عوامل موثر بر انتخاب پزشک متخصص توسط بیمار در شهر تهران

علی محمد مصدق راد: دانشیار، گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران.
***طاهره جویا:** کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، تهران، ایران (*نویسنده مسئول). Tgooya@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۶/۳/۲۳ تاریخ پذیرش: ۹۶/۶/۲۸

چکیده

زمینه و هدف: انتخاب آگاهانه پزشک توسط بیمار از طریق ایجاد رقابت بین پزشکان می‌تواند منجر به بهبود کیفیت خدمات پزشکی شود. انتخاب آگاهانه بیماران موجب می شود که پزشکان نسبت به نیازها و انتظارات منطقی بیماران پاسخگو باشند. این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر بر انتخاب پزشک متخصص توسط بیماران شهر تهران انجام شده است.

روش کار: برای انجام این پژوهش توصیفی و مقطعی از یک پرسشنامه ۴۰ سوالی با روایی و پایایی بالا بر اساس مدل Ps ۱۰ مصدق راد شامل محصول، مکان، قیمت، محیط فیزیکی، کارکنان، فرآیند ارائه خدمت، بسته خدمت، عملکرد، موقعیت و تبلیغات استفاده شد. تعداد ۴۰۰ بیمار با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در این پژوهش شرکت کردند. داده‌ها با استفاده از نرم افزارSPSS تحلیل شد.

یافته ها: عوامل مرتبط با ویژگی‌های بیمار و پزشک، محیط ارائه خدمات و عوامل زمینه‌ای بر انتخاب یک پزشک متخصص توسط بیمار اثر می‌گذارند. عوامل متعدد ساختاری، فرایندی و پیامدی مرتبط با پزشک متخصص انتخاب بیمار را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به ترتیب ارائه خدمات پزشکی کامل، نحوه ارائه خدمت، نوع خدمت و تبلیغات مهمترین علل انتخاب یک پزشک متخصص توسط بیمار بود. بین عملکرد پزشک متخصص و انتخاب آگاهانه بیمار و توصیه پزشک به دوستان و آشنایان توسط بیمار رابطه آماری معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: کیفیت خدمات پزشک متخصص یکی از مهمترین عوامل موثر بر انتخاب بیمار است. آگاهی از دلایل انتخاب پزشک توسط بیمار می‌تواند به عنوان ابزار مفیدی برای بازاریابی پزشکان مورد استفاده قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: انتخاب، بیمار، پزشک متخصص، رضایت بیمار، بازاریابی

مقدمه

یکی از چالش‌های نظام سلامت ایران افزایش انتظارات مردم برای دسترسی بیشتر به پزشکان متخصص است. اگرچه تسهیل دسترسی مردم به خدمات سلامت در حفظ و ارتقاء سلامتی آنها موثر است، ولیکن، باید تعادلی بین منابع محدود بخش سلامت و نیازها و انتظارات نامحدود مردم ایجاد شود. یک نظام ارجاع اجباری در نظام سلامت ایران برای استفاده بهینه از خدمات سلامت وجود ندارد. بنابراین، بیماران بیشتر متمایل به استفاده از خدمات پزشکان متخصص و فوق تخصص حتی برای بیماری‌های ساده خود هستند. بیمه‌های درمانی دسترسی مالی به خدمات پزشکان متخصص را برای بیماران تسهیل کرده است (۱). بنابراین، تفاوت کم بین تعرفه پرداختی بیماران برای خدمات پزشکان عمومی و متخصص موجب شده که بیماران ترجیح دهند ابتدا توسط پزشکان متخصص ویزیت شوند. تعرفه پزشکان متخصص ثابت است. بنابراین، آنها ترجیح می‌دهند بیماران با بیماری‌های ساده را ویزیت کنند که نسبت به بیماران با بیماری‌های پیچیده وقت کمتری از آنها صرف می‌شود (۲). در چنین بازاری، انگیزه‌ای برای پزشکان متخصص وجود ندارد تا بیماران را تشویق به مراجعه اول به پزشکان عمومی کنند. در نتیجه، رقابتی بین پزشکان عمومی و متخصص بر سر بیماران ایجاد شده و پزشکان عمومی تعداد بیماران کمتری نسبت به پزشکان متخصص دارند.

تعداد محدودی از بیماران به طور فعالانه ارائه کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی خود را انتخاب می‌کنند (۵-۳). معمولاً بیماران جوان، با تحصیلات بسیار بالا (۷-۶)، با درامد بالا (۹-۸) و

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

بیماران بدون تجربه قبلی رضایتبخش با یک ارائه‌کننده خدمات سلامت (۴ و ۱۰) به‌طور فعالانه پزشک خود را انتخاب می‌کنند. فرایند انتخاب فعالانه بیمار توسط عوامل مختلفی محدود می‌شود. وضعیت سلامتی بیمار (۱۱)، درامد خانواده بیمار (۱۲-۱۱)، تمایل و توانایی او به مسافرت طولانی برای دریافت خدمات سلامت (۱۱) و محدودیت‌های وضع شده توسط شرکت‌های بیمه سلامت (۱۲) انتخاب فعالانه بیمار را محدود می‌کند. بنابراین، بیمار یک مشتری کامل در بازار سلامت نیست و ممکن است نتواند به طور فعالانه پزشک خود را انتخاب کند. در برخی موارد بیماران منطقی ارائه کننده خدمت را انتخاب نمی‌کند (۱۳). تصمیم بیمار برای خرید خدمات سلامت تحت تأثیر تصمیمات خانواده، ارائه کننده خدمات سلامت و بیمه سلامت است. بنابراین، در بسیاری از مواقع بیماران به توصیه پزشکان عمومی برای انتخاب پزشکان متخصص عمل می‌کنند (۱۰ و ۱۴).

