



پیمایش ملی

بیمه تکمیلی درمان از نگاه بیمه‌شدگان

پژوهشکده بیمه

1404

حسین نوری‌نیا

چارچوب پژوهش

- ▶ جمعیت آماری شامل تمام سرپرستان خانوار است که دارای عضویت بیمه تکمیلی در زمان انجام پژوهش
- ▶ تعداد نمونه مورد نیاز برای این پژوهش 1500 برآورد شد و در نهایت 1544 پرسشنامه با توزیع ملی (استانی، شهری و روستایی) تکمیل گردید.
- ▶ پرسشنامه در نمونه‌ای 50 تایی در روز سه‌شنبه 17 خرداد ماه (1404) آزمون شد و سپس اصلاح شد.
- ▶ از روز 18 خرداد 1404 کار گردآوری اطلاعات مربوط به این پیمایش آغاز و به دلیل جنگ 12 روزه، تا پایان روز 30 تیر ماه 1404 به طول انجامید.

ویژگی‌های پاسخگویان

- ▶ 82.1 درصد مرد، 17.9 درصد زن
- ▶ میانگین سنی 49.8 درصد. میانه 48 سال
- ▶ 87.6 درصد متأهل
- ▶ 64.6 درصد شاغل و 30.2 درصد بازنشسته
- ▶ 76.3 درصد بیش از 10 سال و 22.4 درصد تا 10 سال
- ▶ 54.4 درصد خصوصی و 44.8 درصد دولتی
- ▶ 15.5 درصد کمتر از دیپلم، 23.1 درصد دیپلم، و 51.2 درصد دانشگاهی
- ▶ 59.3 درصد مراکز استان، 38.1 درصد شهر درجه 2 و 2.7 درصد روستا

ویژگی‌های بیمه‌ای

بیمه پایه / سابقه بیمه درمان تکمیلی / نوع بیمه درمان تکمیلی / تعداد افراد تحت پوشش بیمه

► 64.1 در تأمین اجتماعی / 22.4 درصد خدمات درمانی / 6.3 درصد نیروهای مسلح / 5.5 درصد بیمه سلامت

► میانگین سابقه برخورداری از بیمه درمان تکمیلی 11.4 سال / میانه 9 سال

► 57.8 درصد بیمه گروهی و سازمانی / 31.8 درصد بیمه خانوادگی و 10.4 درصد فردی

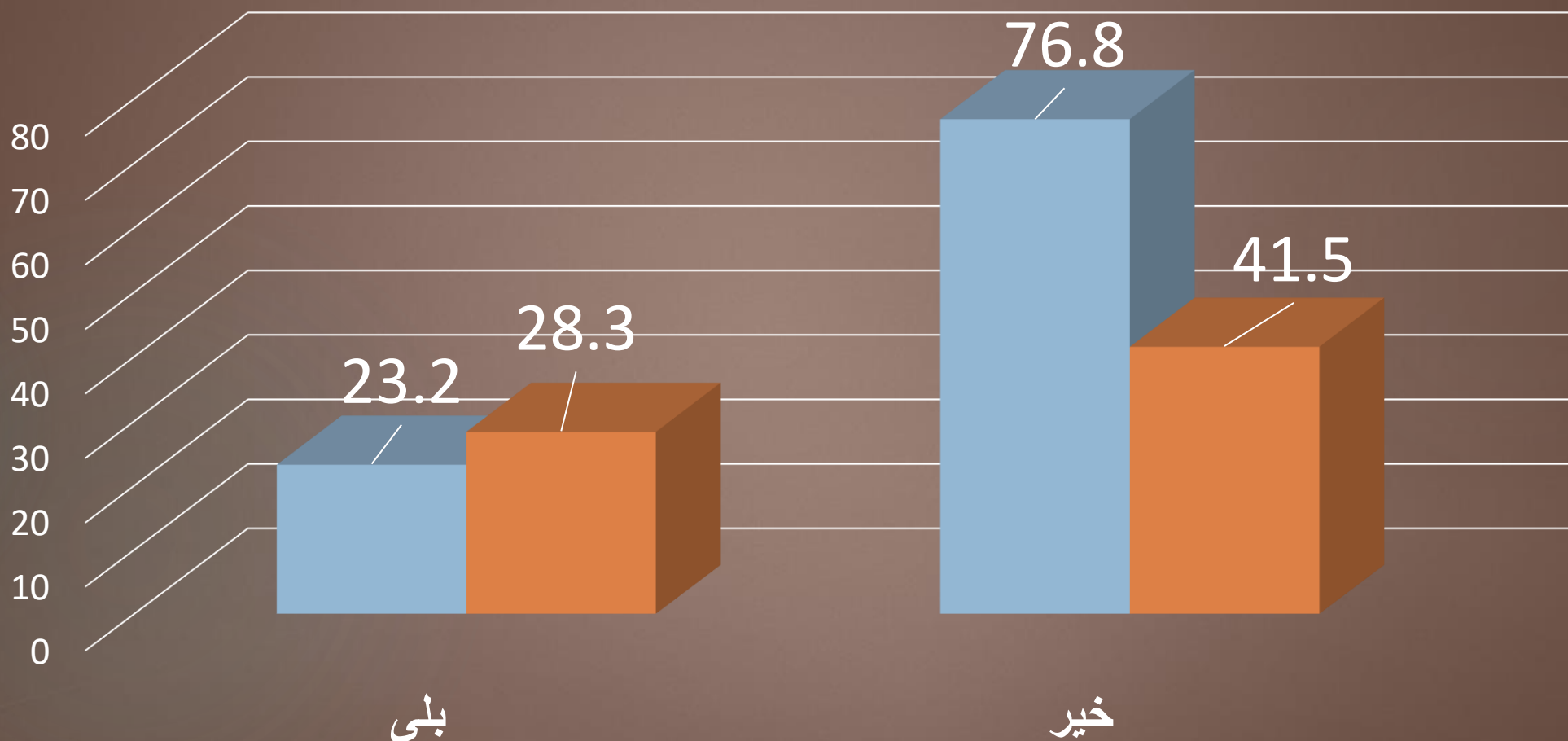
► تعداد افراد تحت پوشش بیمه فرد 1.8 نفر / میانه 2 نفر / 20.3 درصد هیچکس

