

# THỜI GIAN CHỜ KHÁM BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH BỆNH VIỆN ĐA KHOA TIỀN GIANG NĂM 2023 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

Nguyễn Thanh Vân<sup>✉</sup>

Trường Y Dược Đại học Trà Vinh

Tổ chức quy trình khám bệnh một cách khoa học hiệu quả có thể rút ngắn thời gian khám bệnh của người bệnh, trong đó giảm thời gian chờ đợi là rất quan trọng. Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp định tính và định lượng tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2023 nhằm mô tả thời gian chờ khám bệnh và mô tả một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh của người bệnh. Kết quả cho thấy tổng thời gian chờ khám trung vị của người bệnh đến khám trong nghiên cứu là 119 phút. Nghiên cứu tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về tổng thời gian chờ khám ở nhóm tuổi và bảo hiểm y tế ( $p < 0,05$ ). Ở các giai đoạn khám bệnh, những người bệnh có bảo hiểm y tế có thời gian chờ mua thuốc hoặc lãnh thuốc lâu hơn người bệnh viện phí. Kết quả phỏng vấn sâu người bệnh và nhân viên y tế cho thấy một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám là bệnh viện không có sơ đồ hướng dẫn, tình trạng bố trí ghế ngồi chưa hợp lý, hệ thống công nghệ thông tin chưa hoàn thiện và nhân lực y tế còn thiếu ở một số bộ phận. Kết quả nghiên cứu đã góp phần cung cấp thêm các bằng chứng về thời gian chờ khám và một số yếu tố ảnh hưởng, từ đó giúp bệnh viện có thể đưa ra các biện pháp nhằm rút ngắn thời gian chờ khám và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

**Từ khóa:** Thời gian chờ, khám bệnh, yếu tố ảnh hưởng, định tính, định lượng.

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm qua, việc chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho nhân dân, trong đó lĩnh vực khám bệnh, chữa bệnh đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng như áp dụng nhiều kỹ thuật y học cao và kỹ thuật mới trong điều trị người bệnh... Chế độ khám chữa bệnh cho người nghèo, khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ em dưới 6 tuổi, giúp đỡ các trường hợp neo đơn khó khăn đang được triển khai thực hiện. Bên cạnh các kết quả đạt được, công tác khám chữa bệnh một số bệnh viện vẫn còn tồn tại như cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế, nguồn nhân lực chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ công tác... đặc biệt là khâu thủ tục hành

chính, quy trình khám bệnh chưa khoa học xảy ra tại các bệnh viện. Do đó, tổ chức quy trình khám bệnh một cách hiệu quả có thể rút ngắn thời gian khám bệnh của người bệnh, đặc biệt là thời gian chờ đợi. Việc đánh giá thời gian khám bệnh của người bệnh là một tiêu chí quan trọng, đã được đề cập trong một số nghiên cứu. Nghiên cứu của tác giả Mohebbifar R và cộng sự (2013) trên người bệnh ngoại trú tại Iran cho thấy thời gian khám trung bình ở phòng khám là 161 phút.<sup>1</sup> Tại Việt Nam năm 2013, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định 1313/QĐ-BYT về ban hành quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện gồm 4 bước, nhằm cải tiến các quy trình cũ để rút ngắn thời gian khám bệnh.<sup>2</sup> Trong đó, khuyến khích đến năm 2020 trung bình mỗi buổi khám chỉ khám 35 người bệnh/8 giờ. Tuy nhiên, tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang tỉnh Tiền Giang theo số liệu

Tác giả liên hệ: Nguyễn Thanh Vân

Trường Y Dược Đại học Trà Vinh

Email: tsbsthanhvan@tvu.edu.vn

Ngày nhận: 24/06/2024

Ngày được chấp nhận: 07/08/2024

thống kê năm 2022 mỗi ngày khoa Khám bệnh phải tiếp nhận và khám trung bình 2.200 lượt người bệnh, trong khi khoa Khám bệnh hiện có 37 bàn khám với khoảng từ 30 đến 37 bác sĩ khám mỗi ngày, tương đương mỗi bàn khám trung bình 65 người bệnh/ ngày. Năm 2019 tác giả Trần Văn Rin và cộng sự đã báo cáo thời gian chờ khám bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang là  $158,6 \pm 64,7$  phút, cao hơn so với khuyến cáo của Bộ Y tế.<sup>3</sup> Như vậy, nhu cầu cấp thiết hiện nay của bệnh viện là tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám để làm cơ sở đề ra các giải pháp rút ngắn thời gian chờ khám bệnh, tiến tới nhằm làm tăng sự hài lòng của người bệnh. Câu hỏi nghiên cứu đặt ra là các yếu tố nào ảnh hưởng đến thời gian chờ khám tại bệnh viện? Để trả lời cho câu hỏi này, chúng tôi thực hiện nghiên cứu với mục tiêu là mô tả thời gian chờ khám bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh của người bệnh đến khám tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

### 1. Đối tượng

#### *Tiêu chuẩn lựa chọn*

##### *+ Nghiên cứu định lượng*

- Người bệnh khám bệnh tại khoa Khám bệnh trong giờ hành chính (buổi sáng từ 7 giờ - 11 giờ 30 phút, buổi chiều từ 13 giờ 30 - 16 giờ 30).

- Người bệnh trên 18 tuổi và có khả năng giao tiếp.

- Người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu.

##### *+ Nghiên cứu định tính*

- Lãnh đạo khoa Khám bệnh, Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh, nhân viên liên quan đến quy trình khám bệnh.

- Người bệnh có Bảo hiểm y tế (BHYT) và người bệnh không BHYT đã tham gia trả lời

trong phần nghiên cứu định lượng.

