

BỘ Y TẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT Y - DƯỢC ĐÀ NẴNG

---

**THỰC TẬP HỌC PHẦN  
TỐT NGHIỆP  
BỘ MÔN  
QUẢN LÝ – KINH TẾ DƯỢC**

**CHỦ BIÊN: TS. NGUYỄN THANH QUANG**

**ĐÀ NẴNG, 2021**

BỘ Y TẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT Y - DƯỢC ĐÀ NẴNG

---

**THỰC TẬP HỌC**  
**PHẦN TỐT NGHIỆP**  
**BỘ MÔN**  
**QUẢN LÝ – KINH TẾ**  
**DƯỢC**

**(DÙNG CHO ĐÀO TẠO DƯỢC SỸ ĐẠI HỌC)**  
**(Lưu hành nội bộ)**

**TS. NGUYỄN THANH QUANG (Chủ biên)**  
**DS. CKII. LÊ HƯƠNG LY**  
**THS. DS. NGUYỄN THỊ XUÂN THỦY**  
**THS. DS. LÊ THỊ BÍCH THÙY**

**ĐÀ NẴNG, 2021**

## MỤC LỤC

<b>Bài 1. NGƯỜI GIỚI THIỆU THUỐC - ROLE PLAY.....</b>	<b>1</b>
1.1. Khái niệm role play.....	1
1.2. Chuẩn bị.....	1
1.3. Nội dung tình huống .....	1
1.4. Thực hành .....	3
<b>Bài 2. PHÂN TÍCH CÁC CHỈ SỐ SỬ DỤNG THUỐC TẠI BỆNH VIỆN</b>	<b>4</b>
.....	
2.1. Đặt vấn đề .....	4
2.2. Lý thuyết cần có trước khi thực tập .....	4
2.3. Các bước tiến hành thực tập .....	5
<b>Bài 3. KỸ NĂNG VIẾT CV .....</b>	<b>8</b>
3.1. CV là gì? .....	8
3.2. Cấu trúc cơ bản của một cv.....	8
3.3. Những điểm lưu ý khi viết CV .....	8
3.4. Thực hành .....	10
<b>Bài 4. ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA, GIÁM SÁT BỆNH VIỆN.....</b>	<b>11</b>
4.1. Đặt vấn đề .....	11
4.2. Chuẩn bị.....	11
4.3. Nội dung thực tập .....	12
4.4. Tiến hành .....	13
<b>Bài 5. QUẢN LÝ CUNG ỨNG THUỐC TẠI BỆNH VIỆN.....</b>	<b>16</b>
5.1. Đặt vấn đề .....	16
5.2. Chuẩn bị bài thực tập .....	16
5.3. Đánh giá và kiểm tra.....	18
<b>Bài 6. QUẢN LÝ CUNG ỨNG THUỐC TẠI THỊ TRƯỜNG BÁN LẺ</b>	<b>19</b>
6.1. Đặt vấn đề .....	19
6.2. Chuẩn bị bài thực tập .....	19
6.3. Đánh giá và kiểm tra.....	21

# Bài 1

## NGƯỜI GIỚI THIỆU THUỐC - ROLE PLAY

### Mục tiêu:

- 1. Vận dụng kiến thức về người giới thiệu thuốc để xử lý một tình huống giới thiệu thuốc cụ thể.*
- 2. Vận dụng kết hợp các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng để xử lý tình huống khi giới thiệu thuốc.*

### 1.1. KHÁI NIỆM ROLE PLAY

Role-play là hình thức đóng vai để giải quyết một tình huống giả định. Những người tham gia role-play sẽ dùng kiến thức, tư duy và kỹ năng của mình để giải quyết vấn đề được đặt ra. Role-play giúp người học trau dồi kinh nghiệm để phục vụ cho các tình huống diễn ra trong thực tế.

Trong hầu hết các cuộc phỏng vấn Trình dược viên của các công ty dược lớn hiện nay, role-play là một vòng bắt buộc. Vì vậy bài học này vừa giúp các SV tiếp cận với các tình huống thực tế thường gặp khi đi giới thiệu thuốc, vừa giúp trau dồi kiến thức và kỹ năng cần thiết khi trở thành một người giới thiệu thuốc.

### 1.2. CHUẨN BỊ

- Tổ chia làm 4 nhóm, 2 nhóm đóng vai trình dược viên ETC, 2 nhóm đóng vai trình dược viên OTC.
- Mỗi nhóm bốc thăm chọn 1 tình huống
- Nội dung chuẩn bị:
  - + Mỗi nhóm tự chọn 1 sản phẩm cụ thể, phù hợp với yêu cầu của tình huống.
  - + Tìm hiểu tất cả các thông tin liên quan đến sản phẩm của mình ((Hoạt chất, hàm lượng, chỉ định, chống chỉ định, tương tác, giá, chính sách ưu đãi,...)).
  - + Tìm hiểu thông tin về các đối thủ cạnh tranh với sản phẩm của mình.

### 1.3. NỘI DUNG TÌNH HUỐNG

#### 1.3.1. Tình huống 1

- Sản phẩm: Thuốc - Hãng nước ngoài
- Đối tượng: Bác sĩ trưởng khoa Nhi
- Hoàn cảnh:

+ Bác sĩ hiện đang ủng hộ một sản phẩm cạnh tranh là hàng Việt Nam đã 1 năm nay.

+ Giá thành sản phẩm của bạn cao hơn so các sản phẩm cùng hoạt chất, hàm lượng từ các công ty trong nước.

