CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ TỪ GÓC ĐỘ NGƯỜI BỆNH VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂN HƯNG NĂM 2023

Đỗ Thị Thúy Diễm[1*], Trần Thiện Thuần[3], Lê Thị Kim Ánh[2], Ngô Bửu Thiệu[1]

1. Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng

2. Trường Đại học Y tế Công cộng

3. Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh

**Email: thdiem.dothi@gmail.com*

Ngày nhận bài: 02/8/2023

Ngày phản biện: 09/9/2023

Ngày duyệt đăng: 15/9/2023

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: *Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh.* ***Mục tiêu nghiên cứu:*** *Mô tả chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng.* ***Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:*** *Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 249 bệnh nhân đến khám ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng.* ***Kết quả:*** *Tỷ lệ hài lòng chung về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh dưới góc độ người bệnh là 95,18%. Sự đảm bảo chất lượng chiếm tỷ lệ cao nhất trong hài lòng về chất lượng dịch vụ với 93,98%. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của người bệnh có sử dụng bảo hiểm y tế có tỷ lệ thấp hơn đối tượng không sử dụng bảo hiểm y tế (p<0,05).* ***Kết luận:*** *Chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng chiếm tỷ lệ cao và có liên quan đến việc không sử dụng bảo hiểm y tế.*

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ, khám chữa bệnh, ngoại trú.*

ABSTRACT

QUALITY OF OUTPATIENT MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES FROM THE PATIENT'S PERSPECTIVE AND SOME INFLUENCING FACTORS AT THE DEPARTMENT OF MEDICAL EXAMINATION, TAN HUNG GENERAL HOSPITAL IN 2023

Do Thi Thuy Diem[1*], Tran Thien Thuan[3], Le Thi Kim Anh[2], Ngo Buu Thieu[1]

1. Tan Hung Hospital

2. Hanoi University of Public Health

3. University of Medicine and Pharmacy at Ho Chi Minh

Background: *Patient satisfaction is closely linked to the quality of medical examination and treatment services.* ***Objective:*** *To evaluate the quality of outpatient medical examination and treatment services and explore associated factors at the Department of Examination, Tan Hung Hospital.* ***Materials and methods:*** *A cross-sectional descriptive study was conducted on 249 patients who sought medical care at the Outpatient Department of Tan Hung Hospital.* ***Results:*** *The study found that the overall satisfaction rate regarding the quality of medical examination and treatment services, from the patient's perspective, was high at 95.18%. Quality assurance was the most significant factor contributing to service quality satisfaction, accounting for 93.98% of positive responses. Interestingly, patients with health insurance reported lower levels of satisfaction compared to those without health insurance (p<0.05).* ***Conclusion:*** *The study concludes that the*

quality of outpatient medical examination and treatment services at Tan Hung Hospital is highly rated, with the use of health insurance being a factor associated with lower satisfaction.

Keywords: *Service quality, medical examination and treatment, outpatient.*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ (CLDV) khám chữa bệnh có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được CLDV khám chữa bệnh do bệnh viện và ngành y tế cung cấp [1].Trong những năm qua, đánh giá CLDV khám chữa bệnh luôn gắn liền với mục tiêu phát triển hệ thống ngành y tế, phát triển kinh tế xã hội, Bộ Y tế Việt Nam đã ban hành nhiều kế hoạch, chương trình và triển khai thực hiện các biện pháp cải thiện tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế, nâng cao chất lượng hoạt động tại các cơ sở khám, chữa bệnh nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh [2]. Trên thế giới, các tác giả đã tiến hành nhiều nghiên cứu đánh giá CLDV khám chữa bệnh với các khung lý thuyết, dàn ý nghiên cứu hoàn chỉnh và các công cụ đo lường đáng tin cậy. Thang đo SERVPERF là phần "cảm nhận" của thang đo SERVQUAL phản ánh CLDV thông qua sự đánh giá của khách hàng, mang tính khoa học, khách quan, trung thực và được áp dụng trên nhiều đối tượng người bệnh trong các nghiên cứu trên toàn cầu [3], [4], [5]. Tại Việt Nam, nhiều công trình nghiên cứu đánh giá CLDV và các yếu tố liên quan ở người bệnh theo nhiều thang đo khác nhau, đây là nguồn tài liệu tham khảo lớn cho các nhà tổ chức, quản lý y tế tham khảo và xây dựng các chiến lược nâng cao chất lượng bệnh viện [6], [7], [8]. Khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa Tân Hưng có chức năng khám và điều trị ngoại trú cho gần 200 lượt người bệnh mỗi ngày với 16 bàn khám. Nghiên cứu đánh giá CLDV từ góc độ người bệnh sẽ là cơ sở để bệnh viện xác định những vấn đề chất lượng cần cải thiện, từng bước xây dựng và hoàn thiện các dịch vụ khám chữa bệnh (KCB) nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu càng cao của người bệnh. Vì vậy, "Nghiên cứu chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng năm 2023" được thực hiện với mục tiêu: Mô tả chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng năm 2023.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh khám ngoại trú từ đủ 18 tuổi trở lên tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện (BV) Đa khoa Tân Hưng.

