

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

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

Dương Phước Thân^{1*}, Lê Minh Thủ¹, Bùi Thị Cẩm Phượng¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thời gian chờ khám của bệnh nhân (BN) đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt, Cần Thơ năm 2019 và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng.

Phương pháp: Nghiên cứu cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định tính. Nghiên cứu định lượng đo lường toàn bộ thời gian quy trình khám bệnh (QTKB) (Trong đó có thời gian được khám và thời gian chờ) của 137 BN đến khám chữa bệnh tại khoa Khám của Bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt.

Kết quả: Thời gian chờ khám trung bình của BN là 67,9 (27,2) phút. Thời gian chờ khám trung bình với lâm sàng (LS) đơn thuần là 52,8 (19,4) phút; khi có thực hiện cận lâm sàng (CLS), thời gian chờ khám trung bình từ 87,8 (19,9) phút đến 94,8 (13,4) phút. BN khám BHYT có thời gian chờ khám trung bình là 67,6 (27,7) phút, thấp hơn so với BN không có BHYT (71,5 (19,7) phút). Thời gian từ lúc xếp hàng bốc số thứ tự khám cho đến khi ra về trung bình là 126,3 (66,7) phút. Trong tất cả các trường hợp, thời gian khám bệnh trong nghiên cứu của chúng tôi tại BVĐK quận Thốt Nốt chưa đạt được chỉ tiêu do Bộ Y tế đề ra (chỉ số A1.3). Các yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ của BN là thiếu bác sĩ, thiếu phòng siêu âm, các phòng khám bệnh trong QTKB chưa liên hoàn, BN có nhu cầu cần được tư vấn và việc áp dụng công nghệ thông tin còn hạn chế.

Kết luận và khuyến nghị: Thời gian chờ khám trung bình và thời gian khám bệnh của BN cần đảm bảo theo yêu cầu của Bộ Y tế. Để tiếp tục nâng cao dịch vụ, bệnh viện có thể cho BN đặt lịch và giờ đăng ký khám bệnh qua điện thoại và qua trang web; triển khai thêm một phòng siêu âm gần khu vực khoa Cấp cứu, lắp đặt bảng số điện tử tại các phòng của khoa Khám bệnh, khoa CLS và khoa Dược. Đối với khoa Xét nghiệm cần trang bị hệ thống nhận mẫu và trả kết quả tự động hóa.

Từ khóa: Thời gian chờ, thời gian khám, quy trình khám bệnh, khám lâm sàng, cận lâm sàng.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Thời gian chờ là khoảng thời gian chờ đợi trong từng khâu của quy trình khám bệnh (QTKB): Tiếp nhận, nhận bệnh, khám lâm sàng (LS), cận lâm sàng (CLS), thu viện phí, phát thuốc, được tính từ lúc BN đến khoa khám cho đến khi BN được bác sĩ (BS) khám bệnh và kỹ thuật viên và điều dưỡng thực hiện các xét nghiệm CLS trên

BN (1). Thời gian chờ khám lâu có thể khiến BN bức xúc và làm mất trật tự bệnh viện, BS không đủ thời gian để hỏi bệnh, khám bệnh, việc tư vấn bị hạn chế. Tinh thần thái độ của nhân viên y tế đối với BN không được chu đáo, sự phối hợp giữa BN và BS không tốt làm ảnh hưởng đến chất lượng khám chữa bệnh tại các bệnh viện (2). Thời gian chờ khám bệnh chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố như: số lượng BN, số lượng BS,



*Địa chỉ liên hệ: Dương Phước Thân

Email: phuocthan1966@gmail.com

¹Bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt, thành phố Cần Thơ

Ngày nhận bài: 12/9/2019

Ngày phản biện: 01/10/2019

Ngày đăng bài: 28/06/2020

điều dưỡng, cách bố trí QTKB, số lượng bàn khám, hệ thống công nghệ thông tin, thời gian khám trong ngày, ngày BN đến khám trong tuần, thái độ hợp tác của BN, thái độ làm việc của các BS, điều dưỡng, lịch làm việc của BV, thao tác sử dụng máy tính của nhân viên y tế (3).

