Tạp chí Khoa học Điều dưỡng
Journal of Nursing Science
Journal homepage: www.jns.vn

Thời gian khám bệnh theo quy trình khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm năm 2022

Trần Thị Khuê[1], Trương Quang Trung[2]
[1]Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm; [2]Trường Đại Học Y Hà Nội

TÓM TẮT

Mục tiêu: *Mô tả thời gian khám bệnh theo quy trình khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm năm 2022.* ***Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:*** *Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 303 người bệnh khám chữa bệnh trong ngày tại khoa khám bệnh - Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm từ tháng tháng 10/2022 đến tháng 12/2022.* ***Kết quả:*** *Thời gian khám bệnh theo quy trình khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm năm 2022: Tổng thời gian trung bình tại khâu khám bệnh là 35,56 ± 25,53 phút;Tổng thời gian trung bình tại khâu xét nghiệm là 25,13 ± 29,04 phút; Tổng thời gian trung bình của cả quy trình phân loại theo từng loại hình khám bệnh là: 102,5 ± 51,04 phút.* ***Kết luận:*** *Thời gian trung bình phân theo số kỹ thuật của bệnh viện Đa khoa Gia Lâm đều thấp hơn so với mức khuyến cáo của Quyết định 1313 /QĐ-BYT Cần cập nhật, chỉnh sửa quy định chính sách của bệnh viện, giúp giảm thời gian khám bệnh, đặc biệt là khâu chờ cho người bệnh. Cải thiện dần cơ sở vật chất, trang thiết bị trong khả năng của bệnh viện, bổ sung thêm các hướng dẫn chỉ đường giúp người bệnh dễ dàng di chuyển đến các đơn vị thực hiện khám lâm sàng, cận lâm sàng.*

Từ khoá*: Thời gian khám bệnh, quy trình, khám bệnh ngoại trú.*

Medical examination time according to the outpatient medical examination process at Gia Lam general hospital in 2022

Tran Thi Khue[1], Truong Quang Trung[2]
[1]Gia Lam General Hospital; [2]Hanoi Medical University

ABSTRACT

Objectives*: Description of medical examination time according to the outpatient examination process at Gia Lam General Hospital in 2022 .* ***Methods****: Cross-sectional descriptive study on 303 patients examined and treated during the day at the medical examination department - Gia Lam General Hospital from October 2022 to December 2022.* ***Results****: Medical examination time according to the outpatient medical examination process at Gia Lam General Hospital in 2022: The average total time at the medical examination stage was 35.56 ± 25.53 minutes; The average total time at the testing stage was 25.13 ± 29.04 minutes; The average total time of the entire classification process according to each type of medical examination was: 102.5 ± 51.04 minutes.* ***Conclusion****: The average time divided by number of techniques at Gia Lam General Hospital is lower than the recommended level of Decision 1313 /QD-BYTIt is necessary to update and edit hospital policies and regulations to help reduce medical examination time, especially waiting for patients. Gradually improve facilities and equipment within the hospital's capabilities, adding directions to help patients easily move to units performing clinical and paraclinical examinations.*

Keywords*: Medical examination time, procedure, outpatient examination*

Tác giả: Trần Thị Khuê
Email: khuetran.ttyt@gmail.com
DOI: 10.54436/jns.2023.06.748

