

TÌNH HÌNH QUẢN LÝ SỨC KHỎE CHO ĐỐI TƯỢNG BẢO HIỂM Y TẾ KHÁM CHỮA BỆNH BAN ĐẦU TẠI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ

Cao Thị Thắm¹, Bùi Cao Hoàng Anh¹, Đặng Xuân Hùng¹,
Ngô Việt Dũng¹, Nguyễn Thị Lan Phương¹, Trần Thăng¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá thực trạng và giải pháp can thiệp quản lý sức khỏe của đối tượng BHYT khám chữa bệnh ban đầu tại Bệnh viện Trung ương Huế.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang trên 5949 bệnh nhân đến khám tại khoa Khám bệnh tại Bệnh viện Trung ương Huế từ 01/01/2015 đến 31 tháng 7 năm 2015. Triển khai các biện pháp can thiệp: cải tiến quản lý qua sổ y bạ, hẹn khám qua điện thoại,... Số liệu nghiên cứu được thu thập theo danh sách quản lý BHYT khám ban đầu tại Bệnh viện TW Huế.

Kết quả: Tỷ lệ bệnh nhân đăng ký BHYT có đến khám tại BVTW Huế là 44,09%. Trong đó: nữ giới chiếm tỷ lệ 64,7%, nam giới chiếm 35,3%. Độ tuổi 80-90 chiếm 41,88%. Đối tượng chính sách và hưu trí chiếm tỷ lệ cao nhất (43,82% và 25,69%). Bệnh nhân có sử dụng sổ y bạ trong khám bệnh ngoại trú đạt 44,09%.

Sau khi áp dụng các giải pháp can thiệp: nâng tỷ lệ hài lòng cho người bệnh đến khám từ 81% lên 96 %. Chúng tôi đã tạo trang web "khambenhbvtw.tk" để giúp người bệnh đăng ký ngày, giờ khám bệnh

Kết luận: Các giải pháp cải tiến về quản lý sức khỏe trên đây đã mang lại một số hiệu quả như: Tiết kiệm thời gian chờ đợi cho người bệnh và tăng sự hài lòng cho người bệnh đến khám.

Từ khóa: Quản lý sức khỏe

ABSTRACT

THE SITUATION OF HEALTH MANAGEMENT FOR PATIENT WITH HEALTH INSURANCE REGISTRATION AT HUE CENTRAL HOSPITAL

Cao Thi Tham¹, Bui Cao Hoang Anh¹, Dang Xuan Hung¹,
Ngo Viet Dung¹, Nguyen Thi Lan Phuong¹, Tran Thang¹

Objective: Evaluate the status and solution of health management for patients with health insurance registration at Hue Central Hospital.

Subjects and method: A cross-sectional, descriptive study on 5949 patients, who were examined at the Outpatient department, Hue Central Hospital from January 1 2015 to July 31 2015. We conducted intervention, such as: improving in management of all medical books, making the examination- register over the phone,... Data were collected by the list of the health insurance registration at Hue Central Hospital

Results: The percentage of examination in patients with health insurance registration at Hue Central Hospital was 44.9%. In which, women accounted for 64.7%; men accounted for 35.3%. Age from 80 to 90 year-old accounted for 41.88%.

The percentage of in-polycy and retirement group were high (43.82% and 25.69%). The percentage of

1. Bệnh viện Trung ương Huế

- Ngày nhận bài (received): 7/7/2015; Ngày phản biện (revised): 11/9/2015;
- Ngày đăng bài (Accepted): 5/10/2015
- Người phản biện: Phạm Như Hiệp
- Người phản hồi (Corresponding author): Cao Thị Thắm
- Email: caottham@yahoo.com; ĐT: 0988619576

Bệnh viện Trung ương Huế

using medical books in examination was 44.09%.

After using the intervention, the average- time for physican exploit medical history of patients reduced from 5 minute to 2 minute, the average- time awaiting for consult reduced from 2 hour to 30 minute, increasing the satisfaction rate of patients from 81% to 96%. We created the web site "khambenhbvtw.tk" to help patients sign up the hour, day for examination.

