

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH**



NGUYỄN THỊ THU

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH
BẰNG BẢO HIỂM Y TẾ TẠI CÁC BỆNH VIỆN TUYẾN HUYỆN
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2021

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH**



NGUYỄN THỊ THU

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH
BẰNG BẢO HIỂM Y TẾ TẠI CÁC BỆNH VIỆN TUYẾN HUYỆN
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 9 34 04 10

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Nguyễn Thị Gấm

THÁI NGUYÊN - 2021

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu nêu trong Luận án là trung thực, mọi trích dẫn đều được chỉ rõ nguồn gốc. Những kết quả nghiên cứu của Luận án đã được tác giả công bố trên các tạp chí khoa học, không trùng với bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả Luận án

Nguyễn Thị Thu

LỜI CẢM ƠN

Luận án này được thực hiện và hoàn thành tại Khoa Quản lý - Luật kinh tế, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc nhất tới PGS.TS. Nguyễn Thị Gấm - người hướng dẫn khoa học đã tận tình giúp đỡ và định hướng để tôi hoàn thiện Luận án.

Trong quá trình học tập và nghiên cứu, tôi cũng đã nhận được sự hỗ trợ và giúp đỡ tận tình từ Ban Giám hiệu, Lãnh đạo Khoa Quản lý - Luật kinh tế cùng toàn thể các thầy cô giáo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, tôi xin ghi nhận và chân thành cảm ơn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn lãnh đạo và nhân viên của Sở y tế tỉnh Thái Nguyên, lãnh đạo, nhân viên và người bệnh tại các Bệnh viện tuyến huyện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đã nhiệt tình hợp tác và giúp đỡ tôi thực hiện Luận án.

Cuối cùng, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn tới đồng nghiệp, bạn bè và gia đình đã luôn kịp thời động viên, chia sẻ và tạo điều kiện tốt nhất giúp tôi hoàn thành Luận án của mình.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 20....

Tác giả Luận án

Nguyễn Thị Thu

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	ix
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ	x
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của luận án	3
2.1. Mục tiêu chung.....	3
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	4
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	4
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Những đóng góp mới của luận án	5
4.1. Những đóng góp về mặt lý luận.....	5
4.2. Những đóng góp về mặt thực tiễn.....	6
4.3. Tính mới	7
5. Bố cục của luận án	8
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	9
1.1. Các nghiên cứu về chất lượng khám chữa bệnh	9
1.2. Các nghiên cứu về quan hệ giữa chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng của bệnh nhân	12
1.3. Các nghiên cứu về chất lượng khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế.....	22
1.4. Tóm lược các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh	23
1.5. Một số nhận xét, đánh giá và khoảng trống nghiên cứu	25
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH BẰNG BẢO HIỂM Y TẾ.....	27
2.1. Cơ sở lý luận	27

2.1.1. Dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế	27
2.1.2. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế	31
2.1.3. Sự hài lòng của khách hàng.....	53
2.1.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	56
2.1.5. Chức năng, nhiệm vụ của các bệnh viện tuyến huyện trong hệ thống cơ sở y tế	58
2.2. Cơ sở thực tiễn	58
2.2.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế tại một số cơ sở khám chữa bệnh trong nước	58
2.2.2. Bài học kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế cho các bệnh viện đa khoa tuyến huyện tại tỉnh Thái Nguyên ..	63
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	66
3.1. Câu hỏi nghiên cứu của luận án	66
3.2. Phương pháp tiếp cận	66
3.2.1. Tiếp cận từ phía nhà quản lý và cơ sở y tế.....	66
3.2.2. Tiếp cận từ phía người bệnh.....	66
3.3. Khung phân tích	67
3.3.1. Cơ sở xây dựng khung phân tích.....	67
3.3.2. Khung phân tích	67
3.4. Giả thuyết nghiên cứu	69
3.5. Định nghĩa các biến.....	70
3.5.1. Các biến độc lập	70
3.5.2. Biến phụ thuộc	73
3.6. Phương pháp nghiên cứu.....	74
3.6.1. Phương pháp thu thập thông tin	74
3.6.2. Phương pháp xử lý và tổng hợp thông tin.....	83
3.6.3. Phương pháp phân tích thông tin	84
3.7. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	91
3.7.1. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế tiếp cận từ phía nhà quản lý và cơ sở y tế	91
3.7.2. Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế tiếp cận từ phía người bệnh	94
3.7.3. Các chỉ tiêu phản ánh sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế	95
3.7.4. Các chỉ tiêu phản ánh mức độ tín nhiệm của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế của cơ sở y tế	95

3.7.5. Các chỉ tiêu phản ánh đặc điểm nhân khẩu - xã hội học của người bệnh	95
---	----

CHƯƠNG 4: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH BẰNG BHYT TẠI CÁC BỆNH VIỆN TUYẾN HUYỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	96
---	-----------

4.1. Khái quát đặc điểm địa bàn nghiên cứu	96
--	----

4.1.1. Khái quát về tỉnh Thái Nguyên	96
--	----

4.1.2. Thông tin chung về các bệnh viện nghiên cứu	100
--	-----

4.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế tại các bệnh viện tuyến huyện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên tiếp cận từ phía nhà quản lý và cơ sở y tế	101
---	-----

