

sản vị thành niên - những vấn đề cần quan tâm”.

VTN tại các vùng dự án PLAN”.

5. Plan Việt Nam (2006): “Báo cáo đánh giá KAP về SKSS và phòng chống HIV/AIDS của

6. Population reference bureau (PRB) và Ủy ban Dân số Gia đình và Trẻ em (VCPFC) (2003), VTN và thanh niên Việt Nam.

#### Summary

### EVALUATE THE EFFECTIVENESS OF EDUCATION INTERVENTION ON REPRODUCTIVE HEALTH FOR ADOLESCENT IN PHU LUONG DISTRICT, THAI NGUYEN PROVINCE

**Objective** is to evaluate the effectiveness of education program on reproductive health for adolescent in Phuluong district, Thai Nguyen province. **Method:** intervention and comparison confronting. 400 high - school pupils in Phuluong district. **Results:** The rate of the adolescent knows the moment when they are pregnant easiest in their menstrual cycle is 64.5%; 96.5% of them know at least one contraceptive method; 81% of adolescent know all the harm of abortion; 69.8% of adolescent know correctly how to use the condom. The rate of adolescent know about signs of the females pubescence is 29.5%; about signs of male's pubescence is 49.5%. 7.5% of the adolescent know 5 main methods to prevent STDs; 95% of them know 3 ways of HIV transition. The standard of improvement knowledge and practice about reproductive health after minor interference in Phuluong district is higher than before the intervention and compared with Vanquan district is statistically significant. **Conclusion:** the education program on reproductive health in Phuluong district improved significantly the adolescent's knowledge and practice on reproductive health.

**Keywords:** Health education, reproductive health, adolescent

### ĐÁNH GIÁ SỰ CHẤP NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y HỌC CỔ TRUYỀN TƯ NHÂN TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

Đỗ Thị Phương, Trần Thị Nga, Vũ Khắc Lương

Trường Đại học Y Hà Nội

**Mục tiêu:** mô tả thực trạng sử dụng dịch vụ Y học cổ truyền (YHCT) tư nhân và đề xuất một số kiến nghị của khách hàng nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ YHCT tư nhân tại địa bàn Hà Nội. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** nghiên cứu cắt ngang tiến hành trên 437 khách hàng đến khám chữa bệnh tại cơ sở YHCT tư nhân tại Hà Nội. **Kết quả:** khi sử dụng dịch vụ YHCT tư nhân tại Hà Nội: 89,2% khách hàng sử dụng phương pháp điều trị bằng thuốc YHCT; đa số khách hàng thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ; gần 70% khách hàng cho rằng giá dịch vụ là phù hợp, có thể chấp nhận được. Đề xuất của khách hàng để phát triển dịch vụ YHCT tư nhân tại Hà Nội: Cần có sự giám sát, quản lý thường xuyên của các cấp có thẩm quyền; kết hợp YHCT và YHHĐ, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho cán bộ và đa dạng hoá các loại hình dịch vụ.

**Từ khoá:** Y học cổ truyền tư nhân, khách hàng

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bên cạnh các cơ sở y tế nhà nước, y tế tư nhân ngày càng phát triển đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe (CSSK) cho người dân đặc biệt tại các thành phố lớn. Cũng như tình trạng chung của cả nước, các cơ sở y tế công lập trên địa bàn Hà Nội đang phải đối mặt với gánh nặng quá tải do nhu cầu khám chữa bệnh của người dân ngày càng tăng. Trong bối cảnh đó có thể thấy: việc củng cố và phát triển hoạt động y dược học cổ truyền khu vực ngoài công lập có ý nghĩa to lớn bởi nó không chỉ góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, giảm bớt chi phí khám chữa bệnh, mà còn góp phần huy động sự đóng góp một lực lượng đông đảo những người hành nghề YHCT, tăng tính công bằng, hiệu quả, chất lượng và tính bền vững của hệ thống y tế cơ sở. Để góp phần nâng cao chất lượng của các dịch vụ YHCT tư nhân tại Hà Nội chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu:

1. *Mô tả thực trạng sử dụng dịch vụ YHCT tư nhân của khách hàng tại Hà Nội.*

2. *Đề xuất một số kiến nghị của khách hàng nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ YHCT tư nhân tại Hà Nội.*