Năm 2014 được chọn là năm cải cách thủ tục hành chính trong công tác khám chữa bệnh thông qua việc thực hiện Quyết định số 1313/QĐ-BYT, ngày 22/4/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc “Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của bệnh viện” nhằm giảm thời gian chờ đợi của BN (4). Nhằm thực hiện tốt Quyết định này, BVĐK quận Thốt Nốt trong thời gian qua đã đưa ra các giải pháp cải tiến QTKB như: Lắp máy bắt số tự động, lắp đặt bảng báo điện tử vào QTKB, bố trí thêm bàn khám dự phòng, bố trí thêm nhân lực, sắp xếp nơi thu viện phí và máy photo gần khu khám bệnh. Tuy nhiên, thời gian chờ khám bệnh tại khoa Khám bệnh, BVĐK quận Thốt Nốt cũng được BN góp ý là còn kéo dài, theo thống kê của phòng Tổ chức mỗi năm có hơn 30 cuộc gọi qua đường dây nóng đến Sở Y tế Cần Thơ, về việc BN phàn nàn vì thời gian chờ khám, chờ làm CLS và chờ nhận thuốc quá dài. Vì vậy chúng tôi thực hiện nghiên cứu: “Thời gian chờ khám trung bình và một số yếu tố ảnh hưởng của BN đến khám tại khoa khám bệnh của BVĐK quận Thốt Nốt, Cần Thơ năm 2019”, với hai mục tiêu: mô tả thời gian chờ khám của BN đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh của BVĐK quận Thốt Nốt, Cần Thơ năm 2019 và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang kết hợp nghiên cứu định tính.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian: Từ tháng 04/2019 đến tháng 8/2019

Địa điểm: Khoa Khám bệnh, BVĐK quận Thốt Nốt, Cần Thơ.

Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu định lượng: BN khám tại khoa Khám bệnh và người nhà BN (đối với BN dưới 15 tuổi), trong giờ hành chính (sáng 7 giờ 30 đến 11 giờ, chiều 13 giờ đến 17 giờ), từ tháng 4/2019 đến tháng 8/2019.

Nghiên cứu định tính: Lãnh đạo bệnh viện, Trưởng khoa tại các khâu trong QTKB; Điều dưỡng, nhân viên các khâu (Hướng dẫn, tiếp đón BN, các bàn khám, xét nghiệm, thu viện phí, cấp phát thuốc); BN có BHYT và không có BHYT.