- Đối tượng đồng ý tham gia nghiên cứu.

#### *Tiêu chuẩn loại trừ*

##### *+ Nghiên cứu định lượng*

- Người bệnh khám bệnh không theo quy trình.

- Người bệnh khám không hết quy trình.

- Người bệnh khám hết giờ khám bệnh trong ngày mà chưa kết thúc quy trình khám bệnh.

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên: trẻ em < 6 tuổi, phụ nữ mang thai.

##### *+ Nghiên cứu định tính*

- Đối tượng chưa hoàn thành hết nội dung phỏng vấn sâu.

## 2. Phương pháp

#### *Thiết kế nghiên cứu*

Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp định lượng và định tính.

#### *Thời gian và địa điểm nghiên cứu*

Thời gian thu thập số liệu của nghiên cứu từ tháng 4/2023 đến tháng 9/2023 tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang.

#### *Cỡ mẫu*

##### *+ Nghiên cứu định lượng*

Sử dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng một số trung bình:

$$n = Z^2_{1-\alpha/2} \times \frac{\bar{\sigma}^2}{d^2}$$

Với  $d = 8$  và  $\bar{\sigma} = 64,7$  (độ lệch chuẩn của nghiên cứu về thời gian chờ khám tại bệnh viện đa khoa Tiền Giang năm 2019)<sup>3</sup> thì cỡ mẫu tính được là  $n = 252$  người bệnh. Thực tế nghiên cứu khảo sát được 266 người bệnh.

##### *+ Nghiên cứu định tính*

Gồm 08 cuộc phỏng vấn sâu: 01 Trưởng khoa Khám bệnh, 01 Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh, 02 nhân viên liên quan đến quy

trình khám bệnh, và 04 người bệnh (02 có BHYT, 02 không có BHYT).

### **Kỹ thuật chọn mẫu**

#### **+ Nghiên cứu định lượng**

Chọn mẫu thuận tiện, người bệnh đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, thỏa mãn tiêu chí chọn lựa trong khoảng thời gian nghiên cứu. Do điều tra viên phải đi theo người bệnh để ghi nhận thời gian chờ trong suốt quy trình khám từ khi bắt đầu đến kết thúc và nghiên cứu chỉ có 3 điều tra viên nên trung bình 1 ngày chỉ thu thập được số liệu của 3 người bệnh. Như vậy trung bình 1 tuần nghiên cứu thu thập được 15 người bệnh (5 ngày). Sau 5 tháng, nghiên cứu đã thu thập được số liệu của 266 người bệnh.

#### **+ Nghiên cứu định tính**

Chọn mẫu có chủ đích. Nghiên cứu viên gặp trực tiếp lãnh đạo khoa và nhân viên bệnh viện theo danh sách đã chọn, giải thích mục đích nghiên cứu và hẹn thời điểm thích hợp để phỏng vấn. Nghiên cứu viên chọn mẫu có chủ đích (02 người bệnh có BHYT và 02 người bệnh không có BHYT) phỏng vấn được thực hiện sau khi người bệnh kết thúc quy trình khám.

### **Các biến số nghiên cứu**

*Thông tin về người bệnh:* nhóm tuổi, giới tính, nơi cư trú, trình độ học vấn, bảo hiểm y tế, số lần khám bệnh.

*Thông tin về thời gian chờ khám bệnh:* thời gian chờ tiếp nhận, thời gian chờ bác sĩ khám, thời gian chờ thực hiện và có đủ kết quả cận lâm sàng (bao gồm thời gian chờ đóng tiền xét nghiệm, thời gian xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh), thời gian chờ thanh toán BHYT, thời gian chờ mua thuốc hoặc lãnh thuốc. Các thời gian chờ khám được điều tra viên quan sát và ghi nhận từ lúc bắt đầu đến lúc kết thúc của

từng giai đoạn trong quy trình khám bệnh.

*Chủ đề chính cho nghiên cứu định tính liên quan đến bệnh viện:* cơ sở vật chất kỹ thuật và tình trạng nhân lực tại bệnh viện.

### **Công cụ và phương pháp thu thập số liệu**

#### **+ Nghiên cứu định lượng**

Bảng câu hỏi soạn sẵn gồm 2 phần:

- Các thông tin của người bệnh: 6 câu.

- Thông tin về thời gian chờ khám: 5 giai đoạn theo quy trình khám bệnh tại bệnh viện.

#### **+ Nghiên cứu định tính**

Phòng vấn sâu bán cấu trúc các đối tượng nghiên cứu dựa theo bản gợi ý phỏng vấn giúp tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh của người bệnh.

Điện thoại sử dụng để ghi âm, giấy bút để ghi chép thông tin.

### **Quy trình thu thập số liệu**

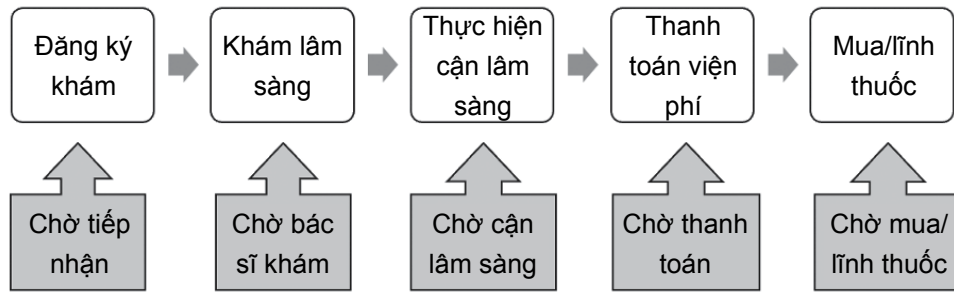
#### **+ Nghiên cứu định lượng**

Bước 1: Tập huấn các điều tra viên về cách thức và phương pháp thu thập số liệu bằng bản thu thập số liệu soạn sẵn (có 3 điều tra viên, bao gồm nghiên cứu viên và 2 cộng tác viên).

