

RESULTS OF HEALTHCARE MANAGEMENT UNDER HEALTH INSURANCE AT MY TU DIST HEALTH CENTER, SOC TRANG PROVINCE IN 2023

Nguyen Van Tap^{1*}, Nguyen Thi Mai Khuyen², Le Thanh Chien¹

¹Nguyen Tat Thanh University - 300A Nguyen Tat Thanh, Ward 13, Dist 4, Ho Chi Minh City, Vietnam

²My Tu District Medical Center, Soc Trang - No. 01 Tran Phu, My Thuan Hamlet, Huynh Huu Nghia Town, My Tu Dist, Soc Trang Province, Vietnam

Received: 25/06/2024

Revised: 22/07/2024; Accepted: 26/08/2024

ABSTRACT

Introduction: At healthcare facilities, the satisfaction of patients during their medical visits heavily relies on the quality of service, including professional competence, service attitude, administrative procedures, and costs. Ensuring healthcare quality for participants of health insurance requires effective management of healthcare services, which must be carefully attended to and implemented by the health insurance management.

Objective: Describe the results of managing healthcare services under health insurance at the My Tu Dist health center in 2023.

Method: Cross-sectional descriptive study, interviewing 400 individuals who utilized health insurance for medical visits at the My Tu Dist health center from May to July 2023.

Results: Simple and understandable medical examination procedures (97.0%); Healthcare staff with good service spirit and friendliness (97.2%); Well-organized medication distribution process (97.9%); Transparent payment procedures (99.5%); Appropriate treatment costs (88.7%).

Conclusion: Lack of highly skilled manpower; Deteriorating physical infrastructure lacking maintenance, repair, and upgrades; Insufficient modern equipment; High rate of health insurance payment refusals.

Keywords: Healthcare Management; Health Insurance; My Tu Dist Health Center.

*Corresponding author
Email address: Tapnv@ntt.edu.vn
Phone number: (+84) 914064340
<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1464>



KẾT QUẢ QUẢN LÝ CÔNG TÁC KHÁM CHỮA BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN MỸ TÚ TỈNH SÓC TRĂNG NĂM 2023

Nguyễn Văn Tập^{1*}, Nguyễn Thị Mai Khuyên², Lê Thanh Chiến¹

¹Trường Đại học Nguyễn Tất Thành - 300A Nguyễn Tất Thành, P. 13, Q. 4, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

²Trung tâm y tế huyện Mỹ Tú, Sóc Trăng - Số 01 Trần Phú, ấp Mỹ Thuận, T.t Huỳnh Hữu Nghĩa, H. Mỹ Tú, Tỉnh Sóc Trăng, Việt Nam

Ngày nhận bài: 25/06/2024

Chỉnh sửa ngày: 22/07/2024; Ngày duyệt đăng: 26/08/2024

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Tại các cơ sở khám chữa bệnh, khi người dân đến khám bệnh thì sự hài lòng của họ phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng phục vụ bao gồm cả về năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ, thủ tục hành chính, chi phí. Để đảm bảo chất lượng khám chữa bệnh cho người tham gia Bảo hiểm y tế đòi hỏi công tác quản lý khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế phải được quan tâm và thực hiện tốt.

Mục tiêu: Mô tả kết quả quản lý công tác khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế tại Trung tâm y tế huyện Mỹ Tú năm 2023.

Phương pháp: Nghiên cứu cắt ngang mô tả, phỏng vấn 400 đối tượng đến khám bệnh Bảo hiểm y tế tại Trung tâm y tế huyện Mỹ Tú, từ tháng 05-07/2023.

Kết quả: Quy trình khám bệnh đơn giản và dễ hiểu (97,0%); Nhân viên y tế có tinh thần phục vụ tốt và thân thiện (97,2%); Quy trình cấp phát thuốc tổ chức tốt (97,9%); Thủ tục thanh toán minh bạch (99,5%), Chi phí điều trị phù hợp (88,7%).

Kết luận: Thiếu nhân lực có trình độ chuyên môn cao. Cơ sở vật chất xuống cấp, chưa được duy tu, sửa chữa, nâng cấp; Thiếu trang thiết bị hiện đại; Tỷ lệ từ chối thanh toán BHYT còn nhiều.