فرایند انتخاب پزشک توسط بیمار بسیار پیچیده است. عوامل مرتبط با ارائه کننده و دریافت کننده خدمت و محیط ارائه خدمت بر این انتخاب اثر دارند. بیماران مختلف در موقعیت‌های مختلف انتخاب‌های متفاوتی خواهند داشت. بیماران در انتخاب خود عوامل متعدد ساختاری، فرایندی و پیامدی ارائه کننده خدمات سلامت را مورد توجه قرار می‌دهند (۱۳). عواملی نظیر اعتبار پزشک، دسترسی به مطب پزشک، مکان مطب پزشک و نوع و کیفیت خدمت پزشک بر انتخاب بیمار اثر می‌گذارد. علاوه‌براین، جنسیت، نژاد، میزان تحصیلات، نوع بیماری و میزان درآمد بیمار و و پوشش بیمه‌ای او نیز بر انتخاب وی اثر می‌گذارد (۱۷-۱۵).

مک کارتی عوامل موثر بر انتخاب یک محصول توسط مشتری را تحت عنوان مدل 4 Ps (Product, Price, Place, and Promotion) شامل محصول، قیمت، مکان و تبلیغات می‌داند (۱۸). مشتری برای این‌که مجذوب کالا یا خدمتی شود باید از محصول و ارزش آن آگاهی داشته باشد و آن را موجود، در دسترس و قابل قبول در زمان و مکان مناسب و با قیمت مناسب ببیند. مصدق راد با توسعه این مدل در بخش سلامت، عوامل موثر بر انتخاب ارائه کننده خدمت توسط یک بیمار را در قالب مدل 10 Ps (Product, Price, Place, Physical environment, People, Process, Package, Performance, Position and Promotion) شامل محصول (نوع خدمت)، قیمت، مکان ارائه خدمت، محیط فیزیکی ارائه خدمت، کارکنان و ارائه کنندگان خدمت، فرآیند ارائه خدمت، بسته خدمت، عملکرد ارائه کننده خدمت، جایگاه ارائه کننده خدمت در ذهن مردم و تبلیغات بیان کرده است (۱۷).

نوع تخصص پزشک یکی از عوامل بسیار مهم موثر بر انتخاب بیمار است. نوع خدمت پزشک باید متناسب با نوع بیماری بیمار باشد. علاوه‌براین، خدمت پزشک باید در دسترس بیمار باشد. بیمار باید بتواند در زمان و مکانی که به خدمت پزشک نیاز پیدا کرد، به او دسترسی داشته باشد. فاصله محل مطب پزشک از محل زندگی یا کار بیمار یکی دیگر از عوامل مهم در انتخاب پزشک است. دوری مسافت یکی از عوامل محدود کننده انتخاب پزشک توسط بیمار به ویژه در بیماران سنین بالا است (۲۰-۱۹). هزینه خدمت پزشکی یکی دیگر از عوامل مهم موثر بر انتخاب پزشک است. به ویژه زمانی‌که تعرفه پزشک بالاست، درآمد بیمار پایین بوده و او فاقد پوشش بیمه باشد، قیمت خدمت نقش بسزایی در انتخاب بیمار خواهد داشت (۱۳). ترس از ابتلا به عفونت‌های احتمالی موجود در مطب پزشک، موجب می‌شود که بیماران نسبت به تمیزی مطب و کارکنان مطب حساسیت بیشتری به خرج دهند. یک مطب تمیز به بیمار این حس اطمینان را انتقال می‌دهد که احتمال دریافت خدمات تخصصی پزشکی ایمن و با کیفیت بالا در این مکان زیاد است (۱۷).

بیماران پزشکانی را ترجیح می‌دهند که از دانش، مهارت و تجربه بالایی برخوردار بوده، بیماری آنها را به درستی تشخیص داده و درمان درستی را بکار گیرند (۲۳-۲۱). با توجه به اینکه بیماران، اطلاعاتی در زمینه تخصص پزشک ندارند، بر اساس رفتار و نحوه ارتباط پزشک، نسبت به

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

تخصص و مهارت او قضاوت می‌کنند. بیماران نه تنها می‌خواهند که پزشکان کار تخصصی خود را به خوبی انجام دهند، دوست دارند که با آنها ارتباط خوبی برقرار کنند، مهربان باشند، به آنها احترام بگذارند و کمک کنند. بیماران پزشکی را دوست دارند که به طور کامل به صحبت‌های آنها گوش دهد، با پرسیدن سوالات متنوع احساس آنها را در مورد بیماری جویا شود، آنها را درک کرده، احساس همدردی کند و برای رفع بیماری و درد آنها تلاش کند (۲۶-۲۴).