+ Đây là bác sĩ kê đơn chính trong khoa Nhi

+ Đây là địa bàn mới, trước đây công ty chưa khai thác.

+ Đây là lần gặp mặt đầu tiên với bác sĩ này.

- Mục tiêu của cuộc trình duyệt: Thuyết phục BS chuyển sang kê sản phẩm của mình.

### **1.3.2. Tình huống 2**

- Sản phẩm: Thuốc - của một công ty dược Việt Nam, sản xuất trong nước.

- Đối tượng: Bác sĩ tại phòng mạch tai mũi họng A.

- Hoàn cảnh:

+ Bác sĩ hiện đang ủng hộ một sản phẩm cạnh tranh khác là hàng của hãng nước ngoài.

+ Đây là phòng mạch tai mũi họng, lưu lượng bệnh nhân trong ngày rất đông.

+ Bác sĩ khó tính trong việc chọn thuốc để sử dụng tại phòng mạch của mình.

- Mục tiêu của cuộc trình duyệt: Bác sĩ đồng ý mua hàng.

### **1.3.3. Tình huống 3**

- Sản phẩm: Thuốc – Công ty Việt Nam

- Đối tượng: Chủ nhà thuốc A

- Hoàn cảnh:

+ Lần thứ hai vào nhà thuốc (lần đầu vào đã bị từ chối tiếp TDV vì khách đông)

+ Trên kệ của nhà thuốc đã có một số thuốc có hoạt chất tương tự.

+ Sản phẩm của bạn có giá thành cao hơn so với sản phẩm cạnh tranh mà nhà thuốc đang có.

- Mục tiêu: Nhà thuốc đồng ý mua hàng

### **1.3.4. Tình huống 4**

- Sản phẩm: Thuốc – Công ty Việt Nam

- Đối tượng: Chủ nhà thuốc B

- Hoàn cảnh:

+ Sản phẩm thuốc lần đầu triển khai ở địa bàn này

+ Là nhà thuốc đã từng nhập hàng của công ty bạn

+ Chủ nhà thuốc khó tính, chú trọng nhiều vào chính sách chiết khấu/khuyến mãi.

- + Nhà thuốc đồng bệnh nhân.
- + Công ty bạn quy định hạn công nợ là 1 tháng nhưng chủ nhà thuốc muốn hạn thanh toán công nợ là 3 tháng.
- Mục tiêu: Nhà thuốc đồng ý mua hàng

#### **1.4. THỰC HÀNH**

- Mỗi nhóm tiến hành đóng vai, diễn và xử lý tình huống (role play)

## **Bài 2**

# **PHÂN TÍCH CÁC CHỈ SỐ SỬ DỤNG THUỐC TẠI BỆNH VIỆN**

(2 Buổi)

### **Mục tiêu:**

- 1. Sinh viên nắm được các bước phân tích xác định liều DDD, phân tích nhóm điều trị, phân tích ABC, VEN.*
- 2. Sinh viên vận dụng các kỹ thuật để phân tích các chỉ số sử dụng thuốc từ danh mục thuốc của một bệnh viện.*

### **2.1. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Các dữ liệu tổng hợp thuốc có thể được sử dụng để làm cơ sở khi tiến hành các phương pháp phân tích ABC, phân nhóm điều trị, phân tích VEN và cho phép sử dụng liều xác định trong ngày trong các phương pháp phân tích. Tất cả những phương pháp này đều là công cụ hết sức hữu hiệu mà Hội đồng thuốc và điều trị nên sử dụng để quản lý danh mục thuốc và phát hiện các vấn đề sử dụng thuốc. Dữ liệu tổng hợp về sử dụng thuốc có thể thu thập được từ nhiều nguồn trong hệ thống y tế bao gồm các chứng từ mua thuốc, chứng từ lưu kho, báo cáo số lượng bán và tồn kho, báo cáo sai sót trong điều trị và báo cáo phản ứng có hại của thuốc.

### **2.2. LÝ THUYẾT CẦN CÓ TRƯỚC KHI THỰC TẬP**

- Các phương pháp phân tích các chỉ số sử dụng thuốc
- Tài liệu tra cứu và chuẩn bị dụng cụ:
  - + Dược thư quốc gia Việt Nam
  - + Dược điển Việt Nam IV
  - + VIDAL, MIMS, MIMS Pharmacy
  - + Thuốc biệt dược & cách sử dụng
  - + Danh mục TTY hiện hành
  - + Thông tư ban hành và hướng dẫn thực hiện danh mục thuốc tân dược thuộc phạm vi thanh toán của quỹ bảo hiểm y tế hiện hành.
  - + Máy tính xách tay: mỗi sinh viên tự chuẩn bị

## 2.3. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH THỰC TẬP

### 2.3.1. Phân tích liều xác định trong ngày DDD:

Từ danh mục thuốc sử dụng bệnh viện, mỗi sinh viên tra cứu 30 thuốc trong danh mục và báo cáo kết quả theo mẫu.

Các bước để tính DDD:

- Xác định tổng số thuốc được sử dụng hoặc được mua trong một năm theo đơn vị số lượng tối thiểu (viên, viên nang, ống tiêm) và hàm lượng (mg,g,UI)
- Tính tổng lượng thuốc được tiêu thụ trong một năm theo đơn vị mg/g/IU bằng cách lấy số lượng (viên, viên nang, ống tiêm) nhân với hàm lượng
- Chia tổng lượng đã tính cho DDD của thuốc
- Chia tổng lượng đã tính cho số lượng bệnh nhân (nếu xác định được) hoặc số dân (nếu có)

#### Ví dụ:

Số lượng methyl dopa được sử dụng hàng năm tại một bệnh viện tuyến tỉnh và các phòng mạch lân cận cho một vùng dân cư 2 triệu người là: 25.000 viên methyldopa 250mg và 3.000 viên methyldopa 500mg.