## III. KẾT QUẢ

1. *Thực trạng sử dụng dịch vụ YHCT tư nhân của người dân tại Hà Nội.*

**Bảng 1. Các phương pháp YHCT người dân sử dụng**

| TT | Phương pháp          | n   | %    |
|----|----------------------|-----|------|
| 1  | Dùng thuốc cổ truyền | 389 | 89,2 |
| 2  | Châm cứu             | 51  | 11,7 |
| 3  | Xoa bóp, bấm huyệt   | 27  | 6,2  |
| 4  | Giác hơi             | 1   | 0,2  |

Khách hàng đến cơ sở YHCT tư nhân có thể được điều trị bệnh bằng cách phối hợp nhiều phương pháp. Gần 90% người dân đến khám tại các cơ sở YHCT tư nhân sử dụng thuốc cổ truyền. Phương pháp châm cứu được sử dụng rất ít (11,7%), Xoa bóp bấm huyệt và giác hơi rất hiếm được sử dụng.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. **Thiết kế nghiên cứu:** nghiên cứu mô tả cắt ngang

2. **Địa điểm nghiên cứu:** chọn chủ đích 4 quận và 2 huyện trong tổng số 14 quận/ huyện của Hà Nội.

3. **Đối tượng nghiên cứu:** khách hàng tới KCB tại các cơ sở YHCT tư nhân trên địa bàn nghiên cứu.

Cỡ mẫu:

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

Trong đó:  $Z_{(1-\alpha/2)}$ : hệ số tin cậy ở mức xác suất 95% (= 1,96); p: ước tính tỷ lệ người bệnh đánh giá đúng thực trạng về hoạt động YHCT tư nhân.  $p = 50\%$ ; d: sai số ước lượng bằng 0,05.

Với công thức này cỡ mẫu tính được là 384. Trên thực tế thu thập được 437 khách hàng.

4. **Thu thập và xử lý số liệu**

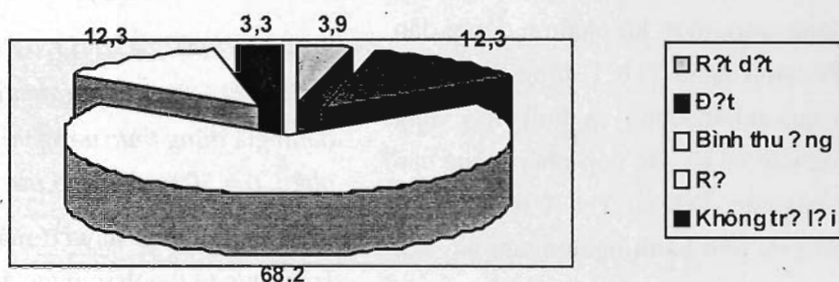
- Thu thập số liệu: thông tin được thu thập bằng bộ câu hỏi thiết kế sẵn.

- Xử lý và phân tích số liệu: Sử dụng phần mềm SPSS, các tỷ lệ % được tính toán.

**Bảng 2. Tính an toàn khi sử dụng dịch vụ YHCT tư nhân**

| Tính an toàn của dịch vụ              | Thuốc |       | Châm cứu |       | Xoa bóp, bấm huyệt |       |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|-------|--------------------|-------|
|                                       | n     | %     | n        | %     | N                  | %     |
| Rất e ngại                            | 6     | 1,5   | 1        | 2,0   | 0                  | 0,0   |
| E ngại                                | 35    | 9,0   | 2        | 4,0   | 0                  | 0,0   |
| Không e ngại                          | 295   | 75,7  | 30       | 58,8  | 22                 | 81,5  |
| Chưa nghe về tác dụng không mong muốn | 48    | 12,3  | 13       | 25,4  | 3                  | 11,1  |
| Không trả lời                         | 6     | 1,5   | 5        | 9,8   | 2                  | 7,4   |
| Tổng                                  | 390   | 100,0 | 51       | 100,0 | 27                 | 100,0 |

Đa số khách hàng thấy an toàn khi sử dụng các dịch vụ được cung cấp bởi những người hành nghề YHCT tư nhân tại Hà Nội: Phương pháp dùng thuốc: 75,7%; phương pháp châm cứu: 58,8% và phương pháp xoa bóp, bấm huyệt: 81,5%. 10,5% khách hàng e ngại khi dùng thuốc và 6% khách hàng e ngại khi điều trị bằng phương pháp châm cứu.

**Biểu đồ 1. Đánh giá của khách hàng về chi phí dịch vụ YHCT tư nhân**

Gần 70% khách hàng cho rằng chi phí của dịch vụ chấp nhận được. Chỉ có 3,9% khách hàng cho rằng giá dịch vụ rất đắt và 12,3% cho là đắt.