► 71.4 درصد همسر / 54.5 درصد فرزندان / 8.4 درصد والدین

سازمان بیمه‌ای

- ▶ از بیمه‌شدگان 36 شرکت بیمه در نمونه قرار گرفتند.
- ▶ بیش‌ترین نمونه مربوط به دانا با 22.7 درصد و کمترین مربوط به نوین، حکمت، خاورمیانه و ساتا با 0.3 درصد
- ▶ شش شرکت اول: دانا، دی، معلم، کوثر، آسیا، ایران جمعا 60 درصد پاسخگویان
- ▶ میانگین سابقه بیمه با شرکت کنونی 5.5 سال / میانه 3 سال
- ▶ سازمان بیمه‌ای قبلی 39.8 درصد شرکت کنونی است. ملت 10.7 درصد (2.7 درصد) و آتیه‌سازان 10.7 درصد، دانا 5.6 درصد
- ▶ رضایت کلی از شرکت بیمه‌ای: فرقی ندارد 40.21 درصد/
- ▶ قبلی 36.2 درصد/ فعلی 23.7 درصد

مشارکت در انتخاب بیمه‌گر



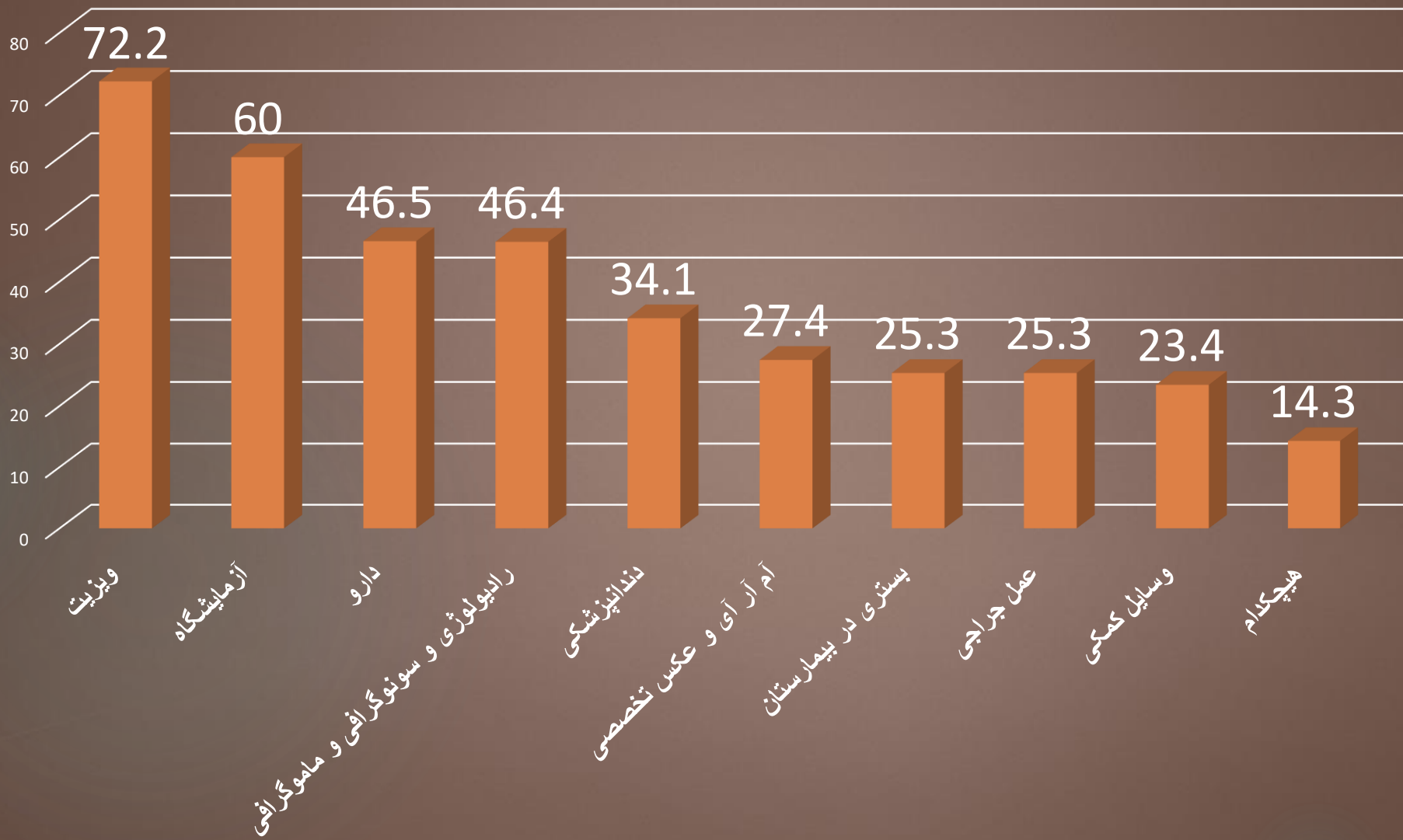
■ رضایت سنجی بیمه گزار درباره بیمه گر ■ نظر سنجی بیمه گزار برای انتخاب بیمه گر

