

**KHẢO SÁT VIỆC THỰC HIỆN QUY TRÌNH VÀ MỘT SỐ CHỈ SỐ  
CẤP PHÁT THUỐC CHO NGƯỜI BỆNH KHÁM,  
ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ BẢO HIỂM Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ NĂM 2021**

*Phạm Thị Thúy Liễu, Trịnh Ngọc Hân, Phạm Nguyễn Trúc Ly, Phạm Thị Tuyết Minh,  
Nguyễn Thị Cẩm Tú, Trần Thị Tuyết Phụng\*, Nguyễn Thị Thu Hiền*  
Trường Đại học Y Dược Cần Thơ  
\*Email: ttphung@ctump.edu.vn

**TÓM TẮT**

**Đặt vấn đề:** Cấp phát thuốc là quy trình quan trọng trong chu trình sử dụng thuốc hợp lý, nếu xảy ra bất kỳ sai sót nào đều gây ảnh hưởng nghiêm trọng đối với sức khỏe của người bệnh. **Mục tiêu nghiên cứu:** Xác định tỷ lệ một số chỉ số cấp phát thuốc, thời gian cấp phát thuốc trung bình và tỷ lệ đơn thuốc được cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Đối tượng là người bệnh và 384 đơn thuốc của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế đến nhận thuốc tại quầy cấp phát thuốc của bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021; thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang. **Kết quả:** Tỷ lệ thuốc cấp phát đúng thực tế 100%, tỷ lệ thuốc dán nhãn đầy đủ 87,6%, tỷ lệ hiểu đúng về chế độ liều 53,1%, thời gian chờ đợi trung bình 280,4 giây, thời gian cấp phát trung bình 127,1 giây; Tỷ lệ đơn thuốc cấp phát đúng quy trình 88,3%. **Kết luận:** Việc thực hiện quy trình và một số chỉ số cấp phát thuốc cần được quan tâm, cải thiện để đảm bảo thuốc được cấp phát đầy đủ và chính xác cho người bệnh.

**Từ khóa:** Bảo hiểm y tế, đơn thuốc, quy trình cấp phát, người bệnh.

**ABSTRACT**

**SURVEY ON IMPLEMENTATION OF PROCEDURE AND SOME  
INDICATORS OF DRUG DISTRIBUTION FOR PATIENT HEALTH  
INSURANCE EXAMINATION AND TREATMENT AT CAN THO  
UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY HOSPITAL IN 2021**

*Pham Thi Thuy Lieu, Trinh Ngoc Han, Pham Nguyen Truc Ly, Pham Thi Tuyen Minh,  
Nguyen Thi Cam Tu, Tran Thi Tuyen Phung\*, Nguyen Thi Thu Hien*  
Can Tho University of Medicine and Pharmacy

**Background:** Distributing medicine is an important process in the rational drug use cycle, if any error occurs, it will seriously affect the health of the patient. **Objectives:** Determining the rate of some drug dispensing indicators, the average dispensing time, and the proportion of

*prescriptions dispensed according to the correct procedure for outpatient medical examination and treatment with health insurance at Can Tho University of Medicine and Pharmacy Hospital in 2021. **Materials and methods:** A cross-sectional descriptive study design on patients and 384 prescriptions from outpatients with health insurance who came to receive drugs at the drug dispensing counter at Can Tho University of Medicine and Pharmacy Hospital in 2021. **Results:** The rate of the medication dispensed correctly was 100%; The percentage of drugs adequately labeled was 87,6%; The percentage of patients with drug dosage knowledge was 53.1%; The average wait time was 280,4 seconds; The average distributing time was 127.1 seconds; The rate of prescriptions dispensed correctly according to the process 88.3%. **Conclusion:** The implementation of the process and a number of drug dispensing indicators need to be concerned and improved to ensure that drugs are dispensed fully and accurately to patients.*

