

Đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại các cơ sở y tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Trà Vinh

Hồ Thị Hồng Trang
Trường Đại Học Trà Vinh

Thực hiện khám chữa bệnh bằng thẻ bảo hiểm y tế giúp người nghèo và cận nghèo bớt đi gánh nặng chi tiêu cho gia đình khi ốm đau. Tuy nhiên, một số trường hợp người có thẻ BHYT không sử dụng thẻ BHYT để đi khám bệnh mà họ chấp nhận bỏ ra một số tiền để khám chữa bệnh (KCB) theo hình thức dịch vụ tại các cơ sở tư nhân được phục vụ tốt hơn. Trước tình hình đó, việc đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại các cơ sở y tế tư nhân trở cấp thiết hơn bao giờ hết. Trong khuôn khổ bài viết này, tác giả tập trung nghiên cứu trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.

1. Khái niệm và vai trò của BHYT

1.1. Khái niệm BHYT

Bảo hiểm y tế là một loại hình bảo hiểm trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Tại Việt Nam, bảo hiểm y tế không nhằm tới lợi nhuận, được nhà nước cơ cấu và tổ chức để phục vụ và bảo vệ nhu cầu chăm sóc sức khỏe của những người có trách nhiệm tham gia theo quy định của luật bảo hiểm.

Bảo hiểm y tế tạo điều kiện cho bệnh nhân được khám và điều trị dù không có đủ tiền trang trải số chi phí khám chữa bệnh thực tế cho cơ quan y tế. Để có thể đạt được điều này, bản thân các cơ quan y tế cũng phải tham gia vào công tác bảo hiểm này. Thường thì các cơ quan y tế công lập bị yêu cầu phải tham gia. Còn các cơ quan y tế tư nhân được khuyến khích tham gia và họ có tham gia hay không là do tự họ quyết định. Tùy mỗi nước mà phạm vi đối tượng bảo hiểm và mức độ bảo hiểm (một phần hay toàn bộ) ở mỗi nước một khác.

1.2. Vai trò của BHYT

Bảo hiểm y tế toàn dân là chính sách xã hội quan trọng hàng đầu, mang ý nghĩa nhân đạo và có tính chia sẻ cộng đồng sâu sắc được Đảng và Nhà nước ta hết sức coi trọng, luôn đề cao trong hệ thống chính sách An sinh xã hội. Thực tế việc tham gia BHYT đã mang lại rất nhiều lợi ích thiết thực cho người dân, nhất là các gia đình có mức thu nhập thấp khi chẳng may đau ốm. Bảo hiểm y tế là hình thức bảo hiểm để chăm sóc sức khỏe cho nhân dân không vì mục đích lợi nhuận, do Nhà nước tổ chức thực hiện và toàn dân tham gia, để bảo vệ sức khỏe cho mỗi người khi chẳng may ốm đau, tai nạn, nhằm đảm bảo an sinh xã hội.

Bảo hiểm y tế mang lại công bằng về chăm sóc sức khỏe cho mọi người, đặc biệt là người nghèo, người cận nghèo và đồng bào dân tộc sống ở vùng sâu, vùng xa. Vì vậy hỗ trợ người cận nghèo tham gia BHYT là góp phần thực hiện chính sách an sinh xã hội. Do đó đóng tiền mua thẻ bảo hiểm y tế là cách thức góp khi lành, để dành khi ốm. Bảo hiểm y tế chi trả phần lớn chi phí khám bệnh, xét nghiệm, thuốc men và chăm sóc cho người có thẻ khi đi khám bệnh, chữa bệnh theo đúng nơi đáng ký ghi trên thẻ.

2. Đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh BHYT tại các cơ sở y tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Trà Vinh

2.1. Quan điểm đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh BHYT:

Dịch vụ y tế là một dịch vụ khá đặc biệt, về bản chất, dịch vụ y tế bao gồm các hoạt động được thực hiện bởi các nhân viên y tế như khám bệnh, chữa bệnh, và phục vụ bệnh nhân. Dịch vụ y tế là kết quả mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng để đáp ứng nhu cầu về sức khỏe. Với tính chất đặc biệt như vậy, chất lượng dịch vụ y tế được quyết định bởi hai yếu tố cơ bản, đó là chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật là sự chính xác trong kỹ thuật chuẩn đoán và điều trị bệnh. Chất lượng chức năng bao gồm các đặc tính như cơ sở vật chất của bệnh viện, giao tiếp của nhân viên y tế với bệnh nhân, cách thức tổ chức trình khám, chữa bệnh, cách thức bệnh viện chăm sóc người bệnh.

