

DOI: 10.59715/pntjimp.2.1.3

## Thực trạng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa tại Phòng khám Đa khoa trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch năm 2021 - 2022

Nguyễn Trần Minh Thắng<sup>1</sup>, Trương Tiến Sang<sup>1</sup>, Nguyễn Văn Hoàng<sup>1</sup>, Trương Hoàng Sang<sup>1</sup>, Phan Nguyễn Minh Thảo<sup>1</sup>, Trần Xuân Bách<sup>1</sup>, Lê Minh Nhân<sup>1</sup>, Nguyễn Huỳnh Đức Nhã<sup>1</sup>, Trịnh Trung Tiến<sup>1</sup>, Võ Thành Liêm<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ, Phòng khám Đa khoa, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

### Tóm tắt

**Đặt vấn đề:** Căn cứ nhu cầu tư vấn y tế từ xa của khách hàng cũng như khả năng cung cấp dịch vụ này từ các cơ sở y tế trên toàn quốc. Chúng tôi tiến hành nghiên cứu nhằm mục tiêu tìm hiểu thực trạng bệnh nhân sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa tại Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch từ năm 2021 - 2022.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang và kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện trên tất cả khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa tại Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

**Kết quả:** Chúng tôi thu thập được 321 người đủ điều kiện chọn vào nghiên cứu, khách hàng nam sử dụng dịch vụ y tế từ xa là 41,4% (đối với nữ là 58,6%). Khách hàng được tư vấn vào quý III/2021 là 39,9%; quý IV/2021 là 42,1%, quý I/2022 là 18,1%. Chuyên khoa khách hàng có nhu cầu được tư vấn cao nhất là Da liễu (31,8%), tiếp theo là Tâm lý (28,7%).

**Kết luận:** Nghiên cứu này cho thấy nhu cầu tư vấn y tế từ xa rất cao.

**Từ khóa:** Khách hàng, tư vấn, y tế, từ xa.

### Abstract

#### The situation of use of different medical consultation service in pham ngoc thach university of medicinepolyclinic from 2021 to 2022

**Objective:** Due to the demand for using Telemedicine Consultation Service customers as well as the ability to provide this kind of service to medical facilities across the country. We conducted research to find out the reality of patients using telemedicine consultation services of The Polyclinic of Pham Ngoc Thach University of Medicine from 2021 - 2022.

**Subjects and research methods:** This research used Cross - sectional study design with a convenient sampling method in all customers using telemedicine consultation service of The Polyclinic of Pham Ngoc Thach University of Medicine.

**Results:** 321 eligible people were chosen to participate in this research. The result shows that 41.4% of customers using telemedicine services were male, while female customers accounted for 58.6%. The percentage of customers using this

**Ngày nhận bài:**

29/4/2022

**Ngày phản biện:**

24/11/2022

**Ngày đăng bài:**

20/01/2023

**Tác giả liên hệ:**

Nguyễn Trần Minh Thắng

**Email:** baccsminhthang@gmail.com

**ĐT:** 0934014937

service in the Third quarter, the Fourth quarter of 2021 and the First quarter of 2022 was 39.9% and 42.1% and 18.1% consecutively. Two specialties with the highest demand for consultation were Dermatology (31.8%) and Psychology (28.7%).

**Conclusion:** Through this research, it can be seen that customers' demand for using Telemedicine Consultation Service is very high.

**Keywords:** Customer, consultation, medical, telemedicine.

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Y tế từ xa là việc trao đổi thông tin có liên quan đến sức khỏe của cá nhân giữa người làm chuyên môn y tế với cá nhân đó hoặc giữa những người làm chuyên môn y tế với nhau ở các địa điểm cách xa nhau thông qua các phương tiện công nghệ thông tin và viễn thông [1]. Hoạt động y tế trên môi trường mạng là việc thông tin y tế được cung cấp, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi qua cơ sở hạ tầng thông tin [2].

Một trong những ứng dụng đầu tiên và nổi tiếng nhất của y tế từ xa là vào cuối những năm 1950, đầu những năm 1960, khi một kết nối giữa tivi của Viện Tâm thần Nebraska và Bệnh viện bang Norfolk được thiết lập để các bác sĩ của hai bệnh viện này hội chẩn về tâm lý - tâm thần. Hoạt động y tế từ xa tại các bệnh viện bước đầu phát triển khá nhanh trong hai lĩnh vực là điều trị đột quỵ và chăm sóc đặc biệt (ICU) [3].