مصرف بیمه‌ای

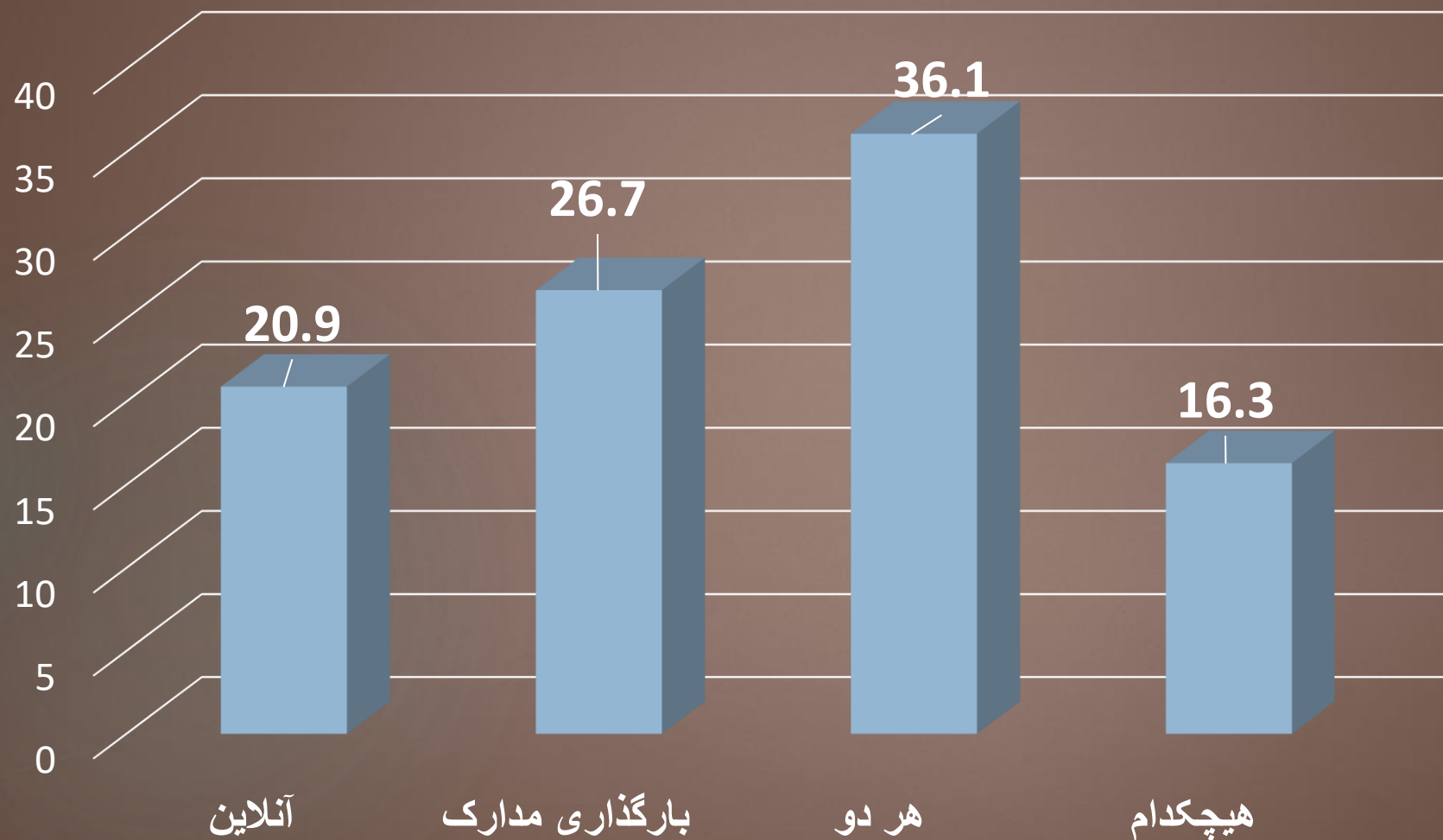
► 90.3 درصد افراد دارای بیماری خاص را تحت پوشش ندارند.

► 43.4 درصد گفته‌اند تفاوتی در میزان استفاده از بیمه در بین اعضای خانواده وجود ندارد.

► 24 درصد گفته‌اند همسر و 22 درصد خودشان بیشترین استفاده از بیمه درمان تکمیلی را دارند.