Conclusion: The solution of health management for patients with health insurance registration at Hue Central Hospital brought some effort: reducing waiting- time and increasing the satisfaction rate of patients

Keywords: Health Management

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Công tác quản lý sức khỏe cho đối tượng có bảo hiểm y tế khám chữa bệnh ban đầu tại Bệnh viện Trung ương Huế chưa được kiểm soát đầy đủ, chỉ lưu những trường hợp có điều trị nội trú, hoặc những trường hợp đến khám tại khoa Khám bệnh rồi sau đó thanh toán với Bảo hiểm y tế (BHYT). Các dữ liệu liên quan đến sức khỏe của các đối tượng đến khám không có, do vậy lần khám sau hoàn toàn như một bệnh nhân đến viện lần đầu, bệnh nhân phải đi thật sớm để lấy số thứ tự chờ đợi, ngày hẹn tái khám của người bệnh cũng bất cập do không quản lý được [2]. Từ thực trạng trên, để góp phần nâng cao chất lượng sống, đảm bảo an toàn cho người bệnh và tránh sự nhầm lẫn, sai sót trong chuyên môn và góp phần nâng cao chất lượng quản lý sức khỏe cho các đối tượng có BHYT khám chữa bệnh ban đầu tại Bệnh viện Trung ương Huế chúng tôi tiến hành đề tài này nhằm các mục tiêu:

Đánh giá thực trạng và giải pháp can thiệp quản lý sức khỏe của đối tượng BHYT khám chữa bệnh ban đầu tại Bệnh viện Trung ương Huế.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng: bao gồm 5949 bệnh nhân đến khám/ tổng số 13490 có thẻ BHYT đăng ký khám chữa bệnh ban đầu tại Bệnh viện Trung ương Huế từ 01/01/2015 đến 31 tháng 7 năm 2015.

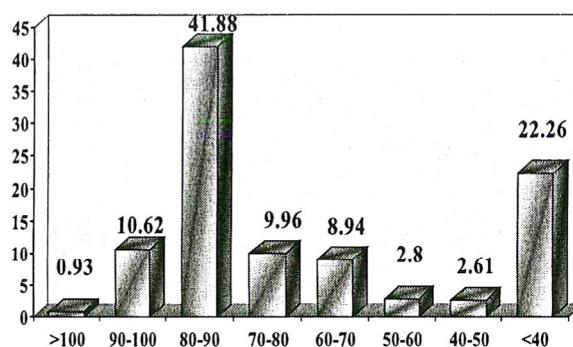
2.2. Phương pháp nghiên cứu: Phương pháp mô tả cắt ngang. Triển khai các biện pháp can thiệp: cải tiến quản lý qua sổ y bạ, hẹn khám qua điện thoại,... Số liệu nghiên cứu được thu thập theo danh sách quản lý BHYT khám ban đầu tại Bệnh viện Trung ương Huế và các thông số thu thập được của khoa Khám bệnh và Phòng Tài chính Kế toán của Bệnh viện.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thực trạng quản lý sức khỏe của đối tượng có BHYT

Tổng số: 13490 đối tượng có thẻ BHYT đăng ký khám chữa bệnh ban đầu tại BVTW Huế, trong thời gian nghiên cứu, chúng tôi ghi nhận 5.949 đối tượng có BHYT đã có khám tại BVTW Huế, chiếm tỷ lệ 44,09%.

Trong số bệnh nhân đến khám tại BVTW Huế: nữ giới chiếm tỷ lệ 64,7%, nam giới chiếm 35,3%.



Biểu đồ 1. Độ tuổi.

Trong nghiên cứu của chúng tôi, độ tuổi 80-90 chiếm tỷ lệ cao nhất (41,88%), đối tượng > 100 tuổi chiếm 0,93%

Bảng 1: Phân bố thành phần

Thành phần	n	%
Có công cách mạng	1213	8,99
Hưu trí	3466	25,69
Cao tuổi	233	1,72
Chính sách	5911	43,82
Bệnh viện TW Huế	2667	19,78
Tổng cộng	13490	100

Đối tượng chính sách và hưu trí chiếm tỷ lệ cao nhất (43,82% và 25,69%).

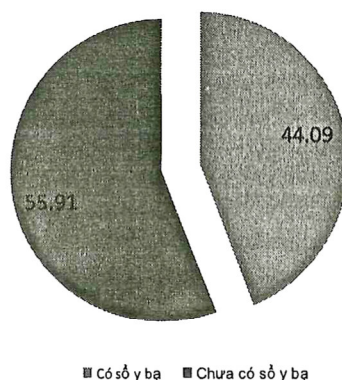
Tình hình quản lý sức khỏe cho đối tượng bảo hiểm y tế khám chữa bệnh...

