



CHẤT LƯỢNG CHỨC NĂNG CỦA DỊCH VỤ Y TẾ

ThS. BS. HỒ Mạnh Tường
Tổng Thư ký HOSREM

Dịch vụ y tế là một dịch vụ khá đặc biệt. Về bản chất, dịch vụ y tế bao gồm các hoạt động thực hiện bởi nhân viên y tế (khám, chẩn đoán, chăm sóc, chữa bệnh) để phục vụ người bệnh và gia đình. Thực tế người bệnh và người nhà ít khi đánh giá được một cách chính xác chất lượng khám chữa bệnh mặc dù họ có thể cảm nhận qua tiếp xúc với nhân viên y tế, trang thiết bị, cơ sở vật chất của cơ sở y tế. Ví dụ một người bệnh được phẫu thuật để chữa bệnh không thể biết được “chất lượng” của cuộc mổ như thế nào, ngoại trừ cảm giác đau sau mổ và nhìn thấy được vết mổ.

Chất lượng dịch vụ y tế vì thế được xem là gồm 2 cấu thành: (1) chất lượng kỹ thuật (technical quality) và (2) chất lượng chức năng (functional quality). Chất lượng kỹ thuật là sự chính xác trong kỹ thuật chẩn đoán và điều trị bệnh. Chất lượng chức năng bao gồm các đặc tính như: cơ sở vật chất bệnh viện, giao tiếp với nhân viên y tế, cách thức bệnh viện tổ chức các quy trình khám chữa bệnh mà người bệnh phải thực hiện, cách thức bệnh viện chăm sóc người bệnh...

Hầu như chỉ có nhân viên trong ngành y tế là những người được trang bị đủ kiến thức để có thể đánh giá chất lượng kỹ thuật của dịch vụ y tế. Người bệnh thường ít khi có khả năng nhận định và đánh giá chất lượng kỹ thuật. Trong đa số các trường hợp, người bệnh đánh giá dịch vụ y tế dựa vào chất lượng chức năng hơn là chất

lượng kỹ thuật.

Các chương trình đào tạo nhân lực về chuyên môn và quản lý trong ngành y tế từ trước đến nay chủ yếu chú trọng đào tạo kiến thức và kỹ năng để đảm bảo chất lượng kỹ thuật mà ít quan tâm đến các kiến thức và kỹ năng để đảm bảo cung cấp chất lượng chức năng. Bên cạnh đó, tính cạnh tranh của các dịch vụ y tế trong thời gian qua không cao. Các yếu tố trên làm cho chất lượng dịch vụ y tế ở Việt nam mất cân đối nghiêm trọng giữa 2 phần cấu thành chính: kỹ thuật và chức năng.

Trong những năm qua, do chính sách mở cửa và cải cách ngành y tế, dịch vụ y tế ngày càng phát triển.

Trong đó, những thay đổi lớn bao gồm:

- Phân hóa trong thu nhập, khiến nhu cầu về dịch vụ y tế cũng phân hóa. Thu nhập bình quân tăng, khiến yêu cầu về chất lượng dịch vụ y tế, đặc biệt là chất lượng chức năng của người bệnh ngày càng tăng.
- Bệnh viện công lập chuyển dần từ miễn phí đến thu một phần hoặc thu đủ phí dịch vụ y tế. Một số bệnh viện tiến tới tự chủ về tài chính và có khuynh hướng tăng thu để đảm bảo ngân sách hoạt động.
- Cơ sở y tế tư nhân, bệnh viện tư ngày càng phát triển. Một số bệnh nhân có điều kiện đi khám và điều trị bệnh ở các cơ sở y tế nước ngoài. Người bệnh ngày càng có nhiều sự chọn lựa về dịch vụ y tế.



- Bệnh viện công lập bắt đầu phải cạnh tranh với các loại hình dịch vụ y tế khác.

Trong khi nhu cầu của người bệnh và xã hội ngày càng phát triển, ngành y tế vẫn chưa theo kịp sự phát triển này của xã hội, đặc biệt là việc nâng cao chất lượng chức năng của dịch vụ y tế.