Cỡ mẫu

Cỡ mẫu cho nghiên cứu định lượng

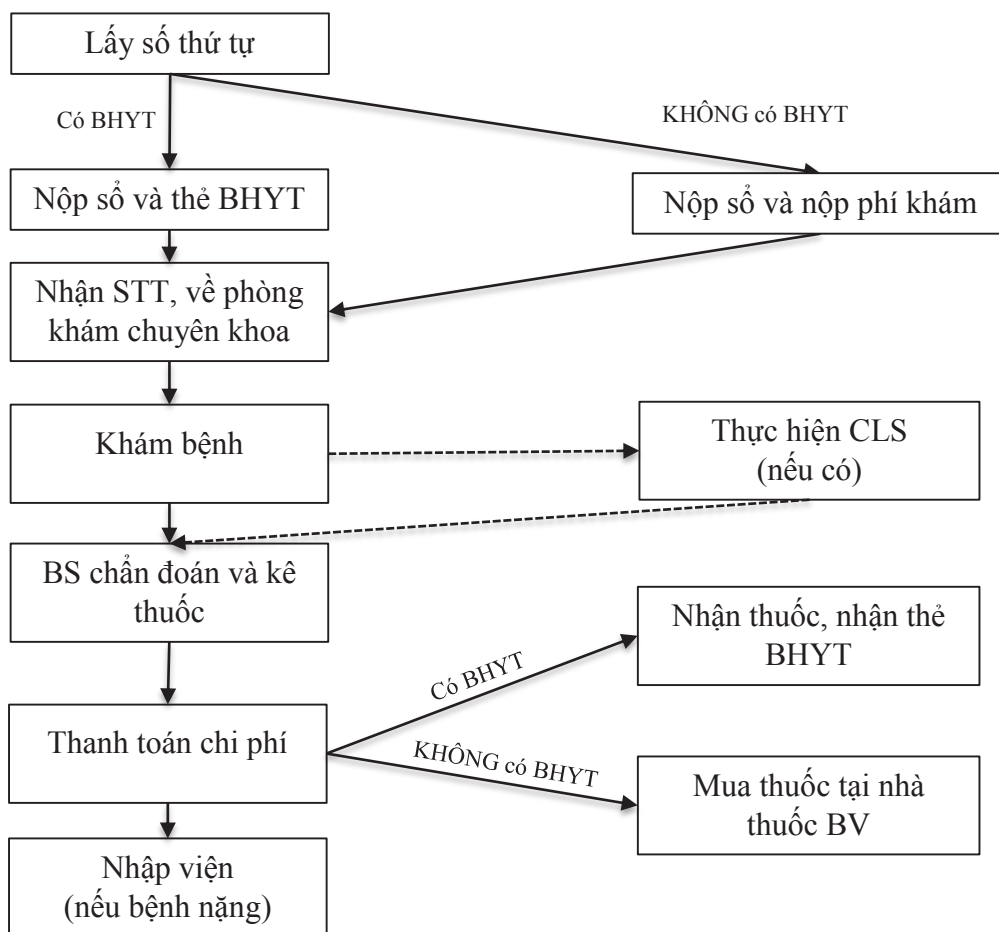
Chọn cỡ mẫu đại diện $n = 100$. Trong đó: 50 BN đến khám sáng và 50 BN đến khám chiều. Cách chọn mẫu: Chọn mẫu đại diện cho các nhóm: khám LS đơn thuần; khám LS có làm thêm 01 kỹ thuật CLS; khám LS có làm thêm 02 kỹ thuật CLS và khám LS có làm thêm 03 kỹ thuật CLS. Qua thực tế, có 137 BN được chọn vào mẫu nghiên cứu.

Cỡ mẫu cho nghiên cứu định tính

Phỏng vấn sâu 13 cuộc gồm: 1 Lãnh đạo bệnh viện, 1 trưởng khoa Xét nghiệm, 1 lãnh đạo khoa Khám bệnh, 1 lãnh đạo khoa Dược, 5 nhân viên tham gia QTKB ở các khâu, 2 cuộc với BN có BHYT và 2 cuộc với BN không có BHYT.

Biến số nghiên cứu

Biến số cho nghiên cứu định lượng: Thời gian làm thủ tục: đăng ký, được BS khám và tư vấn; nộp tiền làm CLS (BN không có BHYT); làm CLS và có kết quả; BS khám, tư vấn điều trị khi có kết quả CLS; nộp tiền viện phí; nhận thuốc và tư vấn, hướng dẫn sử dụng thuốc. Thời gian chờ: từ khi bắt đầu ngồi chờ lấy số thứ tự; chờ tại nơi thu tiền; chờ lấy mẫu xét nghiệm CLS; chờ từ khi có kết quả cho đến khi được BS đọc kết quả; chờ tại nơi thu tiền đồng chi trả với BHYT; chờ nhận thuốc.



Hình 1: Sơ đồ quy trình khám bệnh

Chủ đề chính cho nghiên cứu định tính: Phân tích các khâu chưa hợp lý về thời gian; Các nguyên nhân gây kéo dài thời gian; Các giải pháp được đề xuất để rút ngắn thời gian chờ đợi của BN.

Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Thu thập số liệu cho phân nghiên cứu định lượng bằng bảng hỏi được chuẩn bị sẵn, phân tích kết quả nghiên cứu định lượng, dựa vào kết quả định lượng để làm cơ sở cho chủ đề nghiên cứu định tính.

Phòng vấn viên đến gặp BN, giải thích nghiên cứu cho BN hiểu, sau đó phỏng vấn để ghi thông tin cá nhân vào phiếu điều tra. Phòng vấn viên đi cùng với BN để ghi nhận toàn bộ thời gian di chuyển, thời gian chờ và thời gian khám của từng khâu trong

QTKB vào phiếu điều tra, ghi lại thời điểm BN ra về hoặc nhập viện vào phiếu điều tra.