Trên quan điểm lấy bệnh nhân làm trung tâm, thì sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ chăm sóc

sức khỏe là vấn đề cần được quan tâm. Sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ y tế phụ thuộc rất nhiều vào kết quả của công tác khám, chữa bệnh, vào các mối quan hệ phát sinh trong quá trình khám chữa bệnh. Sự hài lòng hay không hài lòng của người bệnh phải trở nên một phần quan trọng và hiệu quả của sự theo dõi chất lượng chăm sóc y tế, nhân viên y tế cần phải nhận biết sự đánh giá của khách hàng để cải thiện năng lực chuyên môn, nâng lực phục vụ.

Sự hài lòng của người bệnh chịu sự tác động của nhiều yếu tố ảnh hưởng như: Chất lượng chuyên môn, chất lượng dịch vụ y tế, cơ sở vật chất, kỹ năng giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế. Cụ thể là 4 nhóm yếu tố liên quan đến sự hài lòng bao gồm:

- Năng lực phục vụ của nhân viên y tế
- Sự tin cậy về chuyên môn
- Khả năng đáp ứng chuyên môn, yêu cầu của NB
- Sự đồng cảm của nhân viên y tế với người bệnh.
- Theo quan sát của tác giả thì hình ảnh bệnh viện cũng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với các Cơ sở y tế tư nhân.

2.2. Đánh giá sự hài lòng của người dân khám chữa bệnh BHYT trên địa bàn tỉnh Trà Vinh:

Tính đến cuối năm 2018 tỉnh Trà Vinh có ba cơ sở y tế tư nhân có ký hợp đồng khám chữa bệnh bảo hiểm y tế: Bệnh viện đa khoa Minh Tâm, Phòng khám đa khoa Thiên Ân và Phòng khám đa khoa An Phúc.

Trong năm 2016 có 33.743 lượt người đến khám chữa bệnh tại ba Cơ sở y tế tư nhân bằng thẻ bảo hiểm y tế với số tiền hơn 18 tỷ đồng.

Năm 2017 tại các cơ sở y tế tư nhân có 146.226 lượt người đến khám chữa bệnh bằng thẻ bảo hiểm y tế với số tiền gần 42 tỷ đồng, so với năm 2016 số lượt người tăng lên đáng kể.

Và năm 2018 có 209.755 lượt người khám chữa bệnh bằng thẻ bảo hiểm y tế tại ba cơ sở y tế tư nhân với số tiền hơn 46 tỷ đồng.

Với số lượt người khám chữa bệnh ở các cơ sở y tế tư nhân tại các năm cho thấy người dân ngày càng nhận thức cao hơn và tầm quan trọng của việc sử dụng thẻ bảo hiểm y tế để khám chữa bệnh. Hiện nay các cơ sở y tế tư nhân trên đã được đăng ký KCB ban đầu nên cách thu hút được nhiều người đến KCB. Sự hài lòng của người bệnh luôn là thước đo chất lượng và kết quả dịch vụ y tế của các cơ sở khám chữa bệnh hiện nay. Cơ sở y tế là nơi cung cấp dịch vụ còn người bệnh là khách hàng đặc biệt, có quyền đòi hỏi về chất lượng điều trị cũng như chất lượng phục vụ của cơ sở y tế vì thế đáp ứng sự hài lòng, sự mong đợi của người bệnh là một nghĩa vụ cao quý.

Do xuất phát điểm về chất lượng dịch vụ KCB tại các bệnh viện ở mức thấp, trong khi nhu cầu của

người dân lại tăng cao, đòi hỏi bệnh viện cần tập trung hơn nữa các biện pháp nâng cao chất lượng loại hình dịch vụ này. Theo chỉ thị của Bộ trưởng Y tế về các giải pháp bảo đảm và nâng cao chất lượng dịch vụ khi thực hiện điều chỉnh giá dịch vụ KCB thì các bệnh viện cần tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ Y tế ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" bằng việc đào tạo, tập huấn, xây dựng đội ngũ cán bộ y tế có tinh thần, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện.