4.2.1. Thực trạng các yếu tố đầu vào	101
--	-----

4.2.2. Thực trạng các yếu tố quá trình và đầu ra	118
--	-----

4.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế ở các bệnh viện tuyến huyện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên tiếp cận từ phía người bệnh	130
--	-----

4.3.1. Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế theo cảm nhận thực tế của người bệnh	130
---	-----

4.3.2. Ước lượng ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế đến sự hài lòng của bệnh nhân	133
---	-----

4.3.3. Kiểm định sự khác biệt giữa sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế theo đặc điểm cá nhân của của bệnh nhân	144
--	-----

4.3.4. Sự tín nhiệm của bệnh nhân đối với dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế tại các bệnh viện tuyến huyện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	151
---	-----

4.3.5. Đánh giá chung	152
-----------------------------	-----

4.4. Đánh giá việc thực thi các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế đã và đang thực hiện ở các bệnh viện tuyến huyện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	153
--	-----

4.4.1. Những đề xuất về các vấn đề ưu tiên cải tiến chất lượng của Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện	154
--	-----

4.4.2. Các giải pháp chủ yếu thực thi tại các bệnh viện	154
---	-----

4.4.3. Kết quả thực thi các giải pháp	155
---	-----

CHƯƠNG 5: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH BẰNG BHYT TẠI CÁC BỆNH VIỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	161
---	------------

5.1. Quan điểm, định hướng về nâng cao chất khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế	161
---	-----

5.1.1. Quan điểm chỉ đạo của Đảng và định hướng của Nhà nước cho vấn đề bảo hiểm y tế	161
5.1.2. Quan điểm về nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế tại các bệnh viện tuyến huyện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	164
5.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế tại các bệnh viện tuyến huyện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	168
5.2.1. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực	168
5.2.2. Cải cách thủ tục hành chính và quy trình trong khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế	172
5.2.3. Giải pháp đầu tư trang thiết bị y tế hiện đại và nâng cấp cơ sở vật chất.....	174
5.2.4. Giải pháp tăng cường công tác quản lý tài chính khám chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế	176
5.2.5. Các giải pháp khác	177
5.3. Một số kiến nghị.....	179
5.3.1. Đối với Chính Phủ.....	179
5.3.2. Đối với Bộ Y tế	180
5.3.3. Đối với Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên	180
5.3.4. Đối với ngành Bảo hiểm xã hội	181
5.3.5. Đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh và các ban ngành liên quan.....	181
5.3.6. Đối với các bệnh viện tuyến huyện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	181
KẾT LUẬN	183
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN	186
TÀI LIỆU THAM KHẢO	187
PHỤ LỤC	195

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TIẾNG VIỆT

STT	Viết tắt	Viết nguyên văn
1	BHYT	Bảo hiểm y tế
2	BHXH	Bảo hiểm xã hội
3	BQ	Bình quân
4	BYT	Bộ Y tế
5	BTC	Bộ tài chính
6	BNV	Bộ nội vụ
7	BVH	Bệnh viện huyện
8	CBVC	Cán bộ viên chức
9	CLDV	Chất lượng dịch vụ
10	CNTT	Công nghệ thông tin
11	CP	Chính phủ
12	CS	Chính sách
13	CTr	Chương trình
14	CQ	Chính quy
15	CSSKBD	Chăm sóc sức khỏe ban đầu
16	ĐD	Điều dưỡng
17	KCB	Khám chữa bệnh
18	KH	Kế hoạch
19	KTV	Kỹ thuật viên
20	KTVTC	Kỹ thuật viên trung cấp
21	NB	Người bệnh
22	NĐ	Nghị định
23	NQ	Nghị quyết
24	NNLYT	Nguồn nhân lực y tế
25	NVYT	Nhân viên y tế
26	PL	Phụ lục
27	QĐ	Quyết định
28	QH	Quốc hội
29	SL	Số lượng
30	TC	Tài chính
31	TH	Trung học
32	TTYTH	Trung tâm y tế huyện

33	TSCĐ	Tài sản cố định
34	TX	Thị xã
35	TTLT	Thông tư liên tịch
36	TP	Thành phố
37	UBND	Ủy ban nhân dân

TIẾNG ANH

STT	Viết tắt	Viết nguyên văn	Nghĩa đầy đủ tiếng Việt
38	RBF	Result Based Financing	Tài trợ dựa trên kết quả
39	EFA	Exploratory Factor Analysis	Phân tích nhân tố khám phá
40	CFA	Confirmatory factor analysis	Phân tích nhân tố khẳng định
41	SEM	Structural Equation Modeling	Mô hình phương trình cấu trúc
42	ILO	International Labor Organization	Tổ chức Lao động Quốc tế
43	SERVQUAL	Service quality	Mô hình chất lượng dịch vụ
44	SERVPERF	Service performance	Mô hình chất lượng dịch vụ thực hiện
45	WHO	World Health Organization	Tổ chức y tế thế giới