Từ khóa: Quản lý khám chữa bệnh; Bảo hiểm y tế; Trung tâm y tế huyện Mỹ Tú.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại các cơ sở khám chữa bệnh, khi người dân đến khám bệnh thì sự hài lòng của họ phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng phục vụ bao gồm cả về năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ, thủ tục hành chính, chi phí. Để đảm bảo chất lượng khám chữa bệnh cho người tham gia Bảo hiểm y tế đòi hỏi công tác quản lý khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế phải được quan tâm và thực hiện tốt

Mục tiêu nghiên cứu:

Mô tả kết quả quản lý công tác khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế tại Trung tâm y tế huyện Mỹ Tú năm 2023

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: Đối tượng nghiên cứu của đề tài là công tác quản lý khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế tại Trung tâm y tế huyện Mỹ Tú, tỉnh Sóc Trăng.

Tiêu chuẩn chọn mẫu:

Bệnh nhân có thẻ BHYT đồng ý tham gia nghiên cứu, có khả năng nhận biết và trả lời câu hỏi nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ:

Bệnh nhân khám dịch vụ, không đồng ý tham gia nghiên cứu, trẻ em, người mất năng lực hành vi dân sự, người bệnh cấp cứu.

*Tác giả liên hệ

Email: Tapnv@ntt.edu.vn

Điện thoại: (+84) 914064340

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1464>

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang mô tả.

Cỡ mẫu: Phỏng vấn 400 đối tượng đến khám bệnh Bảo hiểm y tế tại Trung tâm y tế huyện Mỹ Tú, từ tháng 05

đến tháng 07 năm 2023 theo tiêu chuẩn lựa chọn.

Xử lý và phân tích số liệu: Phần mềm Microsoft Excel 2020.

3. KẾT QUẢ

3.1. Quản lý thủ tục hành chính khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Bảng 1. Đặc điểm quản lý về thủ tục hành chính

Nội dung	Số lượng (n=400)	Tỷ lệ (%)	
Có cán bộ hướng dẫn bệnh nhân khi đến khám	Có	381	95,2
	Không	19	4,8
Giấy tờ cần thiết khi khám bệnh BHYT	Chi thẻ Bảo BHYT	90	22,5
	Chỉ Căn cước công dân	8	2,0
	Thẻ BHYT, Căn cước công dân và giấy tờ khác	302	75,5
TTYT Thực hiện theo trình tự trước sau	Có	377	94,2
	Không	23	5,8
Có khu vực dành cho đối tượng ưu tiên	Có	388	97,0
	Không	12	3,0
Bệnh nhân được hướng dẫn các bước tiếp theo sau khi khám bệnh	Có	369	92,2
	Không	31	7,8
Thời gian chờ khám bệnh	<15 phút	211	52,7
	15-20 phút	151	37,8
	>20 phút	38	9,5
Quy trình khám bệnh đơn giản và dễ hiểu	Có	388	97,0
	Không	12	3,0
Được thông tin đầy đủ về chi phí điều trị và bảo hiểm y tế	Có	354	88,5
	Không	46	11,5
Được giải đáp thắc mắc một cách đầy đủ và chi tiết	Có	374	93,5
	Không	26	6,5

Có 381 người chiếm 95,2% trong số 400 người được nghiên cứu cho biết đã nhận được sự hướng dẫn từ cán bộ y tế khi đến khám. Đối với việc thực hiện thủ tục hành chính theo trình tự trước sau, chúng tôi quan sát rằng 377 người chiếm 94,2% trong số 400 người được nghiên cứu cho biết đã tuân thủ quy trình này. Có 369 người chiếm 92,2% trong số 400 người đã nhận được sự hướng dẫn hướng dẫn các bước tiếp theo sau khi khám bệnh. Có 388 người (chiếm 97,0%) trong số 400 người đã đánh giá rằng quy trình này đáp ứng yêu cầu về đơn giản và dễ hiểu.

3.2. Quản lý cơ sở vật chất khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Bảng 2. Đặc điểm quản lý về cơ sở vật chất

Nội dung		Số lượng (n=400)	Tỷ lệ (%)
Cơ sở vật chất an toàn và sạch sẽ	Có	375	93,7
	Không	25	6,3
Khu vực ngồi chờ dành cho bệnh nhân đảm bảo sự thoải mái và rộng rãi	Có	395	98,7
	Không	5	1,3
Hành lang lối đi chung của trung tâm y tế đảm bảo sự rộng rãi và an toàn	Có	392	98,0
	Không	8	2,0
Không gian phòng khám đảm bảo tính riêng tư và lịch sự	Có	381	95,2
	Không	19	4,8
Nhà vệ sinh công cộng sạch sẽ và an toàn (n=109)	Có	81	74,3
	Không	28	25,7
Khuôn viên Trung tâm Y tế đảm bảo an ninh trật tự	Có	340	85,0
	Không	60	15,0