فرایند ارائه خدمت شامل کلیه فعالیت‌هایی است که توسط پزشک انجام می‌شود تا در نهایت خدمت مورد نیاز به بیمار داده شود. بیماران انتظار دارند که فرایند ارائه خدمت مطابق با استانداردهای تخصصی تعیین شده و با سرعت، صحت و دقت لازم ارائه شود. بیماران انتظار دارند که پزشکان خدمات خود را به صورت کامل ارائه دهند و آنها را مجبور نکنند که برای دریافت بخشی از خدمات به سایر ارائه کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی مراجعه کنند (۲۴). بیماران پزشکانی را ترجیح می‌دهند که عملکرد بالینی خوبی داشته باشند. بیماران می‌خواهند بدانند که چند درصد از بیماران پزشک به طور کامل درمان شدند و چند درصد دچار عوارض ناخواسته درمان شده یا فوت کردند (۲۷). موقعیت و جایگاه پزشک در بازار رقابت یکی دیگر از عوامل مهم انتخاب پزشک توسط بیمار است. این عامل به نوعی برایند همه عوامل بیان شده قبلی است. بیمار دوست دارد که بداند پزشک در چشم سایر بیماران چه جایگاهی دارد. بیمار برای انتخاب پزشک از دوستان و آشنایان خود نیز کمک می‌گیرد. بنابراین، تبلیغات یکی دیگر از ابزارهایی است که به بیمار در انتخاب پزشک مورد نیاز کمک می‌کند (۲۸).

درک بهتر عوامل موثر بر انتخاب پزشکان توسط مردم، به ارائه‌کنندگان خدمات سلامت در زمینه ارائه خدمات بهتر و در دسترس کمک می‌کند. از طرف دیگر، شناخت عوامل کلیدی که بیماران در انتخاب پزشکان خود مورد توجه قرار می‌دهند به مدیران و سیاست‌گذاران سلامت کمک می‌کند که به منظور جذب بیماران بیشتر، خدمات خود را بهبود دهند و منابع خود را در حوزه‌هایی سرمایه‌گذاری کنند که بیماران به آنها اهمیت بیشتری می‌دهند.

بیشتر مطالعات انجام شده در زمینه انتخاب بیمار در ایران بر انتخاب یک مؤسسه بهداشتی و درمانی مانند بیمارستان متمرکز هستند (۳۰-۲۹). اگرچه پژوهش‌های متعددی برای شناسایی عوامل موثر بر انتخاب پزشک در جهان صورت گرفته است، ولیکن بیشتر آنها بر پزشکان عمومی یا پزشکان خانواده متمرکز بودند (۳۳-۳۱) و مطالعات معدودی با استفاده از یک مدل کامل به شناسایی این عوامل پرداختند. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر انتخاب پزشک متخصص توسط بیماران در شهر تهران با استفاده از مدل 10 Ps انجام می‌شود. انجام این پژوهش کمک می‌کند تا پزشکان متخصص با نیازها و انتظارات بیماران بیشتر آشنا شوند و با استفاده از استراتژی‌های مناسب نیازها و انتظارات بیماران را برآورده سازند.

روش کار

این مطالعه مقطعی و بنیادی در شهرتهران انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. بخش اول پرسشنامه شامل اطلاعات دموگرافیک بیمار بود. بخش دوم پرسشنامه شامل ۴۰ سوال مرتبط با عوامل مرتبط با انتخاب پزشک متخصص بود. سوالات پرسشنامه در مقیاس لیکرت ۵ گزینه‌ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) تنظیم شدند. اعتبار صوری و محتوایی پرسشنامه با استفاده از مرور ادبیات پژوهش مورد نظر و نظرات اساتید مدیریت بهداشت و درمان تأیید شد. نظرات تعدادی از بیماران نیز در بهتر و قابل فهم شدن سوالات پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه از نظر پایایی در یک نمونه ۵۰ نفری از بیماران تست شد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر با ۰/۹۲ بوده که حاکی از پایایی بالای پرسشنامه است (جدول ۱). پرسشنامه‌ها به‌صورت حضوری و توسط بیماران تکمیل شد. در مورد بیماران بی سواد، همراهان بیماران یا خود

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

جدول ۱- پایایی پرسشنامه انتخاب پزشک توسط بیمار

نام ابعاد	تعداد سوالات	توزیع سوالات در پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ
نوع خدمت	۱	۱	۰/۹۱
مکان	۴	۵ -۲	۰/۸۹
محیط فیزیکی	۳	۸ -۶	۰/۷۶
قیمت	۳	۱۱ -۹	۰/۷۳
کارکنان	۱۱	۲۲ -۱۲	۰/۸۱
فرآیند های انجام کار	۶	۲۸ -۲۳	۰/۸۳
بسته خدمت	۳	۳۱ -۲۹	۰/۷۵
عملکرد	۲	۳۳ -۳۲	۰/۸۲
تصورعمومی مردم در مورد پزشک	۳	۳۶ -۳۴	۰/۷۱
تبلیغ پزشک	۴	۴۰ -۳۷	۰/۷۳
کل پرسشنامه	۴۰	۱ -۴۰	۰/۹۲

پژوهشگر به بیمار در تکمیل پرسشنامه کمک کردند.

جامعه پژوهش را بیماران مراجعه کننده به مطب پزشکان متخصص تهران تشکیل داد. برای محاسبه نمونه از فرمول زیر استفاده شد:

$$n = z^2P(1-p)/d^2=384$$
$$d=0.05,\ z=1.96,\ p=0.5$$

از مناطق ۲۲ گانه تهران، ۹ منطقه به صورت هدفمند (مرکز، شمال، جنوب، شرق، غرب، شمال شرق، شمال غرب، جنوب شرق و جنوب غرب) انتخاب شد تا بیانگر کلیه مناطق تهران باشد. سپس به صورت تصادفی ساده از هر قسمت ۴ مطب پزشک متخصص انتخاب شد (تعداد ۳۶ مطب پزشک). تقریباً در هر مطب تعداد ۱۱ بیمار به صورت تصادفی ساده انتخاب شد (۴۰۰ بیمار در کل).

داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS (ویرایش ۱۸) و براساس اهداف پژوهش تحلیل گردید. برای تعیین میزان اهمیت عوامل موثر بر انتخاب پزشکان متخصص توسط بیماران از میانگین و انحراف معیار و برای تعیین ارتباط بین متغیرهای دموگرافیک بیماران و عوامل موثر بر انتخاب پزشکان از آزمون‌های پیرسون و اسپیرمن و آنالیز واریانس استفاده شد.

یافته‌ها

بیشتر افراد مورد مطالعه در این پژوهش زن، متأهل، در رده سنی ۳۱ تا ۵۰ سال با مدرک تحصیلی دیپلم، دارای درآمد زیر یک میلیون تومان و ساکن شهر بودند. حدود دو سوم بیماران دارای بیمه درمانی بودند (جدول ۲).

به ترتیب ۶/۸، ۳۷ و ۵۶/۲ درصد بیماران وضعیت سلامتی خود را بد، متوسط و خوب ارزیابی کردند. حدود ۸۲/۵ درصد بیماران، پزشک خود را آگاهانه انتخاب کردند. بیشترین دلایل انتخاب پزشک متخصص توسط بیماران به ترتیب نزدیکی مطب پزشک به محل زندگی بیمار، نوع بیماری، مهارت و تخصص پزشک و توصیه دوستان و آشنایان بوده است (جدول ۳).

بسته خدمات، فرایند ارائه خدمت، تبلیغات و نوع خدمت مهمترین عوامل موثر بر انتخاب پزشک متخصص توسط بیماران بوده است (جدول ۴). منظور از بسته ارائه خدمات این است که پزشک معالج خدمات کاملی به بیمار ارائه می‌دهد، بیمار را به صورت خصوصی نه در حضور سایر بیماران ویزیت می‌کند، اطلاعات لازم رادر زمینه اقدامات تشخیصی، درمانی و مراقبتی به بیمار می‌دهد و راه حل‌های عملی به بیمار برای درمان پیشنهاد می‌کند. فرآیند ارائه خدمت شامل مدت زمان انتظار کم برای دیدن پزشک، جلوگیری از معطل شدن بیمار، ویزیت بیمار در زمان و نوبت تعیین شده، اختصاص وقت کافی برای معاینه بیمار، اختصاص کامل زمان ویزیت به معالجه بیمار و نه

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

جدول ۲- توزیع فراوانی و درصد ویژگی‌های دموگرافیک بیماران

متغیرها	انواع	درصد	متغیرها	انواع	درصد
جنس	مرد	۳۴/۸	وضعیت بیمه	بیمه	۶۴/۸
	زن	۶۵/۲		غیر بیمه	۳۵/۲
	مجرد	۳۸/۵	وضعیت بیمه تکمیلی	دارای بیمه تکمیلی	۳۵/۲
وضعیت تاهل	متاهل	۶۱/۵		فاقد بیمه تکمیلی	۶۴/۸
	کمتراز ۲۰ سال	۱۱/۵	محل سکونت	شهر	۹۰/۲
	۳۰-۲۱ سال	۳۶/۵		روستا	۹/۸
گروه سنی	۴۰-۳۱ سال	۳۷/۵		کمتراز ۵۰۰ هزار تومان	۳۱/۵
	۵۰-۴۱ سال	۱۳		۵۰۰ هزار تا ۱ میلیون تومان	۴۸/۸
	بیشتراز ۵۰ سال	۱/۵	میزان درآمد خانوار در ماه	۱میلیون تا ۱/۵ میلیون تومان	۱۳/۲
	بی سواد	۱/۸		۱/۵ میلیون تا ۲ میلیون تومان	۴
	زیر دیپلم	۱۸/۱		بالاتراز ۲ میلیون تومان	۲/۵
	دیپلم	۴۲/۳			
سطح تحصیلات	فوق دیپلم	۱۴/۲			
	لیسانس	۱۹/۴			
	فوق لیسانس	۳/۲			
	دکتری	۱			

کارهای دیگر، ارجاع بیمار به تخصص‌های مختلف در صورت لزوم و عدم ارجاع بی مورد است. تبلیغ یک پزشک می‌تواند از سوی سایر پزشکان، دوستان و آشنایان و روزنامه، مجلات و تلویزیون باشد. در بسیاری از مواقع بیماران به توصیه پزشکان عمومی برای انتخاب پزشکان متخصص عمل می‌کنند.

محیط فیزیکی مطب پزشک (شامل تمیزی و ظاهر زیبای مطب پزشک، سالن انتظار راحت، مناسب و بزرگ، وجود وسایل و امکانات تخصصی در مطب) و تعرفه خدمات پزشک در انتخاب پزشک توسط بیمار کمترین نقش را داشته است (جدول ۴).

بیماران نمره ۱۵/۸۵ از ۲۰ امتیاز به کیفیت خدمات پزشکان متخصص دادند. حدود نیمی از بیماران (۵۶/۶ درصد) کیفیت خدمات پزشک خود را خوب یا بسیار خوب ارزشیابی کردند. به ترتیب ۴۲/۸ و ۰/۸ درصد بیماران کیفیت خدمات پزشک را به ترتیب در حد متوسط و ضعیف ارزیابی کردند. حدود نیمی از بیماران مایل به مراجعه مجدد به مطب پزشک در صورت بیمار شدن یا توصیه پزشک به دوستان و آشنایان بودند (۵۶/۵ درصد). حدود ۳۶/۷ درصد از بیماران اظهار داشتند که شاید این کار را انجام دهند. بقیه بیماران هم حاضر به توصیه پزشک به دوستان و آشنایان یا مراجعه مجدد به مطب پزشک در صورت بیماری نبودند.

