REVIEW OF RESEARCH

स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी : बीमाधारक की जागरूकता एवं संतुष्टि (बिलासपुर जिले के ग्रामीण क्षेत्र के विशेष संदर्भ में)

डॉ. स्वाति जैन[1] , श्रीमति विद्या साहू[2]

[1]सहायक प्राध्यापक , वाणिज्य विभाग , डॉ सी. वी. रामन विश्वविद्यालय, कोटा जिला – बिलासपुर (छत्तीसगढ़)
[2]शोधार्थी , एम. फिल. वाणिज्य विभाग , डॉ सी. वी. रामन विश्वविद्यालय, कोटा जिला – बिलासपुर (छत्तीसगढ़)

ISSN: 2249-894X
IMPACT FACTOR : 5.7631(UIF)
UGC APPROVED JOURNAL NO. 48514
VOLUME - 8 | ISSUE - 8 | MAY - 2019

शोध सारांश :–

भारत में बीमा क्षेत्र दिन प्रतिदिन आपाक होते जा रहे है। स्वास्थ्य बीमा की दिशा में देखे तो उपचार के लिए 70% लोग अपने जेब में ही भार डालते है। सरकारी तथा नीजि कम्पनी ने कई तरह के योजनाओं को लेकर आए है जो उपयोगी व कल्याणकारी होने के बावजूद पूरी तरह से मद्दगार साबित नही हुए है,अतः ग्रामीणों में जागरूकता की कमी के कारण स्वास्थ्य लागत की बोझ तले दबे है।

अध्ययन का मुख्य उद्देश्य विभिन्न कंपनियों की स्वास्थ्य बीमा नीतियों के प्रति जागरूकता के बारे में अध्ययन करना और पॉलिसी धारकों के बीच स्वास्थ्य बीमा प्रीमियम को प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में अध्ययन करना है। इस उद्देश्य के लिए बिलासपुर जिले ग्रामीण क्षेत्र से 50 स्वास्थ्य बीमा धारको द्वारा पश्नावली तथा लिंकर्ट पैमाने के सहायता से अध्ययन किया गया है और डेटा का विश्लेषण करने के लिए प्रतिशत विश्लेषण का उपयोग उपकरण के रूप में किया गया था और निष्कर्ष यह है कि उत्तरदाता कर लाभ, जोखिम कवरेज और बचत, उच्च वापसी के साथ सुरक्षा के बारे में तटस्थ हैं। जो दिखाता है कि वे पहलुओं के बारे में अनजान हैं और यदि कंपनी उत्पादों के बारे में अधिक विज्ञापन देने की कोशिश करती है तो भविष्य के समय में उत्पाद के बारे में जागरूकता का स्तर बढ़ाया जा सकता है और यदि कंपनी उत्तरदाताओं के दावे की अवधि को कम करने की कोशिश करती है फिर भविष्य की अवधि में पॉलिसी धारकों की संतुष्टि का स्तर बढ़ाया जा सकता है।

कुजी शब्द :– स्वास्थ्य बीमा, जागरूकता स्तर,, पॉलिसी धारक, संतुष्टि स्तर

प्रस्तावना :–

भारत भुमि का इतिहास बताता है कि यहां पर स्वास्थ्य सेवाओं को प्राचीनकाल में परोपकार के नजरिये से आयुर्वेद देखा जाता था। जब तक वैद्य परम्परा रही तब तक मरीज एवं वैद्य के बीच सामाजिक उत्तरदायित्व का बंधन रहा,लेकिन आधुनिक चिकित्सा स्वास्थ्य के उदय के बाद चिकित्सा एवं इससे जुड़े सेवाओ को क्रय – विक्रय के सूत्र में बांध दिया गया।

किसी भी राष्ट्र राज्य के नागरिक स्वास्थ्य को समझे बिना वहां के विकास को नही समझा जा सकता दुनिया के तमाम विकसित देश अपने नागरिको के स्वास्थ्य को लेकर हमेशा से चिंतनशील व बेहतर स्वास्थ्य सुविधा उपलब्ध कराने हेतू प्रयत्नशील रहे। इतिहास गवाह रहा है कि जिस देश के लोग ज्यादा स्वास्थ्य रहे वहां की उत्पादन शक्ति बेहतर रही है। देश की लगभग चार करोड़ आबादी प्रत्येक वर्ष इसलिए गरीब रह जाती है क्योकि उसके पास महंगी दवाईया खरीदने की आर्थिक ताकत नही है । ऐसी स्थिति में गरीबो को दिये जाने वाला स्वास्थ्य कवरेज गरीबी को कम करने का एक ताकतवर साधन सिद्व होगा।