Ngày nhận bài: 29/9/2023
Ngày hoàn thiện: 26/11/2023
Ngày đăng bài: 27/11/2023

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong tiến trình hội nhập toàn cầu, cùng với sự hội nhập kinh tế, văn hóa, xã hội, nhu cầu của người dân về chăm sóc sức khỏe ngày càng cao. Một trong những vấn đề được cộng đồng quốc tế và trong nước quan tâm đó là liên tục nâng cao chất lượng của các sản phẩm dịch vụ, đặc biệt là chất lượng khám bệnh, chữa bệnh (KCB), chăm sóc sức khỏe nhân dân. Vấn đề nâng cao chất lượng KCB, giảm thời gian chờ khám bệnh là vấn đề quan trọng của tất cả các cơ sở y tế. Giảm thời gian chờ khám bệnh bao gồm: thời gian đăng ký, khám bệnh, đóng viện phí, thực hiện cận lâm sàng, ra đơn thuốc, nhận thuốc là tiêu chí có ý nghĩa đối với người bệnh, đặc biệt là người bệnh có BHYT. Để nâng cao chất lượng khám bệnh và giảm thời gian chờ đợi, ngày 22/4/2013 Bộ Y tế ban hành quyết định số 1313/QĐ – BYT hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện. Theo đó quy trình khám bệnh gồm 4 bước và chỉ tiêu thời gian khám bệnh trung bình là 2 giờ, nếu làm 01 kỹ thuật cận lâm sàng là 3 giờ, 2 cận lâm sàng là 3,5 giờ và 3 cận lâm sàng là 4 giờ [1].

Nhiều cơ sở KCB đã thực hiện theo quy định mới, nhằm cải thiện thời gian chờ đợi lâu của người bệnh. Tuy nhiên, công tác KCB trên cả nước nhìn chung vẫn còn một số tồn tại như: cơ sở vật chất, trang thiết bị, đội ngũ cán bộ y tế cơ sở chưa đáp ứng được yêu cầu công việc; chất lượng hoạt động của y tế cơ sở chưa ngang tầm với đòi hỏi của nhân dân; quy trình KCB vẫn còn nhiều khâu chưa hợp lý, đặc biệt là tình trạng quá tải xảy ra thường xuyên tại các bệnh viện. Theo nghiên cứu của Cục Quản lý khám chữa bệnh (Bộ Y tế) tình trạng quá tải là phổ biến tại hầu hết các bệnh viện, đặc biệt tại tuyến trung ương và tuyến tỉnh. Tình trạng quá đông người bệnh xuất hiện cả ở khu vực phòng khám lẫn khu vực điều trị nội trú: 2-3 người bệnh nội trú/1giường, 1 bác sỹ phòng khám phải khám 60-100 người bệnh/ngày là phổ biến [2]. Việc đổi mới quy trình đã rút ngắn các bước ở cả nhóm người bệnh có BHYT và khám tự nguyện, đảm bảo tính hợp lý và công bằng giữa người bệnh có bảo hiểm y tế và không có bảo hiểm y tế [3, 4].

Bệnh viện Đa khoa huyện Gia Lâm là Bệnh viện Đa khoa hạng 3 trực thuộc Sở Y tế Hà Nội, chịu sự chỉ đạo về chuyên môn nghiệp vụ và sự quản lý toàn diện của Sở Y tế. Trung bình hàng ngày bệnh viện tiếp nhận 600-700 lượt người bệnh đến khám. Kể từ thời điểm bắt đầu thực hiện theo quy trình khám bệnh mới theo quyết định 1313/QĐ-BYT của Bộ Y tế, bệnh viện có nhiều thay đổi cải tiến quy trình khám chữa bệnh như tiến hành tổ chức phân luồng, tiếp đón người bệnh, người bệnh ưu tiên, người bệnh cấp cứu; duy trì hệ thống rút số tự động khám bệnh, áp dụng quy trình khám bệnh một chiều: tiếp đón-khám-thanh toán-cấp thuốc ngoại trú. Vậy câu hỏi đặt ra là thời gian khám của người bệnh tại bệnh viện là bao nhiêu? Có bao nhiêu người bệnh phải chờ đợi thời gian khám bệnh quá lâu so với thời gian quy định của Bộ Y tế tại Quyết định 1313/QĐ-BYT? Những giai đoạn nào của quy trình khám bệnh kéo dài? Để trả lời cho những câu hỏi trên, tôi tiến hành nghiên cứu đề tài với mục tiêu: "*Mô tả thời gian khám bệnh theo quy trình khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm năm 2022*".