Bước sang năm 2020, khi đại dịch COVID-19 bùng phát, các chính sách phong tỏa, cách ly y tế được áp dụng ở nhiều nơi trên thế giới. Số lượt khách hàng đến khám tại các bệnh viện được ghi nhận giảm mạnh mặc dù nhu cầu sử dụng các dịch vụ y tế của khách hàng vẫn cao. Một nghiên cứu hồi cứu được tiến hành so sánh giữa số lượt nhập viện của 18 bệnh viện thuộc các trường đại học tại Đức trong năm 2020 với cùng kỳ năm 2018. Kết quả cho thấy rằng số lượt nhập viện giảm 35% từ tuần thứ nhất đến tuần thứ tư, và giảm 30.3% từ tuần thứ năm đến tuần thứ tám sau lệnh phong tỏa năm 2020 so với cùng kỳ năm 2018 [4].

Một nghiên cứu hồi cứu khác được tiến hành tại Phần Lan phân tích về số lượt khách hàng nhập viện khoa cấp cứu cho thấy rằng tổng số khách hàng đến khám tại khoa cấp cứu giảm 16% trong vòng 6 tuần sau khi phong tỏa so với

thời điểm 6 tuần trước khi phong tỏa do đại dịch COVID-19. Đồng thời, số khách hàng nhập viện khoa cấp cứu cũng giảm đi 15%. Trong đó, số khách hàng đến khám vì đau lưng, đau tay, chân giảm 31%. Tuy nhiên, số lượng khách hàng nhập cấp cứu vì nhồi máu cơ tim, nhồi máu não vẫn không giảm [5].

Tại Việt Nam, theo ghi nhận của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, số lượt khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú và nội trú trong cả năm 2020 tại các bệnh viện và các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố đều giảm so với cùng kỳ (năm 2019). Trong khi đó, trong giai đoạn 10 năm liên tục trước đó (2010 - 2019) số lượt khám, chữa bệnh cứ tăng dần mỗi năm. Tổng số lượt khám và điều trị ngoại trú trong năm 2020 giảm hơn 4,2 triệu lượt so với năm 2019, tương ứng giảm 20,8%, trong đó các bệnh viện thuộc Bộ, ngành giảm 16,3%, khối các bệnh viện Thành phố giảm 21,3%, khối các bệnh viện quận, huyện giảm 16,5%, khối trung tâm y tế và trạm y tế giảm 28,7%, khối các bệnh viện tư nhân giảm 20,9%, các phòng khám đa khoa tư nhân giảm 29,4%. Tổng số lượt khám và điều trị nội trú trong năm 2020 giảm hơn 419 nghìn lượt so với năm 2019, tương ứng giảm 16,3%. Trong đó, các bệnh viện thuộc Bộ, ngành giảm nhiều nhất (19%), các bệnh viện trên địa bàn Thành phố không thuộc Bộ, ngành giảm 15,8%, trong đó, khối bệnh viện Thành phố giảm 18,8%, bệnh viện quận, huyện giảm 14,8%, bệnh viện tư giảm 4,5% [6].

Từ đó, có thể thấy rằng trong giai đoạn dịch COVID-19 bùng phát, nhu cầu khám chữa bệnh của người dân vẫn rất cao nhưng lại gặp khó khăn trong việc đến khám trực tiếp tại cơ sở y tế trong mùa dịch. Điều này có thể do tâm lý lo sợ bị lây nhiễm COVID-19, do sống trong khu vực bị phong tỏa, do cơ sở khám chữa bệnh bị phong tỏa hoặc ngừng nhận bệnh do có ca nhiễm.

