

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

NGUYỄN THỊ HẢO

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM
CHỮA BỆNH CHO NGƯỜI THAM GIA BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2015

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

NGUYỄN THỊ HẢO

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM
CHỮA BỆNH CHO NGƯỜI THAM GIA BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. BÙI NỮ HOÀNG ANH

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là hoàn toàn trung thực và chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đã được ghi trong lời cảm ơn. Các thông tin, tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 08 năm 2015

Tác giả Luận văn

Nguyễn Thị Hảo

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài “*Nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cho người tham gia bảo hiểm y tế tại thành phố Thái Nguyên*” Tôi đã nhận được rất nhiều sự hướng dẫn, giúp đỡ, tạo điều kiện của các cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành về sự giúp đỡ đó.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Đào tạo và các thầy, cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh – Đại học Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện, giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và nghiên cứu.

Có được kết quả này, tôi vô cùng biết ơn và bày tỏ lòng kính trọng sâu sắc đối với TS. Bùi Nữ Hoàng Anh, người đã trực tiếp hướng dẫn và chỉ bảo tôi trong quá trình nghiên cứu và viết luận văn.

Tôi cũng xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Phòng Giám định Bảo hiểm y tế - BHXH tỉnh Thái Nguyên, Bệnh viện Đa Khoa TW Thái Nguyên, Bệnh viện A, Bệnh viện đa khoa tư nhân Trung Tâm, Bệnh viện An Phú. Tôi xin cảm ơn Ban Giám đốc, cán bộ nhân viên Bảo hiểm xã hội tỉnh Thái Nguyên đã hướng dẫn và giải đáp những vấn đề thuộc chuyên môn để tôi có điều kiện thu thập thông tin, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp và những người thân trong gia đình đã động viên, khích lệ, tạo điều kiện và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Thái Nguyên, tháng 08 năm 2015

Tác giả

Nguyễn Thị Hảo

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn.....	4
5. Kết cấu luận văn.....	4
Chương 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH CHO NGƯỜI THAM GIA BHYT.....	5
1.1. Tổng quan tài liệu nghiên cứu.....	5
1.2. Cơ sở lý luận.....	8
1.2.1. Khái quát về BHYT.....	8
1.2.2. Chất lượng dịch vụ KCB cho người tham gia BHYT.....	27
1.2.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ KCB cho người tham gia BHYT.....	31
1.3. Một số bài học kinh nghiệm.....	31
1.3.1. Kinh nghiệm trên thế giới.....	31
1.3.2. Kinh nghiệm trong nước.....	43
1.3.3. Bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ KCB cho người tham gia BHYT tại thành phố Thái Nguyên.....	46
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	48
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	48
2.2. Giả thuyết nghiên cứu.....	48

2.3. Nội dung nghiên cứu	48
2.4. Phương pháp nghiên cứu.....	49
2.4.1. Phương pháp chọn địa điểm nghiên cứu.....	49
2.4.2. Phương pháp thu thập thông tin	51
2.4.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	53
2.4.4. Phương pháp phân tích thông tin	53
2.5. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu và tiêu chí đánh giá.....	55
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH CHO NGƯỜI THAM GIA BẢO HIỂM Y TẾ TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN.....	57
3.1. Giới thiệu chung về thành phố Thái Nguyên	57
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cho người tham gia bảo hiểm y tế tại thành phố Thái Nguyên	60
3.2.1. Các cơ sở khám chữa bệnh ký hợp đồng KCB BHYT trên địa bàn thành phố Thái Nguyên.....	60
3.2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ KCB cho người tham gia BHYT tại địa bàn nghiên cứu	61
3.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ KCB cho người tham gia BHYT tại thành phố Thái Nguyên	87
3.3.1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị	87
3.3.2. Phân biệt đối xử với bệnh nhân BHYT.....	88
3.3.3. Thủ tục hành chính khi đi khám chữa bệnh BHYT	88
3.3.4. Trình độ chuyên môn và thái độ của cán bộ y tế	89
3.3.5. Thông tin tuyên truyền về chế độ chính sách BHYT	89
3.4. Đánh giá chung	90
3.4.1. Những điểm mạnh đảm bảo chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cho người tham gia BHYT.....	90

3.4.2. Những điểm yếu làm giảm chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cho người tham gia BHYT.....	91
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH CHO NGƯỜI THAM GIA BHYT TẠI THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN.....	94
4.1. Căn cứ đề xuất giải pháp.....	94
4.1.1. Định hướng của Nhà nước cho vấn đề BHYT.....	94
4.1.2. Mục tiêu phát triển BHYT của tỉnh Thái Nguyên.....	96
4.1.3. Kết quả nghiên cứu của đề tài.....	99
4.2. Một số giải pháp đề xuất.....	99
4.2.1. Cải thiện cơ sở vật chất kỹ thuật - Giảm quá tải bệnh viện.....	99
4.2.2. Nhóm giải pháp về bảo vệ quyền lợi của bệnh nhân BHYT, tránh phân biệt đối xử với bệnh nhân BHYT.....	100
4.2.3. Nhóm giải pháp về cải cách thủ tục hành chính.....	101
4.2.4. Nhóm giải pháp về nâng cao trình độ chuyên môn và thái độ của cán bộ y tế.....	102
4.2.5. Nhóm giải pháp về tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền về chính sách BHYT.....	103
4.3. Kiến nghị.....	104
4.3.1. Đối với Quốc hội, Chính Phủ và BHXH Việt Nam.....	104
4.3.2. Đối với ngành y tế.....	105
4.3.3. Đối với tỉnh Thái Nguyên.....	105
KẾT LUẬN.....	106
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	108
PHỤ LỤC.....	109