- Tiêu chí chọn mẫu: Người bệnh khám ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng; Người bệnh từ đủ 18 tuổi trở lên.

- Tiêu chí loại trừ: Người bệnh không có khả năng hiểu tiếng Việt (người nước ngoài).

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang, kết hợp có trình tự nghiên cứu định lượng và nghiên cứu định tính theo 2 giai đoạn nghiên cứu định lượng trước và định tính sau. Nghiên cứu định lượng nhằm đáp ứng mục tiêu số 1 mô tả CLDV KCB ngoại trú từ góc độ người bệnh theo thang đo PSS. Nghiên cứu định tính (người bệnh) được tiến hành ngay sau khi kết thúc phỏng vấn nghiên cứu định lượng. Sau khi đánh giá nhanh kết quả trả lời nghiên cứu định lượng, dựa vào kết quả hài lòng CLDV theo từng khía cạnh tác giả chỉnh sửa và bổ sung các nội dung phỏng vấn sâu (NVYT) nhằm đáp ứng mục tiêu 1 là mô

tả CLDV KCB và mục tiêu số 2 là phân tích một yếu tố ảnh hưởng đến CLDV KCB ngoại trú từ góc độ người bệnh.

- **Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:** Sử dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng một tỷ lệ với α=0,05, d: là sai số tuyệt đối cho phép trong nghiên cứu này d=0,05. p: là tỉ lệ hài lòng với CLDV ở người bệnh điều trị ngoại trú, dựa theo kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Minh Quân và các cộng sự tiến hành tại Bệnh viện Quận Thủ Đức năm 2019 bằng công cụ PSS, chọn p=0,823 [5]. Áp dụng công thức tính cỡ mẫu, nghiên cứu ước lượng cỡ mẫu là n=224 người bệnh. Cộng 10% do mất mẫu, cỡ mẫu cần thu thập là n=246 người bệnh. Thực tế trong quá trình thu thập mẫu, nghiên cứu đã phỏng vấn 249 người bệnh.

- **Phương pháp chọn mẫu:**

Nghiên cứu định lượng: Chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống.

+ Tất cả đơn vị mẫu trong một tháng: 4400 người bệnh. Trung bình mỗi ngày khoa Khám bệnh tiếp nhận khám và điều trị ngoại trú cho 200 bệnh nhân (theo báo cáo hoạt động năm 2022), khoa Khám bệnh hoạt động từ thứ 2 đến thứ 6, do đó tổng lượt khám khoảng 4400 người bệnh.

+ Khoảng mẫu k=N/n=4400/246=17,8 gần bằng 18.

+ Mỗi ngày, cứ mỗi 18 người bệnh, nghiên cứu viên chọn ngẫu nhiên một người bệnh trong số đó và tiến hành phỏng vấn.

+ Nếu người bệnh không đạt tiêu chí tham gia nghiên cứu thì nghiên cứu viên chọn người tiếp theo trong cùng nhóm.