بین جنسیت بیمار و نوع خدمت (p=0.008)، نحوه ارائه خدمت (p=0.029)، بسته خدمتی (p=0.016) و تبلیغات (p=0.001)؛ بین تأهل بیمار و محیط فیزیکی (p=0.018) و تبلیغات (p=0.036)؛ بین سن بیمار و بسته خدمتی (p=0.012)؛ بین تحصیلات بیمار و نوع خدمت (p=0.012)، پزشک ارائه کننده خدمت (p=0.002)، نحوه ارائه خدمت (p=0.011)، بسته خدمتی (p=0.026)، عملکرد پزشک (p=0.007)، محیط فیزیکی مطب (p=0.020)؛ و بین میزان درآمد بیمار و محیط فیزیکی مطب (p=0.00)، عملکرد پزشک (p=0.008) و موقعیت پزشک در اذهان مردم (p=0.002) رابطه آماری معناداری مشاهده شد.

بین انتخاب آگاهانه مطب توسط بیماران و فرد ارائه کننده خدمت (p=0.007)، عملکرد پزشک (p=0.045) و توصیه پزشک به دوستان و آشنایان (p=0.036)؛ بین علت مراجعه بیمار و بسته خدمات (p=0.032)؛ بین عملکرد پزشک و موقعیت پزشک در اذهان مردم (p=0.00) نیز رابطه آماری معنی داری وجود داشت. علاوه‌براین، بین وضعیت سلامت بیماران و نوع خدمت

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

جدول ۳- علل مراجعه بیماران به پزشکان متخصص

علت مراجعه به پزشک متخصص	درصد
نزدیکی به محل زندگی	۱۷/۳
نوع بیماری	۱۵/۸
مهارت و تخصص پزشک	۱۲/۳
توصیه دوستان و آشنایان	۱۱
پذیرفتن دفترچه بیمه	۷/۳
توصیه پزشک دیگر	۷
هزینه پایین	۵/۸
امکانات و تجهیزات خوب مطب	۵/۳
داشتن دوست یا آشنای شاغل در مطب	۵/۸
رفتار خوب پزشک	۴
شهرت پزشک	۳/۵

جدول ۴- میانگین و انحراف معیار ابعاد مرتبط با انتخاب پزشک (از ۵ امتیاز)

ابعاد انتخاب بیمار	میانگین	انحراف معیار
بسته خدمات	۳/۷۶	۰/۶۶
فرآیند ارائه خدمت	۳/۶۱	۰/۶۶
تبلیغات	۳/۴۳	۰/۷۲
محصول (نوع خدمت)	۳/۴۲	۱/۰۳
ارائه دهندگان خدمات	۳/۳۵	۰/۶۰
جایگاه خدمت در ذهن بیمار	۳/۳۰	۰/۷۹
عملکرد پزشک	۳/۳۰	۰/۹۳
مکان	۳/۲۸	۰/۷۱
قیمت	۳/۱۴	۰/۸
محیط فیزیکی	۳/۱۲	۰/۷۹

(p=0.006)، فرد ارائه کننده خدمت (p=0.001)، مکان مطب پزشک (p=0.001) و محیط فیزیکی مطب پزشک (p=0.001) رابطه آماری معنی داری مشاهده شد. آنالیز واریانس نشان داد که بسته خدمتی، عملکرد پزشک، نوع خدمت، مکان و محیط فیزیکی مطب پزشک به میزان هفتاد درصد در نمره‌ای که بیماران به کیفیت خدمت پزشک دادند، تأثیر داشته است.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر بر انتخاب پزشکان متخصص در شهر تهران انجام شده است. بسته خدمات ارائه شده توسط پزشک متخصص، فرآیند ارائه خدمت، تبلیغات و نوع خدمت مهمترین علل انتخاب پزشک متخصص توسط بیماران شهر تهران بود. نتایج مطالعه حرازی و عسگری نیز نشان داد که دانش و تجربه پزشک، اختصاص وقت کافی برای معاینه، توجه به مشکل بیمار، استفاده از دستیاران با کفایت، عدم انجام کارهای دیگر به هنگام ویزیت، ایجاد احساس راحتی در بیمار و ویزیت انفرادی و خصوصی بیمار مهمترین عوامل انتخاب پزشک توسط بیماران شهر یزد هستند (۳۴).

بنابراین، کیفیت خدمات پزشک یکی از مهمترین عوامل موثر بر انتخاب بیمار است. این نتیجه مشابه سایر پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه در خارج از کشور است (۳۷-۳۵). با توجه به تنوع نیازها و انتظارات بیماران، آنها پزشکانی را انتخاب می‌کنند که بهتر پاسخگوی نیازها و انتظارات آنها باشند. بیماران خواهان احترام و رفتار دوستانه از سوی پزشکان و دریافت اطلاعات لازم در مورد فرآیند معالجه و درمان خود هستند. بنابراین، پزشکان باید برای جذب مشتریان و بیماران به نحوه ارائه خدمات و برخورد

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

با بیمار توجه داشته باشند. موفقیت پزشکان برای جذب بیماران مستلزم توجه به نیازهای روحی و عاطفی بیماران است.

