



حقوق شهروندی در سازمان بیمه سلامت ایران

اداره نظارت و ارزشیابی

پاییز ۱۳۹۹



منشور حقوق بیمه شدگان در سازمان بیمه سلامت ایران :

الف (تکالیف سازمان در مقابل بیمه شدگان :

_ مدیران و کارکنان سازمان مکلفند در رفتار ، گفتار ، مراجعات ، مکاتبات ، دعوت نامه ها ، آگهی ها و غیره نسبت به ارباب رجوع ، از ادبیات محترمانه و غیر تحکم آمیز استفاده نموده و کرامت انسانی آنها را پاس دارند .

_ هرگونه تبعیض در ابلاغ و اجرای قوانین و مقررات و دستورات اداری نسبت به مردم ممنوع است مگر رفتار حمایتی از معلولین یا سایر اشخاصی که از نظر قانونی این امر قابل توجیه باشد .

_ مدیران و کارکنان سازمان مکلفند درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم صرفا در ساعات و محیط اداری پذیرفته و با رعایت نوبت و ترتیب رسیدگی نموده و تصمیمات خود را بدون تبعیض و براساس ادله معتبر ، استدلال ها و استنادهای قانونی در مهلت اتخاذ نموده و قابل تجدید نظر بودن ، مرجع ، مهلت را در تصمیمات خود اعلام نمایند . در صورت ناقص بودن مدارک سریعا باید به اطلاع ذینفع رساننده و تکمیل آن را از آنها بخواهند .

– مدیران و کارکنان سازمان باید نهایت تلاش خود را به کار گیرند تا دسترسی مردم به خدمات به طریق غیر حضوری و با استفاده از دولت الکترونیک و بطور کلی ابزارها و فناوری های نوین انجام گیرد . تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت ، امنیت و پایین بودن هزینه در حد مقدمات با سازمان است .

– تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب و الکترونیکی) باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنها قرار داده شود مراجعین بآ فرایند رسیدگی و واحد و فرد رسیدگی کننده به تقاضای آنها آشنا شوند . فرایندهای اداری مربوط به هر خدمت باید حتی الامکان در یک مکان جمع شود .

▲
_ امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین (از جمله تابلوهای راهنمای داخل و خارج ساختمان ، آب آشامیدنی ، مبلمان و سرویس بهداشتی) فراهم شود .

_ الزام مراجعین به ارائه مدارک یا اطلاعات اضافه بر آنچه در قانون و مقررات پیش بینی شده و تحمیل هزینه مازاد بر آنچه در قانون و مقررات ذکر شده ممنوع است .

_ مدیران و کارکنان سازمان موکلند خدمات خود را در همه روزه ای کاری در طول ساعات اعلام شده ، بطور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقت ارائه خدمت در ساعات اداری حتی به صورت کوتاه مدت بدون دلیل موجح مجاز نیست . در ساعات مرجعه همواره باید مقام تصمیم گیر و امضاء کننده و یا مقامات مجاز از جانب ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشند
تمامی کارکنان مکلف به ارائه کمک های ضروری در زمینه وظایف سازمان و راهنمایی مناسب به مراجعین هستند .

_ مدیران و کارکنان سازمان باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه از جمع آوری آنها به کار برده و نباید برای اهداف و مقاصد آنها استفاده و یا در اختیار دستگاه ها و اشخاص غیر مسئول قرار دهند مگر به دستور مقامات قضایی و قانونی .

– پذیرش از نظر انتقادی و پیشنهادهای بیمه شدگان در چارچوب قوانین و مقررات و در سامانه های مربوط
اعتراض شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده باید توسط مدیران و کارکنان مسئول سازمان با مدارا و اخلاق
اسلامی ، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود .

– خسارت وارده در اثر قصور و تقصیر سازمان یا کارکنان آن در صورت اثبات در مراجع ذیصلاح در اسرع وقت باید
جبران گردد .

– شروط اجحاف آمیز در توافق ها و قرارداد های اداری اشخاص مرتبط با سازمان نباید درج شود .

– خدمات مورد تعهد سازمان را متناسب با نیاز و بدون توجه به جنس ، سن ، نژاد ، طبقه اجتماعی و قومیت ، به شکل
محترمانه ، به موقع و مطابق ضوابط جاری به بیمه شدگان ارائه نمایند .

مدیران و کارکنان می بایست با رعایت قانئن، بیطرفانه و به دور از هرگونه منفعت جویی یا غرض ورزی شخصی، رابطه خویشاوندی، گرایشهای سیاسی و پیش داوری و در زمان معین نسبت به انجام امور بیمه شدگان اقدام نمایند.