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh - bệnh viện Đa khoa Gia Lâm.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh trên 18 tuổi. Người bệnh đến khám chữa bệnh

tại khoa khám bệnh - Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm trong giờ hành chính từ 7h30 đến 16h30 vào các ngày trong tuần của các tháng tại thời điểm điều tra. Người bệnh cung cấp đầy đủ các thông tin nghiên cứu

Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh hoặc người nhà người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành tại Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm – Thành phố Hà Nội từ tháng 10/2022 đến tháng 12/2022.

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang

Áp dụng công thức:

$$n = Z_{1-\alpha/2}\frac{\sigma^2}{\varepsilon^2\mu^2}$$

Trong đó:

n: cỡ mẫu nghiên cứu; Z: hệ số tin cậy. Với mức tin cậy 95% thì Z = 1,96.

ε : Sai số tương đối chấp nhận được. Lấy = 0,05;

σ: độ lệch chuẩn của thời gian khám; μ: Thời gian khám chữa bệnh trung bình.

Tiến hành điều tra thử trên 30 người bệnh để tính thời gian khám chữa bệnh trung bình và độ lệch chuẩn của thời gian khám, thời gian khám trung bình là 124,73 phút, độ lệch chuẩn của thời gian khám là 75,73 phút. Thay vào công thức tính được n = 289. Cộng thêm 5% số người bệnh được chọn từ chối hoặc không tiếp cận được, do vậy cỡ mẫu của nghiên cứu là n = 303.

Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện người bệnh đến khám trong thời gian từ tháng 10/2022 đến tháng 12/2022, vào thứ hai đến thứ sáu hàng tuần. Nghiên cứu được tiến hành trên 303 người bệnh trong 12 tuần/5 ngày làm việc/tuần. Mỗi ngày điều tra 5 người bệnh thỏa mãn tiêu chí lựa chọn đến khi đủ số lượng thì dừng lại.

Bộ công cụ khảo sát: Phiếu điều tra có cấu trúc gồm hai cấu phần: Thông tin chung và thời gian bắt đầu và kết thúc của từng khâu trong quy trình. Sau đó tính ra tổng thời gian chờ từng khâu và tính tổng thời gian của cả quy trình.

Phiếu điều tra được xây dựng dựa trên cơ sở của khung lý thuyết và có tham khảo từ quyết định 1313/QĐ-BYT, quy trình khám bệnh của Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm và có điều chỉnh cho phù hợp với mục tiêu nghiên cứu của đề tài. Bộ câu hỏi được thử nghiệm trên 10 người bệnh khám chữa bệnh tại BV và được chỉnh sửa cho phù hợp với đề tài nghiên cứu.

Phương pháp phân tích số liệu: Số liệu thu thập trong nghiên cứu được nhập liệu và xử lý theo phương pháp thống kê y học, sử dụng phần mềm IBM SPSS 20.0

- Kết quả nghiên cứu được trình bày theo giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, giá trị tối đa, giá trị tối thiểu... của các biến số.

Đạo đức của nghiên cứu: Nghiên cứu được thông qua Hội đồng Đề cương thạc sỹ Trường Đại học Y Hà Nội, Ban Giám đốc Bệnh viện ủng hộ, cho phép tiến hành nghiên cứu. Đối tượng nghiên cứu được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành phỏng vấn và chỉ tiến hành khi có sự chấp nhận hợp tác tham gia của đối tượng nghiên cứu

KẾT QUẢ

Nghiên cứu tiến hành thu thập tổng số 303 đối tượng, trong đó độ tuổi từ 18-35 tuổi chiếm tỷ lệ 44,6%, nữ giới tham gia nghiên cứu nhiều hơn nam giới (54,1% và 45,9%). 64,7% số đối tượng tham gia nghiên cứu lần đầu tới khám tại bệnh viện.