تیلیغات عامل مهم دیگری در انتخاب پزشک متخصص است. زمانی که بیماری افراد پیچیده‌تر می‌شود و بیماران نیاز به خدمات تخصصی پیدا می‌کنند، آنها به جستجوی بیشتری در مورد پزشک می‌پردازند و با کسب اطلاعات بیشتر از منابعی همچون دوستان، آشنایان تلویزیون، روزنامه‌ها و مجلات سعی می‌کنند در انتخاب پزشک تصمیم بهتری بگیرند. عوامل موثر بر انتخاب پزشکان در تخصص‌های مختلف حتی می‌تواند متفاوت باشد. به عنوان مثال، مطالعه طوبایی و همکاران نشان داد که موثرترین عامل مراجعه به متخصص روانپزشک، رادیو و تلویزیون و مهمترین عامل موثر در مراجعه به متخصصین جراحی و داخلی ارجاع بیمار توسط پزشکان دیگر بوده است (۳۸).

در مقابل، محیط فیزیکی مطب، هزینه خدمات پزشک و مکان مطب پزشک در این پژوهش کم اهمیت‌ترین عوامل موثر بر انتخاب پزشک توسط بیماران بودند. محیط فیزیکی مطب پزشک نقش کمتری در انتخاب پزشک توسط بیمار داشته است. دلیل این موضوع می‌تواند این باشد که بیماران زمان زیادی را در مطب پزشک نمی‌گذرانند. در مقابل، محیط فیزیکی بخش‌های بستری بیمارستان‌ها از اهمیت بیشتری برای بیماران بستری برخوردار است. قیمت نیز در مقایسه با سایر ابعاد ده‌گانه انتخاب بیمار اهمیت کمتری داشته است. حدود دو سوم بیماران مورد مطالعه دارای پوشش بیمه بوداند. بنابراین، پوشش بیمه مانند سپری از بیمار در برابر هزینه‌های درمان محافظت می‌کند. علاوه براین، باید خاطر نشان ساخت که هزینه درمان بیماران سرپایی کمتر از هزینه درمان بیماران بستری است. قیمت خدمات بستری یکی از عوامل موثر بر انتخاب بیمارستان توسط بیماران برای دریافت خدمات بستری است (۱۷).

نتایج این پژوهش همچنین نشان داد که بیشترین دلیل مراجعه بیماران به پزشک متخصص به ترتیب نزدیکی مطب پزشک به محل زندگی بیمار، نوع بیماری، مهارت و تخصص پزشک، توصیه دوستان و آشنایان، پذیرفتن دفترچه بیمه، ارجاع توسط پزشک دیگر و هزینه پایین بوده است. نوع بیماری بیمار اولین چیزی است که در انتخاب پزشک توسط بیمار تأثیر می‌گذارد. بیمار پزشکی را انتخاب می‌کند که تخصص وی مرتبط با نوع بیماری او باشد. بنابراین، بیمار تعدادی پزشک دارای تخصص لازم برای درمان بیماری خود را انتخاب می‌کند. او برای انتخاب یک پزشک از بین این پزشکان، به تجربه قبلی خود یا دوستان و آشنایان خود رجوع می‌کند (۳۹ و ۵). علاوه براین، بیمار به دسترسی، کیفیت و هزینه خدمات نیز توجه دارد. اگر بیمار بتواند هزینه خدمات پزشک را تأمین کند، پزشکی که بالاترین کیفیت خدمات را ارائه کند، انتخاب با اولویت بالای او خواهد بود. بیمار ترجیح می‌دهد اگر کیفیت خدمات چند پزشک یکسان بود، پزشکی را انتخاب کند که به محل زندگی یا کار او نزدیکتر است. با این وجود، بیماران حاضر هستند هزینه بیشتری کنند و مسافتی را طی کنند تا خدمات با کیفیت را از پزشکی که مطب او با محل زندگی یا کار او فاصله دارد، دریافت کنند (۱۵ و۴۰). شدت بیماری یکی دیگر از مهمترین تعیین کننده‌های انتخاب پزشک توسط بیمار است. بیماران به هنگام وضعیت اورژانسی به هزینه و گاهی اوقات به کیفیت خدمات توجه ندارند. در این هنگام که موضوع مرگ و زندگی مطرح است، دسترسی سریع به یک پزشک ماهر و با تجربه کافیست (۱۷).

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که سن، جنس و میزان تحصیلات بیماران بر انتخاب پزشک متخصص تأثیر دارند. بنابراین، پزشکان باید اختلاف در سطح انتظارات گروه‌های مختلف بیماران را درک کرده و خدمات را به گونه‌ای ارائه دهند که نیازهای بیماران مختلف را پاسخگو باشند. در این پژوهش، میزان تحصیلات بیماران با ارائه کننده خدمت، بسته خدمات ارائه شده، نحوه ارائه خدمت و عملکرد پزشک همبستگی داشته است. معمولاً افراد تحصیل کرده به جامع و کامل

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

بودن خدمات ارائه شده اهمیت بیشتری می‌دهند. به عنوان مثال، این افراد انتظار دارند که به طور خصوصی معاینه شوند و اطلاعات لازم را در زمینه بیماری و روش درمان خود دریافت دارند. همچنین نتایج مطالعه حاضر نشان داد که بعد تبلیغات نیز با جنسیت بیماران رابطه معناداری داشت. در مطالعه حرازی، بین عوامل موثر بر انتخاب پزشک در بین گروه‌های مختلف سنی و تحصیلی تفاوت معناداری وجود داشت (۳۴) در مطالعه یعقوبی نیز بین جنس بیمار و قیمت و تبلیغ؛ بین محل سکونت بیمار و قیمت، تبلیغات و کارکنان؛ بین تحصیلات بیمار با قیمت، مکان و تبلیغات و بین سن بیمار با نوع خدمت، قیمت، تبلیغات و کارکنان رابطه معناداری مشاهده شد (۲۹).