+ Nghiên cứu đã thu thập mẫu vào 2 khung giờ: sáng từ 9-11 giờ, chiều từ 13-16 giờ, từ thứ 2 đến thứ 6, kết thúc lấy mẫu khi đủ số lượng người bệnh tham gia nghiên cứu.

- **Nội dung nghiên cứu:** Biến số nghiên cứu định lượng: biến số độc lập: Các yếu tố người bệnh bao gồm: tuổi, giới tính, nơi sống, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thời gian khám bệnh, tần suất khám chữa bệnh, mức chi trả của người bệnh, số năm sử dụng dịch vụ. Biến số kết cục: Điểm số trung bình CLDV, tỷ lệ hài lòng của người bệnh và các tiêu chí CLDV: sự đảm bảo chất lượng, sự đáp ứng, cơ sở vật chất, sự tin cậy và sự cảm thông.

- **Phương pháp thu thập số liệu:** Công cụ thu thập số liệu: bằng bộ câu hỏi nghiên cứu đã soạn sẵn.

- **Phương pháp xử lý số liệu:** Sử dụng phần mềm thống kê Stata phiên bản 14.2.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Bảng 1. Một số đặc điểm của người bệnh (n=249)

STT	Đặc điểm của người bệnh	Tần số	Tỷ lệ (%)
1	Tuổi (TB; ĐLC)	49,13;16,59	
2	Giới tính Nam Nữ	 74 175	 29,72 70,28
3	Nơi sống TP HCM Tỉnh/thành phố khác	 238 11	 95,58 4,42
4	Trình độ học vấn Từ cấp I trở xuống Cấp II	 8 27	 3,21 10,84

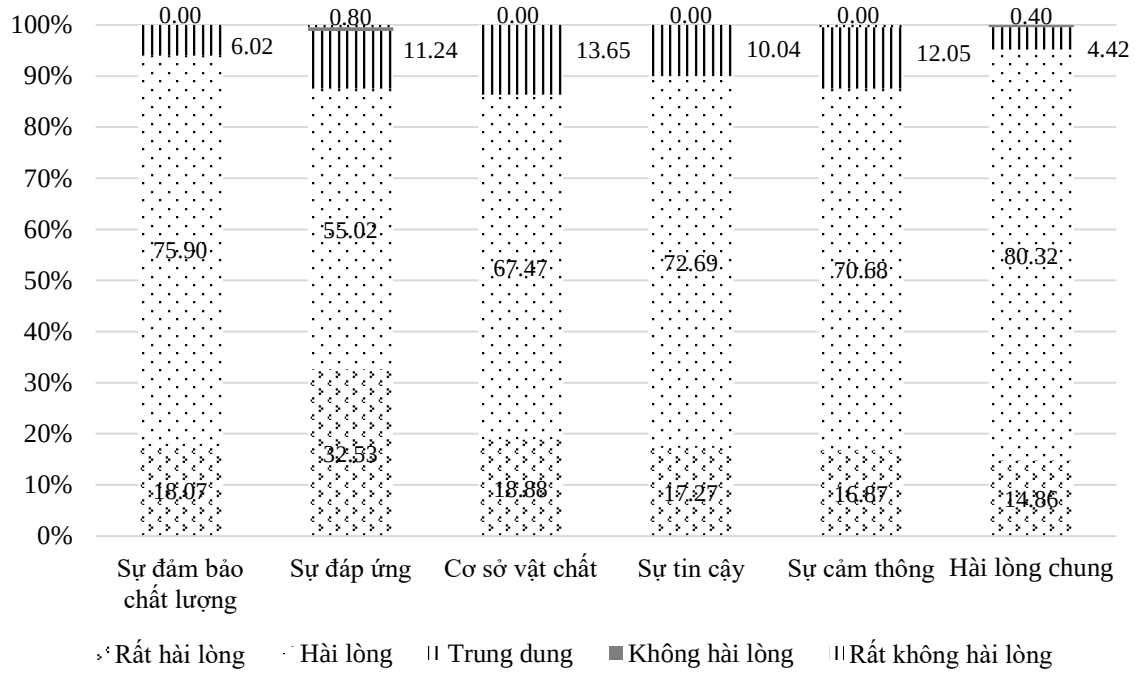
STT	Đặc điểm của người bệnh	Tần số	Tỷ lệ (%)
	Cấp III	122	49,00
	Từ cấp III trở lên	92	36,95
5	Nghề nghiệp		
	Có lao động	169	67,87
	Không lao động	80	32,13
6	Tần suất khám bệnh		
	Từ dưới 1 tuần/ lần	2	0,80
	2 tuần/lần	3	1,20
	1 tháng/ lần	96	38,55
	Không xác định	148	59,44
7	Số năm sử dụng dịch vụ (năm)		
	≤ 1 năm	34	13,65
	2-4 năm	193	77,51
	≥ 5 năm	22	8,84
8	Sử dụng BHYT		
	Có	190	76,31
	Không	59	23,69