Xử lý và phân tích số liệu

Phân nghiên cứu định lượng:

Số liệu sau khi kiểm tra, được mã hóa, làm sạch bằng phần mềm Epidata 3.1. Để tránh sai sót trong quá trình nhập liệu, tiến hành nhập liệu với 2 người trên 2 máy tính khác nhau và nghiên cứu viên kiểm tra ngẫu nhiên 10% số phiếu được nhập. Phân tích số liệu bằng phần mềm thống kê SPSS 20.0 cho các thông tin mô tả và phân tích thống kê.

Áp dụng các phương pháp phân tích mô tả: tính giá trị trung bình, trung vị, giá trị lớn nhất, giá trị nhỏ nhất, độ lệch chuẩn, tần số và tỷ lệ phần trăm, xác định thời gian từng khâu của QTKB.

Phần nghiên cứu định tính: Nội dung phỏng vấn sâu được ghi âm, gõ băng, ghi chép, mã hóa thông tin, phân tích lựa chọn trích dẫn theo các chủ đề minh họa cho phần định lượng và phục vụ cho việc phát hiện các khâu chưa hợp lý về thời gian trong quy trình và các giải pháp khắc phục.

Đạo đức nghiên cứu

Tất cả các BN, nhân viên có tham gia nghiên cứu đều được giải thích trước về vấn đề đang nghiên cứu, mục tiêu tích cực của nghiên cứu. Việc tham gia vào nghiên cứu là tự nguyện và việc từ chối

tham gia nghiên cứu hoàn toàn không ảnh hưởng đến chất lượng khám chữa bệnh cho BN.

Nghiên cứu được sự chấp thuận của Hội đồng đạo đức, Trường Đại học Y tế công cộng, theo quyết định số 208/2019 YTCC-HD3 và được xét duyệt của Hội đồng khoa học công nghệ BVĐK quận Thốt Nốt.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đặc điểm chung của đối tượng

Bảng 1. Đặc điểm chung của bệnh nhân tham gia nghiên cứu

Đặc điểm (N = 137)		Tần số	Tỷ lệ (%)
Bảo hiểm y tế	Có	128	93,4
	Không	9	6,6
Hình thức khám	Khám lần đầu	48	35,0
	Tái khám	89	65,0
Thực hiện CLS	Lấy mẫu máu xét nghiệm	29	21,2
	Siêu âm	19	13,9
	XQ	19	13,9
	Thăm dò chức năng	6	4,4
Số lượng CLS thực hiện	Khám LS đơn thuần	82	59,9
	Một CLS	40	29,2
	Hai CLS	12	8,8
	Ba CLS	3	2,1

BN có BHYT chiếm 93,4%, BN không có BHYT 6,6% BN tái khám chiếm 65%, BN khám lần đầu 35%.

Tỷ lệ BN khám lâm sàng đơn thuần 59,9%. 40,1% BN có thực hiện CLS, trong đó cao nhất là lấy máu xét nghiệm 21,2% và thấp nhất là

thăm dò chức năng (4,4%). Tỷ lệ BN thực hiện 01 CLS là 29,2%, 02 CLS chiếm 8,8% và 03 CLS chiếm 2,1%.

Đặc điểm thời gian chờ khám và thời gian được khám của BN

Bảng 2. Đặc điểm thời gian chờ khám (phút)

Đặc điểm	N	Trung bình (độ lệch chuẩn)	Tối thiểu	Tối đa
Thời gian lấy số thứ tự và chờ đăng ký	137	12,1 (7,5)	1,05	33,7
Thời gian chờ đến lượt khám	137	22,1 (11,7)	3	50
Thời gian chờ nộp tiền làm CLS (BN không có BHYT)	5	4,2 (1,09)	3	5
Thời gian chờ lấy mẫu xét nghiệm	29	9,7 (3,4)	4	15
Thời gian chờ siêu âm	19	26,6 (10,1)	5,1	58
Thời gian chờ chụp XQ	19	18,2 (9,6)	4	35
Thời gian chờ thăm dò chức năng	6	8,5 (6,2)	1,6	20
Thời gian chờ khám khi có kết quả CLS	53	14,0 (7,9)	1,0	40
Thời gian chờ nộp tiền viện phí	23	5,1 (2,8)	2	13
Thời gian chờ phát thuốc	137	18,7 (9,9)	2	50
Tổng thời gian chờ khám	137	67,9 (27,2)	24,9	132,0

