

NGHIÊN CỨU THỰC HIỆN CẤP PHÁT THUỐC VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA  
NGƯỜI BỆNH KHÁM, ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ BẢO HIỂM Y TẾ TẠI  
BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ NĂM 2021

Trần Thị Tuyết Phùng\*, Phạm Thành Suôl, Lữ Thiện Phúc

Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

\*Email: ttphung@ctump.edu.vn

## TÓM TẮT

**Đặt vấn đề:** Cấp phát thuốc là một trong bốn khâu của chu trình sử dụng thuốc, đây được xem là bước trung gian để phân phối thuốc theo chỉ định của bác sĩ đến tay người bệnh và là một trong những tiêu chí quyết định sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng cung ứng thuốc của bệnh viện. **Mục tiêu nghiên cứu:** 1. Xác định tỷ lệ đơn thuốc cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế; 2. Xác định tỷ lệ hài lòng về cấp phát thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu 400 người bệnh và 400 đơn thuốc của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế đến nhận thuốc tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ từ tháng 10/2021 đến tháng 12/2021. **Kết quả:** Tỷ lệ đơn thuốc cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế là 88,5%, tỷ lệ hài lòng chung về cấp phát thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế là 80,0%. **Kết luận:** Tỷ lệ đơn thuốc được cấp phát đúng theo 6 bước của quy trình cấp phát thuốc và tỷ lệ người bệnh hài lòng về cấp phát thuốc bảo hiểm y tế cũng khá cao, nhưng cần tăng cường thêm Dược sỹ cấp phát, tư vấn hướng dẫn sử dụng thuốc cho người bệnh, trang bị thêm cơ sở vật chất phục vụ để gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

**Từ khóa:** Cấp phát thuốc, bảo hiểm y tế ngoại trú, quy trình, sự hài lòng.

## ABSTRACT

RESEARCH ON THE IMPLEMENTATION OF DRUG DISTRIBUTION  
AND SATISFACTION OF PATIENTS HEALTH INSURANCE  
EXAMINATION AND TREATMENT AT CAN THO UNIVERSITY  
OF MEDICINE AND PHARMACY HOSPITAL IN 2021

Tran Thi Tuyet Phung\*, Pham Thanh Suol, Lu Thien Phuc

Can Tho University of Medicine and Pharmacy

**Background:** Dispensing drugs is one of the four stages of the drug use cycle, this is considered an intermediate step to distribute drugs as prescribed by the doctor to the patient and is one of the criteria determining customer satisfaction. disease on the quality of hospital drug supply.

**Objectives:** 1. To determine the proportion of prescriptions dispensed according to the correct procedure for outpatient medical examination and treatment with health insurance; 2. To determine the satisfaction rate of drug dispensing of patients undergoing outpatient examination and treatment Health insurance at Can Tho University of Medicine and Pharmacy Hospital in 2021.

**Materials and methods:** Researched 400 patients and 400 prescriptions from outpatient medical examination and treatment patients with health insurance who came to receive medicines at outpatient drug dispensing counters under health insurance, Can Tho University of Medicine and Pharmacy Hospital since October 2021 to December 2021. **Results:** The rate of prescriptions dispensed according to the correct procedure for outpatient medical examination and treatment with health insurance is 88.5%, the overall satisfaction rate about drug dispensing of outpatients with medical insurance economy is 80.0%. **Conclusion:** The rate of prescriptions being dispensed according to the 6 steps of the drug dispensing process and the rate of satisfied patients about

# TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 52/2022

dispensing health insurance drugs is also quite high, but it is necessary to increase more pharmacists in dispensing, consulting and guiding. using drugs for patients, equipping more facilities to increase patient satisfaction.