**Keywords:** Health Insurance, prescriptions, drug dispensing process, patients.

## **I. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Cấp phát thuốc là một trong bốn khâu của chu trình sử dụng thuốc. Hoạt động cấp phát thuốc tại quầy thuốc các bệnh viện nói chung và Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ nói riêng đóng vai trò quan trọng và có liên quan mật thiết với 3 khâu còn lại (chẩn đoán, kê đơn và tuân thủ điều trị) [2]. Đây được xem là bước trung gian để phân phối thuốc theo chỉ định của bác sĩ đến tay người bệnh. Khi người bệnh được chẩn đoán đúng, kê đơn hợp lý nhưng quá trình cấp phát thực hiện không đầy đủ hay xảy ra sai sót thì đều dẫn đến giảm hiệu quả điều trị, ảnh hưởng đến sức khỏe thậm chí là nguy hiểm đến tính mạng của người bệnh và khiến cho mọi nỗ lực thực hiện tốt ở các khâu trước đó trở nên vô nghĩa [10]. Với hy vọng Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ không ngừng cải tiến chất lượng phục vụ một cách toàn diện đối với hoạt động cấp phát thuốc bảo hiểm y tế ngoại trú để góp phần nâng cao niềm tin, sự hài lòng của người bệnh, chúng tôi tiến hành thực hiện nghiên cứu: “Khảo sát việc thực hiện quy trình và một số chỉ số cấp phát thuốc cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021” với mục tiêu:

+ Xác định tỷ lệ một số chỉ số cấp phát thuốc và thời gian cấp phát thuốc trung bình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú BHYT tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021.

+ Xác định tỷ lệ đơn thuốc được cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú BHYT tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2021.

## **II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **2.1. Đối tượng nghiên cứu**

Người bệnh và đơn thuốc của người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế đến nhận thuốc tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú bảo hiểm y tế.

- **Tiêu chuẩn chọn mẫu:** Người bệnh ngoại trú có độ tuổi từ 15 tuổi trở lên và có tham gia BHYT. Người bệnh ngoại trú được kê đơn và đến nhận thuốc tại quầy cấp phát thuốc ngoại trú BHYT trong thời gian thực hiện nghiên cứu từ tháng 10/2021 đến tháng 12/2021.

### **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

- **Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

- **Cỡ mẫu:** Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng cho một tỷ lệ

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

Z: 1,96 với độ tin cậy 95%

d: sai số chọn mẫu chấp nhận là 0,05

p: tỷ lệ thuốc cấp phát đúng quy trình, chọn p=0,5 để cỡ mẫu thu được lớn nhất

Thay p=0,5 vào công thức trên, chúng tôi được:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,05^2} = 384$$

Do đó, chúng tôi chọn cỡ mẫu cần cho nghiên cứu là 384 người bệnh và đơn thuốc của người bệnh.

**- Phương pháp chọn mẫu:**

+ Chúng tôi tiến hành thu thập số liệu từ tháng 10/2021 đến tháng 12/2021 (trừ ngày nghỉ) có khoảng 40 ngày lấy mẫu, mỗi ngày có khoảng 100 người bệnh đến nhận thuốc tại quầy cấp phát thuốc bảo hiểm y tế.

+ Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống [6].

+ Xác định khoảng cách mẫu:  $k=N/n=10,4$  (N=4000 là số đơn thuốc, n=384 là số mẫu thu thập). Chọn k=10. Chọn R nằm trong khoảng (1,10). Chọn đơn thuốc vào mẫu khảo sát là đơn thuốc có thứ tự  $R+ik$  (i đi từ 0 đến n-1). Nếu đơn thuốc thứ  $R+ik$  nằm trong tiêu chuẩn loại trừ thì chọn đơn thuốc tiếp theo cho đến khi chọn được mẫu.