Trung bình thời gian chờ được khám của BN là 67,9 (27,2) phút; Trong đó, mất nhiều thời gian nhất là BN chờ đến lượt khám ban đầu với trung bình là 22,1 (11,7) phút. Thời gian chờ lấy số thứ tự và chờ đăng ký là 12,1 (7,5) phút, có trường hợp phải đợi đến 33,7 phút.

Các yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám trung bình của BN

Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy sự **thiếu hụt nhân lực BS** được đánh giá là một trong những nguyên nhân dẫn đến kéo dài thời gian chờ đến lượt khám của BN. Hiện bệnh viện chỉ có 5 BS trong khi lượng bệnh ngoại trú cao, nên thường xuyên có sự hỗ trợ BS từ các khoa và phòng Kế hoạch tổng hợp:

“Những khó khăn hiện nay là thiếu nhân lực BS, hiện nay khoa Khám bệnh chỉ có 5 BS, tình hình nhân lực BS luôn bị động, số lượt khám ngoại trú thường vào khoảng 1300 – 1500 BN/ngày, kế tiếp là quy định của phía BHYT có những ràng buộc như: danh mục thuốc, danh mục chỉ định làm CLS, BS phải giải thích cho BN có BHYT rất khó khăn mới được thông hiểu. Còn về thiếu nhân sự BS, BV cũng có những phương án thu hút nhân

lực BS, nhưng chưa đạt được kết quả, bệnh viện cũng có đề xuất với Sở Y tế xin thêm BS nhưng chưa được đáp ứng” (PVS_LĐ bệnh viện”).

“Kết quả thời gian chờ khám lâu hơn thời gian được khám là phù hợp với thực tế hiện nay vì lưu lượng BN rất đông mà BV đang rất thiếu BS, thường thì mỗi BS phải khám từ 100-120 BN/ngày, nên không có nhiều thời gian dành cho việc thăm khám và tư vấn cho BN” (PVS_LĐ khoa Khám).

Một yếu tố làm kéo dài thời gian chờ khám đó là **chưa có hệ thống bảng báo điện tử ở các khâu trong QTKB**, vấn đề trên lãnh đạo khoa Được cho biết:

“Hạn chế QTKB hiện nay là còn gọi khám, hiện nay vẫn còn kêu tên, khi bên này kêu tên và bên kia kêu BN nghe không rõ, nên mình có bảng hiển thị điện tử thì cũng hay, thấy những nơi khác người ta làm cũng tốt, BN chỉ việc nhìn số mình cầm trên tay và nhìn lên màn hình điện tử là biết tới lượt vào khám” (PVSLĐ khoa Được).

Thiếu phòng siêu âm: Thời gian chờ lâu nhất ở giai đoạn chờ siêu âm với trung bình thời gian

chờ là 26,6 (10,1) phút (13,9% BN có chỉ định siêu âm). Hiện nay, bệnh viện chỉ có 1 BS trực siêu âm và chỉ có 1 phòng siêu âm cho cả BN nội trú, ngoại trú, sản khoa và cấp cứu: “*Thiếu BS chuyên khoa siêu âm dẫn tới BN phải chờ lâu, chỉ có một BS siêu âm, một ngày khoảng 80 – 100 BN, các trường hợp ưu tiên cần siêu âm trước như: cấp cứu, người già > 75 tuổi, khẩn, chuyển dạ sanh, trẻ em < 6 tuổi. Nên cũng ảnh hưởng đến thời gian chờ đợi siêu âm của BN khám ngoại trú*” (PVSDĐ phòng siêu âm).

