

# XÂY DỰNG BỘ TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI KHÁM, CHỮA BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ TẠI VIỆT NAM

Ths. Đinh Thị Len\*

*Bài viết đã xây dựng bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng của người khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Việt Nam gồm 15 tiêu chí thuộc 5 nhóm: (1) Khả năng tiếp cận; (2) Sự minh bạch thông tin khám, điều trị; (3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người khám chữa bệnh; (4) Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; (5) Kết quả cung cấp dịch vụ.*

• Từ khóa: Sự hài lòng, người khám chữa bệnh, bảo hiểm y tế, Việt Nam.

*The article has developed a set of criteria to measure the satisfaction of health insurance providers in Vietnam, including 15 criteria in 5 groups: (1) Accessibility; (2) Transparency of examination and treatment information; (3) Facilities and means of service to people, medical examination and treatment; (4) Attitude and professional competence of medical staff; (5) Service delivery results.*

• Keywords: Satisfaction, medical examiners, health insurance, Vietnam.

Ngày nhận bài: 12/6/2022

Ngày gửi phản biện: 15/6/2022

Ngày nhận kết quả phản biện: 18/7/2022

Ngày chấp nhận đăng: 20/7/2022

hội (Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị). Tuy nhiên, ngoài việc mang lại nhiều lợi ích cho người tham gia BHYT thì cũng có trường hợp người tham gia BHYT không hài lòng, bất bình khi sử dụng thẻ BHYT đi khám, chữa bệnh, như: thái độ ứng xử, khả năng giao tiếp, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ, năng lực chuyên môn của một số cán bộ y tế và các thủ tục hành chính trong khám, chữa bệnh làm cho người bệnh không hài lòng, chưa thực sự tạo thuận lợi cho người tham gia BHYT khi đi khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế.

Vi vậy, việc xây dựng bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng của người khám, chữa bệnh BHYT có ý nghĩa rất quan trọng với các bệnh viện và Bộ Y tế, Chính phủ.

## 2. Ý nghĩa xây dựng bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng của người khám, chữa bệnh BHYT tại Việt Nam

Bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người khám chữa bệnh BHYT tại Việt Nam được xây dựng hướng tới ba mục tiêu:

(1) Xây dựng bộ chỉ tiêu giúp các bệnh viện, cơ quan quản lý đánh giá thực chất, tin cậy, có ý nghĩa, thường xuyên với chi phí hợp lý về sự hài

## 1. Mở đầu

Những năm gần đây, Chính phủ không ngừng đẩy mạnh các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công, trong đó có các dịch vụ y tế. Nghị quyết 20 - Hội nghị lần thứ 6 của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII năm 2017 về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe của người dân cũng đã đặt ra mục tiêu: đến năm 2025, tỷ lệ hài lòng của người dân với dịch vụ y tế đạt trên 80% và đến năm 2030 đạt trên 90%. Từ năm 2013, Bộ Y tế đã ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, trong đó nhóm tiêu chí bảo đảm hài lòng người bệnh là một trong năm nhóm tiêu chí phục vụ đánh giá chất lượng.

Bảo hiểm y tế (BHYT) là một trong những chính sách an sinh xã hội quan trọng, góp phần thực hiện tiên bộ và công bằng xã hội, bảo đảm ổn định chính trị - xã hội và phát triển kinh tế - xã

\* Học viện Tài chính

lòng của người khám, chữa bệnh bằng thẻ BHYT tại các bệnh viện, cơ sở y tế.

(2) Thu thập dữ liệu có khả năng so sánh được một cách khách quan về quan điểm của người bệnh đối với các trải nghiệm phục vụ trong quá trình khám, chữa bệnh bằng BHYT trong cùng một bệnh viện hay giữa các bệnh viện khác nhau.

(3) Tạo động lực cho các bệnh viện cải thiện chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh BHYT dựa trên phản hồi của người dân sử dụng dịch vụ. Việc công khai kết quả đánh giá của người khám, chữa bệnh BHYT sẽ giúp tăng cường trách nhiệm giải trình của các bệnh viện, tăng cường công tác giám sát của người dân và cơ quan quản lý nhà nước đối với dịch vụ y tế.