Có 375 người chiếm 93,7% trong tổng số 400 người khảo sát cho biết cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu về an toàn và vệ sinh. Khu vực ngồi chờ cũng được đánh giá cao với tỷ lệ 395 người (98,7%) cho biết đảm bảo sự thoải mái và rộng rãi cho bệnh nhân. Hành lang lối đi chung của trung tâm y tế cũng được đánh giá tích cực, với 392 người (98,0%) cho biết đáp ứng yêu cầu về sự rộng rãi và an toàn. Không gian phòng khám trong trung tâm y tế được đánh giá tích cực với 381 người (95,2%) cho biết đảm bảo tính riêng tư và lịch sự

3.3 Quản lý nhân lực khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Bảng 3. Đặc điểm quản lý về nhân lực khám chữa bệnh bảo hiểm y tế

Nội dung		Số lượng (n=400)	Tỷ lệ (%)
Nhân viên Y tế giải đáp thắc mắc của bệnh nhân một cách đầy đủ và chi tiết	Có	374	93,5
	Không	26	6,5
Nhân viên y tế có tinh thần phục vụ tốt và thân thiện	Có	389	97,2
	Không	11	2,8
Bệnh nhân cảm thấy thoải mái khi giao tiếp với đội ngũ y tế	Có	378	94,5
	Không	22	5,5
Đội ngũ y tế ở đây có đủ kinh nghiệm và chuyên môn để khám và chữa bệnh	Có	367	91,7
	Không	33	8,3
Trung tâm y tế đáp ứng được các nhu cầu khám chữa bệnh chuyên khoa khác nhau	Có	321	80,2
	Không	79	19,8

Trong số 400 bệnh nhân được khảo sát có 93,5% (374 bệnh nhân) cho biết nhân viên y tế đã giải đáp thắc mắc của họ một cách đầy đủ và chi tiết. Về tinh thần phục vụ và thân thiện của nhân viên y tế có 97,2% (389 bệnh nhân) cho biết nhân viên y tế có tinh thần phục vụ tốt và thân thiện. Đối với việc giao tiếp với đội ngũ y tế, 94,5% (378 bệnh nhân) cho biết họ cảm thấy thoải mái.

3.4 Quản lý thuốc khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Bảng 4. Quản lý về thuốc khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Nội dung		Số lượng (n=400)	Tỷ lệ (%)
Quy trình lãnh thuốc tại đây đơn giản, nhanh chóng và tiện lợi	Có	391	97,7
	Không	9	2,3
Thời gian chờ đến lượt lãnh thuốc từ lúc nộp đơn thuốc	<15 phút	213	53,2
	15-20 phút	138	34,5
	>20 phút	49	12,3
Thông tin trên Toa thuốc rõ ràng và dễ hiểu	Có	389	97,2
	Không	11	2,8
Số thuốc được chỉ định trên toa thuốc	1-3 loại	88	22,0
	3-5 loại	229	57,2
	>5 loại	83	20,8
Gặp phải tình trạng thiếu thuốc khi điều trị	Có	75	18,7
	Không	325	81,3
Số loại thuốc mà bác sỹ yêu cầu phải mua thêm bên ngoài	0 loại	389	97,2
	1 loại	2	0,5
	2 loại	9	2,3
	>2 loại	0	0,0
Bác sỹ yêu cầu mua thêm Vật tư y tế bên ngoài	Có	0	0,0
	Không	400	100,0
Được tư vấn đầy đủ về cách sử dụng thuốc	Có	390	97,5
	Không	10	2,5

Kết quả cho thấy quy trình lãnh thuốc tại đây được đánh giá là đơn giản, nhanh chóng và tiện lợi bởi 391 người chiếm 97,7% trong số 400 người tham gia nghiên cứu



Bảng 5. Đặc điểm quản lý về tài chính khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Nội dung		Số lượng (n=400)	Tỷ lệ (%)
Thông tin trên bảng kê chi phí khám chữa bệnh dành cho người bệnh đầy đủ và chi tiết	Có	398	99,5
	Không	2	0,5
Bệnh nhân phải đóng thêm chi phí	Có	45	11,3
	Không	355	88,7
Lí do phải đóng thêm chi phí	Đồng chi trả	42	10,5
	Ngoài phạm vi thanh toán của BHYT	2	0,5
	Dịch vụ	1	0,3
Chi phí bệnh nhân đóng thêm	<100,000 đồng	41	10,3
	100,000-200,000 đồng	3	0,8
	>200,000 đồng	1	0,3

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ người bệnh cho rằng họ có thông tin đầy đủ và chi tiết về bảng kê chi phí là 99,5% (398 người) trong số 400 người bệnh tham gia nghiên cứu.