شیوه استفاده از بیمه



*** 23.3 درصد**
در مراکز آنلاین
برای پرداخت
هزینه‌های درمان
با مشکل مواجه
شدند.

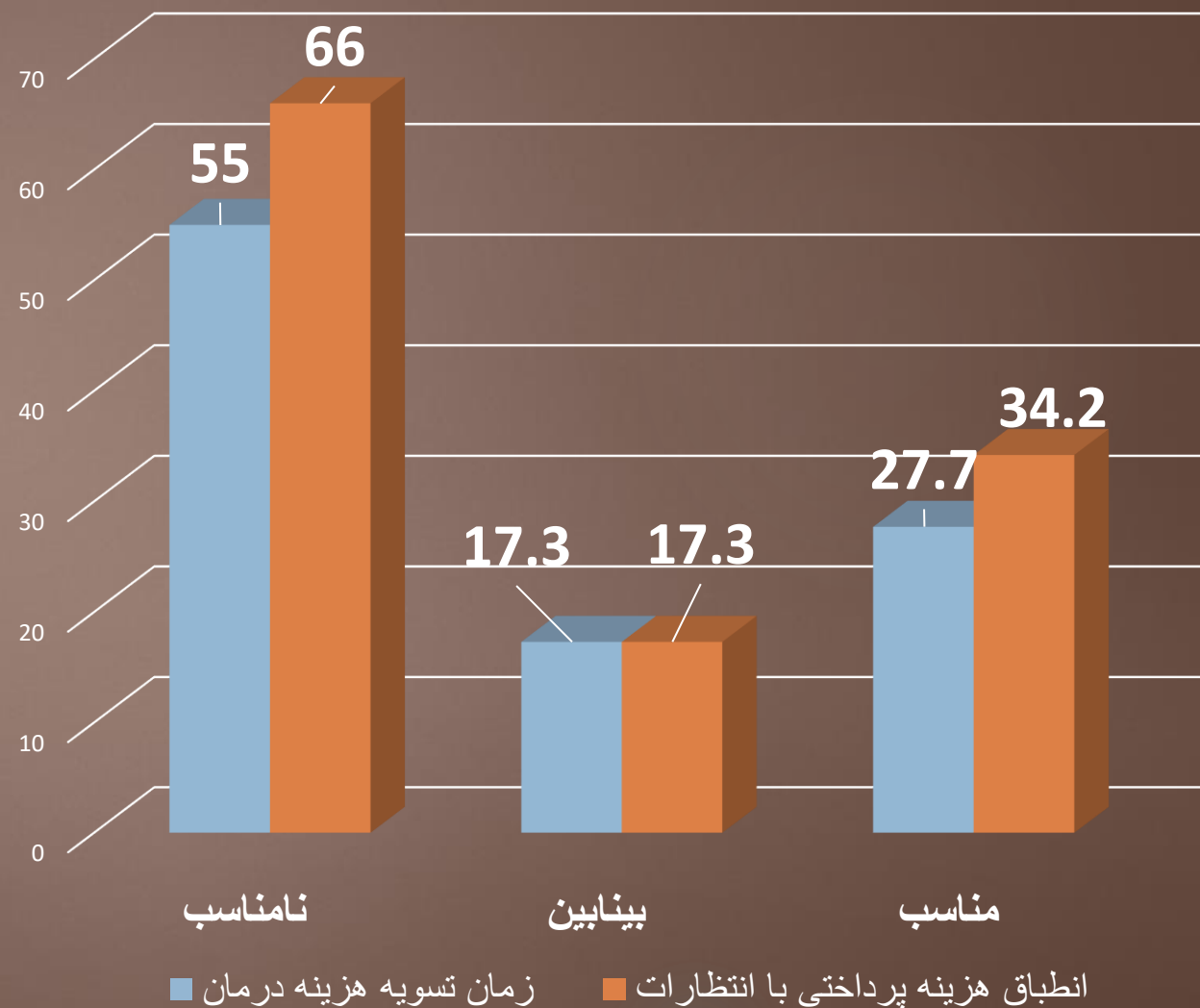
*** 23.4 درصد**
غیر از فرانشیز،
پرداختی داشتند

شیوه تحویل اسناد

▶ 19 درصد بارگذاری / 62.5 درصد تحویل کاغذی

▶ زمان بررسی اسناد و واریز هزینه:
34.3 درصد کمتر از یک ماه، 26.8 درصد تا 2 ماه و 38.9 درصد بیش از 2 ماه

▶ 55 درصد زمان تحویل اسناد تا تسویه هزینه را نامناسب ارزیابی کرده‌اند.
17.3 درصد نسبتاً مناسب و 27.7 درصد مناسب