**Keywords:** Dispensing drugs, outpatient health insurance, drug dispensing procedures, satisfaction.

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cấp phát thuốc là một trong bốn khâu của chu trình sử dụng thuốc. Cấp phát thuốc đóng vai trò quan trọng và có liên quan mật thiết với 3 khâu còn lại (chẩn đoán, kê đơn và tuân thủ điều trị). Đây được xem là bước trung gian để phân phối thuốc theo chỉ định của Bác sĩ đến tay người bệnh [10]. Nâng cao chất lượng cấp phát thuốc, giúp cho người bệnh nhanh chóng đạt được hiệu quả điều trị bằng thuốc là một trong những tiêu chí quyết định sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng cung ứng thuốc của bệnh viện. Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế mang tính quyết định sự tồn tại và phát triển của các cơ sở y tế. Do đó, chúng tôi tiến hành: “Nghiên cứu thực hiện cấp phát thuốc và sự hài lòng của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021” với mục tiêu:

+ Xác định tỷ lệ đơn thuốc cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế được tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021.

+ Xác định tỷ lệ hài lòng về cấp phát thuốc của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Người bệnh và đơn thuốc của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế đến nhận thuốc tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế.

- **Tiêu chuẩn chọn mẫu:** Người bệnh ngoại trú có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên và có đến nhận thuốc tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế trong thời gian thực hiện nghiên cứu.

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Người bệnh không đủ năng lực hành vi dân sự, bị khiếm thính hoặc nghe khó, trả lời không hoàn chỉnh bằng câu hỏi khảo sát, không đồng ý tham gia nghiên cứu, người nhà nhận thuốc thay cho người bệnh.

- **Địa điểm và thời gian nghiên cứu:** Địa điểm: Quầy cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế của Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ. Thời gian: Từ tháng 10/2021 đến tháng 12/2021.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

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

- **Cỡ mẫu:** Công thức tính cỡ mẫu [5]:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times (1-p)}{d^2}$$

Trong đó: Z: 95% #  $Z_{(1-\alpha/2)}=1,96$ , d=0,04.

Theo nghiên cứu Võ Văn Bảy (2021) tỷ lệ người bệnh ngoại trú hài lòng chung với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế là 3,95/5 điểm [1], khoảng 79%, do đó chúng tôi chọn p=0,79. Chọn cỡ mẫu cần cho nghiên cứu là 400 người bệnh và đơn thuốc của người bệnh.

- **Phương pháp chọn mẫu:** Ngẫu nhiên hệ thống.

**- Nội dung nghiên cứu:**

+ Đặc điểm chung của người bệnh: Tuổi, giới tính, nghề nghiệp, trình độ học vấn.

+ Xác định tỷ lệ đơn thuốc cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế: Tỷ lệ đơn thuốc được cấp phát theo từng bước của quy trình: Có thực hiện và không thực hiện. Tỷ lệ đơn thuốc của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế được cấp phát đúng cả 6 bước của quy trình: Phải có thực hiện cả 6 bước (bước 1 tiếp nhận và kiểm tra đơn thuốc, bước 2 kiểm tra chi tiết đơn thuốc, bước 3 chuẩn bị thuốc và dán nhãn, bước 4 kiểm tra lại lần cuối, bước 5 lưu giữ các thông tin, bước 6 cấp phát, tư vấn, hướng dẫn sử dụng thuốc).

+ Xác định tỷ lệ hài lòng về cấp phát thuốc của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế: Theo thang điểm Likert 5 mức độ (từ 1 là rất không hài lòng đến 5 là rất hài lòng). Tỷ lệ hài lòng chung về cấp phát thuốc của người bệnh= tổng số người bệnh có 80% câu trả lời ở mức 4 và mức 5 / (tổng số người bệnh nghiên cứu\*20 câu). Điểm trung bình về hài lòng=Tổng điểm người bệnh đánh giá/(tổng số người bệnh nghiên cứu\*20 câu).

- **Phương pháp thu thập số liệu:** Quan sát trực tiếp qui trình cấp phát thuốc và thực tế, phỏng vấn người bệnh đến nhận thuốc bằng các phiếu khảo sát.

- **Phương pháp xử lý số liệu:** Số liệu được mã hóa thành các biến số sau đó được nhập liệu và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0.

- **Đạo đức trong nghiên cứu:** Thông tin thu thập được lưu trữ và giữ bí mật, sử dụng đúng mục đích nghiên cứu.