Bảng 6. Đặc điểm về tình hình thanh quyết toán Bảo hiểm y tế từ tháng 01 đến tháng 06 năm 2023

Nội dung	Thành tiền
Chi phí đã sử dụng cho bệnh nhân	11.782.992.397
Chi phí đề nghị Bảo hiểm thanh toán	11.124.652.090
Chi phí bệnh nhân cùng chi trả	644.401.047
Chi Phí BHYT từ chối thanh toán	89.814.944

Dữ liệu đã cung cấp cho thấy tình hình thanh quyết toán BHYT trong giai đoạn từ tháng 01 đến tháng 06 năm 2023. Tổng thành tiền của chi phí đã sử dụng cho bệnh nhân là 11.782.992.397 đồng. Trong đó, chi phí đề nghị Bảo hiểm thanh toán là 11.124.652.090 đồng, chi phí đã được bệnh nhân cùng chi trả với tổng số tiền là 644.401.047 đồng. Ngoài ra, dữ liệu cũng cho thấy có một phần chi phí BHYT bị từ chối thanh toán, với tổng số tiền là 89.814.944 đồng.

4. BÀN LUẬN

4.1 Quản lý thủ tục hành chính khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Dựa trên số liệu thu thập tại bảng 3.1, có thể thấy rằng tỷ lệ bệnh nhân được hướng dẫn khi đến khám bệnh là rất cao, đạt 95,2%. Điều này cho thấy một sự chú trọng đáng kể vào việc cung cấp dịch vụ tận tâm và hỗ trợ cho bệnh nhân. Có 52,7% bệnh nhân được phục vụ trong thời gian chờ đợi dưới 15 phút, trong khi 11,5% không nhận được thông tin đầy đủ về chi phí điều trị và bảo

hiểm y tế. So với nghiên cứu của Hồ Thị Hồng Trang (2020) cho biết là hầu hết người đến khám chữa bệnh được khảo sát cho rằng khi đến khám bệnh họ được hướng dẫn nhiệt tình, nhanh gọn, không đợi quá lâu, tương đồng với nghiên cứu của Lê Thị Yên (2020) về quy trình thủ tục người được khảo sát đánh giá hài lòng về quy trình thủ tục tại bệnh viện công.

4.2 Quản lý cơ sở vật chất khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Kết quả này cho thấy tỷ lệ cao của các yếu tố tích cực về cơ sở vật chất trong Trung tâm Y tế, bao gồm cơ sở vật chất an toàn và sạch sẽ, khu vực ngồi chờ thoải mái và rộng rãi, hành lang lối đi rộng rãi và an toàn, không gian phòng khám đảm bảo tính riêng tư và lịch sự, nhà vệ sinh công cộng sạch sẽ và an toàn và khuôn viên đảm bảo an ninh trật tự. Tuy nhiên, vẫn còn một số mặt hạn chế, như tỷ lệ nhỏ những người không hài lòng với cơ sở vật chất và tỷ lệ người không đánh giá cao về nhà vệ sinh công cộng.

Có 74,3% (n=109) bệnh nhân có sử dụng nhà vệ sinh

công cộng cho rằng nhà vệ sinh đáp ứng yêu cầu về sạch sẽ và an toàn. Còn theo kết quả nghiên cứu của Lê Thị Yên (2020) khảo sát cơ sở vật chất của bệnh viện công chưa thật sự tốt, hiện đại về các vấn đề như phòng điều trị, giường bệnh, nhà vệ sinh chưa sạch sẽ, trang thiết bị khám chưa hiện đại (Lê Thị Yên, 2020) ngược lại với nghiên cứu của Hồ Thị Hồng Trang (2020) thì nhà vệ sinh tại cơ sở y tế luôn được quét dọn sạch sẽ, không có mùi hôi, có công nhân vệ sinh quét dọn và lau mỗi ngày tạo cảm giác thoải mái cho người bệnh và thân nhân người bệnh (Hồ Thị Hồng Trang, 2020).