Tổng lượng tiêu thụ hàng năm của methyldopa:

$$\begin{aligned} &= (25.000 \times 250\text{mg}) + (3.000 \times 500\text{mg}) \\ &= 7.750.000\text{mg} (7.750\text{g}) \end{aligned}$$

Liều xác định trong ngày (DDD) của methyl dopa = 1g

Như vậy, số DDD methyldopa tiêu thụ:

$$= 7.750\text{g}/1\text{g} = 7.750 \text{ DDD}$$

Lượng tiêu thụ hàng năm của methyl dopa là:

$$\begin{aligned} &= 7.750 \text{ DDD} / 2.000.000 \text{ dân một năm} \\ &= 3,875 \text{ DDD cho } 1.000 \text{ dân một năm} \end{aligned}$$

### 2.3.2. Phân tích nhóm điều trị:

Từ danh mục thuốc sử dụng bệnh viện, mỗi sinh viên tra cứu 30 thuốc trong danh mục và báo cáo kết quả theo mẫu

- Liệt kê các sản phẩm.
- Điền các thông tin sau cho mỗi sản phẩm:
  - + Đơn giá của sản phẩm (sử dụng giá các các thời điểm nhất định nếu sản phẩm có giá thay đổi theo thời gian)
  - + Số lượng các sản phẩm



- Tính số tiền cho mỗi sản phẩm bằng cách nhân đơn giá với số lượng sản phẩm. Tổng số tiền sẽ bằng tổng của lượng tiền cho mỗi sản phẩm.

- Sắp xếp nhóm điều trị cho từng thuốc theo Danh mục thuốc thiết yếu của Tổ chức Y tế thế giới hoặc theo tài liệu tham khảo khác như Thông tư ban hành và hướng dẫn thực hiện danh mục thuốc tân dược thuộc phạm vi thanh toán của quỹ bảo hiểm y tế hiện hành.

- Sắp xếp lại danh mục theo nhóm điều trị và tổng hợp giá trị phần trăm của mỗi thuốc cho mỗi nhóm điều trị để xác định nhóm điều trị nào chiếm chi phí lớn nhất.

- Báo cáo kết quả và biện luận.

### **2.3.3. Phân tích ABC:**

Từ danh mục thuốc sử dụng bệnh viện, mỗi sinh viên tra cứu 30 thuốc trong danh mục và báo cáo kết quả theo mẫu

- Liệt kê các sản phẩm.

- Điền các thông tin sau cho mỗi sản phẩm:

- + Đơn giá của sản phẩm (sử dụng giá các các thời điểm nhất định nếu sản phẩm có giá thay đổi theo thời gian)

- + Số lượng các sản phẩm

- Tính số tiền cho mỗi sản phẩm bằng cách nhân đơn giá với số lượng sản phẩm.

Tổng số tiền sẽ bằng tổng của lượng tiền cho mỗi sản phẩm.

- Tính giá trị phần trăm cho mỗi sản phẩm bằng cách lấy số tiền của mỗi sản phẩm chia cho tổng số tiền.

- Sắp xếp lại các sản phẩm theo thứ tự phần trăm giá trị giảm dần

- Tính phần trăm tích lũy của tổng giá trị cho mỗi sản phẩm; bắt đầu với sản phẩm số 1 sau đó cộng với sản phẩm tiếp theo trong danh sách

- Phân hạng sản phẩm như sau:

- + Hạng A: Gồm những sản phẩm chiếm 75-80% tổng giá trị tiền

- + Hạng B: Gồm những sản phẩm chiếm 15-20% tổng giá trị tiền

- + Hạng C: Gồm những sản phẩm chiếm 5-10% tổng giá trị tiền

- Nhận xét, báo cáo kết quả và biện luận.

### **2.3.4. Phân tích VEN**

Từ danh mục thuốc sử dụng bệnh viện, mỗi sinh viên tra cứu 30 thuốc trong danh mục và báo cáo kết quả theo mẫu

- Căn cứ vào danh mục thuốc thiết yếu để phân loại thuốc E,N

- Căn cứ vào tính chất của thuốc để lựa chọn những thuốc V.

- Lập ma trận ABC/VEN

- Nhận xét, báo cáo kết quả và biện luận.

**MẪU BÁO CÁO THỰC TẬP (làm trên file excel)**

<b>ST T</b>	<b>Biệt được</b>	<b>Hoạt chất</b>	<b>Nồng độ, hàm lượng, dạng bào chế</b>	<b>Quy cách, dạng bào chế, đường dùng</b>	<b>Cơ sở sx</b>	<b>Đơn vị tính</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Số tiền</b>	<b>DDD</b>	<b>Nhóm TDDL</b>	<b>VEN</b>	<b>ABC</b>

## Bài 3

### KỸ NĂNG VIẾT CV

#### **Mục tiêu:**

- 3. Sinh viên nắm được những phần/mục thông tin thường có trong một CV*
- 4. Sinh viên nắm được những kỹ năng viết CV cơ bản*
- 5. Sinh viên thực hành viết một CV riêng, phù hợp với vị trí công việc mong muốn trong tương lai.*

### **3.1. CV LÀ GÌ?**

- CV ( là viết tắt của cụm từ Curriculum vitae) là bản tóm tắt về thông tin cá nhân, học vấn, kinh nghiệm và các kỹ năng liên quan đến công việc mà ứng viên muốn ứng tuyển. CV là yếu tố gây ấn tượng đầu tiên khi một nhà tuyển dụng tiếp cận với một ứng viên, giúp cho nhà tuyển dụng đánh giá và xem xét từng ứng viên, lựa chọn ứng viên thích hợp để đi đến vòng phỏng vấn.