ب- حقوق و تکالیف بیمه شده سازمان بیمه سلامت ایران:

۱- بیمه شده سازمان بیمه سلامت ایران حق دارد:

از حقوق بیمه سلامت خود آگاهی یافته و نسبت به استیفای آن از واحدهای تابعه و مراکز طرف قرارداد سازمان مطالبه گر باشد.

ارزش های فرهنگی، اخلاقی و اعتقادات مذهبی وی در حدود قوانین و مقررات در واحدهای تابعه و مراکز طرف قرارداد سازمان محترم شمرده شود.

اطلاعات و آموزش های متناسب بیمه ای و سلامت مورد نیاز خود را به زبان ساده و قابل فهم دریافت نماید.

هرگونه انتقاد و شکایت از نحوه ارائه خدمات واحدهای تابعه و مراکز طرف قرارداد سازمان را به این سازمان و یا سایر مراجع قانونی ارائه نموده و از نحوه رسیدگی و نتیجه آن آگاهی یابد.

از خدمات نماینده بیمه سلامت در بیمارستان از جمله اطلاع رسانی مناسب، مشاوره و پیگیری مشکلات بیمه شده در زمینه کیفیت خدمات و هزینه های پرداختی، بهره مند گردد.

از آخرین نتایج ارزیابی کیفی مراکز طرف قرارداد سازمان به نحو شفاف و به هنگام مطلع گردد.

مطالبات خود از واحدهای تابعه و مراکز طرف قرارداد سازمان را به صورت فردی و یا از طریق سازمان های مردم نهاد پیگیری نماید.

از حمایت های حقوقی و معنوی سازمان در فرایند دریافت خدمات بیمه ای و سلامت برخوردار گردد.



۲- از بیمه شده سازمان بیمه سلامت ایران انتظار می رود :

با کادر درمان و سایر ارائه دهندگان خدمات به صورت محترمانه و در چارچوب ارزش های اخلاقی و اسلامی برخوردار نماید.

دفترچه بیمه خود را در اختیار دیگران قرار ندهد و با رعایت اصول اخلاقی و با عنایت به ماهیت هزینه زا بودن دفترچه ها، از هرگونه اقدامی که منجر به بروز تخلف، سوءاستفاده از منابع عمومی، ارتکاب جرائم با استفاده از دفترچه بیمه خدمات درمانی میگردد، احتراز نماید.

در برنامه های مرتبط با حفظ سلامت فردی و اجتماعی و توانمند سازی بیمه شدگان مشارکت فعال داشته باشد .

با رعایت ضوابط جاری از جمله نظام ارجاع و توجه به توصیه های کادر درمان از ایجاد هزینه های غیر ضرور اجتناب نماید.

در طول زمان انتظار برای دریافت خدمات با سعه صدر و حفظ نظم، با ارائه دهندگان خدمات همکاری نماید.

منابع اطلاعاتی و آموزشی ارائه شده از سوی مراکز طرف قرارداد و نهادهای تابعه سازمان را به دقت مطالعه نماید.

با ارائه پیشنهادهای و انتقادهای خود در بهبود کیفیت خدمات سلامت و بیمه مشارکت فعال داشته باشد. با کسب آگاهی دقیق از حقوق فردی خود، رعایت این حقوق را به شکل محترمانه و مناسب از ارائه دهندگان خدمات مطالبه نماید.

توصیف کلی:

بیمه شدگان به عنوان دریافت کننده نهایی خدمات بیمه درمانی و مشتری اصلی سازمان تلقی شده و خدمات مربوط را مستقیماً از ادارات کل بیمه سلامت استان ها دریافت مینمایند .

.این گروه از حسن یا ضعف عملکرد و فعالیت های ستاد سازمان تاثیر میپذیرند.ضمن آنکه کارکنان به عنوان سرمایه اصلی سازمان نقش اساسی در موفقیت سازمان دارند.

از این رو اطلاع از میزان رضایتمندی بیمه شدگان و کارکنان در اصلاح و بازنگری اهداف سازمان کلان و استراتژی های سازمان و بهبود فرایندها و زیر ساخت های موجود سهم بسزایی دارد .

بیمه شدگان سازمان بیمه سلامت یکسال همزمان با سالروز تاسیس بیمه سلامت ایران بر اساس دستورالعمل انتخاب ومورد تشویق قرار میگردند.

منابع :

روش اجرایی مطالعات افکار عمومی و رضایت سنجی از ذینفعان با کد مدرک ۰۴PR۰۰۲۰۵

دستورالعمل انتخاب بیمه شده برتر با کد مدرک ۰۸WI۰۰۵۰۰

منشور حقوق شهروندی در سازمان بیمه سلامت ایران با کد ۰۶ST۰۰۱۰۰

خدایا چنان کن سرانجام کار
تو خشنود باشی و مارستگار ...