بیماران باید حق انتخاب پزشک خود را داشته باشد. آنها باید تشویق شوند تا کیفیت را به عنوان مهمترین علت انتخاب پزشک در نظر بگیرند. انتخاب آگاهانه پزشک توسط بیمار منجر به ایجاد رقابت بین پزشکان می‌شود. در نتیجه، پزشکان مجبور می‌شوند تا کیفیت خدمات خود را برای جلب رضایت بیماران ارتقا دهند و نسبت به نیازها و انتظارات منطقی بیماران پاسخگو باشند. با این وجود، عواملی نظیر کمبود منابع نظام سلامت، توزیع نابرابر منابع سلامت، عدم وجود اطلاعات در زمینه عملکرد پزشکان و مقاومت پزشکان مانع اجرای درست انتخاب بیمار خواهند شد. سیاستگذاران نظام سلامت کشور باید با رفع این موانع زمینه ترویج انتخاب آگاهانه بیمار را فراهم کنند.

اطلاعات لازم در زمینه شاخص‌های عملکردی پزشکان باید در اختیار بیماران قرار گیرد تا انتخاب آگاهانه‌ای داشته باشند. این شاخص‌ها باید شامل شاخص‌های ساختاری، فرایندی و پیامدی ارائه کنندگان خدمات پزشکی باشد. بنابراین، انتخاب بیمار باید با این اطلاعات مورد پشتیبانی واقع شود. نهادهای قانونی وزارت بهداشت باید اقدام به جمع‌آوری اطلاعات عملکردی پزشکان کنند و این اطلاعات را به منظور شفاف‌سازی در اختیار مردم قرار دهند تا آگاهانه در زمینه انتخاب پزشکان خود اقدام کنند. چنین سیستم اطلاعاتی به بیماران این امکان را می‌دهد، که به جستجوی پزشکان بپردازند و با مقایسه عملکرد آنها انتخاب آگاهانه‌ای داشته باشند.

تقدیر و تشکر

این مقاله بر گرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی در دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ایران است. نویسندگان مقاله لازم می دانند از همکاری پزشکان و کلیه بیمارانی که در این پژوهش شرکت کردند، تشکر و قدردانی کنند. همچنین، نویسندگان از داوران محترمی که با انتقادات سازنده و بیان نظرات کارشناسی خود به ارتقای کیفیت این مقاله کمک کردند، قدردانی می‌کنند.

منابع

1. Mosadeghrad AM. Factors influencing health care service quality. International Journal of Health Policy and Management; 2014. 3 (2): 77-89. [in Persian]

2. Mosadeghrad AM. Factors Affecting Medical Service Quality . Iranian Journal of Public Health, 2014. 43 (2): 210-220. [in Persian]

3. Dijs-Elsinga J, Otten W, Versluijs M. Smeets H, Kievit J, & Vree R. Choosing a hospital for surgery: the importance of information on quality of care, Med Decis Making, 2010. 30: 544.

4. Robertson R, & Burge P. The impact of patient choice of provider on equity: analysis of a patient survey. J Health Serv Res Policy, 2011; 16: 22–28.

5. Schwartz L, Woloshin S,. & Birkmeyer J. How do elderly patients decide where to go for major surgery? Telephone interview survey. BMJ, 2005; 331:821–827.

6. Lako CJ, & Rosenau P. Demand-driven care and hospital choice. Dutch health policy toward demand-driven care: results from a survey into hospital choice. Health Care Anal, 2009; 17:20–35.

7. Rademakers J, Delnoij D, & de Boer D. Structure, process or outcome: which contributes most to patiens' overall assessment of healthcare quality? BMJ Quality and Safety, 2011; 20:326–331.

8. Exworthy M, & Peckham S. Access, choice and travel: implications for health policy", Social Policy and Administration, 2010; 40 (3): 267-287.

9. Kiiskinen U, Suominen-Taipale AL, & Cairns J. Think twice before you book? Modelling the choice of public vs private dentist in a choice experiment.

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

Health Econ, 2010; 19:670–682.

10. Harris KM. How do patients choose physicians? Evidence from a national survey of enrollees in employment-related health plans. BMC Health serv res, 2003; 38: 711–732.

11. Fotaki M, Roland M, Boyd A, McDonald R, Scheaff R, & Smith L. What benefits will choice bring to patients? Literature review and assessment of implications. J Health Serv Res Policy, 2008; 13:178–184.

12. Hoerger T, & Howard L. Search behavior and choice of physician in the market for prenatal care. Med Care, 1995; 33:332–349.

13. Victoor, A. Delnoij, D.M. Friele, R.D. Rademakers, J. Determinants of patient choice of healthcare providers: a scoping review BMC Health Services Research, 2012; 12:272.

14. Magee H, Davis LJ, Coulter A: Public views on healthcare performance indicators and patient choice. J R Soc Med 2003, 96:338–342.

15. Roh CY, & Lee KH. Hospital choice by rural Medicare beneficiaries: does hospital ownership matter?, Journal of Health and Human Services Administration, 2006; 28 (3): 346-365.

16. Tai WT, Porell FW, & Adams EK. Hospital choice of rural Medicare beneficiaries: patient, hospital attributes, and the patient-physician relationship, Health Services Research, 2004; 39: 1903-1922.

17. Mosadeghrad AM. Patient choice of a hospital: Implications for health policy and management, International Journal of Health Care Quality Assurance, 2014; 27 (2): 152-164.

18. McCarthy J. Basic Marketing. A Managerial Approach. Homewood, IL: Richard D. Irwin. 1960.

19. Adams K, & Wright G. Hospital choice of Medicare beneficiaries in a rural markets: why not the closest?", The Journal of Rural Health, 1991; 7 (1): 143-152.