Ngoài ra còn do **nhận thức của BN chưa cao**, do khám chuyên khoa ban đầu nên BN cần tư vấn về chuyên môn cũng như về các quy định của BHYT:

“*BN đòi chuyển viện không đúng bệnh cần giải thích kéo dài thời gian, BN còn thuốc nhưng đòi nhận thuốc thêm, không chịu nhập viện, BN khám hai chuyên khoa yêu cầu BS được khám trước. Ai cũng đòi ưu tiên khám trước, BN xin làm CLS trước không chịu đóng tiền vì nói là có BHYT, nói hạn thẻ BHYT không cấp thẻ mới, BN cũng không đồng ý. Khi bệnh viện đồng ý BN than mệt nhiều, yêu cầu được khám trước, giải thích cho vào nhập viện cấp cứu thì không đồng ý, khi vượt khung về chi phí phải đóng thêm chi phí 20% thì BN cũng không đồng ý, phải giải thích kéo dài thời gian*” (PVS ĐD bàn khám Nội).

BÀN LUẬN

Đặc điểm thời gian chờ khám của bệnh nhân tại bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt

Thời gian BN chờ lâu nhất là thời gian chờ đến lượt khám bệnh ban đầu với 22,1 (11,7) phút. Kết quả này phù hợp với tình hình thực tế là một bàn khám có thể tiếp nhận từ 100 – 120 BN/ngày nên BN phải chờ lâu mới được vào khám bệnh. Ngoài ra BS và điều dưỡng phải giải thích nhiều vấn đề liên quan đến bệnh tật và BHYT. So sánh với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đắc Thuận (2014), thời gian chờ khám trung bình ngắn hơn trong nghiên cứu của chúng tôi, cụ thể như sau:

chờ khám ban đầu là 9,54 (7,67) phút; chờ làm siêu âm 16,87 phút (2,14); chờ chụp XQ 12,80 (9,67) phút; chờ khám sau khi có kết quả CLS 7,20 (5,46) phút (6). Tương tự như thế, thời gian chờ của từng khâu trong nghiên cứu của tác giả Phạm Xuân Dzu (2017) tại bệnh viện quận 3 cũng ngắn hơn trong nghiên cứu của chúng tôi: chờ siêu âm 17,60 (17,37) phút; chờ XQ 6,88 (5,17) phút; chờ lấy mẫu xét nghiệm 8,5 (9,40) phút; chờ khám chuyên khoa ban đầu 18,05 (18,62) phút; chờ khám sau khi có kết quả CLS 5,46 (7,63) phút và chờ mua thuốc 0,88 (1,76) phút (1). Sự khác biệt này có thể được giải thích do bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt còn thiếu nhân lực BS (chỉ có 5 BS khám cho khoảng 1300 lượt BN/ngày), bệnh viện còn thiếu phòng siêu âm, chưa trang bị bảng số điện tử ở các khâu trong quy trình khám bệnh, các phòng của khoa Xét nghiệm chưa liên thông, nơi lấy mẫu xét nghiệm còn đặt ở xa phòng xét nghiệm, chưa có hệ thống tự động hóa để nhận mẫu từ các khoa.

Các yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám trung bình của bệnh nhân

Kết quả phỏng vấn sâu lãnh đạo bệnh viện cho thấy sự **thiếu hụt nhân lực BS** là một trong những nguyên nhân dẫn đến kéo dài thời gian chờ đến lượt khám của BN. Kết quả này điểu tương đồng về nhận định của tác giả Phạm Xuân Dzu (2017) cho rằng cơ sở vật chất lạc hậu, xuống cấp và việc thiếu BS khám chuyên khoa có thể là những nguyên nhân góp phần vào việc kéo dài thời gian khám bệnh tại Bệnh viện Quận 3 (1). Thực tế tại bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt có 1300 - 1500 lượt khám bệnh ngoại trú/ngày, chỉ có 5 BS chính thức tại khoa Khám bệnh, một số BS từ các khoa khác và từ phòng Kế hoạch tổng hợp đến hỗ trợ, nhưng cũng không đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh ngoại trú. Nếu có đủ nhân lực BS thì bệnh viện sẽ có giải pháp kê thêm bàn khám để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh ngoại trú cho bệnh nhân.