Cần bố trí, điều tiết nhân lực và các buồng khám, bàn khám phù hợp với nhu cầu khám chữa của người dân, nhất là lúc cao điểm để giảm thời gian chờ đợi của người bệnh; bác sĩ và nhân viên y tế có đủ thời gian để khám, tư vấn cho người bệnh.

Các cơ sở y tế đều hướng tới lấy người bệnh làm trung tâm, phấn đấu cho mục tiêu mang đến sự hài lòng, an toàn và chất lượng dịch vụ y tế tốt nhất cho người bệnh, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của nhân dân đồng thời phù hợp với bối cảnh kinh tế - xã hội của đất nước. Luôn có sự phối hợp chặt chẽ trong hoạt động khám chữa bệnh của các bệnh viện với bảo hiểm y tế nhằm bảo đảm phục vụ người bệnh thuộc các đối tượng được chính sách, thuận lợi.

Qua quá trình khảo sát tác giả nhận thấy:

- Sự hài lòng của người dân với yếu tố thân thiện và sự nhiệt tình của các nhân viên y tế có điểm trung bình lớn nhất là 4,11, điều đó cho thấy các nhân viên y tế luôn nhiệt tình và thân thiện trong cách cư xử với người bệnh.

- Tiếp theo về yếu tố chuyên môn có điểm trung bình là 3,86.

- Người bệnh cũng khá hài lòng khi đến KCB có thể gọi hoặc hỏi được các nhân viên y tế khi cần thiết với điểm trung bình 3,46, tuy nhiên vẫn còn một số người đánh giá là không hài lòng.

- Cuối cùng là cách đón tiếp và hướng dẫn đăng ký KCB của nhân viên y tế tại các cơ sở y tế tư nhân có điểm trung bình là 3,55.

Ở phần năng lực phục vụ của nhân viên y tế tại ba cơ sở y tế tư nhân, có điểm trung bình là 3,74, cho thấy người dân hài lòng về năng lực phục vụ của các cơ sở y tế.

Khi đến bệnh viện đa khoa Minh Tâm, phòng khám đa khoa Thiên Ân và phòng khám đa khoa An Phúc để khám chữa bệnh, người dân rất hài lòng về sự thân thiện và nhiệt tình của các nhân viên y tế. Họ được hướng dẫn làm thủ tục nhanh lẹ, trình giấy tờ khám chữa bệnh bảo hiểm y tế đúng quy định, không phải chờ đợi lâu.

Với đội ngũ y, bác sĩ có năng lực, họ hoàn toàn hài lòng về yếu tố chuyên môn của các cơ sở y tế tư nhân.



Tuy nhiên thì vẫn có ý kiến chưa hài lòng, cụ thể tại bệnh viện đa khoa Minh Tâm, một vài người bệnh không được hài lòng khi họ không thể hỏi rõ ràng tình trạng bệnh hiện tại của mình.

Với tâm lý chung là khi có bệnh ai cũng sẽ rất lo lắng, từ cách điều trị, cách sử dụng thuốc cũng như những chế độ ăn uống hàng ngày cho tình trạng bệnh hiện tại, họ nói rằng các y bác sĩ đều quá tải bệnh nhân, họ không cảm, nhưng thật sự họ chưa hài lòng.

Tỉ lệ bao phủ bảo hiểm y tế ở Trà Vinh hiện đã đạt trên 96,10%, vượt hơn 13% so với chỉ tiêu được Thủ tướng Chính phủ giao, đa số người dân Trà Vinh làm nông nghiệp, đời sống còn nhiều khó khăn nên bài toán phát triển số người tham gia bảo hiểm y tế thật sự nan giải. Dẫu vậy, nhiều năm liền, tỉnh luôn ở top đầu khu vực Tây Nam bộ về tỉ lệ bao phủ BHYT. Theo Bảo hiểm xã hội tỉnh Trà Vinh, kết quả này có được là do tác động của rất nhiều nguyên nhân, nhưng tựu trung lại vẫn là nhờ hoạt động truyền thông. Với tỷ lệ đó thì số người sử dụng thẻ bảo hiểm y tế đi khám bệnh sẽ ngày càng tăng lên nên việc lựa chọn một cơ sở khám chữa bệnh tốt là điều tất yếu vì thế nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ khám chữa bệnh hiện nay rất quan trọng và từ đó đưa ra những giải pháp để cải thiện mức độ chưa hài lòng của người dân đối với các cơ sở y tế tư nhân.

