

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên năm 2026

Assessment of patient satisfaction with health insurance drug dispensing services at Phu Xuyen General Hospital in 2026

Lưu Văn Phương¹, Nghiêm Thị Nguyệt¹
và Nguyễn Thị Phương Thúy^{2*}

¹Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên
²Trường Đại học Dược Hà Nội

Tóm tắt

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên năm 2026. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang, phỏng vấn theo bộ câu hỏi với 250 người bệnh đã khám và lĩnh thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế, trong thời gian từ tháng 01 đến tháng 02 năm 2026 tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên. **Kết quả:** Mức độ hài lòng chung của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại bệnh viện đạt 4,31 điểm (SD = 0,721), tỷ lệ người bệnh đánh giá mức hài lòng (từ 4 điểm) trở lên là 86,4%. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến xác định được 3 nhóm nhân tố ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú là (i) Cơ sở vật chất và không gian chờ ($\beta = 0,435$); (ii) Năng lực giao tiếp và tư vấn của nhân viên cấp phát ($\beta = 0,280$); (iii) Sự thuận tiện về vị trí và chỉ dẫn ($\beta = 0,161$). **Kết luận:** Hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên được người bệnh đánh giá đạt mức rất hài lòng, nhân tố Cơ sở vật chất và không gian chờ ảnh hưởng lớn nhất đến mức độ hài lòng của người bệnh. Bệnh viện cần xem xét triển khai giải pháp để cải thiện tốt hơn cơ sở vật chất và không gian khu vực chờ lĩnh thuốc tại khu vực cấp phát thuốc ngoại trú BHYT của bệnh viện. Bên cạnh đó, năng lực giao tiếp, tư vấn cho nhân viên cấp phát cũng cần được nâng cao, cải thiện.

Từ khóa: Cấp phát thuốc, sự hài lòng, bệnh nhân ngoại trú, Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên.

Summary

Objective: To assess patient satisfaction with outpatient drug dispensing services at Phu Xuyen General Hospital in 2026. **Subject and method:** A cross-sectional descriptive study was conducted from January to February 2026. Data were collected through structured questionnaire interviews with 250 outpatients. **Results:** The overall patient satisfaction score with the hospital's outpatient drug dispensing services reached 4.31 (SD = 0.721), with 86.4% of patients rating their satisfaction at 4 points or higher. Multiple linear regression analysis identified three groups of factors influencing patient satisfaction: (1) Facilities and waiting area ($\beta = 0.435$); (2) Communication and counseling competence of the dispensing staff ($\beta = 0.280$); and (3) Location convenience and signage ($\beta = 0.161$). **Conclusion:** The outpatient drug dispensing services at Phu Xuyen General Hospital were rated at a highly satisfied level. However, the hospital needs to implement improvements, focusing on the medicine-receiving waiting area. In

Ngày nhận bài: 16/9/2026, ngày chấp nhận đăng: 10/10/2026

* Tác giả liên hệ: thuy_ntp@hup.edu.vn – Trường Đại học Dược Hà Nội

addition, the communication and advisory skills of the dispensing staff also need to be improved and enhanced.

Keywords: Drug dispensing, satisfaction, outpatients, Phu Xuyen General Hospital.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tại các bệnh viện công lập, hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú là một mắt xích quan trọng cuối cùng trong quy trình khám chữa bệnh. Chất lượng của hoạt động cấp phát thuốc không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến sự an toàn, hiệu quả điều trị và tuân thủ sử dụng thuốc của người bệnh mà còn là yếu tố thiết yếu khẳng định uy tín của cơ sở y tế. Chính vì vậy, Bộ Y tế đã quan tâm ban hành hướng dẫn đo lường sự hài lòng của người bệnh, là yêu cầu cốt lõi để cải tiến chất lượng dịch vụ bệnh viện¹. Trong thời gian gần đây, một số bệnh viện cũng đã tiến hành đánh giá sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế cho thấy hầu hết người bệnh hài lòng với chất lượng dịch vụ này^{2,3,4,7}.

Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên là bệnh viện hạng II trực thuộc Sở Y tế Hà Nội. Trung bình mỗi ngày bệnh viện tiếp nhận và xử lý từ 300 - 400 đơn thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú. Do đó, chất lượng hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú sẽ tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại bệnh viện. Tại bệnh viện, quy trình cấp phát thuốc bảo hiểm ngoại trú gồm các bước tiếp nhận và kiểm tra đơn thuốc, duyệt đơn thuốc, chuẩn bị thuốc, kiểm tra, đối chiếu trước khi cấp phát, cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng cho người bệnh. Hàng năm, bệnh viện đã tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ tại bệnh viện, tuy nhiên các tiêu chí về mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ dược tại khu vực cấp phát thuốc ngoại trú chưa được đánh giá. Do vậy nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa Phú Xuyên năm 2026. Từ đó, cung cấp thông tin làm cơ sở tiếp tục cải tiến hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú này ngày càng tốt hơn nhằm tăng cường hơn nữa sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại bệnh viện.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1. Đối tượng

Người bệnh ngoại trú có thẻ bảo hiểm y tế trực tiếp lĩnh thuốc tại khu vực cấp phát thuốc bảo hiểm của khoa Dược, Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên trong thời gian từ tháng 01 đến tháng 02 năm 2026.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu; người bệnh đủ minh mẫn để giao tiếp với nhân viên y tế bằng tiếng việt.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh là nhân viên Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên.

2.2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Mẫu nghiên cứu: Cỡ mẫu tối thiểu được xác định theo công thức ước tính cỡ mẫu một tỉ lệ, trong đó:

n: Số người bệnh lĩnh thuốc BHYT ngoại trú cần khảo sát

Z: Hệ số tin cậy (với độ tin cậy 95% thì giá trị của $Z_{1-\alpha/2}$ là 1,96).

p: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ dược (tham khảo từ nghiên cứu trước đây, $p=0,83$)⁴.

d: Sai số chấp nhận/độ chính xác tuyệt đối mong muốn, $d = 0,05$.

Thay các giá trị vào công thức, tính được cỡ mẫu tối thiểu cho nghiên cứu là:

$$n = 1,96^2 \cdot \frac{0,83 \cdot (1 - 0,83)}{0,05^2} = 217 \text{ (người)}$$

Nghiên cứu đã khảo sát 250 người bệnh lĩnh thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú, lấy mẫu thuận tiện, trong thời gian từ tháng 01 đến tháng 02 năm 2026 đồng thời thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn và không vi phạm tiêu chuẩn loại trừ. Mỗi ngày khảo sát từ 10 - 15 bệnh nhân, trải đều theo các khung giờ sáng/chiều trong ngày, từ thứ 2 đến thứ 6.

Bộ công cụ nghiên cứu: Bộ câu hỏi khảo sát được xây dựng dựa trên hướng dẫn của Quyết định 56/QĐ - BYT năm 2024¹ và tham khảo các nghiên cứu trước

đây^{2,3} để xây dựng bộ công cụ với các biến quan sát phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên, được thử nghiệm với 5 người bệnh để hoàn thiện bộ công cụ. Phiếu khảo sát gồm thông tin chung của người bệnh; 26 câu hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức từ “1 - Hoàn toàn không đồng ý” đến “5 - Hoàn toàn đồng ý” đánh giá chi tiết mức độ hài lòng của người bệnh với từng tiêu chí; 01 câu hỏi đánh giá tổng thể mức hài lòng chung. Cuối cùng là phần câu hỏi mở về lý do người bệnh không hài lòng và các góp ý giúp cải thiện chất lượng hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú.

Cách thu thập số liệu: Quan sát người bệnh từ lúc đặt đơn thuốc vào quầy cấp phát và bắt đầu bấm thời gian cho đến khi hoàn tất việc nhận thuốc. Tiếp

cận khảo sát người bệnh sau khi lĩnh thuốc tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế.

2.3. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu sau khi thu thập được làm sạch, nhập liệu và sử dụng phần mềm SPSS 26.0 để phân tích: Thống kê mô tả: Tần suất, tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn. Thống kê phân tích: Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA để xác định các nhân tố, phân tích hồi quy tuyến tính đa biến với biến phụ thuộc là mức độ hài lòng chung của người bệnh, biến độc lập là các nhân tố đã được xác định. Điểm trung bình thang đo Likert-5 dựa theo giá trị khoảng cách, được quy đổi như sau: 1,00 - 1,80: Rất không hài lòng; 1,81 - 2,60: Không hài lòng; 2,61 - 3,40: Bình thường; 3,41 - 4,20: Hài lòng; 4,21 - 5,00: Rất hài lòng.