**- Nội dung nghiên cứu:**

+ Xác định tỷ lệ một số chỉ số đánh giá về cấp phát thuốc theo bảo hiểm y tế cho người bệnh khám và điều trị ngoại trú được thực hiện dựa trên bộ chỉ số chăm sóc người bệnh của Tổ chức Y tế Thế giới: thời gian cấp phát thuốc trung bình, tỷ lệ thuốc cấp phát thực tế, tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về chế độ liều, tỷ lệ thuốc được dán nhãn đầy đủ thông qua phỏng vấn, quan sát và bộ câu hỏi được thiết kế sẵn [10].

+ Xác định tỷ lệ đơn thuốc được cấp phát đúng quy trình cho người bệnh bằng cách quan sát, phỏng vấn nhân viên cấp phát thuốc, sau đó ghi nhận kết quả vào bảng theo 2 tiêu chí Đúng hoặc Không đúng. Kết quả Đúng khi nhân viên cấp phát thực hiện đúng và đầy đủ các bước trong quy trình cấp phát thuốc. Kết quả Không đúng khi nhân viên cấp phát thuốc không thực hiện hay thực hiện chưa đúng các bước trong quy trình cấp phát thuốc.

**III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

**3.1. Đặc điểm chung của người bệnh**

Bảng 1. Phân bố người bệnh theo nghề nghiệp và trình độ học vấn

		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi	15-40	91	23,7
	41-59	179	46,6
	≥ 60	114	29,7
	Tổng	384	100
Giới tính	Nam	165	43,0
	Nữ	219	57,0
	Tổng	384	100
Nghề nghiệp	Lao động trí óc	66	17,2
	Lao động chân tay	231	60,2

## TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 54/2022

		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
	Khác	87	22,7
	Tổng	384	100
Trình độ học vấn	Mù chữ	3	0,8
	Tiểu học	49	12,8
	THCS/THPT	233	60,7
	Trung cấp/Cao đẳng	39	10,2
	Đại học trở lên	60	15,6
	Tổng	384	100

Nhận xét: Tỷ lệ lao động chân tay chiếm hơn 50% trong tổng số người bệnh đến khám và điều trị. Tỷ lệ người bệnh có trình độ học vấn THCS/THPT là đa số, chiếm 60,7%.

### 3.2. Tỷ lệ một số chỉ số cấp phát thuốc và thời gian cấp phát thuốc trung bình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế

#### Tỷ lệ một số chỉ số cấp phát thuốc:

- Tỷ lệ thuốc được cấp phát thực tế.

Bảng 2. Tỷ lệ thuốc được cấp phát đúng thực tế

Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Đánh giá chung về việc thuốc được cấp phát thuốc theo thực tế	Đúng	1725	100
	Không đúng	0	0

Nhận xét: Tỷ lệ thuốc được cấp phát thực tế đạt 100%.

- Tỷ lệ thuốc được dán nhãn đầy đủ.

Bảng 3. Tỷ lệ thuốc được dán nhãn đầy đủ

Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Số loại thuốc được dán nhãn đầy đủ	Đầy đủ	1511	87,6
	Không	214	12,4

Nhận xét: Tỷ lệ thuốc được dán nhãn đầy đủ là 87,6%.

- Tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về chế độ liều.

Bảng 4. Tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về chế độ liều

STT	Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Tên thuốc	Đúng	383	99,7
		Không đúng	1	0,4
2	Liều dùng	Đúng	375	97,7
		Không đúng	9	2,3
3	Thời điểm	Đúng	371	96,6
		Không đúng	13	3,4
4	Cách dùng	Đúng	379	98,7
		Không đúng	5	1,3
5	Tác dụng không mong muốn	Đúng	205	53,4
		Không đúng	179	46,6
	Sự hiểu biết chung của người bệnh về chế độ liều	Đúng	204	53,1
		Không đúng	180	46,9

## TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 54/2022

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về chế độ liều như: tên thuốc là 99,7%; liều dùng là 97,7%; thời điểm là 96,6%; cách dùng là 98,7%; tác dụng không mong muốn là 53,4%. Tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về chế độ liều là 53,1%.

