وضعیت تاهل	۰/۱۶	۰/۰۰۳	۰/۸۷	۰/۵۳
تحصیلات	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۶۱	۰/۲۲
درآمد	۰/۵۲	۰/۴۵	۰/۴۲	۰/۲۸
نوع بیمه	۰/۷۸	۰/۸۶	۰/۴۷	۰/۲۶
نحوه مراجعه	۰/۰۰۱	۰/۶۵	۰/۱۸	۰/۲۶
سابقه بستری	۰/۰۳	۰/۵۱	۰/۷۱	۰/۲۶

#### بحث و نتیجه‌گیری

استفاده از رویکرد مردم‌سالاری جهت موفقیت بیمارستان‌ها در ارائه خدمات به گیرندگان آنها در واقع زیرساخت برنامه‌ها و پروژه‌های خدماتی می‌باشد (۹).

در این پژوهش ۴ آمیزه تاثیرگذار در انتخاب بیمارستان‌های خصوصی مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. بر اساس نتایج نشان داده شده می‌توان عوامل کیفیت را مهمترین عامل در انتخاب بیماران بیان کرد و از نظر آن‌ها عوامل اقتصادی

<sup>۱</sup> -Mike

<sup>۲</sup> - Jackson

<sup>۳</sup> - Lloyd

<sup>۴</sup> - Coulter

می دانند و خواهان دریافت خدمات بهتری هستند. بیماران می خواهند که رابطه ارائه کنندگان خدمات با آنها مشارکت مدار باشد بطوری که در روندهای درمانی آنها از دیدگاه بیماران استفاده شود. با توجه به افزایش آگاهی و حساسیت بیماران نسبت به نحوه معالجه و درمان و شناخت افراد نسبت به نیازهای متعدد خویش ایجاب می کند تا هر بیمارستانی در نظام ارائه خدمات خود تغییراتی ایجاد کند و تحول اساسی مطابق با الگوهای صحیح در آن ایجاد نماید. پیشنهاد می شود مدیر بیمارستانها از معیارهای یک بیمارستان خوب و همچنین از انتظاراتی که بیمار از بیمارستان دارد بخوبی آگاه باشند. و نقاط ضعف و قوت بیمارستانها در جذب و بستری شدن بیماران شناسایی شوند. در آخر، به مدیران بیمارستانها پیشنهاد می شود همه موارد مذکور را نظر بگیرند تا در صحنه رقابت بین بیمارستانهای مختلف فعالیت چشمگیری داشته باشند و از این همه منابع اختصاص یافته بصورت بهینه بهره برداری نمایند.

#### Reference:

1. Murray R, Medici A. Hospital performance and health quality improvements in Sao Paulo (Brazil) and Maryland (USA). 2010.
2. Behboodi, F. EFFECTIVE FACTORS ON SELECTION OF GOVERNMENTAL OR PRIVATE HOSPITAL WITH SURGICAL PATIENTS. 2000.
3. Edgman-Levitan S, Cleary PD. What information do consumers want and need? Health affairs. 1996;15(4):42-56.
4. Malley J JF. Ultimate patient satisfaction: Designing, implementing or rejuvenating an effective patient satisfaction. Mc GrawHill 1997:36-61.
5. Yaghoobi M AZ, Ferdosi M, Javadi M. Study of relationship between organization structure and system attitude with market orientation in selected hospital of Isfahan in 2010. 2011.
6. Sahn DE, Younger SD, Genicot G. The demand for health care services in rural Tanzania. Oxford Bulletin of Economics and Statistics. 2003;65(2):241-60.
7. Michael G. The choice of a health care provider in eritrea. 2007.
8. Asefzadeh S. Health Management 2006.

توجه بوده است اما از نظر بیماران زیاد مورد تاکید نبودند(۱۳).