Bước 2: Tiến hành chọn danh sách người bệnh ngẫu nhiên từ nơi cấp phát số thứ tự sau đó liên hệ và giải thích cho người bệnh về mục đích nghiên cứu.

Bước 3: Khi có sự đồng ý của người bệnh, nghiên cứu viên và các điều tra viên sẽ đi theo người bệnh và tiến hành thu thập số liệu. Nghiên cứu viên và các điều tra viên chỉ tiến hành quan sát chứ không can thiệp hoặc giúp đỡ người bệnh để thực hiện quy trình khám bệnh.

Bước 4: Nếu hết giờ khám bệnh vào buổi sáng mà người bệnh chưa khám kết thúc quy trình khám bệnh điều tra viên sẽ hẹn người bệnh vào buổi chiều.



**Sơ đồ 1. Minh họa quy trình thu thập thời gian chờ khám theo từng giai đoạn khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang**

#### **+ Nghiên cứu định tính đối với nhân viên y tế**

Bước 1: Nghiên cứu viên liên hệ trực tiếp các đối tượng nghiên cứu để giải thích về mục đích nghiên cứu, cung cấp một số thông tin về kết quả của nghiên cứu định lượng và mời tham gia nghiên cứu.

Bước 2: Gửi bộ câu hỏi gợi ý về nội dung của cuộc phỏng vấn và hẹn thời điểm thích hợp để phỏng vấn.

Bước 3: Phỏng vấn các đối tượng nghiên cứu vào thời gian đã hẹn, ghi biên bản phỏng vấn và ghi âm cuộc phỏng vấn (nếu được sự cho phép của đối tượng nghiên cứu). Thời gian phỏng vấn trung bình khoảng 30 phút.

Bước 4: Sau khi kết thúc phỏng vấn, nghiên cứu viên thực hiện ghi chép lại nội dung phỏng vấn và mã hóa theo từng nhóm chủ đề.

#### **+ Nghiên cứu định tính đối với người bệnh**

Bước 1: Sau khi người bệnh kết thúc quy trình khám bệnh, người bệnh được mời tham gia phỏng vấn.

Bước 2: Nếu người bệnh đồng ý tham gia phỏng vấn, nghiên cứu viên tiến hành phỏng vấn riêng từng người trong một phòng riêng tại khu khám. Tiến hành ghi biên bản phỏng vấn và ghi âm cuộc phỏng vấn (nếu được sự cho phép của đối tượng nghiên cứu). Thời gian phỏng vấn trung bình khoảng 30 phút.

Bước 3: Sau khi kết thúc phỏng vấn, nghiên

cứu viên thực hiện ghi chép lại nội dung phỏng vấn và mã hóa theo từng nhóm chủ đề.

#### **Xử lý số liệu**

##### **+ Nghiên cứu định lượng**

Phân tích số liệu bằng phần mềm Stata 14. Sử dụng tần số và tỷ lệ (%) cho các biến số định tính về thông tin người bệnh. Do các biến số định lượng về thời gian chờ khám bệnh không phân phối chuẩn nên nghiên cứu trình bày bằng trung vị (TV) và khoảng tứ vị (KTV). Để xác định các yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám, nghiên cứu sử dụng kiểm định Mann-Whitney hoặc kiểm định Kruskal-Wallis, với mức ý nghĩa  $p < 0,05$ .

##### **+ Nghiên cứu định tính**

Thông tin thu thập được sàng lọc, mã hóa theo từng nhóm chủ đề.

Những ý kiến nổi bật của các đối tượng nghiên cứu được chọn lọc và trích dẫn in nghiêng, giữa hai dấu ngoặc kép để mô tả một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh.

### **3. Đạo đức nghiên cứu**

Nghiên cứu đã được Hội đồng Đạo đức của Trường Đại học Trà Vinh thông qua theo quyết định số 33/GCT- HĐĐĐ ngày 10/4/2023 và được sự cho phép của Ban lãnh đạo BVĐK tỉnh Tiền Giang.

Người bệnh được chỉ rõ mục đích và nội dung nghiên cứu. Nghiên cứu không làm ảnh hưởng quá trình khám chữa bệnh của người

bệnh. Ban lãnh đạo và nhân viên khoa Khám bệnh và các khoa hiểu rõ ý nghĩa việc nghiên cứu hướng đến phục vụ người bệnh tốt hơn. Các đối tượng tham gia nghiên cứu có quyền không trả lời bất cứ câu hỏi nào hoặc không tiếp tục trả lời bộ câu hỏi hoặc dừng cuộc phỏng vấn bất cứ khi nào đối tượng muốn. Các thông tin của các đối tượng tham gia nghiên cứu được giữ bí mật hoàn toàn và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

### III. KẾT QUẢ

#### 1. Thông tin về người bệnh

**Bảng 1. Thời gian chờ khám trung vị (phút) của người bệnh (n = 266)**

Giai đoạn chờ khám	TV (KTV)	GTNN - GTLN
Thời gian chờ tiếp nhận	27 (20 - 37)	8 - 45
Thời gian chờ bác sĩ khám	47 (31 - 65)	9 - 136
Thời gian chờ CLS (n = 80)	169,5 (95,5 - 223,5)	6 - 340
Thời gian chờ thanh toán BHYT (n = 202)	21 (17 - 26)	11 - 33
Thời gian chờ mua thuốc hoặc lãnh thuốc	20 (17 - 25)	11 - 32
<b>Tổng thời gian chờ khám</b>	<b>119 (98 - 179)</b>	<b>54 - 389</b>