### - Thời gian chờ đợi và cấp phát thuốc:

Bảng 5. Thời gian cấp phát thuốc trung bình

STT	Nội dung	Kết quả
1	Thời gian chờ đợi trung bình (giây)	280,4
2	Thời gian cấp phát trung bình (giây)	127,1

Nhận xét: Thời gian chờ đợi trung bình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú BHYT là 280,4 giây; thời gian cấp phát trung bình là 127,1 giây.

### 3.3. Tỷ lệ đơn thuốc được cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế

Bảng 6. Kết quả các bước trong quy trình cấp phát thuốc

Nội dung			Số lượng	Tỷ lệ (%)
<b>Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra đơn thuốc</b>				
1.1	Đơn thuốc được xếp theo đúng thứ tự	Có	384	100
		Không	0	0
1.2	Kiểm tra tính hợp lệ của đơn (chữ ký bác sĩ, hành chính)	Có	384	100
		Không	0	0
<b>Bước 2: Kiểm tra chi tiết đơn thuốc</b>				
2.1	Kiểm tra thông tin thuốc (tên thuốc, nồng độ hàm lượng, liều dùng, cách dùng, thời gian)	Có	384	100
		Không	0	0
2.2	Kiểm tra số lượng thuốc	Có	384	100
		Không	0	0
2.3	Vấn đề	Có	3	0,8
		Không	381	99,2
<b>Bước 3: Chuẩn bị thuốc và dán nhãn</b>				
3.1	Xem nhãn thuốc và đối chiếu đơn	Có	384	100
		Không	0	0
3.2	Kiểm tra hạn sử dụng và lấy thuốc theo nguyên tắc FIFO/FEFO	Có	384	100
		Không	0	0
3.3	Thực hiện ra lẻ bằng dụng cụ thích hợp	Có	384	100
		Không	0	0
3.4	Thực hiện bao bì riêng cho từng loại thuốc ra lẻ	Có	384	100
		Không	0	0
3.5	Thực hiện dán nhãn cho từng loại thuốc ra lẻ	Có	383	99,7
		Không	1	0,3
<b>Bước 4: Kiểm tra lại lần cuối</b>				
4.1	Kiểm tra lại đơn và thuốc	Có	384	100
		Không	0	0
4.2	Nhân viên khác kiểm tra lại đơn và thuốc	Có	373	97,1
		Không	11	2,9
<b>Bước 5: Lưu giữ các thông tin</b>				
5	Lưu giữ đơn thuốc sau khi cấp phát, lưu các thông tin vào máy tính hoặc sổ ghi chép	Có	384	100
		Không	0	0

Nội dung			Số lượng	Tỷ lệ (%)
<b>Bước 6: Cấp phát, tư vấn, hướng dẫn sử dụng thuốc</b>				
6.1	Cấp phát đúng theo thứ tự đơn thuốc, gọi tên và tiến hành cấp phát chính xác cho từng người bệnh.	Có	383	99,7
		Không	1	0,3
6.2	Tư vấn liều dùng, cách dùng, thời điểm dùng thuốc, một số tác dụng không mong muốn	Có	347	90,4
		Không	37	9,6
Đánh giá chung về đơn thuốc được cấp phát theo quy trình		Đúng	339	88,3
		Không	45	11,7

Nhận xét: Tỷ lệ đơn thuốc của người bệnh khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế được cấp phát đúng quy trình là 88,3%; tỷ lệ đơn thuốc cấp phát không đúng quy trình là 11,7%.