Hiện nay bệnh viện có áp dụng công nghệ thông tin vào công tác khám chữa bệnh ngoại trú, nhưng vẫn còn hạn chế. Một yếu tố làm kéo dài

thời gian chờ khám đó là **chưa có hệ thống bảng báo điện tử ở các khâu trong QTKB, chưa triển khai việc đặt lịch hẹn khám bệnh qua internet hoặc điện thoại**. Về vấn đề này có điểm tương đồng với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đắc Thuận 2014 tại bệnh viện đa khoa Khánh hòa cho thấy: “Hệ thống biển báo chưa phát huy hiệu quả, hệ thống mạng chậm hoạt động không ổn định, thiếu nhân lực, bệnh nhân đông, chưa thực hiện đăng ký khám qua internet” (6).

Ngoài ra, 40,1% đối tượng có thực hiện ít nhất 01 CLS, với thời gian chờ lâu nhất ở giai đoạn chờ siêu âm với trung bình thời gian chờ là 26,6 (10,1) phút (13,9% BN có chỉ định siêu âm).

Thiếu phòng siêu âm: tình hình hiện nay, bệnh viện chỉ có 1 BS trực siêu âm và chỉ có 1 phòng siêu âm cho cả BN nội trú, ngoại trú, sản khoa và cấp cứu. So sánh với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đắc Thuận (2014), tại BVĐK Tỉnh Khánh Hòa, thời gian chờ siêu âm là 16,87 (15,11) phút (6), ít hơn so với nghiên cứu của chúng tôi. Do đó, bệnh viện cần cải thiện tốt hơn để giảm thời gian chờ ở khâu đợi siêu âm. Giải pháp là nên đặt thêm phòng siêu âm ở gần khoa Cấp cứu tổng hợp để siêu âm cho bệnh nhân cấp cứu, ngoại, sản và các trường hợp khẩn, làm rút ngắn thời gian chờ siêu âm của bệnh nhân ngoại trú.

Yếu tố làm kéo dài thời gian chờ ở khâu xét nghiệm là do các phòng của **khoa Xét nghiệm chưa liên thông**, chuyển mẫu xét nghiệm từ phòng này qua phòng khác phải đi vòng ra cửa làm kéo dài thời gian di chuyển, việc bố trí nơi lấy mẫu xét nghiệm ở xa phòng xét nghiệm cũng làm kéo dài thời gian di chuyển của bệnh nhân. Nghiên cứu của tác giả Hứa Kim Trang, 2017 tại bệnh viện đa khoa Huyện Thanh Trị về vấn đề này tốt hơn khi cho rằng: “gần đây, quy trình xét nghiệm đã được cải tiến rất nhiều, các kỹ thuật XN đều thực hiện trên máy nên cũng không mất nhiều thời gian của NB, chờ đợi và nhận kết quả xét nghiệm đều có phiếu hẹn” (2).

Nhận thức của BN chưa cao: BN cần tư vấn về chuyên môn cũng như về các quy định của

BHYT do kiến thức của bệnh nhân về BHYT còn hạn hẹp, có điểm tương đồng với nghiên cứu của tác giả Phạm Thị Kiều Duyên 2018, khi cho rằng việc bệnh nhân chưa quen sử dụng biển báo cũng góp phần ảnh hưởng đến thời gian chờ khám của bệnh nhân (3).

Hạn chế của nghiên cứu và hướng khắc phục

Nghiên cứu chưa làm rõ được thời gian chụp cắt lớp điện toán, cộng hưởng từ, nhũ ảnh.

Do thời gian thu thập số liệu ít, nên thời gian trung bình khám bệnh không thể đại diện cho cả năm. Nghiên cứu cũng tiềm ẩn sai số do bệnh nhân không thực hiện đầy đủ, liên tục quy trình khám bệnh.

Sai số xảy ra có thể do: chưa thống nhất về cách ghi số liệu thời gian vào phiếu thu thập số liệu, cho nên sau khi thu thập thử 20 phiếu. Chúng tôi họp các cộng tác viên để thống nhất một cách ghi. Trong thời gian BN thực hiện QTKB, BN có thể đi làm việc riêng, cộng tác viên ghi lại thời điểm và khâu BN vắng mặt để loại BN ra khỏi đối tượng nghiên cứu. Ngoài ra, QTKB của mỗi bệnh viện, mỗi nước khác nhau, cách chia các giai đoạn, các khâu trong QTKB cũng không giống nhau nên việc so sánh kết quả nghiên cứu này với kết quả nghiên cứu khác có phần chưa hợp lý.