### **3.2. CẤU TRÚC CƠ BẢN CỦA MỘT CV**

Một CV cần có những phần thông tin cơ bản sau:

- Thông tin cá nhân
- Ảnh cá nhân
- Vị trí việc làm muốn ứng tuyển
- Mục tiêu nghề nghiệp
- Thông tin học vấn
- Chứng chỉ, giải thưởng
- Kinh nghiệm làm việc
- Các hoạt động ngoại khóa
- Kỹ năng

Ngoài những phần cơ bản trên, CV còn có thể bao gồm thêm các thông tin như “Người tham chiếu”,.... tùy vào sự linh hoạt của người viết để lồng ghép và trình bày các phần thông tin sao cho phù hợp nhất.

### **3.3. NHỮNG ĐIỂM LƯU Ý KHI VIẾT CV**

- Phần thông tin cá nhân:

- + Trình bày những thông tin cá nhân cơ bản như: họ tên, ngày sinh, địa chỉ, số điện thoại, email cá nhân,...

- + Sử dụng đúng tên thật, không sử dụng biệt danh.

- + Không sử dụng các địa chỉ email thiếu tính nghiêm túc.

- + Đảm bảo ghi đúng số điện thoại và địa chỉ email để nhà tuyển dụng có thể liên lạc với ứng viên.

- Ảnh:

- + Sử dụng ảnh rõ mặt, trang phục trong ảnh lịch sự, tránh sử dụng ảnh selfie hoặc ảnh thiếu nghiêm túc.

- Mục tiêu nghề nghiệp

- + Nên chia ra mục tiêu ngắn hạn và mục tiêu dài hạn

- + Nội dung mục tiêu phải hiện cho nhà tuyển dụng thấy định hướng nghề nghiệp, những đóng góp cho sự phát triển của công ty và mong muốn phát triển của bản thân ứng viên trên con đường sự nghiệp của mình.

- + Các mục tiêu có nội dung liên quan đến vị trí ứng tuyển

- + Nêu ngắn gọn, súc tích

- Thông tin học vấn/Chứng chỉ, giải thưởng:

- + Liệt kê thông tin học vấn từ cấp trung cấp/cao đẳng/đại học trở lên. Liệt kê những khóa học về kỹ năng, chuyên môn, nghiệp vụ đã từng tham gia (nếu có)

- + Kê khai rõ ràng, trung thực

- + Ghi rõ học trường nào, chuyên ngành gì, ghi rõ xếp loại/điểm tổng kết nếu có kết quả tốt.

- + Liệt kê những chứng chỉ/giải thưởng đã đạt được (nếu có).

- Kinh nghiệm làm việc:

- + Tóm tắt ngắn gọn kinh nghiệm làm việc của bản thân. Nêu rõ tên các công việc, thời gian làm công việc đó.

- + Ở mỗi công việc từng làm, cần mô tả ngắn gọn về công việc chính, đưa ra những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm hoặc thành tựu đã đạt được khi làm công việc đó.

- + Chỉ nêu những kinh nghiệm có liên quan đến công việc đang muốn ứng tuyển.

- + Ghi trung thực

- + Trình bày các kinh nghiệm theo thứ tự từ hiện tại về quá khứ

- Các hoạt động ngoại khóa:

- + Liệt kê một số hoạt động ngoại khóa nổi bật của bản thân (khoảng 3 hoạt động nổi bật nhất)

+ Ghi ngắn gọn những kiến thức, kỹ năng hoặc thành tựu đạt được khi tham gia hoạt động đó.

- Kỹ năng:

+ Trình bày một số kỹ năng của bản thân, nhất là những kỹ năng cần thiết cho công việc đang ứng tuyển.

- Người tham chiếu:

+ Trình bày thông tin (Tên, số điện thoại/email,...) của người mà nhà tuyển dụng có thể liên hệ để xác minh những thông tin trong mục kinh nghiệm làm việc là đúng.

+ Ghi đúng tên, địa chỉ liên hệ

- Lưu ý về bố cục và ngôn từ khi viết CV

+ Trong CV không nên sử dụng các đại từ nhân xưng như “tôi”, “em”, “mình”,... Trình bày các nội dung một cách ngắn gọn, trực tiếp, dùng những gạch đầu dòng, sử dụng kiểu câu không chủ ngữ.

**Ví dụ:** Trong phần kinh nghiệm làm việc, thay vì ghi “ Tôi đã từng làm trình dược viên phụ trách nhóm sản phẩm A và phát triển doanh số sản phẩm này ở khu vực Hải Châu tăng lên 15% trong vòng 3 tháng” thì nên trình bày như sau:

“ - Phụ trách bán hàng nhóm sản phẩm A

- Phát triển doanh số bán hàng sản phẩm A tại khu vực Hải Châu tăng 15% trong vòng 3 tháng ”

+ Nội dung CV chỉ nên thể hiện đầy đủ trên một mặt A4. Tránh viết CV quá dài.