आज के समय में जब स्वास्थ्य बीमा एक जरूरी हिस्सा बनता जा रहा है,इसके लिए देश के तमाम

सरकारी, गैरसरकारी बीमा कम्पनियाँ नई – नई स्किमो के साथ बाजार में है ऐसे में स्वास्थ्य के प्रति लोगो के मन में जागरूकता भाव ही उन्हे बीमा कराने के लिए प्रेरित कर सकता है।

उद्देश्य –

शोध के उद्देश्य व सिद्धांत व्यवहारिक होते हैं। सिद्धांत, उद्देश्य में, सिद्धांत ज्ञान संकलन में, भविष्यवाणी अवधारणा का विकास शामिल होता है। शोध में नवीन सिद्धांतो को परिवर्तनशील समाज के लिए नई परिस्थितियो के अनुरूप प्रतिपादित किया जाता है। इस अध्ययन का उद्देश्य निम्नलिखित है।

- चयनित नमूनों की सामाजिक – आर्थिक और जनसांख्यिकीय विशेषताओं की जांच करना।
- चयनित नमूनों के स्वास्थ्य बीमा के बारे में जागरूकता के निर्धारकों का विश्लेषण करना।

अध्ययन का महत्व –

भारत की जनसंख्या का एक बड़ा प्रतिशत गांवो मे निवास करता है। जहाँ गरीबी और अशिक्षा का दर ऊँचा है ऐसे में स्वास्थ्य संबंधी समस्याएँ उनकी आय दर को और कम कर देगा। इसके साथ ही जागरूकता कि कमी और हास्पिटल में होने वाले खर्चे के डर से तो कईयो के द्वारा बिमारी को छुपाया या दबाया भी जाता है जिस वजह से आगे चलकर उन्हे और बड़ी मुश्किल का सामना करना पड़ता है।

अपने और परिवार के लिए एक स्वास्थ्य बीमा पालिसी खरीदना महत्तवपूर्ण है क्योकि चिकित्सा देखभाल दिन प्रतिदिन मंहगी होती जा रही है। विशेष रुप से अगर स्वास्थ्य बीमा की सुविधा के बिना निजी क्षेत्र के अस्पताल में भर्ती होते है तो अपनी जेब में छेद कर आर्थिक पटरी से उतर सकते है। यह भी कठिन हो जाएगा कि व्यक्ति जो पैसे लाता है अब एक अस्पताल के बिस्तर में है। यह सब सिर्फ एक छोटे से वार्षिक प्रिमियम जो चिकित्सा आपात स्थिति के मामले में अपने तनाव को कम करेगा व भुगतान से बचा, जा सकता है।

छत्तीसगढ़ के ग्रामीण क्षेत्र मे रहने वाले नागरिक आशिक्षित होने के वजह से स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति जागरूक नही है।

- उनकी आर्थिक स्थिति कमजोर होने के कारण अपने निवेश को वह दूसरे जगह लगा देते है ।
- स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियो में मनी बेक की सुविधा नही होने के वजह से इसे व्यय के रूप देखा जाता है।

इस शोध के माध्यम से शोधकर्ता अध्ययन करना चाहते है कि उनकी समस्याएँ क्या है, और समाधान, ताकि स्वास्थ्य बीमा के महत्व को समझकर होने वाले आकस्मिक आर्थिक व्यय को रोक सके।

समंक ग्रहण एवं शोध प्रविधि –

- **अध्ययन का क्षेत्र** :– इस शोध पत्र के अध्ययन के लिए हमने बिलासपुर जिले के ग्रामीण क्षेत्र को लिया तथा वहा सर्वे किया।
- **समंक संख्या** :– बिलासपुर जिले के ग्रामीण क्षेत्र के नागरिको से 65 समंको को बीमाधारको से भरवाया गया। जिसमें से हमे 50 का पुर्णतः सही सहयोग प्राप्त हुये।
- **समंक प्रविधी** :–(अ) **प्रश्नावली** – बीमा क्षेत्र में बिलासपुर जिले के ग्रमीण क्षेत्र के वासीयो में जागरूकता के अध्ययन के लिए मुख्य प्रश्नावली का निर्माण किया गया है। लिंग, आयु, वैवाहिक स्थिती, परिवार का प्रारूप, शैक्षणिक योग्यता, व्यवसाय,मासिक आया आदि को निर्धारित करने वाले चर के रूप में लिया गया।