20. Luft H, Garnick D, Mark D, Peltzman D, Phibbs C, Lichtenberg E, and McPhee S. Does quality influence choice of hospital?", Journal of the American Medical Association, 1990; 263 (21): 2899-2906.

21. Guile M, Schnatz P, O'Sullivan D. Relative importance of gender in patients' selection of obstetrics and gynecology provider. Conn Med 2007, 71:325–332.

22. Schnatz PF, Murphy JL, O'Sullivan DM, Sorosky JI: Patient choice: comparing criteria for selecting an obstetrician-gynecologist based on image, gender, and professional attributes. Am J Obstet Gynecol 2007, 197:548-154.

23. Shah J, Dickinson CL: Establishing which factors patients value when selecting urology outpatient care. British Journal of Medical and Surgical Urology 2010, 3:25–29.

24. Cheraghi-Sohi S, Hole A, Mead N, McDonald R, Whalley D, Bower P, et al: What patients want from primary care consultations: a discrete choice experiment to identify patients' priorities. Annals of Family Medicine 2008, 6:107–115.

25. Morrison M, Murphy T, Nalder C: Consumer preference for general practitioner services. Health Mark Q 2003, 20:2–19.

26. Bernard ME, Sadikman JC, Sadikman CL: Factors influencing patients' choice of primary medical doctors. Minn med 2006, 89:46–50.

27. Lux MP, Fasching PA, Schrauder M, Lohberg C, Thiel F, Bani MR, et al: The era of centers: the influence of establishing specialized centers on patients' choice of hospital. Arch Gynecol Obstet 2011, 283:559–568.

28. Mosadeghrad AM. & Jouya,T. Factors influencing patient choice of a medical doctor, Medical Council Journal, 2015; 32 (4): 337-347. [in Persian]

29. Yaghoubi M, Agharahimi Z, Karimi S, & Javadi M. Factors affecting patients' preferences in choosing a hospital based on the mix marketing components in Isfahan. Hakim Research Journal, 2011; 14(2):106-14. [in Persian]

30. Varmaghani M, Arab M, Zeraati H, & AkbariSari A. Affecting factors in choosing public or private hospitals in Tehran. Hospital. 2012;10(1):45-52. [in Persian]

31. Fung C, Elliott M, Hays R, Kahn K, Kanouse D, & McGlynn E. Patients' preferences for technical versus interpersonal quality when selecting a primary care physician. Health Serv Res, 2005; 40;957–977.

32. Bernard ME, Sadikman JC, & Sadikman CL. Factors influencing patients' choice of primary medical doctors. Minn med, 2006; 89:46–50.

33. Bornstein H, Marcus D, & Cassidy W. Choosing a doctor: an exploratory study of factors influencing patients' choice of a primary care doctor. J Eval Clin Pract, 2000; 6:255–262.

34. Harazi MA, & Askari J. Assesement of the most important factors influencing physician choice. Hakim Research Journal, 2007; 10 (3):22-7. [in Persian]

35. Coulter A, Henderson L, & Le Maistre N. Patients' Experience of Choosing Where to Undergo Surgical Treatment, Picker Institute Europe, Oxford. 2004.

36. Habtom GK, & Ruys P. The choice of a health care provider in Eritrea", Health Policy, 2007; 80: 202-217.

37. Choi KS, Cho WH, Lee S, Lee H, and Kim C. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. Journal of Business Research; 2004. 57: 913–921.

38. Toubaei SH, Dehbozorgi GH. Patient's expectations from internists, psychiatrists and surgeons. Journal of Hormozgan University of Medical Sciences. 2004; 8(1):47-1. [in Persian]

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

39. Marang-Van-De Mheen PJ, Dijs-Elsinga J, Otten W, Versluijs M, Smeets HJ, & Van der Made WJ. The importance of experienced adverse outcomes on patients' future choice of a hospital for surgery. Qual Saf Health Care, 2010; 19:1–6.

40. Varkevisser M, & van der Geest SA. Why do patients bypass the nearest hospital? An empirical analysis for orthopaedic care and neurosurgery in The Netherlands", The European Journal of Health Economics, 2007; 8 (3): 287-295.

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]

Factors influencing patient choice of a medical consultant in Tehran

Ali Mohammad Mosadeghra, PhD, Associate Professor, Department of Health management and economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
***Tahere Jooya**, MSc in Healthcare management, Department of Health management and economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran (*Corresponding author). tgooya@gmail.com

Abstract

Background: Patient informed choice improves medical services through creating competition among healthcare providers. Understanding patients' expectations helps providers meet patients' needs accordingly. This study aimed to determine factors affecting patient choice of a specialist physician in Tehran, Iran.

Methods: A valid and reliable questionnaire based on 10P marketing mix model was used for conducting such a cross- sectional descriptive study. Cluster sampling method was used to recruit 400 patients. Data were analyzed using SPSS software.

Results: Factors related to the characteristics of patient and physician and contextual factors influence patient choice. The most important factors in choosing a specialist physician were the package of services, process of providing the services, product (type of service required) and promotion.

Conclusion: Quality is an important factor in choosing a medical consultant. Knowledge of factors affecting patient choice of a specialist physician can be used in marketing strategies by physicians. Understanding patients' preferences and expectations leads to quality improvement of healthcare care services.

Keywords: Patient choice, Specialist physician, Patient satisfaction, Marketing

[Downloaded from rjms.iums.ac.ir on 2026-11-10]