- Một số công cụ/website hỗ trợ làm CV phổ biến hiện nay: topcv.vn; canva.com; visualcv.com;....

### **3.4. THỰC HÀNH**

- Mỗi sinh viên tự chuẩn bị 1 CV riêng cho bản thân mình để ứng tuyển vào một vị trí công việc mong muốn trong tương lai.

## Bài 4

# ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA, GIÁM SÁT BỆNH VIỆN

### **Mục tiêu**

1. Trình bày được mục đích, đối tượng trách nhiệm của kiểm tra giám sát.
2. Trình bày được các nội dung của kiểm tra, giám sát, đánh giá công tác được bệnh viện.
3. Vận dụng được các kỹ năng đánh giá kiểm tra, giám sát vào trong hành nghề Dược sau này.

### **4.1. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Chất lượng của bệnh viện là một vấn đề cần được quan tâm và phát triển, thể hiện việc người bệnh sẽ quyết định lựa chọn dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Từ kết quả đánh giá kiểm tra, giám sát bệnh viện sẽ giúp chỉ ra những điểm hạn chế, những điểm cần khắc phục để bệnh viện cải tiến phục vụ người bệnh tốt hơn. Thay vì chỉ trích và tranh luận, các cán bộ đánh giá chất lượng sẽ hỗ trợ các bệnh viện cải tiến chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Để tạo nên một bệnh viện chất lượng tốt thì cán bộ y tế các bệnh viện quan tâm hơn nữa đến chất lượng công tác khám chữa bệnh phục vụ người bệnh theo quy định.

Vì vậy vấn đề đánh giá kiểm tra, giám sát bệnh viện cần được tiến hành định kỳ hoặc đột xuất để nhằm cải tiến, phát triển và duy trì chất lượng dịch vụ tại bệnh viện ngày một tốt hơn.

### **4.2. CHUẨN BỊ**

- Lý thuyết đã học
- Laptop
- Bảng phấn
- Projector

#### **4.2.1. Lý thuyết và tài liệu cần có trước khi thực tập**

- Nội dung của kiểm tra, giám sát, đánh giá công tác được bệnh viện.
- Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 23 tháng 11 năm 2009
- Thông tư 23/2011/TT-BYT Thông tư Hướng dẫn sử dụng thuốc trong các cơ sở y tế có giường bệnh.

- Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 về việc Hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện;
- Quyết định 6358/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam
- Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20 tháng 6 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;
- Quyết định 6328/QĐ-BYT 2018 ngày 18/10/2018 về nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 2018
- Công văn số 1315/KCB-QLCL&CDT về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNBNVYT năm 2018.

#### **4.2.2. Hướng dẫn thực tập:**

- Phân chia công việc trong nhóm (Mỗi nhóm có 5-6 sinh viên, tối thiểu có 1 bạn đã đi thực tế tốt nghiệp tại bệnh viện). Nhóm này linh hoạt, do tổ trưởng phân.
- Tham khảo quyết định 6568/QĐ-BYT BỘ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN VIỆT NAM. Bộ tiêu chí bao gồm 83 tiêu chí chính thức, được chia làm 5 phần A, B, C, D, E:
  - + Phần A: Hướng đến người bệnh (19 tiêu chí)
  - + Phần B: Phát triển nguồn nhân lực (14 tiêu chí)
  - + Phần C: Hoạt động chuyên môn (35 tiêu chí)
  - + Phần D: Cải tiến chất lượng (11 tiêu chí)
  - + Phần E: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4 tiêu chí)
- Mỗi phần A, B, C, D, E được chia thành các chương. Trong mỗi chương có một số tiêu chí .
- Bố cục của Bộ tiêu chí được trình bày theo thứ tự như sau:
  - + Phần: A, B, C, D, E
  - + Chương: A1, A2, B2, C3...
  - + Tiêu chí: A1.1, A1.2, B2.3, C5.4...
  - + Mức: 1, 2, 3, 4, 5.
  - + Tiểu mục: 1, 2, 3, 4, 5, 6...

#### **4.3. NỘI DUNG THỰC TẬP**

Sau đợt thực tế tốt nghiệp tại bệnh viện, sinh viên hãy làm bảng báo cáo tự kiểm tra, đánh giá bệnh viện nơi các bạn đã tham gia thực tập tại đó.

- Công cụ đánh giá: căn cứ áp dụng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam tại QĐ 6328/QĐ – BYT ngày 18/10/2018 Ban hành bộ tiêu chí chất lượng Bệnh Viện và QĐ 6858/QĐ – BYT ngày 18/11/2016 Nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện.

- Tiến hành đánh giá bệnh viện theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện nơi các bạn đã tham gia đợt thực tế vừa qua, nhận xét về chất lượng tại bệnh viện đó.

- Nêu những ưu điểm và nhược điểm tại bệnh viện đó. Trình bày các biện pháp cần khắc phục để chất lượng bệnh viện được nâng cao.

- Hoàn thành bảng báo cáo tự kiểm tra, đánh giá bệnh viện theo mẫu.

- Báo cáo kết quả đánh giá.

- Đánh giá bài báo cáo.

