



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی

پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته فناوری اطلاعات سلامت

عنوان

ارزیابی کاربردپذیری سامانه پردازشگر اسناد بستری بیمه سلامت از دیدگاه خبرگان
و کاربران در دانشگاه علوم پزشکی کرمان

توسط

مرضیه بنی‌اسدی

استاد راهنما

دکتر مهدیه شجاعی باغینی

اساتید مشاور

دکتر مهدی محمدی | دکتر محمد جعفری سیریزی

سال تحصیلی: تیر 1404

شماره پایان‌نامه: 10/29/952



Kerman University
of Medical Sciences

**Faculty Of Management
And Medical Information Sciences**

in partial fulfillment of the requirements for the degree MSc

Title

**Usability Evaluation of the Inpatient Claims Processing System of
Iran Health Insurance from the Perspective of Experts and Users
at Kerman University of Medical Sciences**

By

Marzieh Bani Asadi

Supervisor

Mahdieh Shojaei Baghini PhD

Advisors

1- Mehdi Mohammadi PhD | 2- Mohammad Jafari Sirizi PhD

Thesis No: 10/29/952

Date: July 2025

چکیده

مقدمه و اهداف: در بیمارستان‌ها، سازمان‌های بیمه‌گر پس از بررسی اسناد مالی، مبالغی را به‌عنوان کسورات از درخواست‌های مالی کسر می‌کنند که این موضوع به یکی از مشکلات اصلی بیمارستان‌ها در کسب درآمدهای اختصاصی تبدیل شده است. در این راستا، سازمان بیمه سلامت ایران به‌منظور تحقق اهداف دولت الکترونیک، جلوگیری از نارضایتی ناشی از اختلافات و افزایش شفافیت در کسورات، سامانه پردازشگر اسناد بستری (سامانه رز) را طراحی و اجرا نمود. با توجه به اهمیت ارزیابی مستمر سیستم‌های اطلاعاتی بهداشتی در جهت اطمینان از تحقق اهداف آن‌ها، این مطالعه به بررسی کاربردپذیری سامانه پردازشگر اسناد بستری پرداخته است.

روش‌ها: این مطالعه به‌صورت توصیفی - تحلیلی در سال 1403 و در دو فاز انجام شد. در فاز نخست، پنج کارشناس خبره به‌طور مستقل با استفاده از چک‌لیست بومی‌سازی شده نیلسن، رابط کاربری سامانه را ارزیابی کردند. در فاز دوم، جامعه پژوهش را کاربران سامانه پردازشگر اسناد بستری شامل کارشناسان ناظر اداره بیمه سلامت شهر کرمان (12 نفر) و کارشناسان واحد درآمد بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان (18 نفر) تشکیل دادند که به دلیل محدود بودن تعداد کاربران، از روش سرشماری استفاده شد و به‌منظور ارزیابی کاربردپذیری سامانه از پرسش‌نامه کوپیز استفاده گردید. روایی و پایایی ابزارهای جمع‌آوری داده، در مطالعات پیشین تایید شده است. در نهایت، داده‌های هر دو فاز مطالعه با استفاده از نرم افزارهای SPSS-25 و Excel تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: در این مطالعه، در نهایت 70 مشکل شناسایی شد. بیشترین فراوانی مشکلات به اصول "کمک به کاربران در شناسایی، تشخیص و اصلاح خطا" و "طراحی انعطاف‌پذیر" و کمترین فراوانی به اصول "حریم خصوصی" و "طراحی زیبا" مربوط بود. بیشترین شدت مشکل به اصل "طراحی زیبا" و کمترین آن به اصل "شناخت به‌جای یادآوری" اختصاص یافت. از دیدگاه کاربران، شاخص "طراحی رابط کاربری" بالاترین امتیاز را کسب کرد، در حالی که "قابلیت‌های کلی سامانه" و "دیدگاه کلی نسبت به کار با سامانه" به ترتیب کمترین امتیاز را در میان کاربران بیمارستان و بیمه سلامت داشتند.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج این مطالعه نشان داد مشکلات شناسایی‌شده در ارزیابی کاربردپذیری سامانه پردازشگر اسناد بستری از شدت بالایی برخوردار نبودند و در محدوده مشکلات ظاهری قرار گرفتند، اما توجه به آن‌ها در به‌روزرسانی سامانه می‌تواند تعامل و رضایت کاربران و کارایی سیستم را افزایش دهد.

کلمات کلیدی: ارزیابی، کاربردپذیری، بیمه سلامت ایران، سامانه پردازشگر اسناد بستری، سامانه پرونده الکترونیک سلامت ایرانیان، خدمات الکترونیک.

Abstract

Background and Objectives: In hospitals, health insurance organizations deduct certain amounts from reimbursement claims after reviewing financial documents. These deductions have emerged as a major challenge in securing dedicated hospital revenues. In response, the Iran Health Insurance Organization developed and implemented the Inpatient Claims Processing System (ROZ System) to promote e-government goals, prevent disputes, and enhance transparency in financial deductions. Considering the importance of continuous evaluation of health information systems to ensure goal alignment, this study aimed to assess the usability of the ROZ system.

Methods: This descriptive-analytical study was conducted in 2024 (1403 SH) in two phases. In the first phase, five domain experts independently evaluated the system's user interface using a localized version of Nielsen's usability heuristics checklist. In the second phase, the study population included all users of the ROZ system (n=30), comprising 12 supervisors from the Kerman Health Insurance Office and 18 revenue officers from hospitals affiliated with Kerman University of Medical Sciences. Due to the limited number of users, a census sampling method was applied. Usability was assessed using the QUIS (Questionnaire for User Interaction Satisfaction). The validity and reliability of the data collection instruments were confirmed in previous studies. Data from both phases were analyzed using SPSS version 25 and Microsoft Excel.

Results: A total of 70 usability issues were identified. The most frequent problems were related to the principles of "error recognition and recovery" and "flexible design," while the least frequent issues involved "privacy" and "aesthetic design." The most severe issue pertained to "aesthetic design," and the least severe to "recognition rather than recall." According to users, "screen design" received the highest rating, whereas "overall system capabilities" and "general user perception" received the lowest scores among both hospital and insurance personnel.

Conclusion: The identified usability issues were not highly severe and were mostly related to surface-level design aspects. Nonetheless, addressing these issues in future updates could improve user interaction, satisfaction, and overall system performance.

Keywords: Evaluation, Usability, Iran Health Insurance, Inpatient Claims Processing System, Iranian Electronic Health Record System, Electronic Services.