Nhận xét: Trung bình độ tuổi của NB là 49,13 tuổi, độ lệch chuẩn là 16,59 tuổi. Về đặc điểm giới tính, có khoảng 70% NB là nữ giới và 30% nam giới. Người bệnh chủ yếu sống tại Thành phố Hồ Chí Minh (95,58%) và hầu hết có học vấn từ cấp III trở lên (85,95%). Hơn 2/3 số NB đều đang lao động tạo ra thu nhập (67,87%). Gần 60% người bệnh khám bệnh với tần suất không xác định 40% người bệnh đến khám theo lịch định kì 1 tuần, 2 tuần, 1 tháng. thời gian sử dụng dịch vụ của đa số từ 2-4 năm (77,51%), 13,65% đến khám từ 1 năm trở xuống và gần 10% số người bệnh có thời gian trải nghiệm dịch vụ từ 5 năm trở lên. Hầu hết NB đến khám bệnh đều đang sử dụng BHYT (76,31%) để chi trả và chỉ có 23,69% người bệnh không có BHYT.

Bảng 2. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh theo yếu tố đảm bảo chất lượng (n= 249)

STT	Nội dung đánh giá	Rất không đồng ý, không đồng ý (n, %)	Bình thường (n, %)	Đồng ý, rất đồng ý (n, %)
1	Bác sĩ tỏ ra quan tâm để giải quyết vấn đề bệnh tật	0 (0)	48 (19,28)	201 (80,72)
2	Điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh có chuyên môn tốt	0 (0)	39 (15,66)	210 (84,34)
3	Bác sĩ chẩn đoán bệnh chính xác	0 (0)	36 (14,46)	213 (85,54)
4	Điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh luôn luôn lịch sự, nhã nhặn	1 (0,4)	34 (13,65)	214 (85,94)
5	Bác sĩ luôn lịch sự, nhã nhặn với Ông/bà	1 (0,4)	32 (12,85)	216 (86,75)
6	Cách cư xử của nhân viên Bệnh viện tạo được sự tự tin	0 (0)	30 (12,05)	219 (87,95)
7	Bác sĩ của bệnh viện có chuyên môn tốt	0 (0)	40 (16,06)	219 (87,95)
8	Bác sĩ có quan tâm đến người bệnh	1 (0,4)	36 (14,46)	212 (85,14)
9	Điều dưỡng hoặc nữ hộ sinh có quan tâm người bệnh	0 (0)	34 (13,65)	215 (86,35)

Nhận xét: Trong yếu tố sự đảm bảo chất lượng, tỷ lệ đồng ý và rất đồng ý theo từng tiêu chí đều đạt trên 80%. Trong đó, nội dung "Bác sĩ tỏ ra quan tâm để giải quyết bệnh tật" có tỷ lệ đồng ý, rất đồng ý thấp nhất với tỷ lệ 80,72%, và nội dung "Cách cư xử của nhân viên bệnh viên tạo được sự tự tin", "Bác sĩ bệnh viện có chuyên môn tốt" cao nhất ở mức 87,95%. Nghiên cứu định lượng cho thấy kết quả 85,54% NB đồng ý với các chẩn đoán của BS, kết quả phỏng vấn sâu đưa ra bằng chứng rằng người bệnh hài lòng khi bệnh tật được cải thiện với chi phí phù hợp, yếu tố chuyên môn luôn được đánh giá cao và nhận được sự tin tưởng của NB.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí cấu thành chất lượng dịch vụ (n=249)