III. KẾT QUẢ

3.1. Đặc điểm của người bệnh tham gia nghiên cứu

Đặc điểm nhân khẩu học của 250 người bệnh được tổng hợp tại Bảng 1.

Bảng 1. Đặc điểm của người bệnh tham gia nghiên cứu

TT	Nội dung	Tần suất (n)	Tỷ lệ %
1	Tuổi (TB $\pm$ SD)	62,5 $\pm$ 15,6	
	Dưới 40 tuổi	29	11,6
	Từ 40 - 60 tuổi	52	20,8
	Trên 60 tuổi	169	67,6
2	Giới tính		
	Nam	118	47,2
	Nữ	132	52,8
3	Trình độ học vấn		
	Dưới trung học phổ thông	86	34,4
	Trung học phổ thông	84	33,6
	Trung cấp/Cao đẳng	59	23,6
	Đại học/Sau đại học	21	8,4
4	Nghề nghiệp		
	Công chức/viên chức/nhân viên văn phòng	31	12,4
	Công nhân	19	7,6
	Nông dân	64	25,6
	Kinh doanh tự do	36	14,4

TT	Nội dung	Tần suất (n)	Tỷ lệ %
	Đã nghỉ hưu	100	40,0
5	Số lần khám bệnh		
	Lần đầu tiên	29	11,6
	Lần thứ hai	60	24,0
	Nhiều hơn 2 lần	161	64,4
6	Bệnh được chẩn đoán		
	Cấp tính	96	38,4
	Mạn tính	109	43,6
	Cấp và mạn tính	45	18,0
7	Khoảng cách từ nơi ở tới bệnh viện		
	Dưới 5km	105	42,0
	Từ 5 - 10km	82	32,8
	Trên 10km	63	25,2

Đa số người bệnh tham gia nghiên cứu có độ tuổi từ 60 trở lên (67,6%), trong đó tỷ lệ nữ giới là 52,8%, với trình độ học vấn chủ yếu là từ trung học phổ thông trở xuống (68,0%). Phần lớn người bệnh tham gia khảo sát đã nghỉ hưu (40,0%), khám tại bệnh viện nhiều hơn 2 lần (64,4%) và điều trị ngoại trú bệnh mạn tính (43,6%).

Bên cạnh đó nghiên cứu cũng đã khảo sát một số tiêu chí liên quan đến đặc điểm khám chữa bệnh của người bệnh, kết quả được thể hiện ở Bảng 2.

Bảng 2. Một số chỉ tiêu về cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế

TT	Nội dung	Tần suất (n)	Tỷ lệ %
1	Số thuốc được kê đơn lần này		
	1 - 2 thuốc	78	31,2
	3 - 4 thuốc	117	46,8
	Từ 5 thuốc trở lên	55	22,0
2	Số ngày thuốc được kê dài nhất trong đơn (TB $\pm$ SD)	27,9 $\pm$ 15,02	
	Từ 5-10 ngày	56	22,4
	Từ 11 - 29 ngày	32	12,8
	Từ 30 - 60 ngày	162	64,8
3	Thời gian chờ đợi lĩnh thuốc		
	Dưới 4 phút	56	22,4
	Từ 4 - 6 phút	147	58,8
	Trên 6 phút	47	18,8

Kết quả nghiên cứu cho thấy số lượng thuốc được kê trong đơn của người bệnh ngoại trú chủ yếu là 3 - 4 thuốc (46,8%) với số ngày thuốc được kê dài nhất trong đơn phần lớn là từ 30 - 60 ngày (64,8%). Thời gian chờ trung bình từ lúc người bệnh đặt đơn vào quầy đến khi được lĩnh thuốc là khoảng 4 - 6 phút (58,8%) và chỉ có 18,8% người bệnh phải chờ đợi trên 6 phút để nhận thuốc.