### 3. Cơ sở lý thuyết

#### 3.1. Bảo hiểm y tế tại Việt Nam

Theo khoản 1 Điều 2 Luật Bảo hiểm y tế 2008 sửa đổi, bổ sung 2014: Bảo hiểm y tế là hình thức bảo hiểm bắt buộc được áp dụng đối với các đối tượng theo quy định của Luật này để chăm sóc sức khỏe, không vì mục đích lợi nhuận do Nhà nước tổ chức thực hiện. Bảo hiểm y tế là loại hình bảo hiểm thuộc lĩnh vực chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Theo đó, người mua bảo hiểm y tế sẽ được chi trả một phần hoặc toàn bộ chi phí thăm khám, điều trị, phục hồi sức khỏe,... nếu không may xảy ra tai nạn, ốm đau. Bảo hiểm y tế thực chất là một nội dung của bảo hiểm xã hội.

BHYT tại Việt Nam có một số đặc trưng sau:

- BHYT có đối tượng tham gia rộng rãi, bao gồm mọi thành viên trong xã hội không phân biệt giới tính, tuổi tác, khu vực làm việc, hình thức quan hệ lao động...

- BHYT không nhằm bù đắp cho thu nhập cho người hưởng bảo hiểm (như chế độ BHXH ốm đau, tai nạn lao động...) mà thanh toán chi phí khám, chữa bệnh khi bị bệnh tật, ốm đau... trên cơ sở quan hệ BHYT mà họ tham gia.

- BHYT là chi phí ngắn hạn, không xác định trước, không phụ thuộc vào thời gian đã tham gia, mức đóng mà phụ thuộc khả năng đáp ứng dịch vụ y tế.

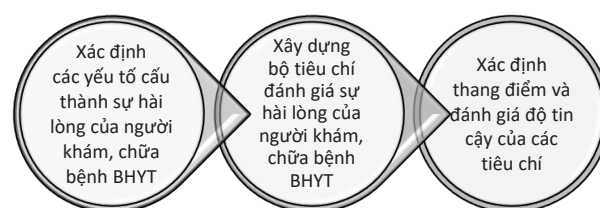
#### 3.2. Sự hài lòng của người khám, chữa bệnh

“Sự hài lòng” là từ có nguồn gốc từ tiếng Latin, có nghĩa “đầy đủ”. Nghiên cứu của Liz Gill và cộng sự đã kết luận rằng: Khái niệm “sự hài lòng” trong mọi lĩnh vực đều rất phức tạp. Đến nay vẫn chưa có khái niệm thống nhất về “sự hài lòng”. Tuy nhiên, khi đề cập đến “sự hài lòng” nhiều nhà nghiên cứu thường nói tới: Kỳ vọng (sự mong đợi) - Trải nghiệm tiêu dùng - Cảm xúc của khách hàng. Khi trải nghiệm tiêu dùng cao hơn so với kỳ vọng thì khách hàng cảm thấy vui vẻ, và ngược lại. Khách hàng có thể có những mức độ hài lòng khác nhau.

“Sự hài lòng trong chăm sóc sức khỏe” bắt đầu xuất hiện từ năm 1957 khi Andellah và Levine nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ở độ tuổi 50. Sau đó có rất nhiều các nghiên cứu về sự hài lòng của người khám, chữa bệnh. Do vậy, cũng có rất nhiều khái niệm về sự hài lòng của người khám chữa bệnh. Theo Linder - Pelz S.U (1982), sự hài lòng của người bệnh là sự đánh giá tích cực của cá nhân đối với các khía cạnh khác nhau trong chăm sóc y tế. Theo Denis Dohert (2003) cho rằng: sự hài lòng của người bệnh là thái độ của họ về một trải nghiệm chăm sóc sức khỏe. Jenkinson và cộng sự (2011), sự hài lòng của người bệnh đại diện thái độ của họ đối với dịch vụ chăm sóc hoặc các khía cạnh chăm sóc sức khỏe... Tóm lại, có thể hiểu: *Sự hài lòng của người khám, chữa bệnh là thái độ của người khám chữa bệnh đối với các dịch vụ tại các cơ sở y tế. Khi người khám, chữa bệnh trải nghiệm các dịch vụ y tế cao hơn so với mong đợi của họ thì sẽ hài lòng, và ngược lại.*

#### 4. Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá hài lòng của người khám chữa bệnh BHYT tại Việt Nam

##### Hình 1: Quy trình xây dựng bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người khám, chữa bệnh BHYT tại Việt Nam