Bảng 1. Thời gian tại khâu khám bệnh (phút)

Giai đoạn	Min	Max	Mean	Độ lệch chuẩn (SD)
Di chuyển đến bàn khám và chờ khám (N = 300)	1	82	11,18	12,22
Khám bệnh + chỉ định CLS hoặc kê đơn (N = 292)	1	91	5,78	11,79
Di chuyển lại bàn khám + chờ khám sau khi có kết quả CLS (N = 210)	1	103	17,25	18,42
Bác sỹ khám bệnh lại sau khi có kết quả CLS (N = 210)	1	49	5,29	6,50
Di chuyển và chờ khám chuyên khoa khác (N = 40)	1	68	12,70	14,96
Khám chuyên khoa khác (N = 53)	1	47	9,25	10,44
Tổng (N = 303)			**35,56**	**25,53**

Tại khâu khám bệnh, thời gian trung bình bệnh nhân hết 35,56 ± 25,53 phút. Trong đó lâu nhất là thời gian di chuyển lại bàn khám và chờ khám sau khi có kết quả cận lâm sàng (N=210) là 17,25 ± 18,42 phút. Thời gian bác sỹ khám bệnh, ra chỉ định CLS/kê đơn hoặc bác sỹ khám bệnh lại sau khi có kết quả CLS hết trung bình khoảng 5-6 phút.

Bảng 2. Thời gian tại khâu xét nghiệm

Giai đoạn	Min	Max	Thời gian trung bình (mean)	Độ lệch chuẩn (SD)
Di chuyển đến phòng lấy mẫu xét nghiệm (XN) + chờ (N = 107)	1	47	10,96	8,83
Lấy mẫu làm XN (N = 110)	1	60	4,57	8,42
Chờ kết quả XN (N = 36)	1	113	33,03	36,48
Tổng (N = 114)			**25,13**	**29,04**

Tại khâu xét nghiệm, thời gian trung bình của bệnh nhân từ khi di chuyển đến phòng lấy mẫu đến khi lấy kết quả xét nghiệm là 25,13 ± 29,04 phút (khảo sát trên 114BN). Trong đó, thời gian lâu nhất tại chờ kết quả xét nghiệm (có 36 bệnh nhân chờ kết quả) là 33,03 ± 36,48 phút

Bảng 3. Thời gian tại khâu siêu âm, X-Quang, nội soi

Giai đoạn	Min	Max	Mean	Độ lệch chuẩn (SD)
Di chuyển đến chẩn đoán hình ảnh (N = 192)	1	96	3,25	7,88
Chờ làm siêu âm (N = 107)	1	90	25,42	18,23
Siêu âm và chờ kết quả (N = 98)	3	232	13,35	24,63
Chờ làm X-Quang (N = 84)	1	50	11,62	10,49
Chụp X-Quang và chờ kết quả (N = 124)	1	48	22,02	10,51
Chờ nội soi (N = 14)	6	42	18,07	9,67
Nội soi và lấy kết quả (N = 13)	3	92	34,15	31,30
Tổng (N = 199)			**45,30**	**25,61**

Tại khâu siêu âm, X-Quang, nội soi, thời gian trung bình của bệnh nhân là 45,3 ± 25,61 phút (khảo sát trên 199 bệnh nhân), trong đó thời gian lâu nhất tại khâu nội soi và lấy kết quả (13 bệnh nhân) là 34,15 ± 31,3 phút. Thời gian di chuyển tới chẩn đoán hình ảnh hết 3,25 ± 7,88 phút (khảo sát trên 192 bệnh nhân)

Bảng 4. Thời gian tại khâu thu phí và mua thuốc

Giai đoạn	Min	Max	Mean	Độ lệch chuẩn (SD)
Thời gian di chuyển tới khu nộp tiền khám và chờ thu tiền (Trước khi làm CLS) (N = 23)	1	24	5,61	6,58
Nộp tiền CLS (N = 2)	1	4	2,50	2,12
Thời gian di chuyển đến quầy thuốc và chờ mua thuốc (N = 284)	1	73	3,80	6,05
Nộp tiền thuốc (N = 238)	1	8	1,72	1,02
Nhận thuốc (BHYT) hoặc mua thuốc (không có BHYT) (N = 245)	1	21	2,36	2,09
Tổng (N = 290)			**7,60**	**6,71**