3.2. Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's alpha cho thấy thang đo mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú đạt độ tin cậy với 23 biến quan sát đạt yêu cầu được đưa vào phân tích EFA. Kết quả phân tích EFA được 5 nhóm nhân tố có tổng phương sai trích đạt 58,759% (Bảng 3).

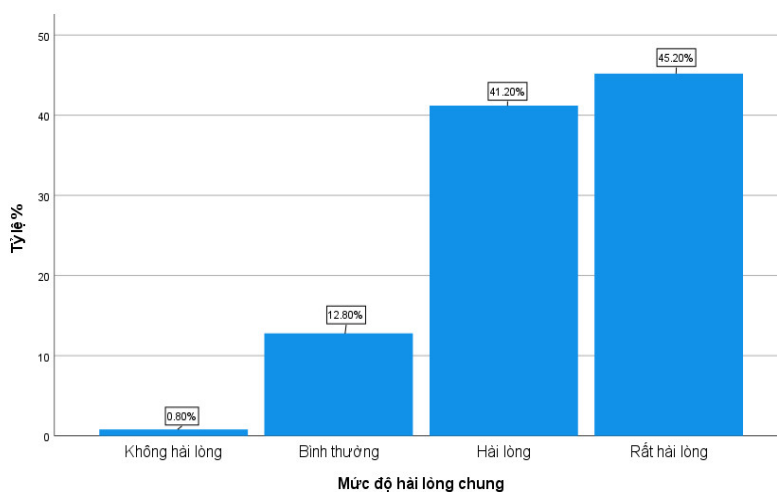
Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của 250 người bệnh ngoại trú sau khi lĩnh thuốc tại khu vực cấp phát thuốc bảo hiểm y tế được trình bày theo 5 nhóm nhân tố như sau:

Bảng 3. Mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú BHYT tại Bệnh viện đa khoa Phú Xuyên

TT	Nội dung	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn (SD)
1	Nhân tố 1: Năng lực giao tiếp và tư vấn của nhân viên cấp phát		
1.1	Nhân viên cấp phát thuốc có lời nói giao tiếp đúng mực	4,34	0,776
1.2	Nhân viên cấp phát thuốc có thái độ lịch sự, tôn trọng người bệnh	4,40	0,760
1.3	Nhân viên cấp phát thuốc sẵn sàng lắng nghe và giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà	4,36	0,776
1.4	Ông/Bà được nhân viên cấp phát thuốc đối xử công bằng	4,32	0,813
1.5	Nhân viên cấp phát thuốc cẩn thận đối chiếu đơn thuốc với thuốc khi cấp phát cho người bệnh	4,41	0,782
1.6	Năng lực chuyên môn của nhân viên cấp phát đáp ứng mong đợi của Ông/Bà	4,31	0,765
1.7	Người bệnh được hướng dẫn sử dụng thuốc bởi nhân viên cấp phát	4,35	0,768
1.8	Người bệnh được được giải thích nếu có thắc mắc	4,37	0,701
	Điểm trung bình nhóm nhân tố 1	4,35	0,555
2	Nhân tố 2: Cơ sở vật chất và không gian chờ		
2.1	Diện tích nơi phát thuốc BHYT đủ rộng, đảm bảo cho các hoạt động được diễn ra	4,01	0,869
2.2	Khu vực chờ lĩnh thuốc thuận tiện, sạch, đẹp	4,08	0,895
2.3	Khu vực cấp phát thuốc thoáng, sạch sẽ	4,12	0,849
2.4	Quầy cấp phát thuốc bố trí các khu vực nhận đơn, lấy thuốc là khoa học, phù hợp	4,08	0,854
2.5	Khu vực cấp phát thuốc bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn cho Ông/Bà	4,01	0,912
2.6	Không gian trao đổi với nhân viên phát thuốc thuận tiện	4,08	0,915
	Điểm trung bình nhóm nhân tố 2	4,06	0,677
3	Nhân tố 3: Quy trình và tính minh bạch trong cấp phát thuốc		
3.1	Quy trình cấp phát thuốc BHYT được niêm yết rõ ràng, công khai	4,38	0,725
3.2	Quy trình, thủ tục lĩnh thuốc BHYT đơn giản, dễ thực hiện	4,42	0,731