(ब) **लिकर्ट पैमाना** – ग्राहक संतुष्टि के अध्ययन के लिए लिकर्ट पैमाने में 10 प्रश्नो का निर्धारण किया गया है ये सभी प्रथमिक समंक 2018–19 के समय के लिए निर्धारित है। इन समंको की गणना के लिए विश्लेषण पद्धिति का चयन किया गया है

- **शोध उपकरण** :– समंको की गणना ग्राफ एवं तालिका के माध्यम से कि गई है।

विश्लेषण तथा व्याख्या:

पॉलिसी धारकों की आयु, लिंग, शिक्षा, व्यवसाय, वैवाहिक स्थिति, पारिवारिक प्रकार, उनके आय का स्तर सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण पाया जाता है, जिसका अर्थ है कि पॉलिसी धारकों के जनसांख्यिकी कारकों पर स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियों का महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। इस अध्ययन की विश्लेषण तथा व्याख्या निम्नलिखित है।

तलिका – 1

1	आयु	संख्या	प्रतिशत
	1 – 30 साल	5	10 %
	30 – 40 साल	25	64 %
	40 – 50 साल	15	30 %
	50 साल से ऊपर	5	10 %
2	लिंग	संख्या	प्रतिशत
	स्त्रीलिंग	15	30 %
	पुल्लिंग	35	70 %
3	वैवाहित स्थिति	संख्या	प्रतिशत
	विवाहित	45	90 %
	अविवाहित	05	10 %
4	परिवार का प्रारूप	संख्या	प्रतिशत
	एकल	10	20 %
	संयुक्त	40	80 %
5	शैक्षणिक योग्यता	संख्या	प्रतिशत
	स्कूल	01	0 %
	हाईस्कूल	02	4 %
	हायर सेकेण्डरी	15	30 %
	स्नातक	28	56 %
	स्नातकोत्तर	04	8 %
6	व्यवसाय	संख्या	प्रतिशत
	नौकरी पेशा	10	20 %
	स्वरोजगार	40	80 %
	मजदूरी	0	0 %
	सेवानृवित्त	0	0 %
	बेरोजगारी	0	0 %
7	मासिक आय	संख्या	प्रतिशत
	27000 से कम	5	10 %
	27000 – 35000	15	30 %
	35000 –50000	10	20 %
	50000 से ऊपर	20	40 %

LBP PUBLICATION

विवेचना :–

उपरोक्त सारिणी से हमे बीमाधारको की जनसांख्यिकी कारकों की जानकारी हुई जो कि निम्नानुसार है

(क) आयु – उपरोक्त अध्ययन से पाया गया कि 30 साल से कम के लोगो द्वारा केवल 10 प्रतिशत तथा 30–40 के मध्य के आयु के लोगो में 64 प्रतिशत तथा 40–50 के मध्य 30 प्रतिशत तथा 50 से ऊपर वाले नागरिको में 10 प्रतिशत जागरूकता पाई गयी है ।

(ख) लिंग – महिलाओं में 30 प्रतिशत तथा पुरूषो में 70 प्रतिशत स्वास्थ्य बीमा को लेकर जागरूकता पायी गई।

(ग) वैवाहिक स्थिति – विवाहित लोगो में 90 प्रतिषत तथा अविवाहित में 10 प्रतिशत लोगो द्वारा स्वास्थ्य बीमा लिया गया है ।

(घ) परिवार का प्रारूप – एकल परिवार के द्वारा 30 प्रतिशत तथा संयुक्त परिवार के द्वारा 80 प्रतिशत स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी ली गई है ।

(ड.) शैक्षणिक योग्यता – हाईस्कूल तक पढे हुये लोगो द्वारा 4 प्रतिशत तथा हायर सेकेण्डरी में 3 प्रतिशत व स्नातक 28 प्रतिशत तथा स्नातक से अधिक पढ़े हुये लोगो द्वारा 8 प्रतिशत स्वास्थ्य बीमा ली गई है।