Bảng 2. Quản lý bệnh nhân bằng phần mềm tin học qua địa dư

Địa dư	n	%	Địa dư	n	%
1. An Cựu	527	3,90	20. Thuận Lộc	524	3,88
2. An Đông	360	2,66	21. Thuận Thành	539	3,99
3. An Hòa	233	1,72	22. Thủy Biều	333	2,46
4. An Tây	132	0,91	23. Thủy Xuân	267	1,97
5. Hương Long	366	2,71	24. Trường An	486	3,60
6. Hương Sơ	208	1,54	25. Vĩnh Ninh	330	2,44
7. Kim Long	327	2,42	26. Vỹ Dạ	478	3,54
8. Phú Bình	240	1,77	27. Xuân Phú	356	2,63
9. Phú Cát	286	2,12	28. Thủy Dương	59	0,43
10. Phú Hậu	293	2,17	29. Thủy Phương	16	0,11
11. Phú Hiệp	328	2,43	30. Caotuổi TP Huế	232	1,71
12. Phú Hòa	182	1,34	31. BH XH tỉnh	8	0,05
13. Phú Hội	493	3,65	32. Phú Thượng	57	0,42
14. Phú Nhuận	369	2,73	33. Thủy Bằng	19	0,14
15. Phú Thuận	185	1,37	34. Phú Bài	58	0,42
16. Phước Vĩnh	570	4,22	35. Thủy Châu	07	0,05
17. Phường Đức	304	2,25	37. Thủy Thanh	49	0,36
18. Tây Lộc	753	5,58	38. BV TW Huế	2667	19,77
19. Thuận Hòa	613	4,54	39. Khác	236	1,74
Tổng cộng				13490	100

Chiếm tỷ lệ cao nhất là bệnh nhân đến từ BVTW Huế, tiếp theo là phường Thuận Thành và Tây Lộc.

3.2. Các giải pháp can thiệp



Biểu đồ 2: Quản lý sổ y bạ

Bệnh viện Trung ương Huế

Số bệnh nhân được quản lý số y bạ chiếm tỷ lệ 44,09 %, trong khi số bệnh nhân không có y bạ chiếm 55,91%.

Bảng 3. Quản lý bệnh nhân đăng ký khám qua điện thoại

Nội dung	n	%
Có đăng ký	2761	46,41
Chưa đăng ký	3188	53,59
Tổng cộng	5949	100

Tỷ lệ bệnh nhân đến khám có đăng ký qua điện thoại đạt 46,41%

Bảng 4. Đánh giá sự hài lòng người bệnh về đăng ký khám qua điện thoại

Nội dung	Trước cải tiến		Sau cải tiến	
	n	%	n	%
Sự hài lòng	2254	81,64	2652	96,05
Chưa hài lòng	494	17,89	98	3,55
Không ý kiến	13	0,47	11	0,40
Tổng cộng	2761	100	2761	100

Đánh giá sự hài lòng người bệnh về đăng ký khám bệnh qua điện thoại đạt tỷ lệ cao 96,06 % sau cải tiến

IV. BÀN LUẬN

Trong tổng số 13490 thẻ BHYT đăng ký chỉ có 5949 bệnh nhân đến khám tại Bệnh viện Trung ương Huế đạt tỷ lệ 44,09%, nhưng chỉ quản lý về chi phí để thanh toán với BHYT, không quản lý về lĩnh vực liên quan đến sức khỏe như các xét nghiệm, đơn thuốc và thông tin cần thiết cho lần khám sau [2], bệnh nhân lớn tuổi chiếm đa số trên 75% trong đó có cả bệnh nhân trên 100 tuổi chiếm 0,93%, điều này cũng rất phù hợp với các Bệnh viện hạng đặc biệt như Bệnh viện của chúng tôi, Bệnh viện Bạch Mai, Chợ Rẫy, Bệnh viện 108... [1]. Điều này chứng tỏ cách phân bổ thẻ Bảo hiểm Y tế tập trung cho nhóm người già thường mắc các bệnh nặng, mãn tính đặt ra một vấn đề lớn cho Bệnh viện trong việc khám

chữa bệnh. Vấn đề chăm sóc sức khỏe cho người già là mục tiêu chung của toàn xã hội, đối tượng chính sách và hưu trí chiếm tỷ lệ cao 70% là do chính sách, phân tuyến của luật Bảo hiểm y tế [3] .

Việc phân bổ thẻ BHYT trên 39 phường, xã có tỷ lệ tương đương nhau giữa các phường trong thành phố từ 3- 5%, không ưu tiên cho những phường lân cận như Phước Vĩnh, Vĩnh Ninh... trong đó có những nơi ở cách xa Bệnh viện như: Hương Sơ 1,57%, Phú Bài 0,92%. Bệnh viện Trung ương Huế với trên 80 bàn nhưng số thẻ đăng ký khám BHYT chỉ là 13490, cũng tương đương với cơ sở khám bệnh khác có số bàn khám ít hơn . Điều này cũng chưa thật sự phù hợp với năng lực của bệnh viện và gây lãng phí nguồn lực.