### **III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

#### **3.1. Đặc điểm chung của người bệnh**

Bảng 1. Đặc điểm chung của người bệnh

<b>Đặc điểm</b>		<b>Tần số (n)</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
Nhóm tuổi	18-40	93	23,2
	41-59	186	46,5
	≥60	121	30,3
	Tổng	400	100
Giới tính	Nam	169	42,2
	Nữ	231	57,8
	Tổng	400	100
Nghề nghiệp	Lao động trí óc	67	16,8
	Lao động chân tay	244	61,0
	Khác	89	22,2
	Tổng	400	100
Trình độ học vấn	Mù chữ	3	0,8
	Tiểu học	50	12,5
	THCS/THPT	246	61,5
	Trung cấp/Cao đẳng	40	10,0
	Đại học trở lên	61	15,2
	Tổng	400	100

Nhận xét: Người bệnh nhóm tuổi từ 41-59 chiếm tỉ lệ cao nhất (46,5%), giới tính nữ (57,8%) chiếm tỉ lệ cao hơn giới tính nam (42,3%), đa số người bệnh thuộc nhóm nghề nghiệp là lao động chân tay chiếm 61%, nhóm người bệnh có trình độ THCS/THPT chiếm tỉ lệ cao nhất (61,5%).

## TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 52/2022

### 3.2. Tỷ lệ đơn thuốc cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế

Bảng 2. Kết quả thực hiện từng các bước của qui trình cấp phát thuốc

Bước	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp nhận và kiểm tra đơn thuốc		
1.1	Đơn thuốc được xếp theo đúng thứ tự	Có	400
		Không	0
1.2	Kiểm tra tính hợp lệ của đơn (chữ ký bác sĩ, hành chính)	Có	400
		Không	0
2	Kiểm tra chi tiết đơn thuốc		
2.1	Kiểm tra thông tin thuốc (tên thuốc, nồng độ hàm lượng, liều dùng, cách dùng, thời gian)	Có	400
		Không	0
2.2	Kiểm tra số lượng thuốc	Có	400
		Không	0
2.3	Vấn đề trong đơn	Có	3
		Không	397
3	Chuẩn bị thuốc và dán nhãn		
3.1	Xem nhãn thuốc và đổi chiều đơn	Có	400
		Không	0
3.2	Kiểm tra hạn sử dụng và lấy thuốc theo nguyên tắc FIFO/FEFO	Có	400
		Không	0
3.3	Thực hiện ra lẻ bằng dụng cụ thích hợp	Có	400
		Không	0
3.4	Thực hiện bao bì riêng cho từng loại thuốc ra lẻ	Có	400
		Không	0
3.5	Thực hiện dán nhãn cho từng loại thuốc ra lẻ	Có	399
		Không	1
4	Kiểm tra lại lần cuối		
4.1	Kiểm tra lại đơn và thuốc	Có	400
		Không	0
4.2	Nhân viên khác kiểm tra lại đơn và thuốc	Có	389
		Không	11
5	Lưu giữ các thông tin		
5	Lưu giữ đơn thuốc sau khi cấp phát, lưu các thông tin vào máy tính hoặc sổ ghi chép	Có	400
		Không	0
6	Cấp phát, tư vấn, hướng dẫn sử dụng thuốc		
6.1	Cấp phát đúng theo thứ tự đơn thuốc, gọi tên và tiền hành cấp phát chính xác cho từng bệnh nhân	Có	399
		Không	1
6.2	Tư vấn liều dùng, cách dùng, thời điểm dùng thuốc, một số tác dụng không mong muốn	Có	362
		Không	38
Đơn thuốc được cấp phát theo 6 bước của quy trình	Đúng	354	88,5
	Sai	46	11,5
Tổng cộng		400	100

Nhận xét: Còn 0,8% đơn thuốc có vấn đề trong đơn, 0,3% đơn thuốc không thực hiện dán nhãn cho từng loại thuốc ra lẻ, 2,8% đơn và thuốc không được kiểm tra lại bởi nhân viên khác, 0,3% đơn thuốc không cấp phát đúng theo thứ tự đơn thuốc và 9,5% đơn thuốc không

## TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 52/2022

tư vấn liều dùng, cách dùng, thời điểm dùng thuốc, một số tác dụng không mong muốn. Tỷ lệ đơn thuốc được cấp phát đúng cả 6 bước quy trình cấp phát thuốc là 88,5%.