KẾT LUẬN

Trung bình thời gian chờ khám của BN là 67,9 (27,2) phút; Trong đó, mất nhiều thời gian nhất là BN chờ đến lượt khám ban đầu với trung bình là 22,1 (11,7) phút; thời gian chờ siêu âm 26,6 (10,1) phút. Thời gian chờ chụp XQ 18,2 (9,6) phút; thời gian chờ nhận thuốc 18,7 (9,9) phút, Trung bình thời gian được khám của BN là 48,0 (26,3) phút; Trong đó, BN được khám chuyên khoa ban đầu và tư vấn là 8,5 (4,5) phút và được BS tư vấn khi có kết quả xét nghiệm CLS là 13,6 (7,8) phút.

Thời gian BN đến bệnh viện từ lúc xếp hàng bốc số thứ tự khám cho đến khi ra về là 126,3 (66,7) phút.

Các yếu tố ảnh hưởng đến vấn đề kéo dài thời gian chờ khám là: Khoa khám bệnh thiếu nhân lực BS, các phòng khám trong QTKB chưa liên hoàn, thiếu máy siêu âm và BS siêu âm, ứng dụng công nghệ thông tin còn hạn chế và nhu cầu BN cần được tư vấn nhiều.

Lời cảm ơn: Xin bày tỏ lòng biết ơn tới Ban giám đốc, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng, khoa Khám bệnh và các nhân viên tại bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi tiến hành nghiên cứu này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Xuân Dzu (2017), Thời gian khám bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám bệnh, BV quận 3 Thành phố Hồ Chí Minh năm 2017. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng.
2. Hứa Kim Trang (2017), Thực trạng thời gian khám bệnh và sự hài lòng của người bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Thạnh Trị, tỉnh Sóc Trăng năm 2017. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng.
3. Phạm Thị Kiều Duyên (2018), Thực trạng thời gian khám bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám bệnh, BVĐK Tỉnh Ninh Thuận năm 2018, Luận văn chuyên khoa II Tổ chức quản lý y tế, Trường Đại học Y tế công cộng.
4. Bộ Y tế (2013), Quyết định số 1313/QĐ-BYT, ngày 22/4/2013 của Bộ Trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện.
5. Nguyễn Minh Nhật Hằng (2018), Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh của người bệnh tại bệnh viện đa khoa Nông Nghiệp năm 2018. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng.
6. Nguyễn Đắc Thuận (2014), Thực trạng thời gian khám bệnh tại khoa Khám, bệnh viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa, Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng.

Survey of waiting time for examination at the Medical Examination Department of General Hospital of Thot Not, Can Tho in 2019

Duong Phuoc Than^{1}, Le Minh Thu¹, Bui Thi Cam Phuong¹*

¹General Hospital of Thot Not, Can Tho

Objectives: Describe the waiting time for medical visit at the Examination Department of the General Hospital of Thot Not, Can Tho in 2019 and analyze some factors affecting the patient's waiting time. **Methods:** Descriptive cross-sectional study, combining qualitative research methods. **Results:** The average waiting time was 67.9 (27.2) minutes; The average waiting time for medical visit having additional subclinicals was from 87.8 (19.9) minutes to 94.8 (13.4) minutes; The average waiting time of patients who have health insurance was 67.6 (27.7) minutes; The average waiting time of patients who without health insurance was 71.5 (19.7) minutes. Factors influencing waiting time were the lack of BS staff, lack of ultrasound rooms, clinics in the uncompleted medical examination process, limited information technology, patients in need of counseling and public application. **Recommendations:** For the registration stage, patients can be booked and the time of registration for medical examination by phone and website. In the laboratory, the hospital need to arrange a place to take urine samples and stool near the laboratory, the rooms of the laboratory have interlocked windows. Equipping electronic notice boards for clinics to show numerical order of patients. It is necessary to deploy an additional ultrasound room near the emergency department.

Key words: *Waiting time, examination time, medical examination and treatment process.*