TT	Nội dung	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn (SD)
3.3	Thông tin về thứ tự nhận thuốc trước- sau minh bạch, công khai	4,45	0,728
Điểm trung bình nhóm nhân tố 3		4,41	0,58
4	Nhân tố 4: Sự thuận tiện về vị trí và chỉ dẫn		
4.1	Các biển chỉ dẫn đến khu vực lĩnh thuốc BHYT rõ ràng, dễ nhìn	4,43	0,726
4.2	Vị trí quầy thanh toán và lĩnh thuốc BHYT thuận tiện, dễ tìm	4,36	0,771
4.3	Lối đi đến khu vực cấp phát thuốc BHYT thuận tiện, an toàn	4,48	0,735
Điểm trung bình nhóm nhân tố 4		4,42	0,575
5	Nhân tố 5: Chất lượng và sự chính xác của thuốc cấp phát		
5.1	Người bệnh nhận được đúng các loại thuốc trong đơn	4,30	0,763
5.2	Người bệnh nhận được đủ số lượng các loại thuốc trong đơn	4,40	0,712
5.3	Người bệnh nhận được thuốc có chất lượng cảm quan (quan sát bề ngoài) đảm bảo	4,35	0,736
Điểm trung bình nhóm nhân tố 5		4,35	0,737

Kết quả đánh giá của người bệnh cho thấy, cả 5 nhóm nhân tố được người bệnh đánh giá ở mức hài lòng. Cụ thể, nhóm nhân tố Sự thuận tiện về vị trí và chỉ dẫn có điểm trung bình cao nhất (4,42 điểm), nhóm nhân tố Cơ sở vật chất và không gian chờ có điểm trung bình thấp nhất (4,06 điểm), trong đó biến quan sát "Diện tích nơi phát thuốc BHYT đủ rộng, đảm bảo cho các hoạt động được diễn ra" và biến quan sát "Khu vực cấp phát thuốc bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn cho Ông/Bà" có điểm đánh giá thấp nhất trong tổng số 23 biến quan sát (4,01 điểm). Bên cạnh các số liệu định lượng, nghiên cứu cũng ghi nhận các phản hồi trực tiếp từ phía người bệnh về những điểm còn tồn tại như "khu cấp phát chật", "thiếu ghế ngồi chờ, người già không đứng lâu được", không phân rõ khu vực "cửa nhận đơn", "cửa lấy thuốc".



Hình 1. Mức độ hài lòng chung của người bệnh

Xem xét mức độ hài lòng chung của người bệnh cho thấy, người bệnh rất hài lòng với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên đạt giá trị điểm trung bình là 4,31(SD = 0,721)/5,0 điểm tối đa. Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức hài lòng trở lên chiếm 86,4%.

3.3. Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới mức độ hài lòng chung của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại bệnh viện

Với biến phụ thuộc là mức độ hài lòng chung của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên, các biến độc lập là 5 nhân tố được đặt tên sau khi phân tích EFA, nghiên cứu thực hiện phân tích hồi quy tuyến tính đa biến xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của người bệnh, kết quả được trình bày tại Bảng 4.

Bảng 4. Kết quả mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng chung

Nhân tố	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa (B)	Sai số chuẩn	Hệ số hồi quy chuẩn hóa (β)	p-value	VIF
Hằng số (Constant)	-1,043	0,336			
Năng lực giao tiếp và tư vấn của nhân viên cấp phát (X_1)	0,364	0,061	0,280	<0,001	1.303
Cơ sở vật chất và không gian chờ (X_2)	0,463	0,052	0,435	<0,001	1.399
Quy trình và tính minh bạch trong cấp phát thuốc	0,108	0,056	0,087	0,055	1.204
Chất lượng và sự chính xác của thuốc cấp phát	0,118	0,060	0,094	0,051	1.349
Sự thuận tiện về vị trí và chỉ dẫn (X_3)	0,202	0,057	0,161	<0,001	1.207
R^2 chưa hiệu chỉnh = 0,583; R^2 hiệu chỉnh = 0,575; Sig < 0,001					

Kết quả phương trình hồi quy chuẩn hóa theo thứ tự như sau:

$$Y = -1,043 + 0,280 \times X_1 + 0,435 \times X_2 + 0,161 \times X_3$$

Kết quả phân tích hồi quy cho giá trị R^2 hiệu chỉnh của mô hình là 0,575, cho thấy rằng 5 nhân tố độc lập đưa vào phân tích giải thích được 57,5% sự biến thiên của mức độ hài lòng chung của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại bệnh viện, với giá trị Sig của mô hình < 0,001, có ý nghĩa thống kê. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các biến đều nhỏ hơn 2, do đó dữ liệu không vi phạm giả định đa cộng tuyến.