### 3.3. Tỷ lệ hài lòng về cấp phát thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế

Bảng 3. Tỷ lệ hài lòng về cấp phát thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế

STT	Nhóm	Mức độ	Hài lòng		Không hài lòng		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
			Tần số	Tỷ lệ %	Tần số	Tỷ lệ %		
1	Khả năng tiếp cận quầy		326	81,5	74	18,5	3,90	0,41
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục nhận thuốc		347	86,8	53	13,2	3,92	0,37
3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ		269	67,2	131	32,8	3,78	0,345
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn		367	91,8	33	8,2	4,01	0,39
5	Kết quả cung cấp dịch vụ cấp phát thuốc		377	94,2	23	5,8	4,02	0,39
Hài lòng chung			320	80	80	20	3,93	0,30

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về cấp phát thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế là 80%.

## IV. BÀN LUẬN

### 4.1. Đặc điểm chung của người bệnh

Người có độ tuổi từ 41 tuổi trở lên là đa số với tỷ lệ 76,8%, nữ giới chiếm 57,8% nhiều hơn so với nam giới là 42,2%, nghề nghiệp chủ yếu là lao động chân tay chiếm 61%. Kết quả này cũng tương đồng với một số nghiên cứu trước đó như nghiên cứu của Võ Văn Bảy (2021) với tỷ lệ người bệnh từ 41 tuổi trở lên chiếm 84,33% và tỷ lệ nữ giới là 56,33% cũng nhiều hơn so với người bệnh là nam giới [1] và nghiên cứu của Lê Thị Uyển (2020), tỷ lệ người bệnh là nữ chiếm tỷ lệ 62,2% cũng nhiều hơn so với nam giới và tuổi trung bình của người bệnh là 59 tuổi [8].

### 4.2. Tỷ lệ đơn thuốc cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế

Trong quy trình cấp phát thuốc có 6 bước: Bước 1 tiếp nhận và kiểm tra đơn thuốc, bước 2 kiểm tra chi tiết đơn thuốc, bước 5 lưu giữ các thông tin đều được thực hiện đúng quy trình, chiếm tỷ lệ 100%; Bước 2 có 3 đơn thuốc (chiếm 0,8%) có gặp một số vấn đề như: Bác sĩ kê đơn cùng lúc nhiều thuốc kháng histamin H<sub>1</sub>, kê đơn Symbicort 2 chai dùng trong 1 ngày và sau khi được sỹ cấp phát phản hồi, bác sĩ kê đơn có điều chỉnh lại đơn thuốc cho người bệnh; Bước 3 kiểm tra chuẩn bị thuốc và dán nhãn thì các tiêu chí về xem nhãn thuốc và đổi chiều đơn, kiểm tra hạn sử dụng và lấy thuốc theo nguyên tắc FIFO/FEFO, thực hiện ra lẻ bằng dụng cụ thích hợp, thực hiện bao bì riêng cho từng loại thuốc ra lẻ đều thực hiện đúng, chiếm tỷ lệ 100%, còn tiêu chí thực hiện dán nhãn cho từng loại thuốc ra lẻ chiếm 99,8% do có 1 đơn thuốc có thuốc ra lẻ trên nhãn còn thiếu thông tin về liều dùng và cách dùng theo qui định, có thể do sai sót trong quá trình in ấn và cắt nhãn ra lẻ cho thuốc; Bước 4 kiểm tra lại lần cuối, tiêu chí kiểm tra lại đơn và thuốc được dược