(च) व्यवसाय – नौकरी पेषा लोगो द्वारा 20 प्रतिशत तथा स्वरोजगार करने वाले लोगो द्वारा 80 प्रतिशत स्वास्थ्य बीमा खरीदी गई है।

(छ) मासिक आय – मासिक आय 27 हजार से कम आय करने वाले लोगो द्वारा 10 प्रतिशत तथा 27–35 हजार में 30 प्रतिशत व 35–50 के मध्य 30 प्रतिषत व 50 हजार से ऊपर आय करने वाले लोगो द्वारा 40 प्रतिशत स्वास्थ्य बीमा ली गई है।

तलिका – 2

कथन	दृढ़ता से सहमत	सहमत	उदासीन	असहमत	सख्त असहमत
(क) बीमा कम्पनी की नाम एवं प्रतिष्ठा	10	15	10	10	5
(ख) कम्पनी द्वारा आधुनिक तकनिक का उपयोग	4	11	8	14	13
(ग) अधिकतम ग्राहको की संतुष्टि	16	18	6	12	8
(घ) स्वास्थ्य बीमा की सभी लागतों को पूरा करने के लिए ऋण सुविधा की उपलब्धता	15	5	4	16	10
(ड.) कम नगद सुविधा (कैसलेश सुविधा)	5	10	5	10	20
(च) सम्बंधित अस्पतालो की आसान पहुंच	5	10	5	15	15
(छ) अस्पतालो में सेवाओं की आसान उपलब्धता	13	6	10	14	7
(ज) दावा सीमित नियमों और शर्तो के साथ किया गया	10	20	5	5	10

विवेचना –

शोधकर्ता ने स्वास्थ्य बीमा योजनाओ के ऊपर ग्राहको की संतुष्टि का लिंकर्ट पैमाना के द्वारा अध्ययन किया तो निम्नलिखित तथ्य सामने आए है –

(क) इस अध्ययन से शोधकर्ता को ज्ञात हुआ कि 50 में 30 लोग कम्पनी के नाम एवं प्रतिष्ठा से सहमत है।

(ख) बिलासपुर जिले के ग्रामीण क्षेत्र में रहने वाले नागरिको में कम्पनी द्वारा द्वारा आधुनिक तकनीक के उपयोग को लेकर असहमती दिखाई है, इससे यह ज्ञात होता है कि आधुनिक तकनीक के उपयोग के लिए ग्रामीणो में जागरूकता के लिए कम्पनी को नई पहल करनी पड़ेगी।

(ग) इस अध्ययन से शोधकर्ता को जानकारी मिली की कम्पनी द्वारा ग्राहक हित के लिए समय समय पर नई नितियों को बनाया और बीमा प्रकिया को सरलतम रूप प्रदान करने के प्रयास से अधिकतम बीमा ग्राहको द्वारा संतुष्टी दिखाया गया है।

(घ) शोधकर्ता ने अध्ययन से पाया कि ग्रामीणो में पूरी तरह से जागरूकता नही होने के करण उन्हे अपनी बीमा पॉलिसी से मिलने वाली ऋण सुविधा जैसे लाभो का फायदा नही उठा पाते है।
(ड.) कम नगद सुविधा के प्रति इस अध्ययन में असहमती दर्ज की गई है ज्ञात होता है कि ग्रामीण क्षेत्र में उद्यमी कम और मजदूर ज्यादा होते है जिससे कैसलेस का लाभ नही उठा पातें।
(च) शोधकर्ता को अध्ययन से ज्ञात होता है कि ग्रामीण क्षेत्र में स्वास्थ्य बीमा से सम्बंधित बड़े अस्पताल उपलब्ध नही होते है अतः अस्पताल तक पहुच आसान न होने के कारण वो इस सुविधा से वंचित होते है।
(छ) शोधकर्ता के अध्ययन में शोधकर्ता ने स्पष्ट किया कि ग्रामीण क्षेत्र में बड़े हास्पिटल नही होती जिसके कारण उन्हे बेहतर उपचार व अच्छे स्वास्थ्य सेवा की उपलब्धता के लिए षहरो पर निर्भर होना पडता है।
(ज) शोधकर्ता ने पाया कि ग्रामीण क्षेत्र में बीमाधारक अभिकर्ताओं से लगातार जुड़े रहते है बीमा की किस्त पटाने से लेकर कम्पनी की अन्य सुविधाए अभिकर्ता के माध्यम से ही प्राप्त होती हैं।