Trong 5 nhân tố được đưa vào mô hình có 3 nhân tố ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của người bệnh ($p < 0,05$), trong đó mức độ tác động của 3 nhân tố tới sự hài lòng được sắp xếp theo thứ tự: (1) Cơ sở vật chất và không gian chờ (β

= 0,435); (2) Năng lực giao tiếp và tư vấn của nhân viên cấp phát ($\beta = 0,280$); (3) Sự thuận tiện về vị trí và chỉ dẫn ($\beta = 0,161$).

IV. BÀN LUẬN

Mặc dù đã có nhiều bệnh viện đã tiến hành đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế, tuy nhiên đây là nghiên cứu đầu tiên được thực hiện tại Bệnh viện đa khoa Phú Xuyên. Thang đo sự hài lòng của người bệnh với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú đạt yêu cầu về độ tin cậy và có thể tiếp tục được sử dụng để bệnh viện có thể tiến hành đánh giá định kỳ. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên ở mức rất hài lòng (Điểm trung bình là 4,31/5

điểm tối đa ($SD = 0,721$)). Kết quả này cao hơn nghiên cứu tương tự tại Bệnh viện đa khoa Đồng Đa (trung bình 4,09 điểm) ⁴, thấp hơn so với Bệnh viện đa khoa Xanh Pôn (9,12 điểm/ 10 điểm tối đa) ². Điều đó, cho thấy mặc dù người bệnh đã rất hài lòng nhưng bệnh viện đa khoa Phú Xuyên cần tiếp tục cải tiến hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú nhằm tăng mức độ hài lòng của người bệnh hơn.

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến cho thấy nhân tố Cơ sở vật chất và không gian chờ có ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng chung của người bệnh. Khi áp lực về thời gian chờ đợi và sự bất tiện của không gian hạ tầng (sảnh chờ, chỗ ngồi) là những nguyên nhân chính làm giảm sự hài lòng, kết quả này tương đồng nghiên cứu của Martínez-López N và cộng sự ⁶.

Đáng chú ý, tiêu chí “Diện tích nơi phát thuốc đủ rộng đảm bảo các hoạt động được diễn ra” và “Khu vực cấp phát thuốc bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn” có điểm số thấp nhất (4,01 điểm). Bên cạnh đó tiêu chí “Cách bố trí quầy kệ khoa học và sự thuận tiện trong không gian trao đổi”, “Quầy cấp phát thuốc bố trí các khu vực nhận đơn, lấy thuốc là khoa học, phù hợp” cũng chỉ đạt mức trung bình 4,08 điểm. Do đó để tăng cường mức độ hài lòng của người bệnh thì bệnh viện cần tập trung cải thiện đầu tiên là tiêu chí này tốt hơn. Cụ thể, nghiên cứu đề xuất bệnh viện cần ưu tiên bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ, đầu tư hệ thống điều hòa hai chiều để cải thiện môi trường chờ lĩnh thuốc, hướng dẫn sơ đồ quy trình đơn giản, trực quan dưới dạng hình ảnh ngay tại lối vào khu vực cấp phát thuốc, với nội dung rõ ràng như: Cửa nộp đơn thuốc - Cửa nhận thuốc. Ngoài ra, bệnh viện có thể xem xét bổ sung hệ thống hiển thị số thứ tự và loa thông báo tự động tại khu vực chờ để hỗ trợ người bệnh theo dõi quy trình, hạn chế việc chen lấn, gây mất trật tự tại khu vực cấp phát thuốc.