آگاهی بیمه‌ای

از مراکز درمانی تحت پوشش

22.1 زیاد / 21.5 تاحدودی / 56.4 کم

از خدمات درمانی تحت پوشش

26.2 زیاد / 19.7 تاحدودی / 54.1 کم

از سقف هزینه درمانی تحت پوشش

29.1 زیاد / 17.1 تاحدودی / 53.8 کم

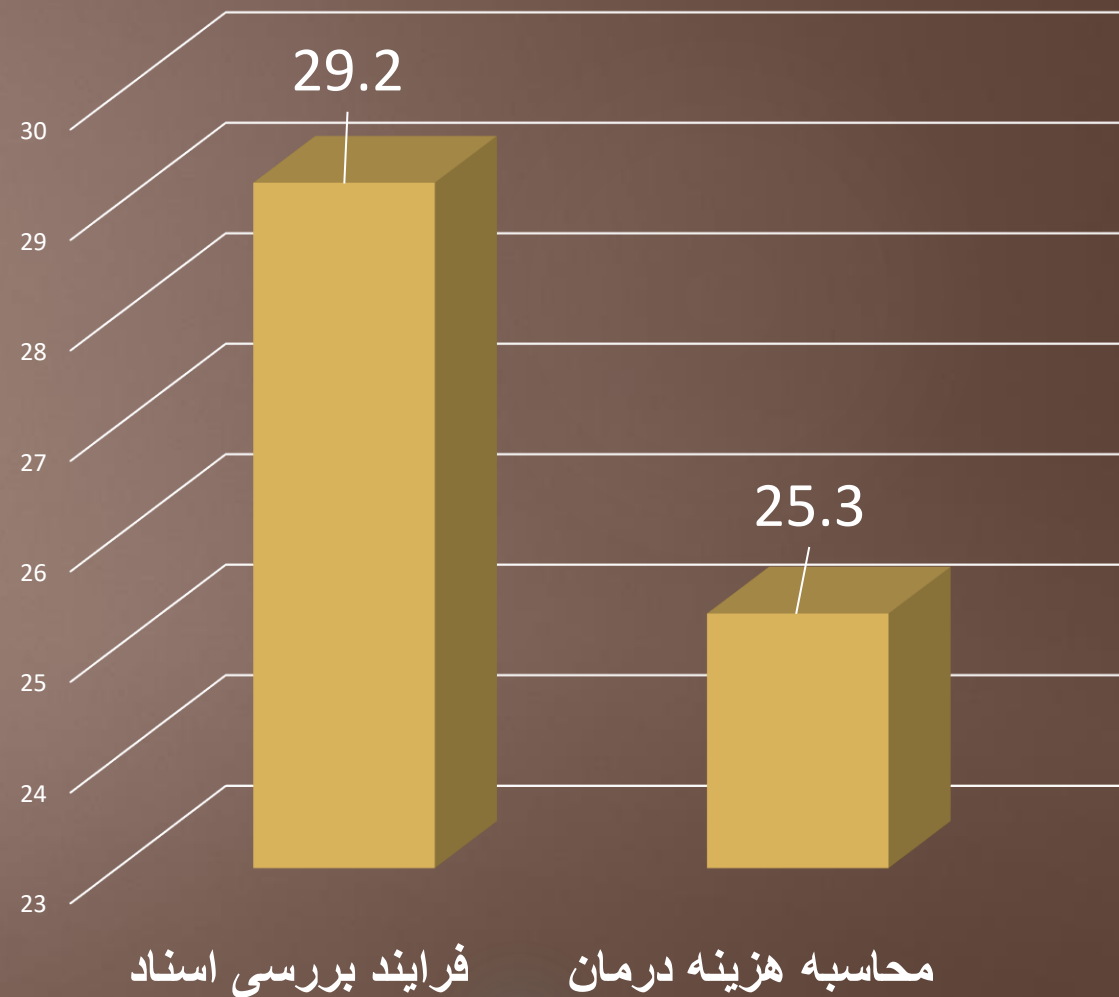
از میزان فرانشیز پرداختی