sĩ cấp phát thực hiện đúng đối với 100% đơn thuốc, tiêu chí nhân viên khác kiểm tra lại đơn và thuốc chiếm 97,2%, còn 11 đơn thuốc (2,8%) không được nhân viên khác kiểm tra lại đơn và thuốc, có thể do một số thời điểm nhất định trong ngày, lượng bệnh nhân đến nhận thuốc cùng lúc đông nên một số đơn thuốc không được nhân viên khác kiểm tra lại lần cuối trước khi cấp phát; Bước 5 có 100% đơn thuốc có thực hiện; Bước 6 cấp phát, tư vấn, hướng dẫn sử dụng thuốc có 99,7% đơn thuốc được cấp phát đúng theo thứ tự đơn thuốc, gọi tên và tiến hành cấp phát chính xác cho từng bệnh nhân, có đa số người bệnh được hướng dẫn về liều dùng, cách dùng, thời điểm dùng thuốc, một số tác dụng không mong muốn chiếm tỷ lệ 90,5%, tương đồng với nghiên cứu của Lâm Thụy Đan Châu (2020) trên người bệnh ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ, tỷ lệ người bệnh được hướng dẫn sử dụng thuốc là 90,6% [2]. Các kết quả trên cũng khá tương đồng với nghiên cứu của Đậu Thị Thảo (2020) ở bước 2 kiểm tra chi tiết đơn thuốc, bước 5 lưu lại các thông tin cũng chiếm tỷ lệ 100%, bước 2 cũng có 1,25% đơn thuốc có vấn đề cần liên hệ với bác sĩ và được bác sĩ đồng tình, bước 4 kiểm tra đơn thuốc lần cuối thì tiêu chí kiểm tra lần cuối thông tin giữa đơn thuốc và thực phát là 100%, bước 6 thực hiện phát thuốc, hướng dẫn, tư vấn cho người bệnh thì tiêu chí gọi theo thứ tự và thực hiện ký nhận thuốc chiếm tỷ lệ 100%, tuy nhiên trong bước 4 không có đơn thuốc được thực hiện kiểm tra lại bởi 1 người khác còn bước 6 tỷ lệ thực hiện tư vấn cho người bệnh chỉ chiếm 9,75% [7], có thể do nghiên cứu thực hiện trong thời gian dịch bệnh covid-19 đang diễn biến phức tạp trên cả nước, người dân cũng hạn chế đến cơ sở khám chữa bệnh do lo ngại dịch bệnh nên số lượng người bệnh nhận thuốc mỗi ngày cũng ít hơn so với trước dịch bệnh, nhân viên cấp phát thực hiện tư vấn và hướng dẫn, kiểm tra lại đơn thuốc cho người bệnh nhiều hơn.

#### **4.3. Tỷ lệ hài lòng về cấp phát thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế**

Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận quầy thuốc của người bệnh là 81,5% và điểm trung bình 3,90 điểm, kết quả này khá tương đồng với nghiên cứu Nguyễn Phục Hưng, hài lòng về khả năng tiếp cận tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ là 3,86 điểm [4]. Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục cấp phát thuốc của người bệnh là 86,8%, điểm trung bình 3,92 điểm thấp hơn so với nghiên cứu Nguyễn Thị Hồng Nga tỷ lệ hài lòng về thủ tục điều trị của bệnh viện là 90,5% [6], có thể do nghiên cứu của chúng tôi thực hiện chỉ tập trung tại quầy cấp phát thuốc bảo hiểm y tế, thời gian chờ nhận thuốc lâu có thể làm giảm sự hài lòng của người bệnh. Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh khi nhận thuốc là 67,2% với điểm trung bình là 3,78 điểm thấp hơn so với nghiên cứu Nguyễn Thị Song Hà về khuôn viên cấp phát thuốc là 3,84 điểm [3], của Siahaan SM. phòng chờ của khoa Dược tiệm nghi là 94,6%, trung bình là 4,07 điểm, về khu vực xung quanh của khoa Dược Dược sạch sẽ là 94,6%, trung bình là 4,15 điểm [12]. Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên cấp phát thuốc chiếm 91,8%, điểm trung bình 4,01 điểm, tương đồng với nghiên cứu Võ Văn Bảy sự hài lòng của người bệnh về thái độ dược sỹ là 4,02 điểm [1], cao hơn so với Nguyễn Thị Song Hà điểm trung bình về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên cấp phát thuốc là 3,76 điểm [3], nhưng thấp hơn so với Nguyễn Thị Hải Yến sự hài lòng về dược sỹ kiểm tra sử dụng thuốc, tư vấn sử dụng thuốc là 4,32 điểm [9]. Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ cấp phát thuốc của người bệnh chiếm 91,4%, điểm trung bình hài lòng là 4,02 điểm, kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Võ Văn Bảy sự hài lòng của người bệnh về cung cấp thuốc là 4,32 điểm [1]. Tỷ lệ hài lòng chung về cấp phát thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo

hiếm y tế là 80,0%, điểm trung bình là 3,93 điểm, cao hơn so với nghiên cứu của Siahaan SM. có 97,3% hài lòng chung về dịch vụ dược tại khoa Dược; điểm trung bình là 4,15 [12], Sa'adah E. trung bình hài lòng chung là 3,73 điểm [11]; Nguyễn Thị Hải Yến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú từ 4,16-4,36 điểm [9]; trong đó tăng cường thêm nhân viên cấp phát, tư vấn sử dụng thuốc và cải thiện, nâng cấp thêm cơ sở vật chất cần được quan tâm hơn nữa.

## **V. KẾT LUẬN**

Có 354 đơn thuốc được cấp phát đúng quy trình chiếm tỷ lệ 88,5%, tỷ lệ hài lòng chung về cấp phát thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế là 80,0%. Cần tăng cường thêm được sỹ cấp phát, tư vấn hướng dẫn sử dụng thuốc cho người bệnh, bố trí bàn, khu vực tư vấn thuốc, trang bị thêm ghế, quạt, thông gió và ti vi cho người bệnh ngồi chờ cấp phát thuốc để gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Võ Văn Bảy (2021), Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và các yếu tố ảnh hưởng đối với cấp phát thuốc ngoại trú dịch vụ tại bệnh viện Thông Nhất. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 508(11), tr.29-33.
2. Lâm Thụy Đan Châu, Phạm Thành Suôl (2020), Nghiên cứu tình hình kê đơn thuốc và chăm sóc dược trong điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ 2019-2020. Luận văn Thạc sỹ Dược học, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
3. Nguyễn Thị Song Hà (2021), Tập huấn cho dược sỹ cấp phát thuốc – giải pháp giúp tăng mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương. Nghiên cứu dược và thông tin thuốc, 12(2), tr.47-53.
4. Nguyễn Phục Hưng và cộng sự (2019), Khảo sát sự hài lòng về dịch vụ ngoại trú tại 11 cơ sở y tế công lập trên địa bàn thành phố Cần Thơ giai đoạn 2016-2017. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 477 (1), tr.8-11.
5. Phạm Văn Lình (2010), *Phương pháp nghiên cứu khoa học sức khỏe*. Nhà xuất bản Đại Học Huế, tr.92-93.
6. Nguyễn Thị Hồng Nga, Phạm Thị Tâm (2019), Đánh giá sự hài lòng về chất lượng phục vụ người bệnh trước và sau can thiệp tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2017. *Tạp chí Y Dược học Cần Thơ*, số 17/2019, tr.72-80.
7. Đậu Thị Thảo, Đỗ Xuân Thắng (2020), Phân tích thực trạng kê đơn và cấp phát thuốc Bảo hiểm y tế ngoại trú tại Bệnh viện Hữu nghị Đa khoa Nghệ An năm 2019. Luận văn Dược sỹ Chuyên khoa cấp 2, Trường Đại học Dược Hà Nội.
8. Lê Thị Uyển (2020), Nghiên cứu thực trạng và một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động sử dụng thuốc tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương. Luận án Tiến sĩ Dược học, Trường Đại học Dược Hà Nội.
9. Nguyễn Thị Hải Yến và cộng sự (2020), Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú tại nhà thuốc Bệnh viện Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh – Cơ sở 1. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Khoa học Y dược*, 36(3), tr.100-108
10. Management Sciences for Health (2012), MDS-3: Managing Access to Medicines and Health Technologies, Kumarian Press, pp.582-588.
11. Sa'adah, E., T. Hariyanto, and F. Rohman, (2015), Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(1), pp.65-76.
12. Siahaan, S.M., L. Hakim, and T. Hariyanti, (2018), The effect of the quality of pharmaceutical service on outpatient satisfaction of Amelia hospital. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(1), pp.115-124.

(Ngày nhận bài: 31/8/2022 – Ngày duyệt đăng: 30/9/2022)