Nhân tố Năng lực giao tiếp và tư vấn của nhân viên cấp phát được người bệnh đánh giá cao về sự cần trọng và chuẩn mực. Cụ thể, trong nhóm nhân tố này tiêu chí “Được sĩ cẩn thận đối chiếu đơn thuốc” đạt điểm trung bình cao nhất 4,41 điểm, tiếp theo là tiêu chí “Thái độ lịch sự, tôn trọng người

bệnh” (4,40 điểm). Khâu tư vấn hướng dẫn sử dụng thuốc và sẵn sàng giải đáp thắc mắc cũng duy trì mức điểm cao (đạt 4,35 - 4,37 điểm). Tiêu chí “khả năng tư vấn sử dụng thuốc” được người bệnh ngoại trú đánh giá tại bệnh viện đa khoa Phú Xuyên đạt 4,35 điểm, cao hơn so với tiêu chí này tại BVĐK Đồng Đa chỉ đạt 3,60 điểm ⁴.

Cũng như các nghiên cứu khác, nghiên cứu của chúng tôi có một số hạn chế. Nghiên cứu mô tả cắt ngang, kỹ thuật lấy mẫu thuận tiện tại một khoảng thời gian nên chỉ đánh giá được sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại thời điểm nghiên cứu.

V. KẾT LUẬN

Người bệnh đánh giá hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Phú Xuyên ở mức rất hài lòng với điểm trung bình là 4,31 ($SD = 0,721$)/5 điểm tối đa. Có 3 nhân tố ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của người bệnh sắp xếp theo thứ tự (1) Cơ sở vật chất và không gian chờ; (2) Năng lực giao tiếp và tư vấn của nhân viên cấp phát; (3) Sự thuận tiện về vị trí và chỉ dẫn. Do đó, để nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh, bệnh viện cần ưu tiên triển khai giải pháp cải thiện tập trung vào 3 nhóm giải pháp tương ứng 3 nhân tố ảnh hưởng. Cụ thể, Cơ sở vật chất và không gian khu vực chờ lĩnh thuốc tại khu vực cấp phát thuốc ngoại trú BHYT của bệnh viện cần phải được ưu tiên cải tiến như mở rộng thêm diện tích, bố trí ghế ngồi chờ cho người bệnh, bổ sung biển hiệu chỉ dẫn phân rõ cửa nhận đơn, cửa phát thuốc. Bên cạnh đó, năng lực giao tiếp, tư vấn cho nhân viên cấp phát cũng cần được cải thiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2024) *Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030*.
2. Lê Thu Thủy, Nguyễn Thị Linh, Nguyễn Thu Thủy, Phạm Nữ Hạnh Vân, Nguyễn Thị Phương Thủy, Lê Thị Quỳnh Liên, Nguyễn Thị Hải, Nguyễn Đức Long, Nguyễn Thị Dừa, Nguyễn Trường Sơn (2024) *Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với*

- dịch vụ dược của Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn. Tạp chí nghiên cứu dược và thông tin thuốc*, 21, tr. 1-9.
3. Đỗ Xuân Thắng, Đặng Văn Hùng, Lê Văn Anh, Trần Thị Lan Anh *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc Bảo hiểm y tế ngoại trú tại Bệnh viện Hữu Nghị. Tạp Chí Y học Việt Nam*. 2024;540(2).
 4. Nguyễn Thu Hằng, Trần Thị Lan Anh (2023) *Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với hoạt động cấp phát thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Đống Đa - Thành phố Hà Nội năm 2022. Tạp chí Y Dược Lâm sàng* 108, 108(10): 6.
 5. Võ Văn Bảy, Lý Minh, Lê Huy Lâm, Võ Quang Trung (2022) *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 Thống Nhất. Tạp chí Y học Việt Nam*, 508(2).
 6. Martínez-López N, Álvarez-Payero M, Martín-Vila A, Samartín-Ucha M, Iglesias-Neiro P, Gayoso-Rey M, Feijoo-Meléndez D, Casanova-Martínez C, Fariña-Conde M, Piñeiro-Corrales G (2018) *Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital pharmacy. Eur J Hosp Pharm* 25(4): 183-118.
 9. Nguyen BQ, Nguyen CTT (2022) *An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. Healthcare (Basel)*, 5, 10(10).