Tổng thời gian tại khâu thu phí và mua thuốc của bệnh nhân là 7,6 ± 6,71 phút (N = 290)

Bảng 5. Thời gian của cả quy trình phân loại theo từng loại hình khám bệnh

Loại hình khám bệnh	Thời gian khám trung bình (mean)	Độ lệch chuẩn (SD)
Khám lâm sàng đơn thuần (N = 66)	56,71	28,44
Khám lâm sàng + 01 kỹ thuật CLS (N = 146)	108,73	47,68
Khám lâm sàng + 02 kỹ thuật CLS phối hợp (N = 83)	124,25	49,32
Khám lâm sàng + hơn 02 kỹ thuật CLS phối hợp (N = 8)	140,88	37,47
Tổng (N = 303)	**102,50**	**51,04**

Thời gian khám trung bình của 303 bệnh nhân tham gia vào nghiên cứu là 102,5 ± 51,04 phút. Trong đó: Có 66 bệnh nhân khám lâm sàng đơn thuần, thời gian khám trung bình của bệnh nhân là 56,71 ± 28,44 phút; Có 146 bệnh nhân khám lâm sàng và làm 1 kỹ thuật CLS, thời gian khám trung bình là 108,73 ± 47,68 phút; Có 83 bệnh nhân khám lâm sàng và làm 2 kỹ thuật CLS, thời gian khám trung bình là 124,25 ± 49,32 phút; Có 8 bệnh nhân khám lâm sàng và làm hơn 2 kỹ thuật CLS, thời gian khám trung bình là 140,88 ± 37,47 phút.

Bảng 6. Tổng thời gian cả quy trình giữa người bệnh có và không có thẻ BHYT

Thẻ BHYT		Số đối tượng (N)	Thời gian khám trung bình (mean)	Độ lệch chuẩn (SD)
Khám lâm sàng đơn thuần	Có	65	56,86	28,64
	Không	1	47,00	-
Khám lâm sàng + 1 kỹ thuật CLS	Có	135	111,80	47,45
	Không	11	71,00	33,22
Khám lâm sàng + 2 kỹ thuật CLS	Có	80	124,18	49,86
	Không	3	126,33	39,00
Khám lâm sàng + hơn 2 kỹ thuật CLS	Có	6	133,67	36,32
	Không	2	162,50	44,55
Tổng	Có	286	103,23	51,21
	Không	17	90,12	47,67

Trong tổng số 286 người bệnh có sử dụng thẻ BHYT, thời gian khám trung bình là 103,23 ± 51,21 phút. Trong khi đó, 17 người bệnh không sử dụng thẻ BHYT có thời gian khám trung bình là 90,12 ± 47,67 phút.

BÀN LUẬN

Thời gian của khám lâm sàng đơn thuần khoảng 1 tiếng (56,71 ± 28,44 phút). Thời gian của khám lâm sàng và 01 kỹ thuật CLS mất khoảng 109 phút (108,73 ± 47,68 phút). Thời gian của khám lâm sàng và 02 kỹ thuật CLS phối hợp mất khoảng 124 phút (124,25 ± 49,32 phút). Thời gian của khám lâm sàng và hơn 02 kỹ thuật CLS mất nhiều thời gian nhất, khoảng 141 phút (140,88 ± 51,04 phút). Theo quy định của Bộ Y tế, thì thời gian trung bình phân theo số kỹ thuật của Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm đều thấp hơn so với mức khuyến cáo của Quyết định 1313 /QĐ-BYT [1].