Kết quả bảng trên cho thấy tổng thời gian chờ khám trung vị của người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh tại bệnh viện đa khoa tỉnh Tiền Giang là 119 phút, với thời gian chờ nhanh nhất là 54 phút và lâu nhất là 389 phút. Trong các giai đoạn của quy trình khám bệnh,

Trong tổng số 266 người bệnh tham gia nghiên cứu, Tỷ lệ nữ giới chiếm đa số với 70,7%. Nhóm tuổi của đối tượng nghiên cứu có độ tuổi từ 56 – 75 chiếm tỷ lệ cao nhất với 39,8% và thấp nhất là nhóm tuổi trên 75 tuổi với tỷ lệ là 10,9%. Đa số người bệnh có trình độ học vấn từ cấp III trở lên, với tỷ lệ 77,4%. Về nơi cư trú, tỷ lệ người bệnh ở Mỹ Tho chiếm 35,7%, ở các huyện trong tỉnh chiếm 46,6% và ở ngoài tỉnh chiếm 17,7%. Đa số người bệnh có BHYT và đến khám từ lần thứ 2 trở lên, với tỷ lệ cùng là 75,9%.

#### 2. Thời gian chờ khám bệnh

thời gian chờ trung vị ít nhất ở giai đoạn chờ mua thuốc hoặc lãnh thuốc là 20 phút, tiếp đến là thời gian tại giai đoạn chờ thanh toán BHYT (trung vị là 21 phút) và thời gian chờ lâu nhất ở giai đoạn chờ CLS (trung vị là 169,5 phút).

**Bảng 2. Thời gian chờ khám của nghiên cứu theo Quyết định số 1313/QĐ-BYT**

Thời gian chờ khám	Trong nghiên cứu TV (KTV)	Theo QĐ 1313/QĐ-BYT
Chờ khám lâm sàng đơn thuần	106 phút (91 - 123) 1 giờ 46 phút	< 2 giờ
Chờ khám lâm sàng + Xét nghiệm	179 phút (149,9 - 211) 2 giờ 59 phút	< 3 giờ
Chờ khám lâm sàng + Xét nghiệm + Chẩn đoán hình ảnh	327 phút (296 - 385) 5 giờ 27 phút	< 3,5 giờ

Thời gian chờ khám	Trong nghiên cứu TV (KTV)	Theo QĐ 1313/QĐ-BYT
Chờ khám lâm sàng + Xét nghiệm + Chẩn đoán hình ảnh + Thăm dò chức năng	338 phút (283 - 358) 5 giờ 38 phút	< 4 giờ

Kết quả bảng trên cho thấy thời gian chờ khám lâm sàng đơn thuần trong nghiên cứu là 1 giờ 46 phút. Bệnh nhân có thực hiện thêm xét nghiệm có thời gian chờ khám là 2 giờ 59 phút. Thời gian chờ lâu nhất ở bệnh nhân có thực

hiện xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng là 5 giờ 38 phút.

### 3. Các yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám

*Đặc điểm của người bệnh*

**Bảng 3. Mối liên quan giữa đặc điểm của người bệnh và tổng thời gian chờ khám (n = 266)**

Đặc điểm	Tổng thời gian chờ khám (phút)		p
	n	TV (KTV)	
<b>Nhóm tuổi</b>			
18 - 35	63	121 (101 - 160)	0,002**
36 - 55	68	126 (102,5 - 224)	
56 - 75	106	121 (98 - 276)	
> 75	29	100 (88 - 109)	
<b>Giới tính</b>			
Nam	78	117,5 (97 - 289)	0,494*
Nữ	188	119 (99,5 - 158,5)	
<b>Trình độ học vấn</b>			
Không biết chữ	12	158 (110,5 - 280,5)	0,077**
Cấp I, II	48	125 (104 - 216)	
Cấp III	117	120 (100 - 176)	
Trung cấp, cao đẳng, đại học	82	113,5 (96 - 146)	
Sau đại học	7	84 (64 - 149,8)	
<b>Nơi cư trú</b>			
Thành phố Mỹ Tho	95	118 (97 - 187)	0,587**
Các huyện trong tỉnh	124	115 (98,5 - 158,5)	
Ngoài tỉnh	47	124 (97 - 282)	
<b>BHYT</b>			
Có	202	125 (102 - 190)	0,0001*
Không	64	103 (83,5 - 144)	

Đặc điểm	Tổng thời gian chờ khám (phút)		p
	n	TV (KTV)	
<b>Số lần khám</b>			
Lần đầu	64	117,5 (98,5 - 160,5)	0,898*
Lần thứ 2 trở lên	202	119 (98 - 184)	

\*Kiểm định Mann - Whitney  
\*\* Kiểm định Kruskal- Wallis

Nghiên cứu tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về tổng thời gian chờ khám ở nhóm tuổi và BHYT ( $p < 0,05$ ). Cụ thể, những người bệnh trên 75 tuổi có tổng thời gian chờ khám

thấp hơn các nhóm tuổi còn lại. Về BHYT, những người bệnh có sử dụng BHYT có tổng thời gian chờ khám cao hơn nhóm viện phí.

**Bảng 4. Mối liên quan giữa đặc điểm về BHYT và thời gian chờ khám ở các giai đoạn khám bệnh (n = 266)**

Giai đoạn	BHYT	Viện phí	p*
Thời gian chờ tiếp nhận	28 (20,5 - 38)	26 (19 - 36)	0,315
Thời gian chờ bác sĩ khám	49 (30 - 65,5)	47 (31 - 65)	0,740
Thời gian chờ CLS (n = 80)	170,5 (99 - 222)	149 (21 - 232)	0,357
Thời gian chờ mua thuốc hoặc lĩnh thuốc	21 (17 - 26)	19 (16,5 - 22)	0,034

\*Kiểm định Mann - Whitney

Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa thời gian chờ mua thuốc hoặc lĩnh thuốc ở nhóm người bệnh có BHYT và nhóm người bệnh viện phí ( $p < 0,05$ ). Những người bệnh có BHYT có thời gian chờ mua thuốc hoặc lĩnh thuốc lâu hơn người bệnh viện phí.

