



# دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده بهداشت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

شناسایی علل و راهکارهای مداخله‌ای جهت مدیریت کسورات در

بیمارستان شفا در سال ۱۳۹۷

استاد راهنما

محمد ذکریا کیایی

اساتید مشاور

دکتر روح اله کلهر

دکتر بهمن احدی نژاد

نگارش

روح انگیز طاهری

زمستان ۱۳۹۸

## چکیده

**زمینه و هدف:** از آنجایی که بخش اعظمی از درآمدهای اختصاصی بیمارستان از طریق عقد قرارداد با شرکت های بیمه ای و ارائه خدمات به افراد بیمه شده تامین می گردد از این رو همه ساله مبالغ قابل توجهی از درآمدهای بیمارستان ها و مراکز آموزشی درمانی به عنوان کسورات از بیمارستان ها کسر می گردد. هدف از انجام این مطالعه تعیین میزان کسورات اعمال شده و شناسایی علل و ارائه راهکارهای مدیریتی در جهت کاهش آن در بیمارستان شفا تاکستان می باشد.

**مواد و روش کار:** پژوهش حاضر دارای رویکرد کاربردی و مداخله ای است. و از نظر زمانی مقطعی میباشد که در سال ۱۳۹۷ انجام گرفت. جامعه آماری کلیه پرونده های بستری در طی دو ماه قبل و بعد از مداخله می باشد. ابزار جمع آوری داده ها چک لیست بود. داده ها با استفاده از چک لیست مطالعات قبلی که بر اساس خدمات ارائه شده در بیمارستان مورد مطالعه بود جمع آوری شدند. و با استفاده از نرم افزار spss و excel مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. داده ها با استفاده از آمار توصیفی مثل میانگین، درصد و انحراف معیار و همچنین آمار تحلیلی آزمون ویلکاکسون مورد تحلیل قرار گرفت.

**یافته ها:** طبق نتایج بدست آمده قبل از مداخله از ۴۰۵ مورد پرونده ی بستری غیر گلوبال ، حدود ۳۲۳ (۸۰ درصد) پرونده شامل کسورات بود. و همچنین بعد از مداخله از ۵۵۵ مورد، حدود ۲۶۴ (۴۷ درصد) پرونده شامل کسورات بود. درصد کسورات پرونده های بستری قبل و بعد از مداخله تفاوت معنی داری داشته است و میانگین درصد پرونده های مشمول کسورات پس از مداخله آموزشی کاهش یافته است ( $P=0/012$ ). بیشترین کسورات مربوط به بیمه خدمات درمانی بود. و از بین بخش های بستری بخش جراحی بیشترین کسورات را به خود اختصاص داد. بعد از مداخله آموزشی کسورات بخش های اورژانس، داخلی، ICU و CCU کاهش یافته است. بیشترین کسورات اعمال شده قبل از مداخله به ترتیب مربوط به خدمات تخت عادی و ویژه، لوازم بخش، اعمال جراحی، سی تی اسکن، رادیولوژی و آزمایشگاه بود. و بعد از مداخله بیشترین کسورات مربوط به خدمات تخت عادی و ویژه، اعمال جراحی، ویزیت، دارو و لوازم بود. بعد از مداخله آموزشی خدمات مشاوره، تخت، پاتولوژی، آزمایشگاه، سی تی اسکن، رادیولوژی، سونوگرافی، بیهوشی، لوازم بخش، نوار قلب کاهش یافته است. بیشترین کسورات از بین افراد ایجاد کننده کسورات، مربوط به پزشکان بود و بعد از مداخله آموزشی کسورات مربوط به منشی های بخش و پرستاران کاهش یافته است.

**بحث و نتیجه گیری:** برگزاری جلسات آموزشی به خصوص برای منشی ها و پرستاران نقش بسیار مهمی در کاهش کسورات دارد که منجر به کاهش چشمگیر خدمات پاراکلینیک گردید. بر اساس نتایج بدست آمده علت کسورات شامل کدگذاری غلط اعمال جراحی، اشتباه در محاسبه، اضافه درخواستی، نقص مدارک بیمه ای موجود در پرونده ی بیماران، اضافه قیمت و عدم رعایت آیین نامه ها و بخشنامه های ابلاغی از سوی سازمان های بیمه ای بوده است. لذا تعامل با سازمان های بیمه گر و آشنایی پرسنل درمانی در مستندسازی پرونده بیماران میتواند نقش بسیار مهمی در به حداقل رسانیدن کسورات داشته باشد.

**کلیدواژه:** میزان کسورات، مدیریت هزینه، سازمان های بیمه، دانشگاه علوم پزشکی

## **Abstract:**

**Background and Aim:** Since much of the hospital's dedicated revenue comes from contracting with insurance companies and providing services to insureds there is a significant amount of hospital revenues and deductions each year, as deductions from the hospital. The aim of this study was to determine the amount of deductions applied and identify the causes and provide management strategies to reduce it in Shafa Takestan Hospital.

**Materials and Methods:** The present study has an applied and interventional view taken in 2019. The statistical population was all hospitalized records during the two months before and after the intervention. The data collection tool was a checklist. Data were collected using a checklist of previous studies based on services provided at the study hospital. Data were analyzed using SPSS and excel software. Data were analyzed using descriptive statistics such as mean, percentage and standard deviation as well as analytical statistics of Wilcoxon test.

**Results:** Prior to the intervention, out of the 405 non-global inpatient cases, about 323(80%) were subtractions. Also, after the intervention of 555 non-global hospital admissions, about 264(47%) were deductions. The percentage of deductions of inpatient files before and after the intervention was significantly different and the mean percentage of deductible cases decreased after the educational intervention ( $P=0/012$ ). Most deductions were related to health insurance. After educational intervention, the deductions of emergency departments, internal, ICU and CCU decreased. And most of the fractures were admitted to the surgical ward. Most of the deductions applied prior to the intervention were for regular and special bed services, ward supplies, surgical procedures, CT scans, radiology and laboratories, respectively. And after the intervention most of the deductions were for regular and special bed services, surgery, visits, ward supplies, medicine and supplies. After intervention intervention counseling services, beds, pathology, laboratory, CT scan, radiology, ultrasound, anesthesia, ward supplies, ECG decreased. Most of the fractures were caused by physicians. And after the intervention, the deductions for ward secretaries and nurses decreased.

**Conclusion:** Holding training sessions especially for secretaries and nurses plays a vital role in reducing deductions, which has led to a significant reduction in paraclinical services. According to the results, the deductions included incorrect coding of surgical procedures, errors in calculation, overpayments, defects in insurance records in patients' records, over-pricing and failure to comply with regulations and guidelines issued by insurance agencies. Interaction with insurance organizations and familiarity with health care personnel in documenting patients' records can therefore play an important role in minimizing deductions.

**Keyword:** Deductions, Cost Management, Insurance Agencies, University of Medical Sciences .



**Qazvin university of Medical Sciences**

**Faculty of Health**

**A Thesis**

**Presented for the degree Of Master of sciences**

**(M. Sc. ) in Health Services Management**

**Title:**

**Identifying Causes and Intervention Strategies for Managing**

**Deductions at Shafa Hospital in 2019**

**Supervisor**

**Mohammad Zakaria Kiaei (M.Sc)**

**Advisor**

**Rohollah Kalhor (Ph.D)**

**Bahman Ahadi Nezhad (Ph.D)**

**By**

**Roohangiz Taheri**

**February 2020**