## 2. Đề xuất của khách hàng để phát triển dịch vụ YHCT tư nhân tại Hà Nội

**Bảng 3. Đề xuất của khách hàng để phát triển dịch vụ YHCT tư nhân**

| TT | Đề xuất                                                            | n   | %    |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----|------|
| 1  | Kết hợp giữa YHCT và YHHĐ                                          | 219 | 50,1 |
| 2  | Cần có sự giám sát, quản lý thường xuyên của các cấp có thẩm quyền | 157 | 35,9 |
| 3  | Bồi dưỡng nâng cao kiến thức cho cán bộ cung cấp dịch vụ           | 118 | 27,0 |
| 4  | Tăng cường phát triển nguồn nhân lực                               | 84  | 19,2 |
| 5  | Đa dạng hóa các dịch vụ YHCT tư nhân                               | 78  | 17,8 |
| 6  | Khác                                                               | 130 | 29,7 |
| 7  | Không biết/ không trả lời                                          | 10  | 2,3  |

Để phát triển dịch vụ YHCT tư nhân tại Hà Nội khách hàng có thể đưa ra nhiều giải pháp, giải pháp mà khách hàng đề xuất nhiều nhất là cần kết hợp YHCT và YHHĐ trong điều trị (50,1%), các giải pháp tiếp theo mà người dân đề xuất là: Cần có sự giám sát, quản lý thường xuyên của các cấp có thẩm quyền (35,9%) và bồi dưỡng nâng cao kiến thức cho cán bộ cung cấp dịch vụ (27%), đa dạng hóa các dịch vụ YHCT tư nhân (17,8%).

## IV. BÀN LUẬN

### 1. Thực trạng sử dụng dịch vụ YHCT tư nhân của người dân tại Hà Nội.

Trước năm 1990, trạm y tế xã đóng vai trò chủ chốt trong việc cung cấp các dịch vụ YHCT nói chung và dịch vụ thuốc nói riêng tại cộng đồng [2]. Tuy nhiên từ sau chuyển đổi kinh tế, đồng thời có những chính sách mới về mở rộng thị trường, phong trào dùng thuốc cổ truyền và châm cứu tại các trạm y tế giảm rõ, trong khi đó các cơ sở tư nhân đã đáp ứng được phần nào nhu cầu của người dân về chăm sóc sức khỏe bằng YHCT. Tại các cơ sở YHCT tư nhân tại Hà Nội, các phương pháp YHCT được sử dụng chủ yếu là: dùng thuốc cổ truyền (89,2%); châm cứu (11,7%) và xoa bóp bấm huyệt (6,2%). Các phương pháp khác như giác hơi, xông hơi tẩm thuốc hầu như không được sử dụng. Kết quả này tương tự như kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Quỳnh Nga tại các TYTX của huyện Phú Lương, Thái Nguyên: phương pháp dùng thuốc là chủ yếu (97,2%) [4], nhưng khác với nghiên cứu của Phạm Nhật Uyển tại 3 vùng nông thôn thị xã ven biển với các phương pháp: dùng thuốc, châm cứu với tỷ lệ lần lượt là 26,5% và 12,9% [5]. Thuốc cổ truyền không chỉ được sử dụng nhiều trong các cơ sở y tế công lập mà còn ở các cơ sở y tế tư nhân do người dân không phải đi lại nhiều tới cơ sở y tế trong quá trình điều trị như các phương pháp châm cứu hay xoa bóp bấm huyệt. Tại các cơ sở YHCT tư nhân, bên cạnh lý do nhằm đáp ứng nhu cầu, sở thích của người dân, có thể thuốc YHCT mang lại lợi nhuận cao hơn so với các phương pháp khác.

Trong các phương pháp YHCT người dân đang sử dụng thì phương pháp dùng thuốc và phương pháp châm cứu có tỷ lệ người dân cảm thấy e ngại về tính an toàn nhiều nhất (chiếm 10,5% và 6%).

Đa số khách hàng chấp nhận được giá của các dịch vụ cung cấp bởi các cơ sở YHCT tư nhân (68,2%). Hà Nội là trung tâm kinh tế của cả nước, mức sống của người dân cao, người dân sẵn sàng chi trả cho các dịch vụ y tế để được hưởng dịch vụ có chất lượng. Như vậy, điều kiện kinh tế chính là một yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn các dịch vụ y tế của người dân. Mặt khác đa số khách hàng chấp nhận giá dịch vụ hiện tại chứng tỏ các cơ sở YHCT tư nhân ở Hà Nội có mức giá vừa phải, các cơ sở này tuy là tư nhân nhưng vẫn mang mục đích chăm sóc sức khỏe cho người dân hơn là mục đích lợi nhuận của người cung cấp dịch vụ [1, 3].