Giải pháp cải tiến quản lý số y bạ rất quan trọng, theo đúng quy định, quy chế Bộ Y tế [1], [3], hiện tại chúng tôi đã quản lý được 5949 số y bạ cho tất cả các BN đến khám bệnh nhưng chỉ đạt 44,09% do bệnh nhân chưa đến khám chiếm hơn một nửa trên tổng số 13490 thẻ BHYT. Điều này đặt ra vấn đề lớn trong việc quản lý nhóm đối tượng này do Bác sĩ khám bệnh sẽ không lưu trữ được các thông tin của bệnh nhân, phục vụ cho công tác khám và điều trị ngoại trú, trong khi phần mềm công nghệ thông tin hoạt động chưa thực sự tốt.

Những dữ liệu về sức khỏe như kết quả xét nghiệm, chẩn đoán, đơn thuốc được cung cấp cho bác sĩ khám đã làm giảm thời gian đáng kể cho thầy thuốc trong công tác khai thác tiền sử trong 5949 bệnh nhân (từ tháng 1- tháng 7) trong 7 tháng.

Giải pháp đăng ký khám bệnh qua điện thoại mà Bệnh viện Trung ương Huế tiến hành trong hơn 1 năm nay đã mang lại hiệu quả thiết thực không những đáp ứng được yêu cầu của người bệnh mà còn tạo sự văn minh, khoa học, đã giảm thời gian chờ đợi đáng kể cho người bệnh: trước đây bệnh nhân phải đến Bệnh viện lúc 3-4 giờ sáng xếp số y bạ ngồi chờ lấy số thứ tự, hiện nay đã đăng ký khám bệnh qua điện thoại do vậy rút ngắn thời gian chờ đợi cho bn nâng tỷ lệ sự hài lòng người bệnh ngoại trú cho công tác này lên 96,05%.

Giải pháp quản lý bằng phần mềm: Hiện chúng tôi đã tạo được trang web “khambenhbvtw.tk” để

Tình hình quản lý sức khỏe cho đối tượng bảo hiểm y tế khám chữa bệnh...

giúp người bệnh đăng ký ngày, giờ khám bệnh. Hy vọng sẽ thuận lợi cho những bệnh nhân đến khám bệnh tại Bệnh viện Trung ương Huế.

Tiếp tục xây dựng phần mềm để lưu trữ những thông tin cần thiết như thuốc, xét nghiệm, chẩn đoán... đảm bảo chất lượng trong công tác khám chữa bệnh, tránh nhầm lẫn và sai sót trong chuyên môn [5].

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ số bệnh nhân có đăng ký BHYT có đến khám tại BVTW Huế là 44,09%. Trong đó: nữ giới

chiếm tỷ lệ 64,7%, nam giới chiếm 35,3%. Độ tuổi 80-90 chiếm đa số 41,88%, trên 100 tuổi chiếm 0,93%. Đối tượng chính sách và hưu trí chiếm tỷ lệ cao nhất (43,82% và 25,69%).

Bệnh nhân có sử dụng sổ y bạ trong khám bệnh ngoại trú đạt 44,09% số bệnh nhân tới khám.

Các giải pháp cải tiến về quản lý sức khỏe đã mang lại một số hiệu quả bước đầu trong khám chữa bệnh ngoại trú như: Giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh và tăng sự hài lòng cho người bệnh đến khám.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (1998), *Quy chế bệnh viện*, Nhà xuất bản Y học, tr. 92- 93.
2. Bệnh viện Trung ương Huế (2014), Báo cáo tổng kết công tác năm 2014, Tài liệu nội bộ.
3. Bảo hiểm Y tế Việt Nam (2014), *Thông tư hướng dẫn thực hiện BHYT số 41/2014/TTLT-BYT*.
4. Văn Hội (2010), Ứng dụng tin học trong công tác quản lý bệnh viện tại bệnh viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa, *Thông tin Y học Việt Nam*, Bộ Y tế.
5. Nguyễn Minh Phương (2010), Lưu trữ hồ sơ bệnh án ở các bệnh viện, [www://y khoa.net](http://www.ykhoa.net).
6. WHO (2011), *Patient Safety curriculum guide*, Multi-professional Editio.