Thực tế cho thấy, các bệnh viện ngày càng quá tải khiến chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng đều giảm. Bệnh viện công lập chủ yếu đầu tư vào chất lượng kỹ thuật bằng cách đầu tư con người và thiết bị để phát triển kỹ thuật mới và gia tăng qui mô để đảm bảo phục vụ nhu cầu ngày càng tăng. Do không được đào tạo cũng như chưa có nhận thức đủ về thành phần chất lượng chức năng của dịch vụ y tế, đa số các bệnh viện ở Việt nam, đặc biệt là bệnh viện công lập không đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của người dân. Trong khi người bệnh ngày càng có nhiều sự lựa chọn và gần như chỉ có khả năng đánh giá chất lượng dịch vụ y tế thông qua cảm nhận về chất lượng chức năng.

Trong bối cảnh đó, mô hình phân phối dịch vụ y tế ở Việt nam đã có những biến động lớn:

- Một phần lớn người bệnh có nhu cầu cao về dịch vụ y tế bắt đầu chuyển sang chọn lựa các cơ sở dịch vụ y tế tư nhân, nơi cung cấp dịch vụ y tế có chất lượng chức năng tốt hơn.
- Nhiều người bệnh có điều kiện sẵn sàng ra nước ngoài để khám và điều trị. Đa số các trường hợp này chủ yếu hướng tới chất lượng dịch vụ y tế về chức năng, vì thực tế phần lớn yêu cầu về chất lượng kỹ thuật của người bệnh đều có thể đáp ứng tại các cơ sở trong nước. Điều này dẫn đến “chảy máu” ngoại tệ, mà theo một báo cáo không chính thức của Bộ Y tế, lên đến gần 1

tỉ đô-la mỗi năm. Các bệnh viện nước ngoài ngày càng đẩy mạnh thu hút người bệnh trong nước.

- Nhằm thu hút người bệnh, một số cơ sở y tế tư nhân trong nước chủ trương đầu tư chủ yếu vào chất lượng chức năng trong khi chất lượng kỹ thuật không đảm bảo. Điều này ảnh hưởng đến sức khỏe người bệnh.

Trong tình hình này, nếu không có những bước can thiệp hiệu quả, tình trạng “chảy máu” ngoại tệ để chi trả cho các dịch vụ y tế ở nước ngoài sẽ ngày càng lớn. Trong tương lai, nếu các tập đoàn y tế nước ngoài bắt đầu đầu tư phát triển các dịch vụ y tế tại Việt nam, ngành y tế Việt nam sẽ gặp phải một thách thức đáng kể nếu các bệnh viện này dựa trên ưu thế về chất lượng chức năng để thu hút người bệnh và tiến đến thu hút đội ngũ nhân viên y tế cao cấp của Việt nam để củng cố chất lượng kỹ thuật và hoàn thiện chất lượng dịch vụ.

Để cải thiện tình hình trên, Bộ Y tế và các bệnh viện công lập đã có một số báo động về tình trạng yếu kém về chất lượng chức năng của dịch vụ y tế tại các cơ sở công lập. Tuy nhiên để cải thiện tình trạng này cần phải có sự đầu tư rất lớn về con người và cơ sở vật chất trong khi ngân sách y tế lại thiếu, thu nhập cán bộ y tế còn thấp. Các chương trình nhằm nâng cấp cơ sở vật chất của cơ sở y tế công lập và cải thiện kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế chưa mang lại những biến chuyển lớn. Để tạo những biến chuyển lớn, nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ y tế ở các cơ sở y tế công lập nói riêng và ngành y tế Việt nói chung cần có nguồn đầu tư lớn, đặc biệt là về con người. Nên bắt đầu biên soạn và đưa các chương trình đào tạo kiến thức và kỹ năng liên quan đến chất lượng chức năng vào các trường y từ bây giờ để tạo sự chuyển biến về căn cơ sau này.

Bên cạnh đó, trước mắt cần tạo điều kiện cho các bệnh viện tư nhân trong nước với đầu tư đồng bộ về con người và cơ sở vật chất ra đời phát triển để đáp ứng nhanh chóng nhu cầu ngày càng cao của xã hội. Các tập đoàn y tế tư nhân trong nước, bên cạnh ưu thế về chất lượng chức năng, nếu có chính sách hỗ trợ để từng bước hoàn thiện chất lượng kỹ thuật có thể sẽ là một đối trọng đáng kể để cạnh tranh với các tập đoàn y tế quốc tế ngay tại thị trường Việt nam trong tương lai.