सुझाव :–

(क) नई तकनीक – कम्पनी नई – नई तकनिको का उपयोग कर ग्रामीण क्षेत्रिय लोगो को जागरूक करने के लिए कुछ नये कदम उठाने चाहिए।
(ख) महिला जागरूकता – इस षोध से सामने आया है कि महिलाओ को जागरूक करने के लिए जागरूकता षिविर व कैंप लगाना चाहिए ।
(ग) कम्पनी के नाम एवं बीमा प्रक्रिया – कम्पनी को नाम एवं बीमा प्रक्रिया को समझाने के लिए उन्हे कुछ ठोस कदम उठाने चाहिए जो कम्पनी तथा ग्राहक जागरूकता के हीत में हो ।
(घ) जागरूकता शिविर – जागरूकता षिविर तथा कैंप के माध्यम से ऐसे कार्यक्रम का आयोजन करना चाहिए जिससे ग्रामीण क्षेत्रिय लोगो के मन में जागरूकता का भाव पैदा करें।

निष्कर्ष :–

उपरोक्त अध्ययन के माध्यम से बिलासपुर जिले के ग्रामीण क्षेत्र के नागरिको में जागरूकता का अध्ययन किया इसमें हमने साथ ही साथ लिकर्ट पैमाने का उपयोग किया और उपरोक्त वर्णन से यह प्राप्त हुआ कि ग्रामीण क्षेत्र में रहने वाले क्षेत्रवासीयो में जागरूकता की कमी है। उत्तरदाता कर लाभ, जोखिम कवरेज और बचत, उच्च रिटर्न के साथ सुरक्षा के बारे में तटस्थ हैं जो दर्शाता है कि वे पहलुओं से अनजान हैं और यदि कंपनी उत्पादों के बारे में अधिक विज्ञापन देने की कोशिश करती है तो उत्पाद के बारे में जागरूकता का स्तर भविष्य की अवधि में वृद्धि की जा सकती है और यदि कंपनी उत्तरदाताओं के दावे की अवधि को कम करने की कोशिश करती है तो भविष्य की अवधि में पॉलिसी धारकों की संतुष्टि का स्तर बढ़ाया जा सकता है। महिलाओं में तो अत्यंत रूप से जागरूकता की कमी पायी गई। स्वास्थ्य बीमा कम्पनी को अपने कम्पनी की स्वास्थ्य बीमा शिविर का आयोजन करना चाहिए तथा अपनी कम्पनी की नियमावली व बीमा प्रक्रिया को स्पष्ट करना चाहिए। जिससे ज्यादा से ज्यादा ग्राहक संतुष्ट हो सके।

ग्रन्थ संदर्भ :–

- कुमार रोहित (2011) ''हेल्थ इंशोरेस इन इंडिया'' विष्वविद्यालय।
- के वीरकुमार (2016) का लेख ''ए रिसर्च ऑन क्वालिटी फैक्टर्स इंफ्लुएंसिंग ऑनलाइन शॉपिंग'' इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इंजीनियरिंग रिसर्च एंड मॉडर्न एजुकेशन, वॉल्यूम– 1, अंक– 2, जुलाई – 2016. पेज नं. 1–5।
- देवी गायत्री (1994) ''ग्रामिण परिवारो मे स्वास्थय परिचर्चा का समाज वैज्ञानिक अध्ययन'' क्लासिकल पब्लिशिंग कंपनी 28, नई दिल्ली ।
- नागेन्द्र, अभिजीत, चारी, पल्लवी (2002) ''भारत में स्वास्थय बीमा''।
- विजय कुमार और डॉ जे शनमुगानंद वडिवेल (2016) ''मोटर वाहन बीमा के बारे में जागरूकता पर एक अध्ययन जो कोयंबटूर के संदर्भ में क्रेडिट नीति पर आधारित है'' वर्तमान शोध और आधुनिक शिक्षा के अंतर्राष्ट्रीय जर्नल, वॉल्यूम–1, अंक–1 , 2016 .पेज नं 457–462।