So sánh với nghiên cứu Phạm Xuân DZu tại bệnh viện Quận 3, thành phố Hồ Chí Minh năm 2017 có thể thấy, thời gian khám tại bệnh viên Đa khoa Gia Lâm cao hơn không đáng kể và đều đạt yêu cầu so với quy định của Bộ Y tế [5]. Trong năm 2012, nghiên cứu của tác giả Lê Thanh Chiến tại bệnh viện Trưng Vương, TP Hồ Chí Minh, cho thấy Thời gian quy trình khám chữa bệnh của nhóm dịch vụ: 180 ± 97 phút, nhóm người bệnh bảo hiểm y tế và dịch vụ: 247 ± 102 phút, nhóm người bệnh bảo hiểm y tế: 252 ± 104 phút [6]. Như vậy thời gian trung bình cho việc khám lâm sàng đơn thuần, khám lâm sàng kết hợp cận lâm sàng tại một số bệnh viện tuyến tỉnh nêu trên cao hơn hẳn so với kết quả của nghiên cứu này.

Một điểm đáng lưu ý trong nghiên cứu này là thời gian trung bình của khám lâm sàng kết hợp 1 kỹ thuật CLS lại kéo dài nhất, thêm 2 kỹ thuật lại ngắn nhất chỉ có 55 phút, kết hợp 3 kỹ thuật không kéo dài hơn kết hợp 2 kỹ thuật, ngắn hơn khám lâm sàng với 1 kỹ thuật. Trong khi đó trong nghiên cứu tại Bệnh viện Da liễu Trung ương chỉ ra rằng người khám và 1 kỹ thuật trung bình mất khoảng 219,8 ± 96,68 phút, gấp hơn 2 lần với kết quả Bộ Y tế thu được tại các bệnh viện tuyến Trung ương về thời gian khám và làm thêm 1 kỹ thuật cận lâm sàng (97,5 phút) [7]. Có thể giải thích sự khác biệt này do thời gian cũng có sự khác biệt giữa các loại cận lâm sàng, trong đó các cận lâm sàng về thăm dò chức năng chiếm thời gian ngắn nhất còn các xét nghiệm sinh hóa và huyết học chiếm thời gian dài nhất.

Khi so sánh sự khác biệt về thời gian khám của người bệnh BHYT và người bệnh không có BHYT thì thấy rằng 2 nhóm này có chênh lệch về thời gian khám bệnh trung bình. Thời gian trung bình những bệnh nhân có thẻ bảo hiểm y tế có thời gian khám trung bình cao hơn bệnh nhân không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế là 40,8 phút (95% khoảng tin cậy: 11,92 phút - 69,68 phút) (p = 0,002). Tuy nhiên, trong nghiên cứu của chúng tôi thì có sự khác biệt giữa 2 nhóm người bệnh có BHYT và không có BHYT đối với những người bệnh trung bình và không tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê đối với người đến khám kết hợp 1 kỹ thuật, 2 kỹ thuật và hơn 3 kỹ thuật. Điều này có thể giải thích do người đến khám không có thẻ BHYT chiếm tỷ lệ nhỏ, chỉ có hơn 5%. Chủ yếu là người có thẻ BHYT, đến 94,4 % đối tượng, và người sử dụng thẻ BHYT chủ yếu đến cơ sở y tế vì cần làm thêm chỉ định cận lâm sàng và bước này chiếm một phần thời gian khá lớn trong tổng thời gian khám bệnh.