#### *Đặc điểm của bệnh viện*

Qua phỏng vấn sâu các đối tượng có liên quan đến việc quản lý và thực hiện quy trình khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Tiền Giang, nhóm nghiên cứu ghi nhận một số nội dung có ảnh hưởng đến thời gian chờ khám tại khoa Khám bệnh như sau:

#### *+ Về cơ sở hạ tầng kỹ thuật*

Bệnh viện Đa khoa Tiền Giang được đưa vào sử dụng từ tháng 02/2023 với cơ sở khang trang,

sạch đẹp và hiện đại. Tuy nhiên so với cơ sở cũ, thời gian chờ khám vẫn không giảm nhiều, người bệnh vẫn phải tìm vị trí các phòng khám, các khu vực cận làm sàng, đóng tiền, lĩnh thuốc...

Cơ sở vật chất tại bệnh viện tuy mới nhưng vẫn còn một số các tồn tại như chưa có sơ đồ hướng dẫn cụ thể trong khi bệnh viện khá rộng dẫn đến người bệnh mất nhiều thời gian tìm kiếm nơi cần đến.

*"Bệnh viện lớn quá nhưng không thấy bộ phận hướng dẫn, vì vậy đi tìm các vị trí mất thời gian nhiều..." - (Người bệnh BHYT).*

*"Từ nơi gọi xe tầng hầm khá rộng, đi lên đến khoa khám không biết đường đi, không có chỉ dẫn rõ ràng nên mất nhiều thời gian, phải đi lòng vòng..." - (Người bệnh viện phí).*

“... bệnh viện chưa có sơ đồ hướng dẫn các phòng khám, các khoa cận lâm sàng nên người bệnh không biết đường đi, trong khi đó số người hướng dẫn rất ít, người bệnh phải di chuyển nhiều nơi để tìm phòng khám ...”- (Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh).

Bên cạnh đó, bệnh viện bố trí ghế ngồi chờ cũng khá nhiều nhưng những lúc cao điểm lại không có đủ ghế ngồi cho người bệnh, họ phải ngồi dưới đất hoặc đứng ở phía sau, người bệnh đông òn ào ảnh hưởng đến việc theo dõi các thủ tục, các giai đoạn khám bệnh.

“...Lúc bệnh đông quá sẽ không có đủ ghế ngồi, người bệnh phải sắp hàng khá xa, nên gọi tên người bệnh không nghe được, phải cho qua lượt, người bệnh cũng rất bức bối vì phải chờ khá lâu...”- (Nhân viên thu viện phí).

Bệnh viện hiện nay đã áp dụng hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) trong quản lý bệnh viện nhằm mục đích là nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh, giảm bớt thủ tục hành chính, tạo thuận lợi có lợi cho người bệnh và làm cho quản lý điều hành, theo dõi và kiểm soát của giám đốc bệnh viện và các cơ quan quản lý công việc quốc gia dễ dàng hơn. Từ đó, giảm bớt áp lực và tải công việc tại bệnh viện, giúp hệ thống y tế hoạt động hiệu quả hơn và đáp ứng tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe của cộng đồng. Tuy nhiên, việc áp dụng công nghệ thông tin có thể có một số vấn đề chưa phù hợp với người bệnh.

“... hệ thống CNTT của bệnh viện hiện nay khá ổn, các máy móc đồng bộ, giúp cho công việc thuận lợi hơn, nhanh hơn, giảm được sự chờ đợi của người bệnh, đồng thời giúp phát hiện các trường hợp nhầm lẫn thuốc của các bác sĩ...”- (Nhân viên phát thuốc).

“...không gian bệnh viện quá rộng, khu đóng viện phí, khu phát thuốc kế nhau nên rất ồn ào và chật chội. Vì vậy, người bệnh có khi phải đứng xa màn hình, trong khi đó màn hình quá

nhỏ, các người bệnh lớn tuổi không nhìn thấy, họ chờ rất lâu...”- (Người bệnh BHYT).

#### + Về nhân lực y tế

Tình trạng thiếu hụt nhân lực tại bệnh viện hiện nay cũng ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh của người bệnh.

“...hiện nay điều dưỡng của khoa Khám bệnh rất thiếu, mỗi điều dưỡng phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ, đôi lúc như kiệt sức...” (Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh).

“...bác sĩ hiện nay cũng thiếu do phải đi học để nâng cao trình độ chuyên môn, các bác sĩ ra phòng khám đa số là bác sĩ của các khoa, nên việc có mặt tại khoa khám cũng không đúng giờ, người bệnh phải chờ đợi lâu để được khám...” (Trưởng khoa Khám bệnh).

Theo thông tư 15/2018-TT-BYT được Bộ Y tế ban hành, có hiệu lực từ ngày 15/7/2018 có quy định số lượng tối đa bác sĩ khám ngoại trú trong ngày.<sup>4</sup>

“...theo thông tư 15 quy định khám 65 người bệnh /ngày, không như trước đây, bác sĩ khám người bệnh lâu hơn và người bệnh phải chờ lâu hơn để tới lượt mình, đồng thời số bác sĩ phải tăng cường cho khoa Khám nhiều hơn mới đáp ứng được yêu cầu này...” (Bác sĩ khoa Khám bệnh).