3. Đề xuất giải pháp gia tăng mức độ hài lòng của người dân về chất lượng khám chữa bệnh BHYT tại các cơ sở y tế tư nhân

Việc đề xuất nâng cao sự hài lòng của người dân trước tiên phải chú trọng nhiều đến việc củng cố các thành quả đã đạt được và từ kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân đối với các cơ sở y tế.

Thông qua bảng tổng hợp các phiếu khảo sát, nhìn chung người dân đều hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại ba cơ sở y tế tư nhân với năm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đều đạt mức hài lòng, tuy nhiên vẫn còn những mặt hạn chế mà các cơ sở cần cải thiện, tác giả đề xuất các nhóm giải pháp sau:

- Nâng cao năng lực phục vụ của đội ngũ nhân viên y tế

Đây là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khám chữa bệnh. Các cơ sở y tế cần nâng cao đầy mạnh công tác đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ nhân viên y tế để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của người dân.

Các cơ sở cần tuyển dụng những bác sĩ giỏi chuyên môn, thường xuyên có các chương trình tập huấn chuyên môn cho các nhân viên y tế của cơ sở mình, nâng cao tay nghề. Với đội ngũ bác sĩ có chuyên môn cao thì sự tin tưởng và hài lòng về chất lượng dịch vụ

khám chữa bệnh bảo hiểm y tế của người dân đối với cơ sở y tế của mình là việc không khó.

Cải thiện tốt sự tin cậy về chuyên môn

Bên cạnh việc nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ y, bác sĩ thì các cơ sở y tế tư nhân cũng cần đầu tư thêm nhiều trang thiết bị hiện đại hơn để phục vụ cho nhu cầu khám sức khỏe toàn diện cho người dân ở mọi lứa tuổi trong mọi điều kiện. Với trang thiết bị hiện đại sẽ chẩn đoán để tìm ra nguyên nhân và hướng điều trị chính xác các bệnh, từ đó các cơ sở y tế sẽ là nơi đáng tin cậy cho người dân.

Cần bố trí nhiều bảo vệ trực để đảm bảo an ninh

Với số lượng người đến khám và điều trị nội trú quá đông, các cơ sở y tế nên chú trọng đến an ninh, từ việc trông giữ xe, đến việc bảo đảm an ninh trật tự cho người đang điều trị bệnh và đến khám, chữa bệnh. Tăng cường nhiều bảo vệ, thường xuyên kiểm tra tình hình an ninh của cơ sở mình, tránh tình trạng để người bệnh phải lo lắng mất tài sản.

Nâng cao ứng dụng công nghệ thông tin

Các cơ sở y tế tư nhân cần nâng cao ứng dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý thông tin người khám chữa bệnh, để có thể thực hiện kết nối, liên thông, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ giám định, thanh toán chi phí khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế trên hệ thống mạng điện tử toàn quốc, góp phần nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và tạo thuận lợi cho người khám, chữa bệnh bằng thẻ bảo hiểm y tế./.

Tài liệu tham khảo

Hội khoa học kinh tế y tế Việt nam (2010), "Chỉ chỉ và chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh", [<http://www.vhea.org.vn/printhtml.aspx?NewsID=149>], (truy cập ngày: 21/10/2019).

"Nhiệm giải pháp thu hút người dân tham gia BHYT", [<https://www.ninhbinh.gov.vn/soyte-ninhbinh/121727199/38033/59234/TIN-TUC/Nhiem-giai-phap-thu-hut-nguoi-dan-tham-gia-BHYT.aspx>], (truy cập ngày: 21/10/2019).

Nguyễn Thị Tuyết Nga (2015), Phân tích mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh và sự hài lòng của người khám bệnh có thẻ Bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Trà Vinh, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Trà Vinh.