مطالعه دیگر صورت گرفته در پژوهشکده امین اصفهان با عنوان علت انتخاب بیمارستان خصوصی جهت درمان نشان داد که بین علل گرایش به بخش خصوصی درخواست توسط پزشک معالج با ۷۰ درصد، مهمترین علت انتخاب بوده است. ۵۲ درصد از بیماران عنوان نمودند در صورتیکه پزشک آنها در بیمارستان دولتی مشغول بکار بود، آماده بودند در آن بیمارستان بستری شوند و ۲۸ درصد افراد ذکر کردند که بین ۲ دسته از بیمارستان خصوصی و دولتی تفاوتی قائل نیستند. توصیه توسط پزشک معالج در این مطالعه نیز با میانگین ۷۳/۴۵ جزء مهمترین عوامل تاثیرگذار بر انتخاب بیمارستان بود(۱۴).

با توجه به افزایش انتظارات مردم در سالهای اخیر از نظام های سلامت دیگر بیماران مانند گذشته به خدماتیکه در بیمارستان دریافت می کنند بی تفاوت نیستند. آنها هزینه های زیادی پرداخت می کنند و هزینه فرصت این هزینه را

9. E S. Management and Hospital Organization. Tehran: Jahan Rayne; 2006.
10. Mike P. Implications of offering patient choice for routine adult surgical referrals. 2004.
11. Jackson JL CJ, Kroenk E. Predictions of patient satisfaction. Soc Scie Med 2001;52(4):609-20.
12. Amaghionyeodiwe LA. Determinants of the choice of health care provider in Nigeria. Health Care Management Science. 2008;11(3):215-27.
13. Coulter A, Le Maistre N, Henderson L. Patients' experience of choosing where to undergo surgical treatment. Evaluation of London Patient Choice Scheme. 2005.
14. Anonymous. Reasons for choosing a private hospital for treatment. congress of improvement in hospital governancing: Amin Institute of Isfahan; 1996.

## ***The Reasons of Private Hospital Selection by patients in Yazd Province for Treatment***

***Amery H<sup>1</sup>, Panahi M<sup>2</sup>, Jafari A<sup>3</sup>, Khalafi A<sup>4\*</sup>, Alizadeh H<sup>5</sup>, Abbaspour R<sup>6</sup>***

### ***Abstract:***

***1. Corresponding Author;***  
*Instructor of Health Economics Department, Shahid Sadoughi University of medical sciences, Yazd, Iran.*  
***E.mail: Hamery7@yahoo.com***

***2 Lecturer, Healthcare Management , Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran.***

***3. PhD Student in health Services Management, Tehran University of medical sciences, Tehran, Iran***

***4. BS in Environmental Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran***

***5- Lecturer, Health Education, Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran***

***6- MSc of Accounting, Azad University of Gaenat***

***Background:*** *Several factors have affects on the hospital choice by patients. One of these factors can be the quality of services and other factors such as the treatment expenditures, economic situation, cultural and social status, etc. This study aims to find the relevant factors affecting the choice of private hospitals for treatment by patients.*

***Materials and Methods:*** *This cross-sectional study was conducted in Yazd Province by the cooperation of 110 patients during 1392. The population was patients admitted in private hospitals of Yazd. Sampling was done randomly. Data collection were accomplished by the use of a researcher-made questionnaire and then face and content validity where confirmed and alpha =78%. For data analysis, SPSS software and T-Test, ANOVA ( $p<0.05$ ) was used.*

***Results:*** *The findings revealed that among all the influential factors, the following aspects are the most important ones for patient selection. In the case of personal issues, personal interest was categorized as the most significant, in the case of quality factors, the relationship of physician with patients and the presence of him for treatment; among economic factors, the individual income and hospital expenditure; and among external factors, the physician access after treatment.*

***Conclusion:*** *It seems necessary that the opinions, needs, and expectations of the patients for the quantitative and qualitative services elevation and processes improvement should be considered.*

***Keywords:*** *Patient, Private hospital, Yazd*