Nhận xét: Biểu đồ cho thấy tỷ lệ hài lòng (bao gồm hài lòng và rất hài lòng) ở NB đến khám ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng theo từng khía cạnh đều đạt trên 85%. Trong đó, cơ sở vật chất đạt kết quả thấp nhất khi tỷ lệ hài lòng đạt trên 86%, kế đến là yếu tố sự đáp ứng (87,55%), sự cảm thông (87,55%), sự tin cậy (89,96%) và sự đảm bảo chất lượng đạt tỷ lệ cao nhất 93,98%. Kết quả tỷ lệ hài lòng chung qua toàn bộ thang đo được đánh giá là 95,18% và vẫn còn 4,82% người bệnh chưa thực sự đánh giá cao dịch vụ tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng.

3.2. Một số yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Bảng 3. Phân tích các yếu tố người bệnh liên quan đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh (n=249)

STT	Đặc điểm của người bệnh	Hài lòng (n,%)	Không hài lòng (n,%)	p
1	Nhóm tuổi - Dưới 40 tuổi - Từ 40 đến 60 tuổi - Trên 60 tuổi	 74 (94,87) 89 (96,74) 72 (93,50)	 4 (5,12) 3 (3,26) 5 (6,50)	0,614*

STT	Đặc điểm của người bệnh	Hài lòng (n,%)	Không hài lòng (n,%)	p
2	Giới tính - Nam - Nữ	 69 (93,24) 168 (96,0)	 5 (6,76) 7 (4,0)	0,353**
3	Nơi sống - Thành phố Hồ Chí Minh - Tỉnh/thành phố khác	 227 (96,18) 10 (90,91)	 11 (3,82) 1 (9,09)	0,426*
4	Trình độ học vấn - Từ cấp I trở xuống - Cấp II - Cấp III - Trên cấp III	 7 (8,75) 27 (100) 115 (94,26) 88 (95,65)	 1 (1,25) 0 (0) 7 (5,74) 4 (4,35)	0,382*
5	Nghề nghiệp - Có lao động - Không lao động	 159 (94,08) 78 (97,50)	 10 (5,92) 2 (2,50)	0,240**
6	Tần suất khám bệnh - Cố định - Không cố định	 98 (97,02) 139 (93,92)	 3 (2,98) 9 (6,08)	0,370**
7	Số năm sử dụng dịch vụ - Dưới 1 năm - Từ 1 đến 4 năm - Từ 5 năm trở lên	 34 (100) 182 (94,30) 21 (95,45)	 0 (0) 11 (5,72) 1 (8,33)	0,359*
8	Sử dụng BHYT - Có - Không	 178 (93,68) 59 (100)	 12 (5,85) 0 (0)	0,048*

** Kiểm định chính xác Fisher*
*** Kiểm đinh Chi²*

Nhận xét: Kết quả thống kê phân tích cho thấy tỷ lệ hài lòng về CLDV của NB không có sự khác nhau giữa các nhóm NB khác nhau theo từng đặc điểm nhóm tuổi, giới tính, nơi sống, trình độ học vấn, nghề nghiệp, tần suất khám bệnh, số năm sử dụng dịch vụ và CLDV. Cụ thể, không có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng ở hay nhóm người bệnh nam và người bệnh nữ (p=0,353), người bệnh sống tại TP.HCM và người bệnh đến từ địa phương khác không có sự khác biệt khi đánh gía sự hài lòng về CLDV (p=0,426). Bên cạnh đó, kết quả cho thấy, tỷ lệ hài lòng về CLDV của người bệnh không có sự khác biệt ở nhóm khách hàng khám bệnh định kì và khách hàng khám bệnh không cố định (p=0,370). Về đặc điểm số năm sử dụng, tỷ lệ hài lòng về CLDV không có sự khác biệt giữa các nhóm người bệnh có thời gian sử dụng dịch vụ khác nhau (p=0,359). Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng CLDV ở nhóm người bệnh không sử dụng BHYT đạt tỷ lệ 100% và cao hơn nhóm người bệnh đang sử dụng BHYT với tỷ lệ 93,68%, khác biệt có ý nghĩa thống kê với p=0,048.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Tỷ lệ CLDV tại Khoa Khám bệnh BV Đa khoa Tân Hưng được đánh giá cao với tỷ lệ hài lòng chung là 95,18%. Cùng một thang đo CLDV, kết quả trên được xếp vào nhóm các bệnh viện có CLDV tốt, tương đương với nghiên cứu của các tác giả tại bệnh viện Hoàn