## IV. BÀN LUẬN

Trong tổng số 266 người bệnh tham gia vào nghiên cứu, nhóm tuổi từ 56 - 75 chiếm tỷ lệ cao nhất chiếm 39,8%, nhóm tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất là trên 75 tuổi chiếm 10,9%. Hầu hết các đối tượng tham gia vào nghiên cứu là có BHYT chiếm tỷ lệ 75,9%. Điều này cũng rất phù hợp bởi vì hiện tại (tháng 3 năm 2023) theo thống kê của BHYT tỉnh Tiền Giang tỷ lệ bao phủ BHYT chiếm 90%. Điều này cho thấy người dân ngày càng tin tưởng và tham gia BHYT, đây là điều đáng mừng cho các ban ngành Sở y tế. Số lượt đối tượng đến khám bệnh từ lần thứ hai



trở lên chiếm tỷ lệ cao 75,9% so với đối tượng khám lần đầu cho thấy người dân trong vùng rất tin tưởng vào bệnh viện đa khoa tỉnh Tiền Giang.

Tổng thời gian chờ khám trung vị của người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh tại bệnh viện đa khoa tỉnh Tiền Giang là 119 phút, với thời gian chờ nhanh nhất là 54 phút và lâu nhất là 389 phút. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn so với nghiên cứu của chúng tôi tại Bệnh viện Cấp cứu Trưng Vương của tác giả Lê Thanh Chiến kết quả thời gian chờ khám trung bình là  $191,62 \pm 83,42$  phút; trong đó thời gian chờ của đối tượng BHYT là  $252 \pm 104$  phút, đối tượng viện phí là  $247 \pm 102$  phút.<sup>5</sup> Nghiên cứu của tác giả Dương Phước Thân và cộng sự năm 2019 tại Bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt, Cần Thơ cho thấy thời gian chờ khám trung bình của người bệnh là  $67,9 \pm 27,2$  phút, thấp hơn nghiên cứu của chúng tôi.<sup>6</sup> Trong đó, người bệnh khám BHYT có thời gian chờ khám trung bình là  $67,6 \pm 27,7$  phút, người bệnh không có BHYT có thời gian chờ khám trung bình là  $71,5 \pm 19,7$  phút. Sự khác biệt này có thể là do phân tuyến bệnh viện khác nhau cũng như sự khác biệt giữa các loại CLS như các CLS về thăm dò chức năng, các xét nghiệm sinh hóa và huyết học.

Thời gian chờ khám lâm sàng đơn thuần và thời gian chờ khám lâm sàng có làm thêm xét nghiệm phù hợp với khuyến nghị của Bộ Y tế theo Quyết định số 1313/QĐ-BYT. Đối với 2 loại thời gian chờ khám còn lại cao hơn nhiều so với khuyến nghị của Bộ Y tế theo Quyết định số 1313/QĐ-BYT. Bước quan trọng nhất của một quy trình khám chữa bệnh là bước Bác sĩ khám và chỉ định CLS phù hợp, do đó tùy theo tình trạng người bệnh mà bác sĩ sẽ cho số lượng chỉ định CLS khác nhau. Do đó, thời gian chờ đợi để được thực hiện các chỉ định CLS của mỗi bệnh viện khác nhau, tùy thuộc vào nhiều yếu tố như số lượng người bệnh đến khám/ngày, vị trí các khoa CLS và khoa Khám bệnh, máy móc trang thiết bị, nhân lực... đều ít nhiều ảnh hưởng

đến thời gian có được kết quả sớm nhất, giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.

Kết quả của nghiên cứu cho thấy người bệnh trên 75 tuổi có tổng thời gian chờ khám thấp hơn các nhóm tuổi còn lại do nhóm đối tượng này là đối tượng được khám ưu tiên nên thời gian chờ sẽ ngắn hơn. Nghiên cứu của chúng tôi tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về thời gian chờ khám ở những người bệnh có hoặc không có sử dụng BHYT. Cụ thể, những người bệnh có sử dụng BHYT có tổng thời gian chờ khám cao hơn nhóm người bệnh không sử dụng BHYT. Điều này có thể là do đa số người bệnh trong nghiên cứu đều sử dụng BHYT khi đến khám bệnh (75,9%), thêm nữa có thể bác sĩ và điều dưỡng phải giải thích nhiều vấn đề liên quan đến bệnh tật và BHYT nên có thể dẫn đến thời gian chờ đợi lâu. Thêm nữa có thể là do thủ tục hành chính phức tạp tốn nhiều thời gian như việc kê khai, nhập dữ liệu, chuẩn hóa và đẩy dữ liệu lên hệ thống điện tử BHYT. Do đó, bệnh viện cần cải thiện hơn nữa về thủ tục hành chính về BHYT để có thể rút ngắn thời gian chờ khám. Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa thời gian chờ mua thuốc hoặc lĩnh thuốc ở nhóm người bệnh có BHYT và nhóm người bệnh viện phí ( $p < 0,05$ ). Những người bệnh có BHYT có thời gian chờ mua thuốc hoặc lĩnh thuốc lâu hơn người bệnh viện phí. Các giai đoạn còn lại không có sự khác biệt giữa người bệnh BHYT và người bệnh viện phí. Điều này cho thấy về thủ tục hành chính về BHYT của bệnh viện được cải thiện rất nhiều như việc ứng dụng đầu đọc thẻ BHYT cùng với việc ứng dụng CNTT, kiểm tra thông tuyến BHYT qua mạng internet đã rút ngắn thời gian chờ của đối tượng BHYT rất nhiều. Đối tượng viện phí cũng phải trải qua quy trình khám bệnh đủ tất cả các bước và các khâu cũng như đối tượng BHYT. Bên cạnh đó, giai đoạn chờ mua thuốc hoặc lĩnh thuốc cần có những biện pháp cải thiện để giảm thời gian chờ ở người bệnh BHYT.

Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy sơ đồ hướng dẫn không rõ ràng, không khoa học và còn thiếu. Khoa Khám bệnh của bệnh viện được xây dựng chung tòa nhà chính và hoạt động từ tháng 02/2023 với không gian khá rộng và thoáng mát, từ đó đến nay lượng người bệnh đến khám tăng lên rất nhiều nhưng kiến trúc không hài hòa, không khoa học, các phòng khám không liên hoàn, rời rạc phân bố ở nhiều tầng khác nhau, không theo quy trình một chiều. Các phòng khám được đánh số thứ tự không liên tục, người bệnh mới đến khám lần đầu rất khó khăn trong việc tìm đến đúng phòng khám, phải di chuyển tới lui nhiều lần mới thực hiện xong quy trình khám bệnh. Vào giờ cao điểm tại khâu tiếp nhận người bệnh chờ rất đông không đủ ghế ngồi, mất trật tự chen lấn. Với thiết kế hiện tại tại khoa Khám bệnh rất khó thực hiện quy trình khám bệnh đúng theo hướng dẫn quy trình khám bệnh của Bộ Y tế. Tại khoa xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh quá rộng, chia khá là nhiều phòng, không có sự liên kết, khiến cho các nhân viên ở đây phải di chuyển nhiều để qua lại giữa các phòng làm mất nhiều thời gian. Hiện tại, người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh Bệnh viện đa khoa Tiền Giang vẫn phải tự lấy kết quả xét nghiệm và các kết quả CLS khác.

Về hệ thống CNTT: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang đã ứng dụng phần mềm CNTT để mã hóa dữ liệu người bệnh. Ứng dụng CNTT trong việc hẹn lịch khám, ra toa, in chỉ định, xem lịch sử người bệnh, xem kết quả cận lâm sàng, thanh toán điện tử. Từ năm 2012, Sở Y tế tỉnh Tiền Giang đã phối hợp cùng các cơ quan liên quan xây dựng, triển khai các phần mềm theo dõi, quản lý khám chữa bệnh tại các đơn vị (còn gọi là phần mềm VNPT-HIS). Hệ thống VNPT-HIS triển khai trên nền tảng điện toán đám mây. Khi sử dụng VNPT-HIS, cơ sở dữ liệu của người bệnh được quản lý tập trung và kế thừa xuyên suốt trên toàn hệ

thống, bác sĩ có thể theo dõi quá trình điều trị của người bệnh, hệ thống này cũng hỗ trợ việc điều trị bệnh một cách hiệu quả hơn, giúp tiết kiệm chi phí cho người bệnh và ngăn chặn việc lạm dụng và lợi dụng chính sách BHYT. Ngoài ra, hệ thống đã tích hợp một số tính năng tiện ích bao gồm việc đăng ký khám bệnh từ xa qua điện thoại để giảm thiểu thời gian chờ đợi của người bệnh trước khi đến khám. Hệ thống cũng sử dụng cuộc gọi số tự động và hiển thị số thứ tự và tên của người bệnh trên màn hình tại mỗi phòng khám. Bệnh viện đang tập trung vào việc cải cách thủ tục hành chính, đồng thời nâng cao hiệu suất sử dụng CNTT để cải thiện quy trình khám bệnh và quản lý thông tin người bệnh. Điều này giúp đơn giản hóa tính toán và tiết kiệm thời gian trong việc quản lý thông tin khám bệnh. Nghiên cứu của tác giả Dương Phước Thân và cộng sự cho thấy một yếu tố làm kéo dài thời gian chờ khám là chưa có hệ thống bảng báo điện tử ở các khâu trong quy trình khám bệnh, chưa triển khai việc đặt lịch hẹn khám bệnh qua internet hoặc điện thoại.<sup>6</sup> Nghiên cứu của tác giả Đặng Đức Nhu và cộng sự năm 2022 tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Vĩnh Phúc cho thấy quy trình/thủ tục khám, công nghệ thông tin và dịch vụ đặt lịch hẹn khám từ trước cũng có ảnh hưởng tới thời gian khám.<sup>7</sup>

Kết quả phỏng vấn sâu trong nghiên cứu của chúng tôi cho kết quả tình trạng thiếu hụt nhân lực tại bệnh viện hiện nay cũng ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh của người bệnh. Nghiên cứu của tác giả Umar I và cộng sự cho thấy rằng kết luận rằng nguyên nhân của việc chờ đợi lâu là do sự quá tải người bệnh với số lượng bác sĩ quá ít chiếm, ngoài ra còn một số nguyên nhân khác như bác sĩ dành thời gian quá lâu để thăm khám một người bệnh...<sup>8</sup> Kết quả nghiên cứu của tác giả Phạm Xuân Dzu (2017) cho rằng việc thiếu bác sĩ khám chuyên khoa có thể