## **IV. BÀN LUẬN**

### **4.1. Đặc điểm chung của người bệnh**

Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ người bệnh lao động chân tay chiếm 60,2%, lao động trí óc chiếm 12,7% và các ngành nghề khác chiếm 22,7%. Kết quả này cho thấy nghề nghiệp có ảnh hưởng nhất định đến sức khỏe của người lao động, có thể do chế độ lao động nặng nhọc, nghỉ ngơi không hợp lý và môi trường làm việc có nhiều yếu tố độc hại. Dẫn đến nhu cầu khám chữa bệnh của nhóm này ở mức cao. Bên cạnh yếu tố nghề nghiệp, trình độ học vấn cũng ảnh hưởng đến nhu cầu khám chữa bệnh. Khảo sát cho kết quả như sau: tỷ lệ người bệnh có trình độ THCS/THPT chiếm 60,7%, Đại học trở lên chiếm 15,6%, Trung cấp/Cao đẳng chiếm 10,2%, Tiểu học chiếm 12,8% và mù chữ chiếm 0,8%. Hầu hết người bệnh thuộc nhóm có trình độ THCS/THPT. Tỷ lệ người bệnh mù chữ chiếm tỷ lệ rất thấp, điều này cũng lí giải về tỷ lệ người bệnh hiểu đúng chế độ liều cũng như hiệu quả điều trị.

### **4.2. Tỷ lệ một số chỉ số cấp phát thuốc và thời gian cấp phát thuốc trung bình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế**

Việc cấp phát thuốc đúng thực tế có vai trò rất quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả điều trị đồng thời ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ cũng như uy tín của bệnh viện. Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ thuốc được cấp phát thực tế tương tự với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa quận Ô Môn của tác giả Huỳnh Thị Bích Phượng [7]. Kết quả này cho thấy nhân viên cấp phát thực hiện rất tốt bước tiếp nhận đơn thuốc và cấp phát đúng tên thuốc, số lượng thuốc, đúng hạn sử dụng thuốc cũng như thuốc đạt chất lượng về cảm quan cho người bệnh. Bên cạnh đó, việc đảm bảo dự trữ, cung ứng thuốc cho nhu cầu sử dụng thuốc của khoa Dược bệnh viện rất tốt, sự sẵn có và đầy đủ các dạng thuốc, các yếu tố trên rất quan trọng để đảm bảo hiệu quả và an toàn cho người sử dụng thuốc.

Tỷ lệ thuốc được dán nhãn đầy đủ của nhóm nghiên cứu thấp hơn so với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa quận Ô Môn (100%) của tác giả Huỳnh Thị Bích Phượng và tương đương với nghiên cứu tại Trung tâm Y tế huyện Cờ Đỏ (80,7%) của tác giả Võ Thị Mỹ Hương [5],[7]. Từ kết quả thu được cho thấy phần lớn thuốc cấp phát còn sẵn nhãn của nhà sản xuất hoặc được dán nhãn với đầy đủ thông tin. Tuy nhiên, có một số thuốc chưa được dán nhãn như 3 loại thuốc đóng gói trong chai và được ra lẻ cho người bệnh theo đơn nhưng nhãn ra lẻ chỉ có thông tin về tên thuốc, hàm lượng còn thiếu các thông tin về liều dùng, cách dùng theo quy định. Vì vậy, bệnh viện cần đề xuất bố trí thêm nhân viên cấp phát cố định cho quầy cấp phát hoặc nhân viên hỗ trợ quầy cấp phát những khung giờ đông người bệnh (7 giờ 30 phút – 9 giờ, 13 giờ 30 phút – 15 giờ), để nhân viên

có đủ thời gian dán, ghi nhãn phụ đầy đủ cho người bệnh theo đơn của bác sĩ. Dán nhãn thuốc đầy đủ cũng là yếu tố quan trọng để người bệnh sử dụng thuốc an toàn, hợp lý và hiệu quả.