Mỹ Bình Dương (98,8%), bệnh viện Quốc tế Hạnh Phúc (94,0%) và cao hơn các bệnh viện công lập khu vực phía Nam [9], [10]. Kết quả cho thấy các bệnh viện tư nhân và quốc tế luôn được người bệnh tin tưởng và đánh giá cao về CLDV ở nhiều mặt. Lý giải cho kết quả trên, các bệnh viện ngoài công lập có sự đầu tư toàn diện nhằm nâng cao CLDV hướng tới sự hài lòng của khách hàng, duy trì nguồn bệnh và hoạt động của bệnh viện. Cùng với mục tiêu "lấy người bệnh làm trung tâm" các bệnh viện khu vực công lập luôn có sự cải tiến, tuy nhiên với số bệnh đông, lực lượng nhân viên mỏng và cơ sở vật chất quá tải thì việc duy trì CLDV thật sự còn nhiều khó khăn (38-39). Trong các yếu tố cấu thành CLDV tại Khoa Khám bệnh, nghiên cứu ghi nhận yếu tố sự đảm bảo chất lượng được đánh giá tốt nhất với tỷ lệ 93,98%, hầu hết các nghiên cứu khác cũng ghi nhận tỷ lệ hài lòng ở yếu tố này rất cao từ 82,5% đến 98,6% [9], [11].

4.2. Một số yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

Kết quả nghiên cứu định lượng cho thấy yếu tố người bệnh duy nhất liên quan đến CLDV là người bệnh có sử dụng BHYT có tỷ lệ hài lòng CLDV thấp hơn người bệnh không có BHYT. Cùng với quan điểm trên, tác giả Ling Liu và Jinming Fang đã đưa ra kết quả người bệnh có BHYT thương mại thì đánh giá CLDV ở mọi mặt thấp hơn các nhóm người bệnh không có sử dụng BHYT [12]. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu có sự khác biệt so với kết quả của tác giả Lê Tấn Phùng nghiên cứu tại Khánh Hòa, người bệnh có sử dụng thẻ BHYT có điểm hài lòng chung cao hơn có ý nghĩa so với nhóm không có BHYT [13]. Lý giải cho sự khác biệt trên, tại Khoa Khám bệnh, người bệnh khám BHYT thường cần phải làm thêm các thủ tục hành chính, thời gian chờ đợi dài hơn và có một số quy định về thời gian khám cũng như thuốc BHYT, một số người bệnh cho rằng sử dụng BHYT không thể khám sớm hơn so với lịch khám đã được hẹn. Kết quả nghiên cứu định lượng cũng chưa tìm ra mối liên quan giữa các đặc điểm của người bệnh như tuổi, giới, trình độ học vấn, nghề nghiệp, tần suất khám bệnh, thời gian khám bệnh và sự hài lòng về chất lượng dịch vụ.

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ CLDV tại Khoa Khám bệnh BV Đa khoa Tân Hưng có tỷ lệ hài lòng chung là 95,18%. người bệnh có sử dụng BHYT có tỷ lệ hài lòng CLDV thấp hơn người bệnh không có BHYT**.**

TÀI LIỆU KHAM KHẢO

1. Kupfer J. M., Bond E. U. Patient satisfaction and patient-centered care: necessary but not equal. *JAMA*. 2012. 308 (2), 139-40.
2. Bộ Y tế. Về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh". Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế. 2015.
3. Cronin Jr J. J., Taylor S. A. Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. The Journal of Marketing. 1992. 56, 55-68.
4. Akdere M., Top M., Tekingündüz S. Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. Total Quality Management & Business Excellence. 2020. 31(3-4), 342-352.
5. Trương Long Vỹ Nguyễn Minh Quân, Lê Thị Kim Ánh. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh, bệnh viện quận Thủ Đức năm 2019. Hệ thống quản Lý Khoa học công nghệ. 2020. 1, 1.