Về tình hình an ninh trật tự, 85,0% bệnh nhân cho rằng cơ sở đảm bảo được an ninh. So với nghiên cứu của Hồ Thị Hồng Trang (2020) cho rằng một số người dân còn quan ngại về việc bảo quản tài sản cá nhân của họ khi điều trị tại bệnh viện (Hồ Thị Hồng Trang, 2020). Theo Nghiên cứu của tác giả Lê Thị Yên (2020), cơ sở vật chất có ý nghĩa quan trọng trong quá trình khám và chữa bệnh tại bệnh viện, ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân khi sử dụng dịch vụ khám bệnh tại bệnh viện. Việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, tạo môi trường làm việc và điều kiện thuận lợi cho đội ngũ cán bộ y tế thực hiện tốt nhiệm vụ, phát huy được khả năng chuyên môn nghiệp vụ (Lê Thị Yên, 2020).

4.3 Quản lý nhân lực khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Trong số 400 bệnh nhân được khảo sát, có 93,5% người được khảo sát cho rằng nhân viên y tế giải đáp thắc mắc một cách đầy đủ và chi tiết, 97,2% người được khảo sát cho rằng nhân viên y tế có tinh thần phục vụ tốt và thân thiện so với nghiên cứu của Lê Thị Yên (2020) thì đội ngũ nhân viên y tế được đối tượng khảo sát đánh giá chưa cao. Theo Nguyễn Thị Kim Yến (2019) thì ứng xử của y bác sĩ cũng như nhân viên y tế có mối quan hệ dương với sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám bệnh bằng BHYT.

Tỷ lệ bệnh nhân cảm thấy thoải mái khi giao tiếp với đội ngũ y tế là 94,5%, số người cho rằng đội ngũ y tế ở đây có đủ kinh nghiệm và chuyên môn để khám và chữa bệnh là 91,7%. Theo nghiên cứu của Lê Thị Yên (2020), đội ngũ nhân viên y tế được đối tượng khảo sát đánh giá chưa cao, kết quả cho thấy lãnh đạo bệnh viện cần quan tâm đến các vấn đề như sau: Vấn đề nâng cao trình độ chuyên môn, nâng cao kinh nghiệm, tay nghề cho đội ngũ cán bộ, vấn đề hiệu quả xử lý của cán bộ (Lê Thị Yên, 2020).

Kết quả cũng cho thấy có 80,2% bệnh nhân cho biết trung tâm y tế đáp ứng được các nhu cầu khám chữa bệnh chuyên khoa.

4.4 Quản lý thuốc khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Kết quả khảo sát cho thấy hầu hết bệnh nhân đánh giá tích cực về quy trình lãnh thuốc, thời gian chờ, thông tin trên toa thuốc và tư vấn về cách sử dụng thuốc. Có 97,7% bệnh nhân cho biết quy trình lãnh thuốc tại cơ sở

y tế là đơn giản, nhanh chóng và tiện lợi.

53,2% bệnh nhân cho biết họ chỉ phải chờ ít hơn 15 phút. Thông tin trên toa thuốc cũng được đánh giá là rõ ràng và dễ hiểu đối với hầu hết bệnh nhân (97,2%).

Về số thuốc được chỉ định, có 20,8% các toa thuốc được chỉ định nhiều hơn 5 loại thuốc. Các phản ứng có hại (ADR) khi kết hợp nhiều loại thuốc sẽ tăng theo cấp số nhân. Một thống kê dịch tễ học cho thấy tỷ lệ ADR là 7% ở bệnh nhân dùng phối hợp 6-10 loại thuốc (Lê Ngọc Trọng, Đỗ Khánh Chiến, 2006).

Đáng chú ý, một số bệnh nhân (18,8%) gặp phải tình trạng thiếu thuốc khi điều trị,

Việc tư vấn đầy đủ về cách sử dụng thuốc được thực hiện đối với hầu hết bệnh nhân (97,5%). Thông tin trên cho thấy nhân viên y tế đã cung cấp thông tin chi tiết về cách sử dụng thuốc, liều lượng và tác dụng phụ có thể xảy ra. Điều này rất quan trọng để đảm bảo sự hiểu biết và an toàn khi sử dụng thuốc.