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Dạng viết tắt	Dạng đầy đủ
1	BHXH	Bảo hiểm xã hội
2	BHYT	Bảo hiểm y tế
3	BV	Bệnh viện
4	CNTT	Công nghệ thông tin
5	CSSK	Chăm sóc sức khỏe
6	DRG	Diagnosis Related Group
7	DV	Dịch vụ
8	HSSV	Học sinh sinh viên
9	KCB	Khám chữa bệnh
10	NSNN	Ngân sách nhà nước
11	TP	Thành phố
12	UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1. Mã đối tượng tham gia BHYT.....	12
Bảng 1.2. Sáu nhóm đối tượng tham gia BHYT.....	13
Bảng 1.3. Mức đóng và trách nhiệm đóng của đối tượng tham gia BHYT....	14
Bảng 1.4. Tỷ lệ dân số tham gia BHYT.....	47
Bảng 2.1. Một số thông tin cơ bản của mẫu điều tra.....	52
Bảng 3.1. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân về cơ sở vật chất kỹ thuật của bệnh viện.....	62
Bảng 3.2. Tỷ lệ bệnh nhân phải nằm ghép.....	64
Bảng 3.3. Thực trạng đội ngũ cán bộ y tế tại các cơ sở y tế được điều tra.....	66
Bảng 3.4. Thực trạng khám chữa bệnh cho người tham gia BHYT tại các cơ sở y tế được điều tra (Quý III/2014).....	67
Bảng 3.5. Ý kiến về thủ tục hành chính khi đi khám chữa bệnh.....	78
Bảng 3.6. Trình độ chuyên môn của cán bộ y tế tại các cơ sở y tế được điều tra.....	81
Bảng 3.7. Mức độ hài lòng của bệnh nhân.....	83
Bảng 3.8. Mức độ hài lòng của bệnh nhân về thái độ của cán bộ y tế.....	83
Bảng 3.9. Khả năng tiếp cận thông tin về BHYT của người dân.....	87

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Xã hội ngày càng phát triển thì nhu cầu về chăm sóc sức khỏe ngày càng nâng cao. Trong điều kiện khoa học kỹ thuật ngày càng phát triển, ngành y tế cũng có bước chuyển biến lớn, đi sát với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, do đó phương tiện khám chữa bệnh ngày càng hiện đại và cũng vì thế mà chi phí KCB ngày càng tăng cao. Chính vì vậy, khi ốm đau không phải ai cũng có đủ khả năng để trang trải các khoản chi phí KCB, đặc biệt là những người nghèo. Lúc đó, người bệnh cần có sự sẻ chia và BHYT là một tổ chức có thể chia sẻ gánh nặng cùng bệnh nhân, có thể thực hiện được việc huy động sự đóng góp của số đông người để bù đắp cho số ít những người ốm đau, giúp các gia đình, doanh nghiệp và xã hội tháo gỡ khó khăn. Vì vậy, Đảng và Nhà nước ta đã xác định BHYT là một chính sách xã hội mang ý nghĩa nhân đạo, có tính chia sẻ cộng đồng cần phải được triển khai.

Chất lượng khám chữa bệnh cho người tham gia BHYT là vấn đề hiện đang được xã hội dành sự quan tâm và bàn luận khác nhiều. Nhận xét về chất lượng khám chữa bệnh cho người tham gia BHYT Nhà nước (không đề cập tới BHYT tư nhân), phần lớn người tham gia BHYT đều cho rằng chất lượng khám chữa bệnh chưa đáp ứng được yêu cầu. Chính vì vậy, có một bộ phận không nhỏ người dân có tham gia đóng tiền BHYT nhưng vẫn tìm đến các hình thức khám chữa bệnh tự nguyện với niềm tin rằng họ sẽ được phục vụ tốt hơn.

Theo Đề án thực hiện lộ trình tiến tới bảo hiểm y tế toàn dân giai đoạn 2012-2015 và 2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, mục tiêu đến năm 2020 có trên 80% dân số tham gia bảo hiểm y tế. Theo Báo cáo của Bộ Y tế về kết quả triển khai Đề án thực hiện lộ trình tiến tới BHYT toàn dân đến hết năm 2014 đã đạt tỷ lệ bao phủ 71,6% dân số, vượt mục tiêu đề ra đến năm 2015. Tuy nhiên, phân tích số liệu thống kê cho thấy, tỷ lệ người tham gia