Từ kết quả nghiên cứu về tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về chế độ liều, chúng tôi nhận thấy tỷ lệ người bệnh hiểu biết về liều dùng, tác dụng không mong muốn cao hơn so với tác giả Huỳnh Thị Bích Phượng hiểu đúng về liều dùng và tác dụng không mong muốn lần lượt là 89,7%; 13,3%, tác giả Đoàn Thị Minh Huệ (2014) nghiên cứu tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về liều dùng tại bệnh viện Đại học Y Thái Bình đạt 80,2%, nghiên cứu của tác giả Lâm Thụy Đan Châu tại bệnh viện Đại học Y Dược Cần Thơ (2020) người bệnh hiểu đúng về tác dụng không mong muốn là 32,4% [3],[5],[7]. Trong quá trình cấp phát thuốc, nhân viên y tế chú trọng vào việc hướng dẫn người bệnh cách dùng thuốc, liều dùng, thời điểm dùng thuốc việc tư vấn về các tác dụng không mong muốn có thể gặp khó khăn như người bệnh ít quan tâm, muốn được cấp phát nhanh chóng để ra về hoặc người bệnh mạn tính nhận một lần nhiều thuốc nên cũng không nhớ hết tác dụng phụ của các thuốc cùng lúc nên tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về chế độ liều chưa cao.

Thời gian chờ đợi trung bình nghiên cứu ở Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ dài hơn so với thời gian chờ đợi trung bình trong nghiên cứu của tác giả Huỳnh Thị Bích Phượng tại Bệnh viện Đa khoa quận Ô Môn là 162 giây (2,7 phút) [7]. Thời gian cấp phát trung bình ngắn hơn so với nghiên cứu tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình là 190 giây (3,2 phút), dài hơn so với khuyến cáo của Tổ chức Y tế Thế Giới [4],[10]. Thời gian cấp phát thay đổi tùy theo các khung giờ trong ngày, môi trường làm việc của cán bộ y tế với áp lực rất lớn, số lượng nhân viên cấp phát còn hạn chế làm cho công việc của nhân viên cấp phát thuốc bị gián đoạn dẫn đến tình trạng tồn đọng đơn thuốc.

### **4.3. Tỷ lệ đơn thuốc được cấp phát đúng quy trình cho người bệnh khám, điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế**

Trong kết quả thu thập được, chúng tôi nhận thấy bước tiếp nhận và kiểm tra đơn thuốc được thực hiện một cách nghiêm túc, công bằng. Trong đó có tỷ lệ thấp các đơn thuốc tồn tại các vấn đề như: đơn thuốc có chứa 2 thuốc kháng Histamin H1, Symbicort 2 chai dùng 1 ngày. Các đơn thuốc đã được dược sĩ liên hệ bác sĩ và người bệnh quay lại bác sĩ để điều chỉnh lại đơn thuốc. Đối với bước chuẩn bị thuốc, có một số đơn thuốc không thực hiện dán nhãn cho từng loại thuốc ra lẻ mặc dù ở quầy luôn có sẵn các nhãn phụ phục vụ cho việc ra lẻ thuốc, tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Mạnh Tuấn tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương năm 2014 (98,5%) [8]. Việc thực hiện tốt công tác chuẩn bị thuốc và dán nhãn giúp hạn chế một cách tối đa việc lấy sai thuốc cho người bệnh, đây là một khâu quan trọng giúp người bệnh nắm được sơ đồ liều dùng một cách chính xác ít nhầm lẫn nhất, góp phần giúp người bệnh tuân thủ điều trị. Công tác kiểm tra lại đơn và thuốc được thực hiện đầy đủ. Tuy nhiên, đối với hoạt động nhân viên khác kiểm tra lại đơn và thuốc, tỷ lệ nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Huỳnh Thị Bích Phượng tại Bệnh viện Đa khoa quận Ô Môn năm 2018 (100%) [7]. Do trong quá trình cấp phát, nhân viên cấp phát gặp đơn thuốc có vấn đề phải liên hệ bác sĩ kê đơn, dược sĩ còn lại không muốn người bệnh chờ lâu nên cấp phát mà không chờ dược sĩ khác kiểm tra lại. Hoạt động lưu trữ thông tin được nhân viên cấp phát thực hiện đầy đủ, đảm bảo phục vụ công tác giám sát quá trình cấp phát, sử dụng, thống kê, báo cáo một cách hiệu quả. Trong quá trình cấp phát, bên cạnh việc đảm bảo đầy đủ và chính xác các thông tin thuốc được kê trong đơn, một đơn thuốc được cấp phát có hiệu quả đòi hỏi phải

có hoạt động tư vấn sử dụng thuốc của dược sĩ [1]. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi ghi nhận tỷ lệ đơn thuốc được tư vấn hướng dẫn sử dụng cao hơn so với Bệnh viện Đa khoa quận Ô Môn (2,3%), Bệnh viện ở Jordan (70%) [7],[9].