27.4 زیاد / 14.2 تاحدودی / 58.3 کم

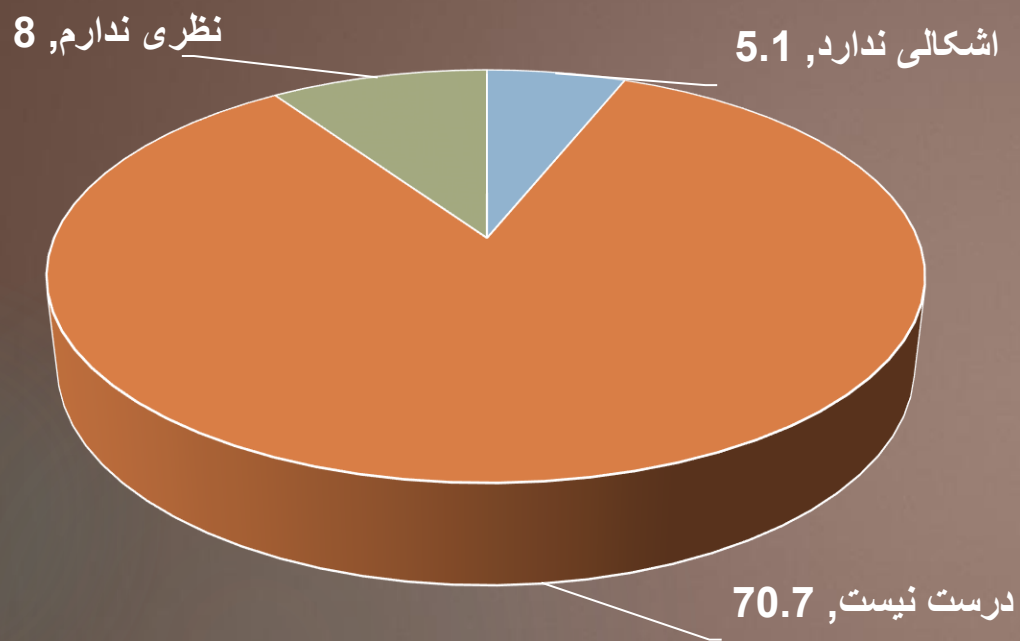
اعتماد بیمه‌ای



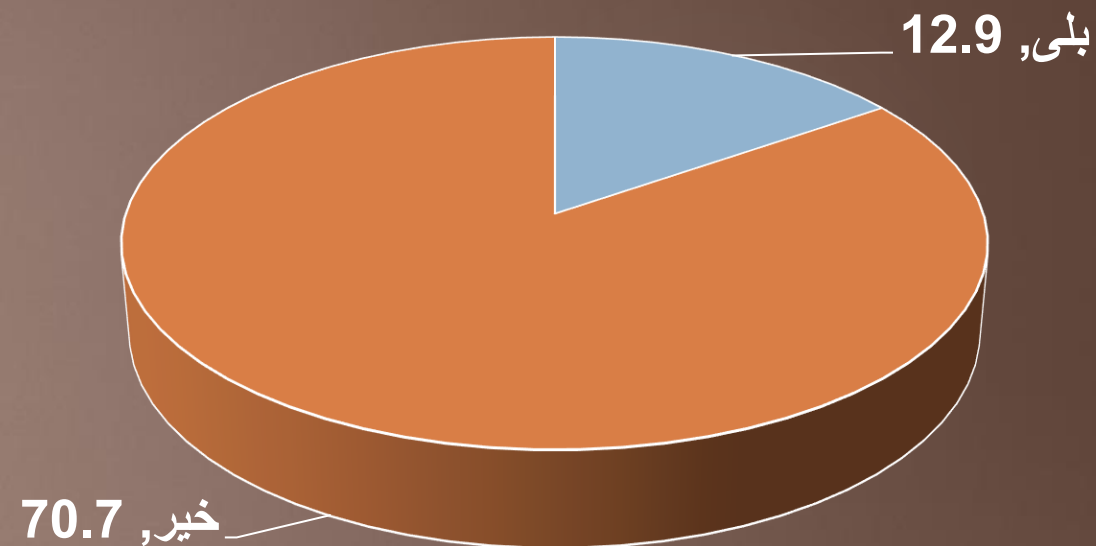
زیاد	تاحدودی	کم	محاسبه هزینه‌ها در مراکز درمانی / فرایند بررسی اسناد
7.4	15.6	77.0	کم
17.5	64.4	18.0	تاحدودی
64.1	17.6	18.3	زیاد