#### **4.4. TIẾN HÀNH**

##### **4.4.1. Đánh giá điểm mỗi tiêu chí (mẫu báo cáo trong giáo trình Bảng 1.)**

- Tiêu chí được đánh giá đạt mức nào được tính điểm tương ứng với mức đó (mỗi tiêu chí có giá trị từ 1 đến 5 điểm). Nghĩa là mỗi mức điểm ở bài báo cáo tương ứng với 5 mức đánh giá. ví dụ mức 1 là 1 điểm.... Mún biết tiêu chí ở mức nào thì ta đánh giá theo nguyên tắc sau:

- Mỗi tiêu chí đề cập một vấn đề xác định, được xây dựng dựa trên **năm bậc thang chất lượng (năm mức độ đánh giá)** như sau:

+ Mức 1: Chất lượng kém (chưa thực hiện, chưa tiến hành cải tiến chất lượng hoặc vi phạm văn bản quy pháp luật, quy chế, quy định, quyết định).

+ Mức 2: Chất lượng trung bình (đã thiết lập một số yếu tố đầu vào).

+ Mức 3: Chất lượng khá (đã hoàn thiện đầy đủ các yếu tố đầu vào, có kết quả đầu ra).

+ Mức 4: Chất lượng tốt (có kết quả đầu ra tốt, có nghiên cứu, đánh giá lại công việc và kết quả đã thực hiện)

+ Mức 5: Chất lượng rất tốt (có kết quả đầu ra tốt, có áp dụng kết quả đánh giá, nghiên cứu vào cải tiến chất lượng, tiếp cận với chất lượng bệnh viện các nước trong khu vực hoặc các nước tiên tiến trên thế giới).

- **Nguyên tắc đánh giá tiêu chí:** các bạn lưu ý, dưới mỗi tiêu chí là các tiểu mục Mỗi tiêu chí được đánh giá chia theo 5 mức, bao gồm từ mức 1 đến mức 5.

+ Tiêu chí được xếp ở mức 1 nếu có bất kỳ một tiểu mục nào trong mức 1.

+ Tiêu chí được xếp ở mức 2 nếu:

- Không có tiểu mục nào trong mức 1.

- Đạt được toàn bộ các tiểu mục trong mức 21.



- + Tiêu chí được xếp ở mức 3 nếu:
  - Đạt được mức 2.
  - Đạt được toàn bộ các tiêu mục trong mức 3.
- + Tiêu chí được xếp ở mức 4 nếu:
  - Đạt được mức 3.
  - Đạt được toàn bộ các tiêu mục trong mức 4.
- + Tiêu chí được xếp ở mức 5 nếu:
  - Đạt được mức 4.
  - Đạt được toàn bộ các tiêu mục trong mức 5.

**- Nguyên tắc đánh giá các tiêu mục**

- + Mỗi một tiêu mục của tiêu chí được đánh giá là “**đạt**” hoặc “**không đạt**” (riêng các tiêu mục trong mức 1 (mang nghĩa âm tính) được đánh giá là “**có**” hoặc “**không**”).
- + Một tiêu mục được đánh giá là “**đạt**” cần tuân thủ triệt để theo nguyên tắc: “**hoặc không, hoặc tất cả**”

#### **4.4.2. Kết quả đánh giá chất lượng**

##### **4.4.2.1. Tính điểm tiêu chí**

Tiêu chí được đánh giá đạt mức nào được tính điểm tương ứng với mức đó (mỗi tiêu chí có giá trị từ 1 đến 5 điểm).

##### **4.4.2.2. Áp dụng hệ số cho một số tiêu chí**

Điểm đánh giá tiêu chí của chương C3 (Công nghệ thông tin y tế) và chương C5 (Chất lượng lâm sàng) được nhân với hệ số 2 khi tính điểm đánh giá trung bình.

##### **4.4.2.3. Kết quả đánh giá chất lượng chung**

Điểm chất lượng chung của bệnh viện được tính là điểm trung bình chung của tất cả các tiêu chí áp dụng đánh giá:

Cộng tổng số điểm của tất cả các tiêu chí (riêng C3 và C5 nhân điểm với 2) chia cho tổng số tiêu chí có áp dụng đánh giá cộng thêm 7 tiêu chí chương C3 và C5.

Điểm chất lượng chung được sử dụng để công bố mức chất lượng của bệnh viện đạt được và so sánh với các bệnh viện khác trên phạm vi địa phương và toàn quốc.

Sau khi hoàn thiện 2 bảng báo cáo, các bạn sẽ xem xét mức đạt được ở bệnh viên, nêu các ưu nhược điểm và biện pháp khắc .

Sau khi hoàn thiện Bảng 1 tiếp tục hoàn thiện Bảng 2: Tổng hợp tự chấm điểm theo quyết định 6858/QĐ-BYT

Tham khảo tại đường link sau

<http://nhidongcantho.org.vn/default.aspx?tabid=113&ndid=392>

### **MẪU BÁO CÁO THỰC TẬP (làm trên file excel)**

**Bảng 1: Bảng tự kiểm tra, đánh giá bệnh viện:**

TT	Phần, Chương, Mã số, Tên tiêu chí	Nhập điểm				
	Phần A:					
	Chương A1:	1	2	3	4	5
1	A1.1...					
2	A1.2...					

**Bảng 2: Tổng hợp tự chấm điểm theo quyết định 6858/QĐ-BYT**

Mức	1	2	3	4	5
83 TIÊU CHÍ					
Số lượng TC đạt từng mức					
Tỷ lệ (%)					
ĐIỂM TRUNG BÌNH (C3 VÀ C5 có hệ số 2)					
MỨC ĐẠT					

## Bài 5

# QUẢN LÝ CUNG ỨNG THUỐC TẠI BỆNH VIỆN

### **Mục tiêu**

1. Trình bày được thực trạng trong công tác quản lý cung ứng thuốc tại bệnh viện.
2. Trình bày được giải pháp trong công tác quản lý cung ứng thuốc tại bệnh viện.
3. Vận dụng được công tác quản lý cung ứng vào trong hành nghề Dược sau này.