Nguồn: Nhóm nghiên cứu đề xuất

**4.1. Xác định các yếu tố cấu thành sự hài lòng của người khám, chữa bệnh BHYT**

Nhiều tác giả đã chỉ ra rằng sự hài lòng của người bệnh gồm nhiều yếu tố khác nhau như: Khả năng tiếp cận dịch vụ, cơ sở vật chất, chất lượng chăm sóc, điều trị (Davis và Hobbs, 1989). Các nghiên cứu khác bổ sung thêm 3 yếu tố: thông tin về khám và điều trị bệnh, chi phí khám chữa bệnh, thời gian chờ đợi (Emmanuel Kabengele Mpinga, 2011). Từ năm 2019, Bộ Y tế Việt Nam đã ban hành mẫu khảo sát hài lòng người bệnh nội, ngoại trú (Quyết định 3689-QĐ-BYT ngày 28/08/2019) đưa ra 5 yếu tố: Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị, Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, Kết quả cung cấp dịch vụ. Cùng với việc tham vấn của một số nhà nghiên cứu có kinh nghiệm, người khám chữa bệnh và một số nhân viên y tế tại bệnh viện khảo sát, nhóm nghiên cứu xác định 5 nhóm yếu tố cấu thành sự hài lòng của người khám chữa bệnh BHYT:

**Hình 2: Các yếu tố cấu thành sự hài lòng của người khám, chữa bệnh BHYT**



Nguồn: Nhóm nghiên cứu đề xuất

**4.2. Xây dựng bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng của người khám chữa bệnh BHYT**

Từ 5 yếu tố cấu thành sự hài lòng của người khám, chữa bệnh BHYT được nhóm nghiên cứu cụ thể hóa thành các tiêu chí đo lường sự hài lòng của người khám, chữa bệnh BHYT. Các tiêu chí

này nhóm nghiên cứu căn cứ vào tiêu chí đánh giá trong bảng khảo sát của Bộ Y tế và rà soát loại bỏ, bổ sung một số tiêu chí nhằm phù hợp với người khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế. Tổng có 15 tiêu chí được xây dựng trong bảng dưới đây:

**Bảng 1: Bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng của người khám chữa bệnh BHYT**

<b>A: Khả năng tiếp cận</b>		
1	A1	Hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần
2	A2	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các phòng
3	A3	Thời gian chờ đợi
<b>B: Minh bạch thông tin khám, điều trị</b>		
4	B1	Quy trình, thủ tục khám/nhập viện
5	B2	Nhân viên y tế giải thích về tình trạng bệnh và hướng điều trị
6	B3	Thông tin về thuốc và chi phí khám, chữa bệnh
<b>C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người khám, chữa bệnh</b>		
7	C1	Phòng khám, điều trị bệnh (giường, đệm, chăn ga, nước, quần áo, điều hòa,...)
8	C2	An toàn, an ninh, trật tự xã hội
9	C3	Khu vệ sinh, khuôn viên
10	C4	Trang thiết bị, vật tư y tế
<b>D: Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>		
11	D1	Thái độ, giao tiếp của bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên phục vụ
12	D2	Trình độ chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng
<b>H: Kết quả cung cấp dịch vụ</b>		
13	E1	Cấp phát thuốc, hướng dẫn sử dụng
14	E3	Kết quả khám, điều trị so với nguyện vọng
15	E4	Chi phí khám, chữa bệnh

Nguồn: Nhóm nghiên cứu đề xuất

**4.3. Xác định thang điểm và đánh giá độ tin cậy các tiêu chí**

Nếu chỉ sử dụng thang điểm 2 mức đơn giản: Hài lòng- Không hài lòng thì việc xác định mức độ hài lòng của người khám chữa bệnh quá chung chung nên thiếu chính xác. Do vậy, nhóm nghiên cứu sử dụng thang điểm nhiều mức độ, cụ thể thang Likert 5 mức độ: 1- Rất không hài lòng, 2- Không hài lòng, 3- Bình thường, 4- Hài lòng, 5- Rất hài lòng.