نگرش اخلاقی به تقلب

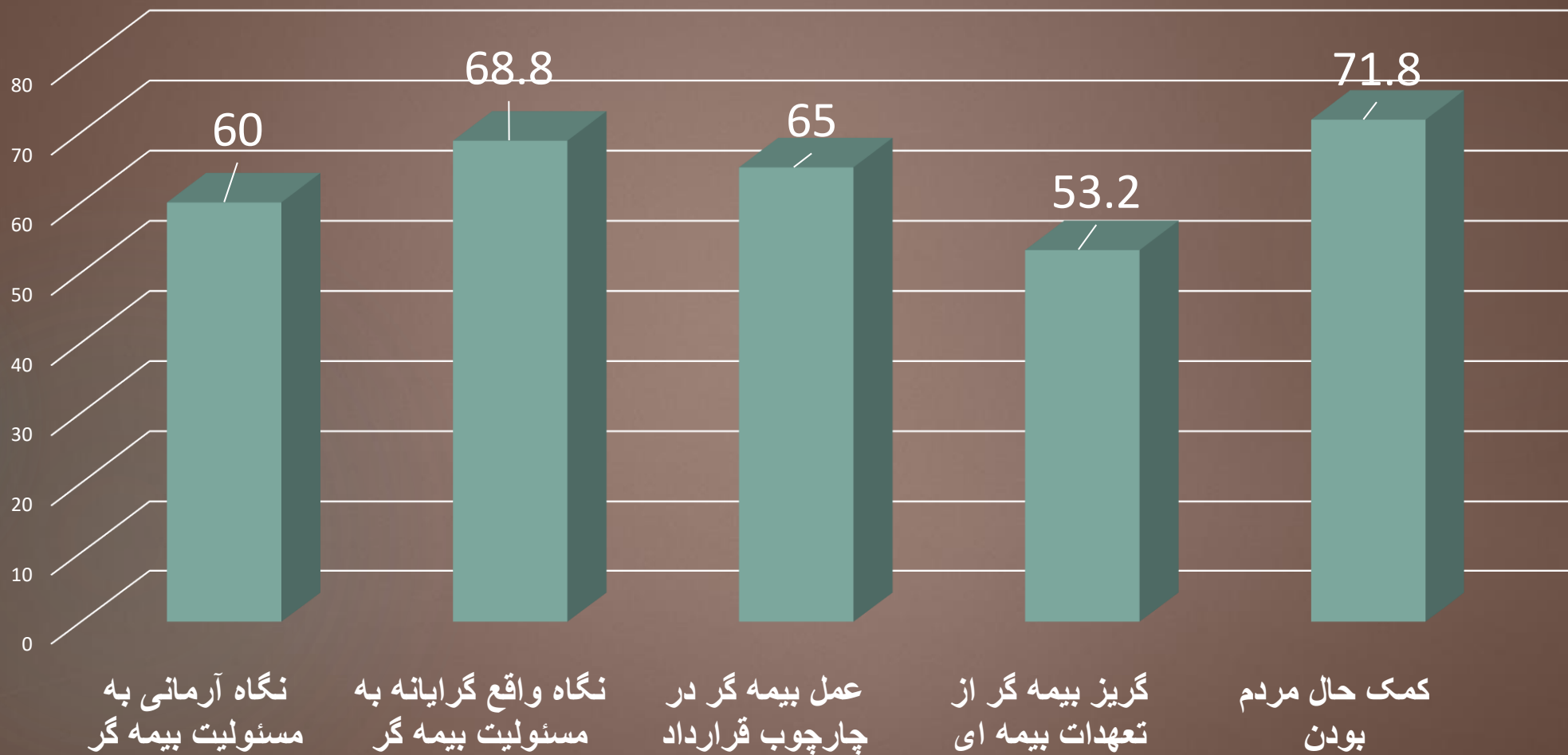


نگرش پاسخگویان به تهیه سند
غیرواقعی برای هزینه درمان

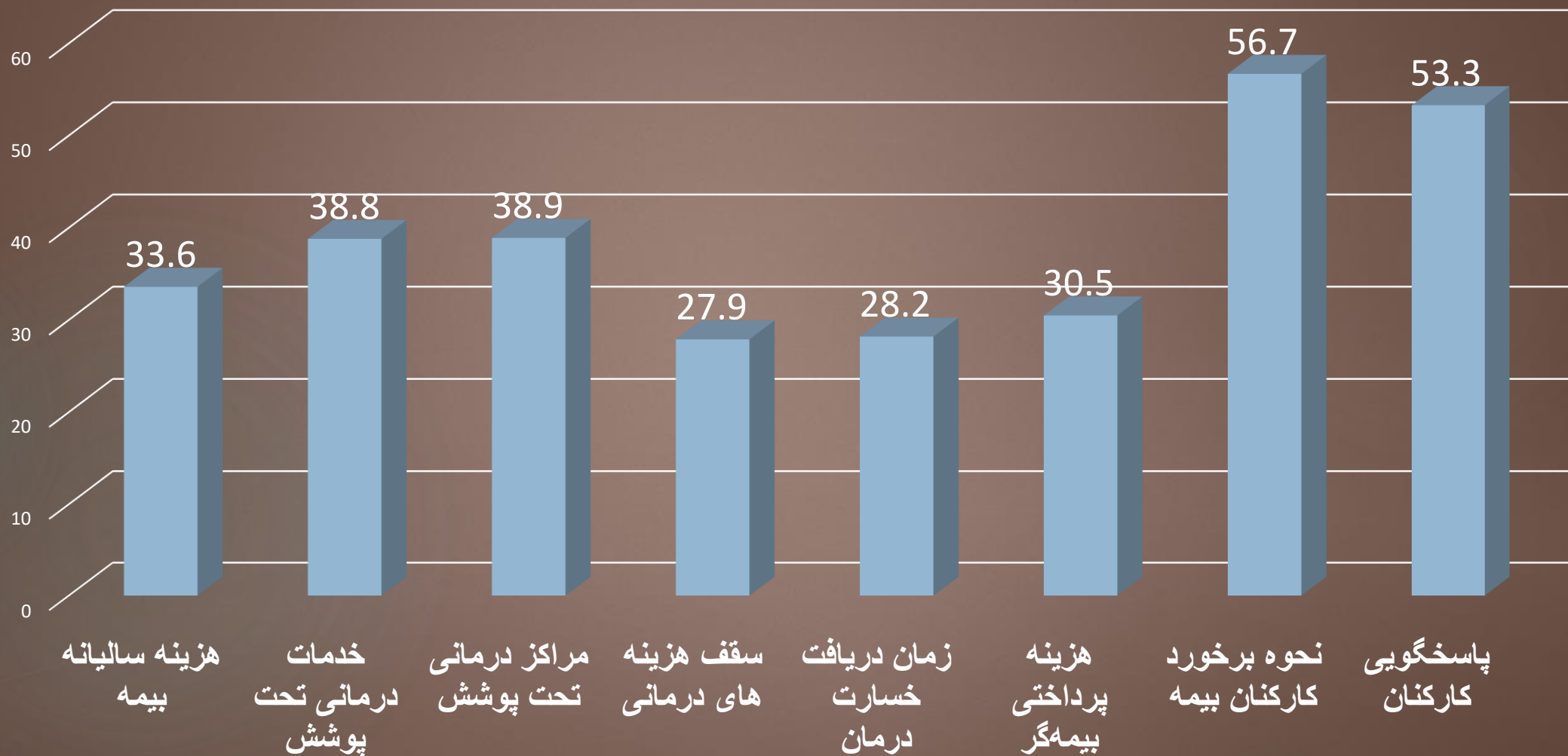


آگاهی از این که کسی برای دریافت
هزینه بیمه درمان تکمیلی، سند غیر
واقعی تحویل داده باشد