là nguyên nhân kéo dài thời gian khám bệnh tại Bệnh viện Quận 3. Nghiên cứu của tác giả Dương Phước Thân và cộng sự năm 2019 tại Bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt, Cần Thơ cho thấy kết quả phỏng vấn sâu lãnh đạo bệnh viện cho thấy sự thiếu hụt nhân lực bác sĩ là một trong những nguyên nhân dẫn đến kéo dài thời gian chờ đến lượt khám của người bệnh.<sup>6</sup> Tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2022 mỗi bàn khám trung bình 65 người bệnh/ngày cao hơn so với Quyết định 1313/QĐ-BYT khuyến khích đến 2020 trung bình mỗi buồng khám chỉ khám 35 người bệnh/8 giờ. Vì vậy, khoa khám bệnh cần có đội ngũ nhân lực đủ và chất lượng. Bệnh viện cần đảm bảo sự có mặt của nhân viên đủ số lượng để thực hiện các nhiệm vụ tại các khâu tiếp đón, khám bệnh, lấy mẫu xét nghiệm, thực hiện các kỹ thuật, thu viện phí, thủ tục liên quan đến bảo hiểm y tế và cấp phát thuốc. Tất cả các nhân viên cần được đào tạo và trang bị kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực hành nghề, có thái độ giao tiếp phù hợp và thân thiện với người bệnh. Đồng thời, bệnh viện cần bổ sung các trang thiết bị cần thiết trong khoa Khám bệnh, bao gồm cả thiết bị chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm và thăm dò chức năng để phục vụ người bệnh tại chỗ. Hơn nữa, cần xây dựng kế hoạch linh hoạt để đối phó khi có sự gia tăng đột ngột về số lượng người bệnh.

Bên cạnh đó, nghiên cứu này cũng có một vài điểm hạn chế. Thứ nhất, do nghiên cứu chọn mẫu thuận tiện nên có thể không đảm bảo tính đại diện vì khoa khám bệnh có rất nhiều chuyên khoa khác nhau, hơn nữa thời gian chờ khám của người bệnh còn phụ thuộc vào thời điểm người bệnh đến khám là vào buổi sáng hay chiều, đầu tuần hay cuối tuần. Thứ hai, một số yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám chưa được khảo sát định lượng như khả năng đi lại của người bệnh, hệ thống CNTT, số lượng và trình độ chuyên môn của NVYT.

## V. KẾT LUẬN

Tổng thời gian chờ khám trung vị của người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang là 119 phút, với thời gian chờ nhanh nhất là 54 phút và lâu nhất là 389 phút. Nghiên cứu tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về tổng thời gian chờ khám ở nhóm tuổi và BHYT ( $p < 0,05$ ). Ở các giai đoạn khám bệnh, những người bệnh có BHYT có thời gian chờ mua thuốc hoặc lãnh thuốc lâu hơn người bệnh viện phí. Kết quả phỏng vấn sâu người bệnh và nhân viên y tế cho thấy một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám là bệnh viện không có sơ đồ hướng dẫn, tình trạng bố trí ghế ngồi, hệ thống CNTT chưa hoàn thiện và nhân lực y tế còn thiếu ở một số bộ phận. Kết quả của nghiên cứu cung cấp thêm các bằng chứng về thời gian chờ khám và một số yếu tố ảnh hưởng, từ đó bệnh viện có thể đưa ra các biện pháp nhằm rút ngắn thời gian chờ khám và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mohebbifar R, Hasanpoor E, Mohseni M, Sokhanvar M, Khosravizadeh O, Mousavi Isfahani H. Outpatient waiting time in health services and teaching hospitals; a case study in Iran. *Glob J health Sci.* 2013; 6(1): 127-180.
2. Bộ Y tế. Quyết định về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện (Số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013). 2013.
3. Trần Văn Rin, Tạ Văn Trâm. Thực trạng thời gian chờ khám bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng của bệnh nhân đến khám tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa trung tâm Tiền Giang năm 2019. *Tạp chí Y học Việt Nam.* 2020; 487(1&2):101-106.
4. Bộ Y tế. Thông tư 15/2018/QĐ – BYT ngày 30/05/2018 của Bộ Y tế: về Quy định thống

nhất giá khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế giữa các bệnh viện cùng hạng trên toàn quốc. 2018:

5. Lê Thanh Chiến. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về khám, chữa bệnh tại một số bệnh viện Đa khoa hạng I thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Y - Dược học quân sự số phụ trương 2014*. 2014: 35-41.

6. Dương Phước Thân, Lê Minh Thủ, Bùi Thị Cẩm Phượng. Thời gian chờ khám trung bình và một số yếu tố ảnh hưởng của bệnh nhân đến khám tại khoa khám bệnh của Bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt, Cần Thơ năm 2019. *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và*

*Phát triển*. 2020; 4(2): 107-114.

7. Đặng Đức Nhu, Nguyễn Thị Thu Hương, Nguyễn Thái Quỳnh Chi, Phạm Duy Thanh, Hồ Xuân Sơn. Thời gian khám bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Vĩnh Phúc năm 2022. *Tạp chí Y học Dự phòng*. 08/17 2023; 33(2): 137-147. doi:10.51403/0868-2836/2023/1043.

8. Umar I, Oche M.O, Umar A.S. Patient waiting time in a tertiary health institution in Northern Nigeria. *Journal of Public Health and Epidemiology*. 2011; 3(2): 78-82.

## Summary

### FACTORS AFFECTING WAITING TIMES FOR MEDICAL EXAMINATIONS AT TIEN GIANG PROVINCIAL GENERAL HOSPITAL IN 2023

Efficiently organizing the patient examination process is crucial to significantly reduce patient waiting times. A cross-sectional study combining qualitative and quantitative methods was conducted at the Examination Department of Tien Giang Provincial General Hospital in 2023 to describe patient waiting times and identify factors influencing these wait times. The study found that the median total waiting time for medical examinations was 119 minutes. Significant statistical differences were observed in total waiting times based on age groups and health insurance status ( $p < 0.05$ ). Patients with health insurance experienced longer waiting times for medication dispensation than those without insurance during different visit stages. In-depth interviews with patients and healthcare staff identified several factors influencing wait times, including the absence of directional signage, inadequate seating arrangements, incomplete information technology systems, and shortages of healthcare personnel in certain departments. The study results contribute valuable insights into patient waiting times and associated factors, enabling hospitals to implement measures to reduce wait times and improve the quality in healthcare service.

**Keywords:** Waiting time, medical examination, factors affecting, qualitative, quantitative.