Để phát triển dịch vụ YHCT tư nhân tại Hà Nội, > 50% khách hàng được hỏi cho rằng nên kết hợp YHCT với YHHĐ. Điều này hoàn toàn phù hợp với sự phát triển của Y học hiện nay. Việc kết hợp giữa YHCT và YHHĐ không chỉ giúp cho các cơ sở YHCT chẩn đoán, điều trị hiệu quả, chính xác hơn, tạo niềm tin cho khách hàng mà còn giúp người dân có nhiều lựa chọn khi KCB tại các cơ sở YHCT.

Việc khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế tư nhân giúp giảm gánh nặng cho y tế nhà nước, giảm tình trạng quá tải tại các cơ sở y tế công lập. Bên cạnh đó sự phát triển của các cơ sở này tác động mạnh mẽ tới các cơ sở y tế nhà nước tạo nên sự cạnh tranh lành mạnh, làm cho các cơ sở y tế nhà nước nâng cao chất lượng phục vụ, ý đức, trang thiết bị kỹ thuật đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh.

## V. KẾT LUẬN

### Thực trạng sử dụng dịch vụ YHCT tư nhân

- Phương pháp điều trị bằng thuốc YHCT được sử dụng chủ yếu tại các cơ sở YHCT tư nhân tại Hà Nội (89,2%).

- Khách hàng thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ YHCT tư nhân: phương pháp dùng thuốc:

75,5%; phương pháp châm cứu: 58,8% và phương pháp xoa bóp, bấm huyệt: 81,5%.

- Gần 70% khách hàng cho rằng giá dịch vụ là phù hợp.

#### **Đề xuất của khách hàng để phát triển dịch vụ YHCT tư nhân tại Hà Nội**

- Cần có sự giám sát, quản lý thường xuyên của các cấp có thẩm quyền

- Kết hợp giữa YHCT và YHHĐ tại các cơ sở tư nhân.

- Bồi dưỡng nâng cao trình độ cho cán bộ và đa dạng hoá các loại hình dịch vụ.

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. **Đặng Thị Phúc (2002)**, “Thực trạng sử dụng YHCT tại tỉnh Hưng Yên”, luận văn thạc sĩ Y học, Đại học Y Hà Nội.

2. **Đỗ Thị Phương (1996)**, “Nghiên cứu hiện trạng sử dụng thuốc YHCT và tác dụng điều trị của 8 chế phẩm thuốc nam ở một số cộng đồng nông thôn”, Luận văn Phó tiến sĩ Y học, Đại học Y Hà Nội.

3. **Hoàng Thị Hoa Lý (2006)**, “Khảo sát thực trạng nguồn nhân lực và sử dụng y học cổ truyền ở một số địa phương tại tỉnh Bắc Ninh”, luận văn thạc sĩ Y học, Đại học Y Hà Nội.

4. **Nguyễn Thị Quỳnh Nga (2007)**, “Khảo sát thực trạng cung cấp dịch vụ Y học cổ truyền tại các trạm y tế xã huyện Phú Lương, tỉnh Thái Nguyên”, khoá luận tốt nghiệp bác sĩ y khoa, Đại học Y Hà Nội.

5. **Phạm Nhật Uyển (2002)**, “Thực trạng sử dụng Y học cổ truyền tại tỉnh Thái Bình”, luận văn thạc sĩ Y học, Đại học Y Hà Nội.

### **Summary**

#### **ACCEPTANCE OF CUSTOMER USING PRIVATE TRADITIONAL MEDICINE SERVICE IN HANOI**

**Objectives:** To describe the use of traditional medicine services and some recommendations of customer to improve quality of private traditional medicine services in Hanoi. **Method:** Cross - sectional study conducted on 437 customers getting examination and treatment in the private traditional medicine services in Hanoi. **Results** showed that when using the services of private traditional medicine in Hanoi: 89.2% of customer use treatments with traditional medicine, the majority of customer feel safe when using the service, nearly 70% of customer said that price of services are appropriate and acceptable. Recommendations of customer to development of private traditional medicine services in Hanoi include: monitoring and managing of competent agencies to private traditional medicine should be improved, integration of traditional medicine and modern medicine, professional training should be more focus to health staff and private traditional medicine should be diversify.

**Keywords:** private traditional medicine, customer