Báo cáo nghiên cứu của Bộ Y tế đã chỉ ra rằng sau khi triển khai QĐ 1313/QĐ-BYT năm 2013 đã có sự cải thiện rõ rệt về thời gian khám bệnh tại một số bệnh viện. Theo báo cáo của Cục Quản lý khám chữa bệnh (Bộ Y tế), sau một năm thực hiện quyết định 1313/QĐ-BYT, thời gian khám bệnh trung bình đã giảm được 48,5 phút so với trước

khi triển khai cải tiến quy trình. Với khám lâm sàng đơn thuần, trung bình khám 49,6 phút (so với yêu cầu < 2 giờ), giảm 47 phút so với trước khi triển khai cải tiến; khám lâm sàng có làm thêm một kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng trung bình 89,1 phút (so với yêu cầu < 3 giờ), giảm 40 phút; khám lâm sàng có làm thêm hai kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh hoặc xét nghiệm và thăm dò chức năng trung bình 116,2 phút (so với yêu cầu < 3,5 giờ), giảm 56 phút; khám lâm sàng có làm thêm ba kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng trung bình 145,3 phút (so với yêu cầu < 4 giờ), giảm 52 phút. Cũng theo báo cáo này, thời gian khám lâu nhất là tại tuyến Trung ương: 53,7 phút, tuyến huyện là 40,1 phút, tuyến tỉnh là 46 phút. Trung bình 1 lượt khám bệnh đơn thuần giảm so với trước cải tiến là 48,4 phút [2].

Thời gian lấy số thứ tự, chờ lấy số khám chuyên khoa trung bình là 20,33 ± 22,92 phút. Trong khi thời gian lấy số thứ tự, số khám chuyên khoa đăng ký lấy số khám chuyên khoa cao gần gấp 2 lần, trung bình (7,59 ± 10,95 phút). Giai đoạn di chuyển đến bàn khám và chờ khám tốn thời gian trung bình của bệnh nhân là 11,18 phút. Thời gian khám trung bình tại khâu khám bệnh/tiếp xúc với bác sỹ là dưới 10 phút (5,78 phút). Trong đó, thời gian bác sỹ khám bệnh lại sau khi có kết quả CLS ít tốn thời gian nhất (trung bình 5,29 phút/bệnh nhân). Kết quả này tương tự như kết quả trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Phương Thảo năm 2015 tại bệnh viện da liễu trung ương cho thấy vì có nhiều người phàn nàn thời gian họ được tiếp xúc với bác sỹ quá ít so với thời gian cần chờ đợi để làm các thủ tục [7]. Vậy nên, yêu cầu đặt ra với bác sỹ là cần khám cẩn thận, tạo niềm tin cho người bệnh để họ dù thấy được khám ít nhưng vẫn có thể cảm thấy hài lòng.

Tại các khâu CLS chiếm nhiều thời gian nhất trong tổng thời gian của quy trình khám bệnh. Tại khâu xét nghiệm, thời gian chờ lấy kết quả xét nghiệm là lâu nhất (trung bình 33,03 ± 36,48 phút). Thời gian lấy mẫu xét nghiệm chỉ mất 4,57 ± 8,42 phút. Thời gian di chuyển đến chẩn đoán hình ảnh chỉ 3,25 ± 7,88 phút. Giai đoạn chờ làm siêu âm chiếm nhiều thời gian của bệnh nhân mất trung bình 25,42 ± 18,23 phút. Thời gian siêu âm và chờ kết quả cũng chiếm rất nhiều thời gian của bệnh nhân và chiếm nhiều nhất trong khâu siêu âm, X-Quang, nội soi (trung bình 34,15 ± 31,3 phút). Điều này cũng một phần do quan niệm về đặc điểm của các xét nghiệm X-Quang hay các xét nghiệm CLS cần một lượng thời gian nhất định nên đây được coi là nguyên nhân khách quan chưa thể cải thiện được.