4.5 Quản lý tài chính khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế

Với tỷ lệ cao đến 99,5% trong số 400 người bệnh tham gia nghiên cứu, có thông tin đầy đủ và chi tiết về bảng kê chi phí, có thể kết luận rằng hầu hết người bệnh đã được cung cấp thông tin cần thiết để hiểu về chi phí liên quan đến việc khám chữa bệnh. Nghiên cứu của Đinh Trung Hiếu có nêu chi phí hợp lý có tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của người tham gia BHYT đối với dịch vụ khám chữa bệnh (Đinh Trung Hiếu, 2020).

Một trong những điểm đáng chú ý của kết quả nghiên cứu là tỷ lệ người bệnh phải đóng thêm chi phí là 11,3%. Lí do chính dẫn đến việc phải đóng thêm chi phí bao gồm đồng chi trả chiếm tỷ lệ 10,5%, nằm ngoài phạm vi thanh toán của Bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ 0,5% và chi phí dịch vụ chiếm tỷ lệ 0,3%.

Khi xem xét chi tiết về các khoản chi phí mà người bệnh phải đóng thêm, có 10,3% (trong tổng số 400 bệnh nhân được khảo sát) đóng một khoản dưới 100,000 đồng, 0,8% đóng từ 100,000-200,000 đồng và chỉ có 0,3% đóng hơn 200,000 đồng. Điều này cho thấy rằng phần lớn các khoản chi phí mà người bệnh phải tự trả là nhỏ và không gây áp lực tài chính lớn đối với họ.

Trong thời gian từ tháng 01 đến tháng 06 năm 2023, số liệu trong Bảng 5. cung cấp một cái nhìn tổng quan về tình hình thanh quyết toán BHYT. Theo số liệu, tổng chi phí đã sử dụng cho bệnh nhân trong giai đoạn nêu trên là 11,782,992,397 đồng, chi phí đề nghị Bảo hiểm thanh toán là 11,124,652,090 đồng, chi phí bệnh nhân cùng chi trả đạt mức 644,401,047 đồng, chi phí BHYT từ chối thanh toán đạt mức 89,814,944 đồng bao gồm các dịch vụ không nằm trong danh mục bảo hiểm, vi phạm quy định hoặc thủ tục thanh toán không đúng..



5. KẾT LUẬN

Qua kết quả khảo sát 400 người bệnh đến khám bệnh cho thấy quy trình khám bệnh đơn giản và dễ hiểu (97,0%); Nhân viên y tế có tinh thần phục vụ tốt và thân thiện (97,2%); Quy trình cấp phát thuốc tổ chức tốt (97,9%); Thủ tục thanh toán minh bạch (99,5%), Chi phí điều trị phù hợp (88,7%).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Thị Hồng Cẩm, Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại một số bệnh viện công lập, Luận án Tiến sĩ chuyên ngành Xã hội học, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, 2017.
- [2] Đinh Trung Hiếu, Đánh giá sự hài lòng của người tham gia Bảo hiểm y tế đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện đa khoa tư nhân Bình an tỉnh kiên giang, Luận văn Thạc sĩ ngành Quản lý Kinh tế, Trường Đại học Trà Vinh, 2020.
- [3] Trần Thị Thu Nga, Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định tham gia Bảo hiểm y tế của hộ gia đình trên địa bàn huyện Phụng Hiệp, tỉnh Hậu Giang, Luận văn Thạc sĩ ngành Quản lý Kinh tế, Trường Đại học Trà Vinh, 2020.
- [4] Nguyễn Phiên, Quản lý và tổ chức y tế, Nhà xuất bản Y học, 2011.
- [5] Nguyễn Văn Thống, Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của người khám chữa bệnh có thẻ Bảo hiểm y tế về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại bệnh viện quân dân y tỉnh Trà Vinh, Luận văn Thạc sĩ ngành Quản lý Kinh tế, Trường Đại học Trà Vinh, 2018.
- [6] Hồ Thị Hồng Trang, Đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng BHYT tại các cơ sở Y tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Trà Vinh, Luận văn Thạc sĩ ngành Quản lý Kinh tế, Trường Đại học Trà Vinh, 2020.
- [7] Lê Ngọc Trọng, Đỗ Kháng Chiến, Tương tác thuốc và chú ý khi chỉ định, NXB Y học Hà Nội, 2006.
- [8] Lê Thị Yên, Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh Bảo hiểm y tế của các bệnh viện công tại tỉnh Trà Vinh, Luận văn Thạc sĩ ngành Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Trà Vinh, 2020.
- [9] Nguyễn Thị Kim Yến, Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng Bảo hiểm y tế tại các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố Trà Vinh, Luận văn Thạc sĩ ngành Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Trà Vinh, 2019.