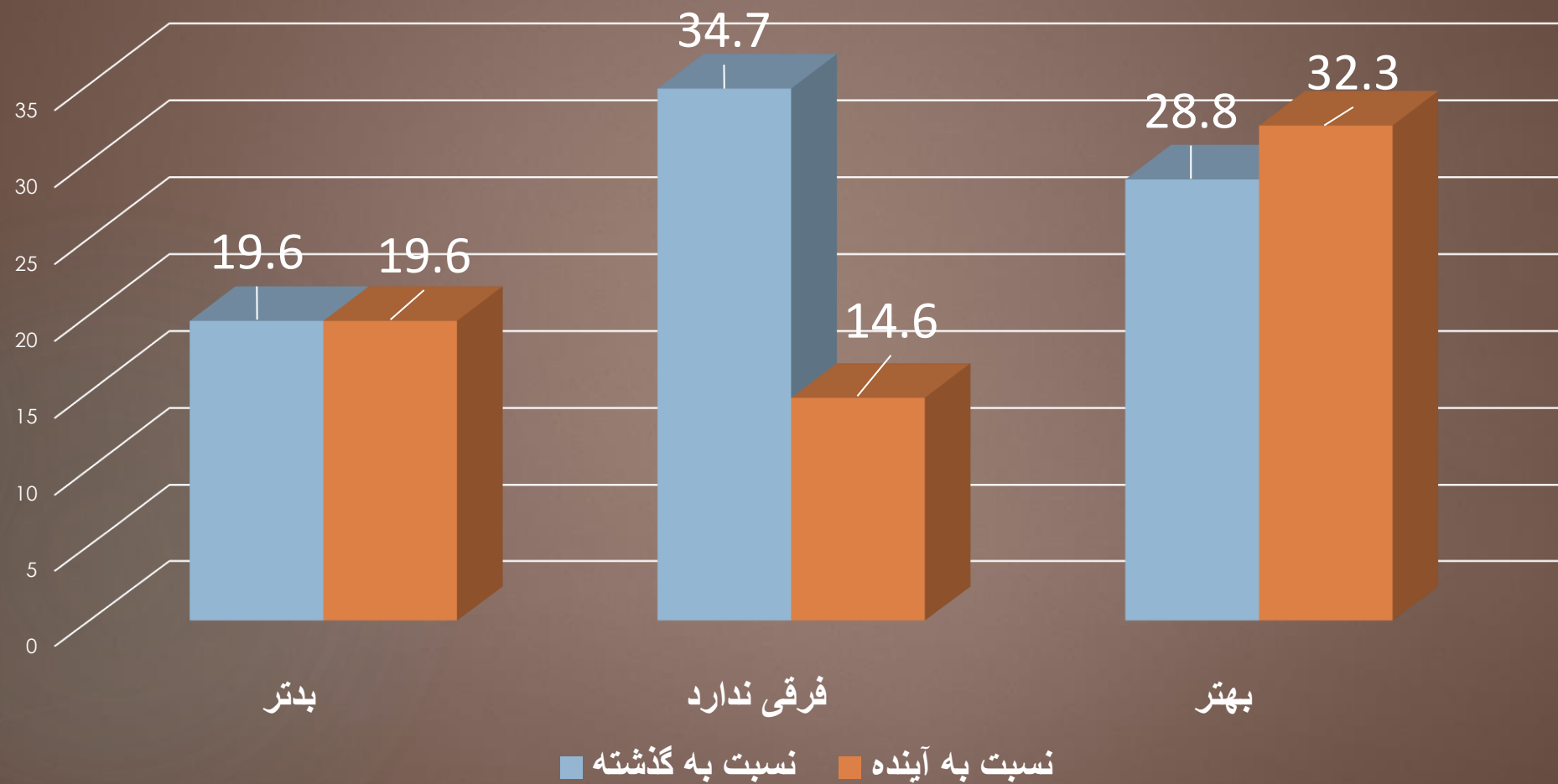
نگرش بیمه‌ای



رضایت بیمه‌ای



ارزیابی مقایسه‌ای



ارزیابی کلی

فرآوانی	صفر	زیر 10	14-10	17-15	19-18	20	بی پاسخ	جمع
تعداد	54	183	399	430	137	65	276	1544
درصد	3.5	11.9	25.8	27.8	8.9	4.2	17.9	100

نما = 15 (16.5)

میانگین = 12.7 میانہ = 14
(درصد)

پیشنهادهای و انتقادهای

مقوله	تعداد	درصد
افزایش خدمات و پوشش بیمه‌ای	371	24.0
بهبود فرایند پرداخت هزینه‌ها و کاهش تأخیرها	278	18.0
نارضایتی از کیفیت و پاسخگویی شرکت‌های بیمه	230	14.9
پوشش ناکافی داروها	185	12.0
درخواست‌های کلی و عاطفی	154	10.0
تبعیض میان گروه‌ها	125	8.1
مسائل خاص مناطق محروم و شهرهای کوچک	108	7.0
پیشنهادهای ساختاری	93	6.0
بی‌پاسخ/ نظری ندارم	567	36.7

جمع‌بندی

- ▶ سطح آگاهی بیمه‌ای پایین و ناپیوسته است.
- ▶ اعتماد شکننده به فرایند بررسی و پرداخت هزینه وجود دارد.
- ▶ دوگانگی نگرشی میان آرمان‌گرایی و واقع‌گرایی مشهود است.
- ▶ رضایت چند وجهی و دو قطبی مشاهده می‌شود.
- ▶ ثبات یا بی‌ثباتی در ارزیابی زمان‌مند احساس می‌شود.
- ▶ بیمه به مثابه نهاد نیمه اعتماد

نگاه سیاستی

تلاش برای بازسازی اعتماد بیمه‌ای در نظام درمان تکمیلی

- ▶ ارتقای سواد و آگاهی بیمه‌ای
- ▶ شفاف‌سازی فرایندهای بررسی و پرداخت
- ▶ بازنگری در الگوی ارتباط انسانی
- ▶ توسعه سازوکارهای اعتماد اجتماعی در بیمه