Với khám lâm sàng đơn thuần, trung bình khám 56,71 phút (so với yêu cầu < 2 giờ), giảm 63,29 phút so với quy định. Khám lâm sàng có làm thêm một kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng trung bình 108,73 phút (so với yêu cầu < 3 giờ), giảm 71,27 phút so với quy định. Khám lâm sàng có làm thêm hai kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh hoặc xét nghiệm và thăm dò chức năng trung bình 124,25 phút (so với yêu cầu < 3,5 giờ), giảm 85,75 phút so với quy định. Khám lâm sàng có làm thêm ba kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng trung bình 140,88 phút (so với yêu cầu < 4 giờ), giảm 99,12 phút so với quy định. Những sự khác biệt về thời gian khám theo từng loại hình so với QĐ 1313 không có ý nghĩa thống kê. Tuy nhiên, có mối liên quan giữa thời gian

khám bệnh trung bình của bệnh nhân khám lâm sàng đơn thuần lần đầu và tái khám (p = 0,007). Bệnh nhân tái khám có thời gian khám bệnh trung bình cao hơn bệnh nhân khám lần đầu là 20,43 phút (95% khoảng tin cậy từ 5,73-35,14). Theo báo cáo của Cục Quản lý khám chữa bệnh (Bộ Y tế), sau một năm thực hiện quyết định 1313/QĐ-BYT, cho thấy thời gian khám bệnh trung bình đã giảm được 48,5 phút so với trước khi triển khai cải tiến quy trình [1]. Trong khám lâm sàng đơn thuần, trung bình khám 49,6 phút (so với yêu cầu < 2 giờ), giảm 47 phút so với trước khi triển khai cải tiến. Đối với khám lâm sàng có làm thêm một kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng trung bình 89,1 phút (so với yêu cầu < 3 giờ), giảm 40 phút. Đối với khám lâm sàng có làm thêm hai kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh hoặc xét nghiệm và thăm dò chức năng trung bình 116,2 phút (so với yêu cầu < 3,5 giờ), giảm 56 phút. Trong khám lâm sàng có làm nhiều hơn hai kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng thì trung bình 145,3 phút (so với yêu cầu < 4 giờ), giảm 52 phút 2. Điều này có thể thấy, đến nay, sau 10 năm ban hành quy định, thì việc giảm các thời gian theo quy định chỉ tương đối ở mức như báo cáo từ năm 2015

KẾT LUẬN

Thời gian khám bệnh theo quy trình khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm năm 2022: Tổng thời gian tại khâu lấy số và tiếp đón trung bình là 20,33 ± 22,92 phút (N = 303); Tổng thời gian trung bình tại khâu khám bệnh là 35,56 ± 25,53 phút (N = 303); Tổng thời gian trung bình tại khâu xét nghiệm là 25,13 ± 29,04 phút (N = 114); Tổng thời gian trung bình của cả quy trình phân loại theo từng loại hình khám bệnh là: 102,5 ± 51,04 phút (N = 303)

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 24/4/2013 về ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của Bệnh viện, 1313/QĐ-BYT (2013).

2. Bộ Y tế. Cục Quản lý khám chữa bệnh. Kết quả bước đầu thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong cải tiến quy trình khám chữa bệnh. 2015. 1/2015. http://www.kcb.vn/wp-content/uploads/2015/01/Bao-cao-so-3_cai-tien-quy-trinh-kham-benh.pdf

3. Bệnh viện Thống Nhất. Các quy trình khám bệnh tại Bệnh viện Thống Nhất. Accessed 18/6/2022, http://bvtn.org.vn/tin-tuc/cac-quy-trinh-kham-benh-tai-benh-vien-thong-nhat/20200910112558228.

4. Bệnh viện Tân Phú. Quy trình khám bệnh. Accessed 18/6/2022, http://benhvientanphu.vn/quy-trinh-va-phac-do-dieu-tri/quy-trinh-kham-benh-2162.html

5. Phạm Xuân DZu . Thời gian khám bệnh của người bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa khám bệnh, bệnh viện Quận 3 Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2017. Luận văn Thạc sỹ quản lý bệnh viện. Trường Đại học Y tế công cộng; 2017.

6. 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.

7. Nguyễn Thị Phương Thảo, Nguyễn Hữu Thắng. Thời gian khám bệnh của người bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Da liễu Trung ương năm 2015. Tạp chí nghiên cứu y học. 2016;104(6):102-109.