### **5.1. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Thuốc đóng một vai trò hết sức quan trọng trong công tác bảo vệ sức khỏe cho nhân dân. Đảng và Nhà nước thường xuyên quan tâm tới việc bảo đảm cung cấp thuốc cho nhân dân. Trong những năm gần đây việc sử dụng thuốc và đáp ứng nhu cầu thuốc ngày càng tăng do nhu cầu chăm sóc và bảo vệ sức khỏe của xã hội đã nâng cao.

Cung ứng thuốc là một lĩnh vực rất rộng: đó là quá trình đưa thuốc từ nơi sản xuất đến tận người sử dụng. Quản lý cung ứng thuốc dựa trên 4 nhiệm vụ cơ bản sau:

- Lựa chọn thuốc.
- Mua sắm thuốc Quốc gia.
- Phân phối thuốc.
- Hướng dẫn sử dụng thuốc.

Bệnh viện là cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe cho nhân dân. Một trong những nhân tố quan trọng có ảnh hưởng đến chất lượng công tác khám chữa bệnh của bệnh viện là vấn đề cung ứng thuốc đảm bảo kịp thời, chất lượng, và sử dụng thuốc an toàn, hợp lý, hiệu quả.

### **5.2. CHUẨN BỊ BÀI THỰC TẬP**

#### **5.2.1. Lý thuyết và tài liệu cần có trước khi thực tập**

- Nội dung của công tác quản lý cung ứng thuốc
- GDP, GPP và công tác đảm bảo chất lượng thuốc.
- Báo cáo kết quả thực tế tốt nghiệp tại các bệnh viện của sinh viên.
- Luật Dược 105/2016/QH13
- Nghị định 54/2017/NĐ-CP Quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Dược.
- Nghị định số 155/2018/NĐ-CP Sửa đổi, bổ sung một số quy định liên quan đến điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Y tế.

- Nghị định 117/2020/NĐ-CP Quy định xử phạt vi phạm Hành chính trong lĩnh vực Y tế ngày 28/9/2020.

- Nghị định 131/2020/NĐ – CP Qui định về tổ chức, hoạt động Dược lâm sàng của cơ sở khám, chữa bệnh ngày 2/11/2020 bãi bỏ TT 31/2012/TT – BYT.

- Thông tư số 15/2011/TT-BYT Quy định về tổ chức và hoạt động của cơ sở bán lẻ thuốc trong Bệnh viện.

- Thông tư số 22/2011/TT – BYT Qui định tổ chức và hoạt động của Khoa Dược Bệnh viện.

- Thông tư số 23/2011/TT – BYT Qui định hướng dẫn sử dụng thuốc trong các cơ sở y tế có giường bệnh.

- Thông tư số 21/2013/TT – BYT Qui định về tổ chức và hoạt động của HĐT & ĐT trong Bệnh viện.

- Thông tư 02/2018/TT-BYT, ngày 22/1/2018 Quy định về Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc GPP.

- Thông tư số 03/2018/TT-BYT ngày 9/2/2018 Quy định về Thực hành tốt phân phối thuốc, nguyên liệu làm thuốc (GDP)

- Thông tư số 11/2018/TT-BYT ngày 20/6/2018 Qui định về chất lượng thuốc, nguyên liệu làm thuốc

- Thông tư số 36/2018/TT – BYT Qui định về thực hành tốt bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc (GSP).

- Thông tư số 03/2020/TT-BYT ngày 21/1/2020 Sửa đổi, bổ sung một số điều của TT 11/2018/TT-BYT ngày 04 tháng 5 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định về chất lượng thuốc, nguyên liệu làm thuốc.

- Thông tư số 09/2020/TT-BYT ngày 10/6/2020 sửa đổi, bổ sung TT 03/2018/TT-BYT ngày 09 tháng 02 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định về thực hành tốt phân phối thuốc, nguyên liệu làm thuốc

- Thông tư số 12/2020/TT-BYT ngày 22/6/2020 sửa đổi bổ sung một số điều của TT 02/2018/TT – BYT qui định về thực hành tốt bán lẻ thuốc GPP.

### **5.2.2. Nội dung thực tập**

Sau đợt thực tế tốt nghiệp tại bệnh viện, sinh viên hãy làm bảng báo cáo công tác quản lý cung ứng thuốc tại bệnh viện nơi các bạn đã tham gia thực tế tốt nghiệp tại đó.

- Hình thức seminar: chia nhóm báo cáo bằng slide tại buổi thực tập trên lớp.

- Báo cáo thực trạng công tác quản lý cung ứng thuốc tại bệnh viện nơi các bạn đã tham gia đợt thực tế vừa qua.

- Nêu những giải pháp để chất lượng công tác quản lý cung ứng thuốc tại bệnh viện được nâng cao.

- Phân chia công việc trong nhóm (Mỗi nhóm có 5-6 sinh viên, tối thiểu có 1 bạn đã đi thực tế tốt nghiệp tại bệnh viện)

### **5.3. ĐÁNH GIÁ VÀ KIỂM TRA**

Điểm thực tập của sinh viên được giảng viên đánh giá tại buổi thực tập theo thang điểm 10.