## **V. KẾT LUẬN**

Việc thực hiện quy trình và một số chỉ số cấp phát thuốc cần được quan tâm, cải thiện để đảm bảo thuốc được cấp phát đầy đủ và chính xác cho người bệnh. Từ kết quả nghiên cứu, chúng tôi nhận thấy tỷ lệ thuốc cấp phát đúng thực tế cũng như thuốc được dán nhãn đầy đủ đạt tỷ lệ tương đối cao cần được duy trì. Bên cạnh đó, nhận thấy một số tiêu chí cần được cải thiện như: tỷ lệ người bệnh hiểu đúng về chế độ liều, tỷ lệ thuốc cấp phát đúng quy trình. Vì vậy, cần có các giải pháp nhất định khắc phục những thiếu sót còn mắc phải trong công tác tư vấn hướng dẫn sử dụng thuốc và quy trình cấp phát thuốc để giúp bệnh viện ngày càng hoàn thiện, nâng cao chất lượng phục vụ, niềm tin, sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ Y tế (2017), Thông tư 52/2017/TT-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2017, *Quy định về đơn thuốc và việc kê đơn thuốc hóa dược, sinh phẩm trong điều trị ngoại trú*, Hà Nội.
2. Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ (2019), *Quy trình hoạt động của khoa Dược*.
3. Lâm Thụy Đan Châu (2020), “Nghiên cứu tình hình kê đơn thuốc và chăm sóc dược trong điều trị ngoại trú bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ 2019-2020”, Luận văn Thạc sĩ Dược học, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
4. Đoàn Thị Minh Huệ (2014), “Phân tích hoạt động tồn trữ, cấp phát và sử dụng thuốc ngoại trú tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình năm 2013”, Luận văn Dược sĩ chuyên khoa cấp I, Trường Đại học Dược Hà Nội.
5. Võ Thị Mỹ Hương (2020), “Khảo sát thực trạng sử dụng thuốc tại khoa khám bệnh của các Bệnh viện Đa khoa Quận, Huyện trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2018-2019”, đề tài nghiên cứu khoa học công nghệ cấp trường, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
6. Phạm Văn Linh (2010), “*Phương pháp nghiên cứu khoa học sức khỏe*”, Nhà xuất bản Đại học Huế, 92-93.
7. Huỳnh Thị Bích Phượng (2018), “Khảo sát tình hình và sự hài lòng về việc cấp phát thuốc cho bệnh nhân ngoại trú có Bảo hiểm y tế tại khoa dược của Bệnh viện Đa khoa Quận Ô Môn từ tháng 10/2017 đến tháng 3/2018”, Luận văn tốt nghiệp Dược sĩ đại học, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.
8. Nguyễn Mạnh Tuấn (2015), “Phân tích hoạt động cấp phát thuốc tại Bệnh viện Nội tiết Trung ương”, Khóa luận tốt nghiệp Dược sĩ, Trường Đại học Dược Hà Nội.
9. Alenezi Nouf Wazaify Mayyada, Albsoul-Younes Abla (2014), “Evaluation of Outpatient-Pharmacists’ Counseling Behavior and Content in a Teaching Hospital in Jordan-An Observational Study”, *Jordan Journal of Pharmaceutical Sciences*, 7(1), pp. 77-86.
10. World Health Organization (1993), “How to investigate drug use in health facilities: selected drug use indicators, Geneva: World Health Organization”, 9-20.

(Ngày nhận bài: 07/6/2022 – Ngày duyệt đăng: 10/10/2022)

---