6. Vũ Duy Anh Nguyễn Thành Luân, Lê Hồng Phước, Nguyễn Hoàng Bắc, Vũ Trí Thanh. Thời gian chờ đợi và sự hài lòng người bệnh khám chữa bệnh ngoại trú tại một Bệnh viện Trường Đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2017. *Tạp chí Y học TP. Hồ Chí Minh*. 2018. 22, 37.
7. Phan Huy Tuấn Kiệt Nguyễn Thị Hồng Hoa. Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Bưu điện cơ sở 1 năm 2020 và một số yếu tố liên quan. *Tạp Chí Y học Việt Nam*. 2022. 512.
8. Laxmi T. W., Sidhartha S. Patient Satisfaction Scale for Hospitalized COVID-19 Patients: Development and Psychometric Properties. *Journal of Patient Experience*. 2022. 9.
9. Trần Quốc Thành. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương 2021 và một số yếu tố ảnh hưởng. 2021.
10. Lê Thị Hạnh Trang. Chất lượng dịch vụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám sản, Bệnh viện Quốc tế Hạnh Phúc tỉnh Bình Dương năm 2022. 2022.
11. Lê Ngọc Của, Nguyễn Văn Thắm. Chất lượng dịch vụ chăm sóc da tại Khoa khám, Bệnh viện Da liễu Cần Thơ và một số yếu tố ảnh hưởng trong năm 2018. 2018.
12. Liu L., Fang J. Study On Potential Factors of Patient Satisfaction: Based on Exploratory Factor Analysis. *Patient Prefer Adherence*. 2019. 13, 1983-1994.
13. Lê Tấn Phùng. Báo cáo điều tra sự hài lòng của bệnh nhân tại 12 bệnh viện công lập tỉnh Khánh Hòa năm 2015. Sở Y tế tỉnh Khánh Hòa.2015.

PHÂN LẬP HỢP CHẤT HƯỚNG TÁC DỤNG CHỐNG OXY HÓA CỦA SÂM CAU (*CURCULIGO ORCHIOIDES* GAERTN.) THU HÁI Ở YÊN BÁI

Nguyễn Trọng Hiếu[1*], Phạm Đông Phương[2]
1. Trường Cao đẳng Y tế Đồng Nai
2. Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh
**Email: tronghieu010383@gmail.com*
Ngày nhận bài: 19/07/2023
Ngày phản biện: 16/8/2023
Ngày duyệt đăng: 15/9/2023

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: *Hiện nay, Sâm cau chủ yếu được thu hái ở Yên Bái và sử dụng cả nước nhưng chưa được nghiên cứu đầy đủ về thành phần cũng như tác dụng sinh học. Ở nước ngoài, đã có một vài công trình nghiên cứu về thành phần hóa học hay tác dụng dược lý của loài này.* ***Mục tiêu nghiên cứu:*** *Nghiên cứu thành phần hóa học hướng tác dụng chống oxy hóa của thân rễ Sâm cau.* ***Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:*** *Thân rễ Sâm cau thu hái tại Yên Bái vào tháng 5/2018 và được TS. Võ Văn Chi xác định loài. Chiết xuất bằng cồn 96%, tách phân đoạn và sàng lọc tác dụng chống oxy hóa của cao toàn phần, cao phân đoạn và chất phân lập bằng phương pháp DPPH. Phân lập các hợp chất bằng sắc ký cột nhanh, sắc ký cổ điển và xác định cấu trúc bằng các phương pháp phổ học.* ***Kết quả:*** *Qua sàng lọc, cao phân đoạn ethyl acetat (từ cao cồn 96%) có hoạt tính chống oxy hóa mạnh nhất, đã phân lập và xác định cấu trúc 4 hợp chất: orcinol, curculigosid, curculigosid*