## Bài 6

# QUẢN LÝ CUNG ỨNG THUỐC TẠI THỊ TRƯỜNG BÁN LẺ

### **Mục tiêu**

1. Trình bày được thực trạng trong công tác quản lý cung ứng thuốc tại thị trường bán sỉ và bán lẻ
2. Trình bày được giải pháp trong công tác quản lý cung ứng thuốc tại thị trường này.
3. Vận dụng được công tác quản lý cung ứng vào trong hành nghề Dược sau này.

### **6.1. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Thuốc đóng một vai trò hết sức quan trọng trong công tác bảo vệ sức khỏe cho nhân dân. Đảng và Nhà nước thường xuyên quan tâm tới việc bảo đảm cung cấp thuốc cho nhân dân. Trong những năm gần đây việc sử dụng thuốc và đáp ứng nhu cầu thuốc ngày càng tăng do nhu cầu chăm sóc và bảo vệ sức khỏe của xã hội đã nâng cao.

Cung ứng thuốc là một lĩnh vực rất rộng: đó là quá trình đưa thuốc từ nơi sản xuất đến tận người sử dụng. Quản lý cung ứng thuốc dựa trên 4 nhiệm vụ cơ bản sau:

- Lựa chọn thuốc.
- Mua sắm thuốc Quốc gia.
- Phân phối thuốc.
- Hướng dẫn sử dụng thuốc.

Trong chu trình này mỗi giai đoạn đều đóng vai trò quan trọng, tác động và ảnh hưởng đến nhau cần phải được quản lý, thực hiện một cách hiệu quả và hợp lý. Việc quản lý và cung ứng thuốc đảm bảo cung ứng thường xuyên và đủ thuốc chất lượng đến tận tay người bệnh sao cho hợp lý, an toàn.

### **6.2. CHUẨN BỊ BÀI THỰC TẬP**

#### **6.2.1. Lý thuyết và tài liệu cần có trước khi thực tập**

- Nội dung của công tác quản lý cung ứng thuốc
- GDP, GPP và công tác đảm bảo chất lượng thuốc.
- Báo cáo kết quả thực tế tốt nghiệp tại công ty dược của sinh viên.
- Luật Dược 105/2016/QH13
- Nghị định 54/2017/NĐ-CP Quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Dược.

- Nghị định số 155/2018/NĐ-CP Sửa đổi, bổ sung một số quy định liên quan đến điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Y tế.
- Nghị định 117/2020/NĐ-CP Quy định xử phạt vi phạm Hành chính trong lĩnh vực Y tế ngày 28/9/2020.
- Nghị định 131/2020/NĐ – CP Qui định về tổ chức, hoạt động Dược lâm sàng của cơ sở khám, chữa bệnh ngày 2/11/2020 bãi bỏ TT 31/2012/TT – BHYT.
- Thông tư số 15/2011/TT-BYT Quy định về tổ chức và hoạt động của cơ sở bán lẻ thuốc trong Bệnh viện.
- Thông tư số 22/2011/TT – BHYT Qui định tổ chức và hoạt động của Khoa Dược Bệnh viện.
- Thông tư số 23/2011/TT – BHYT Qui định hướng dẫn sử dụng thuốc trong các cơ sở y tế có giường bệnh.
- Thông tư số 21/2013/TT – BHYT Qui định về tổ chức và hoạt động của HDT & ĐT trong Bệnh viện.
- Thông tư 02/2018/TT-BYT, ngày 22/1/2018 Quy định về Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc GPP.
- Thông tư số 03/2018/TT-BYT ngày 9/2/2018 Quy định về Thực hành tốt phân phối thuốc, nguyên liệu làm thuốc (GDP)
- Thông tư số 11/2018/TT-BYT ngày 20/6/2018 Qui định về chất lượng thuốc, nguyên liệu làm thuốc
- Thông tư số 36/2018/TT – BHYT Qui định về thực hành tốt bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc (GSP).
- Thông tư số 03/2020/TT-BYT ngày 21/1/2020 Sửa đổi, bổ sung một số điều của TT 11/2018/TT-BYT ngày 04 tháng 5 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định về chất lượng thuốc, nguyên liệu làm thuốc.
- Thông tư số 09/2020/TT-BYT ngày 10/6/2020 sửa đổi, bổ sung TT 03/2018/TT-BYT ngày 09 tháng 02 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định về thực hành tốt phân phối thuốc, nguyên liệu làm thuốc
- Thông tư số 12/2020/TT-BYT ngày 22/6/2020 sửa đổi bổ sung một số điều của TT 02/2018/TT – BHYT qui định về thực hành tốt bán lẻ thuốc GPP.

### **6.2.2. Nội dung thực tập**

Sau đợt thực tế tốt nghiệp tại công ty dược sinh viên hãy làm bảng báo cáo công tác quản lý cung ứng thuốc tại nơi các bạn đã tham gia thực tế tốt nghiệp .

- Hình thức seminar: chia nhóm báo cáo bằng slide tại buổi thực tập trên lớp.

- Báo cáo thực trạng công tác quản lý cung ứng thuốc tại công ty Dược nơi các bạn đã tham gia đợt thực tế vừa qua.

- Nêu những giải pháp để chất lượng công tác quản lý cung ứng thuốc tại công ty dược được nâng cao.

- Phân chia công việc trong nhóm (Mỗi nhóm có 5-6 sinh viên, tối thiểu có 1 bạn đã đi thực tế tốt nghiệp tại công ty dược)

### **6.3. ĐÁNH GIÁ VÀ KIỂM TRA**

Điểm thực tập của sinh viên được giảng viên đánh giá tại buổi thực tập theo thang điểm 10.