Để kiểm tra mức độ tin cậy của các biến quan sát (các tiêu chí), nhóm nghiên cứu đã chuyển 15 tiêu chí thành 15 câu hỏi khảo sát (15 biến quan sát) và tiến hành khảo sát thử nghiệm với 50 người đã khám, chữa bệnh bằng thẻ BHYT.

**Bảng 2: Bảng câu hỏi khảo sát người khám, chữa bệnh BHYT**

STT	Mã số	Câu hỏi
<b>A: Khả năng tiếp cận</b>		
1	A1	Ông/Bà có hài lòng về việc hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần không?
2	A2	Ông/Bà có hài lòng về sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các phòng không?
3	A3	Ông/Bà có hài lòng về thời gian chờ đợi đối với các dịch vụ không?
<b>B: Minh bạch thông tin khám, điều trị</b>		
4	B1	Ông/Bà có hài lòng về quy trình, thủ tục khám/nhập viện không?
5	B2	Ông/Bà có hài lòng khi nhân viên y tế giải thích về tình trạng bệnh và hướng điều trị không?
6	B3	Ông/Bà có hài lòng về thông tin được cung cấp về thuốc và chi phí khám, chữa bệnh không?
<b>C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người khám, chữa bệnh</b>		
7	C1	Ông/Bà có hài lòng về phòng khám, điều trị bệnh (giường, đệm, chăn ga, nước, quần áo, điều hòa, ...) không?
8	C2	Ông/Bà có hài lòng về an toàn, an ninh, trật tự xã hội không?
9	C3	Ông/Bà có hài lòng khu vệ sinh, khuôn viên của bệnh viện không?
10	C4	Ông/Bà có hài lòng với trang thiết bị, vật tư y tế khám, chữa bệnh không?
<b>D: Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>		
11	D1	Ông/Bà có hài lòng về thái độ, giao tiếp của bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên phục vụ không?
12	D2	Ông/Bà có hài lòng về trình độ chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng không?
<b>H: Kết quả cung cấp dịch vụ</b>		
13	E1	Ông/Bà có hài lòng về việc cấp phát thuốc, hướng dẫn sử dụng của nhân viên y tế không?
14	E2	Ông/Bà có hài lòng về kết quả khám, điều trị so với nguyện vọng không?
15	E3	Ông/Bà có hài lòng về chi phí khám, chữa bệnh không?

Nguồn: Nhóm nghiên cứu đề xuất

Sau đó, chúng tôi sử dụng kiểm định Cronbach Alpha với hệ số tiêu chuẩn là 0,7. Kết quả cho

thấy: các tiêu chí nhóm nghiên cứu sử dụng là phù hợp.

**Bảng 3: Kết quả kiểm định Cronbach Alpha**

Nhóm tiêu chí	Hệ số Cronbach alpha (số biến quan sát)
A: Khả năng tiếp cận	0.839 (3)
B: Minh bạch thông tin khám, điều trị	0.831 (3)
C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người khám, chữa bệnh	0.875 (3)
D: Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	0.891 (2)
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	0.828 (4)

Nguồn: Tính toán của nhóm nghiên cứu với hỗ trợ của phần mềm SPSS

## 5. Kết luận

Sự hài lòng của người khám, chữa bệnh Bảo hiểm y tế là một chỉ số rất quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và triển khai hiệu quả chương trình quốc gia “Bảo hiểm y tế toàn dân”. Nhóm nghiên cứu đã xây dựng bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng của người khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế làm tiền đề cho việc đánh giá chất lượng khám, chữa bệnh Bảo hiểm y tế tại các cơ sở y tế tại Việt Nam.

## Tài liệu tham khảo:

Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII (2017), Nghị quyết số 20-NQ/TW ngày 25/10/2017, Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới, Hà Nội.

Bộ Chính trị (2012), Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 - 2020, Hà Nội.

Bộ Y tế (2019), Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, Hà Nội.

Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2008), Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008, Hà Nội.

Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2014), Sửa đổi, bổ sung Luật Bảo hiểm y tế số 46/2014/QH13 ngày 13/06/2014, Hà Nội.

Emmanuel Kabengele Mpinga (2011), “Patient Satisfaction Studies and the Monitoring of the Right to Health: Some Thoughts Based on a Review of the Literature”, *Global Journal of Health Science*, 3(1).

Liz Gill and Lesley White (2009), “A critical review of patient satisfaction”, *Leadership in Health Service*, 22(1), pp. 8-19.