Trong thời điểm này, hình thức tư vấn y tế từ xa với sự hỗ trợ của các kỹ thuật công nghệ thông tin, thiết bị điện tử tiên tiến như điện thoại thông minh, máy tính bảng, máy tính xách tay,... có thể được xem là một giải pháp thiết thực giúp hạn chế tiếp xúc trực tiếp tại các cơ sở y tế. Nghiên cứu được tiến hành tại Pháp trong tháng 3 và tháng 4 năm 2020 bởi bệnh viện Đại học Toulouse cho thấy rằng việc xây dựng hệ thống y tế từ xa “Tele - Medical Assistance Service” và ứng dụng vào việc điều trị khách hàng có thể giúp giảm nguy cơ lây nhiễm COVID-19 do tiếp xúc trực tiếp tại cơ sở y tế. Đối với các khách hàng mắc hoặc nghi mắc COVID-19, hệ thống y tế từ xa hỗ trợ các bác sĩ trong đánh giá tình trạng và điều trị từ xa cho khách hàng. Đối với các khách hàng không mắc COVID-19, hệ thống y tế từ xa giúp các bác sĩ có thể theo dõi được tình hình điều trị, diễn tiến bệnh hằng ngày của khách hàng mà không cần phải đến khám trực tiếp. Số lượng khách hàng sử dụng hệ thống y tế từ xa ở Pháp tăng từ 40,000 (thống kê vào tháng 2 năm 2020) lên 1 triệu (thống kê vào tháng 4 năm 2020) [7].

Từ ngày 12/08/2021, 30 số điện thoại “đường dây nóng” ứng với 30 chuyên khoa của bệnh viện Chợ Rẫy đã chính thức đi vào hoạt động. Các bác sĩ 30 chuyên khoa như ung thư, nội tiết, tim mạch, chấn thương chỉnh hình, thần kinh, hô hấp, tiêu hóa, tiết niệu, thận nhân tạo, chăm sóc giảm nhẹ... thay phiên trực 24/24 để tư vấn, khám bệnh qua điện thoại hoặc gọi điện thoại có sử dụng webcam để tư vấn cho khách hàng.

Từ đó, chúng tôi thấy được nhu cầu Tư vấn y tế từ xa của khách hàng cũng như khả năng cung cấp dịch vụ này từ các cơ sở y tế trên toàn quốc. Chúng tôi quyết định tiến hành nghiên cứu nhằm mục tiêu tìm hiểu thực trạng khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa của Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch từ năm 2021 - 2022, cụ thể:

1. Xác định tỉ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa của Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch theo các khoảng thời gian từ năm 2021 - 2022.

2. Xác định tỉ lệ khách hàng có nhu cầu được tư vấn từ xa theo chuyên khoa từ năm 2021 - 2022.

3. Xác định tỉ lệ khách hàng sử dụng trở lại dịch vụ tư vấn y tế từ xa của Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch từ năm 2021 - 2022.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

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

**Thời gian thực hiện:** Từ tháng 06/2021 đến tháng 03/2022

**Địa điểm nghiên cứu:** Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

**Đối tượng nghiên cứu:** Khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa của Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch từ năm 2021

**Phương pháp chọn mẫu:** Chọn mẫu thuận tiện

**Tiêu chí chọn mẫu:** Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa tại Phòng khám Đa khoa

**Hạn chế sai số:**

**Hạn chế sai số do thu thập thông tin:** Đối với khách hàng không rõ chuyên khoa có nhu cầu được tư vấn, nhân viên tiếp nhận sẽ liệt kê các chuyên khoa hiện có để khách hàng chọn

**Hạn chế sai số do nhập liệu:** Một nhân viên tiếp nhận thực hiện đồng thời thu thập thông tin và nhập liệu. Một nhân viên tiếp nhận khác theo dõi việc nhập liệu, nếu thiếu thông tin sẽ nhắc nhân viên tiếp nhận đang thu thập thông tin hỏi lại khách hàng để điền vào phiếu nghiên cứu

**Phương pháp thu thập số liệu**

Sử dụng phiếu nghiên cứu có bộ câu hỏi được soạn sẵn

**Xử lý và phân tích số liệu**

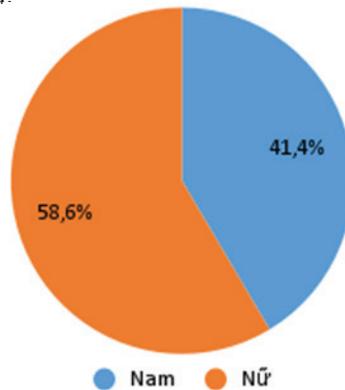
Dữ liệu sẽ được xử lý bằng phần mềm Excel và phân tích bằng phần mềm SPSS 25

**Thống kê mô tả:** Các biến định tính sẽ được trình bày bằng tần số và tỉ lệ phần trăm. Các biến số định lượng được trình bày bằng bảng.

**Thống kê phân tích:** Các mối liên quan sẽ được phân tích bằng kiểm định Chi bình phương, kiểm định t-test.

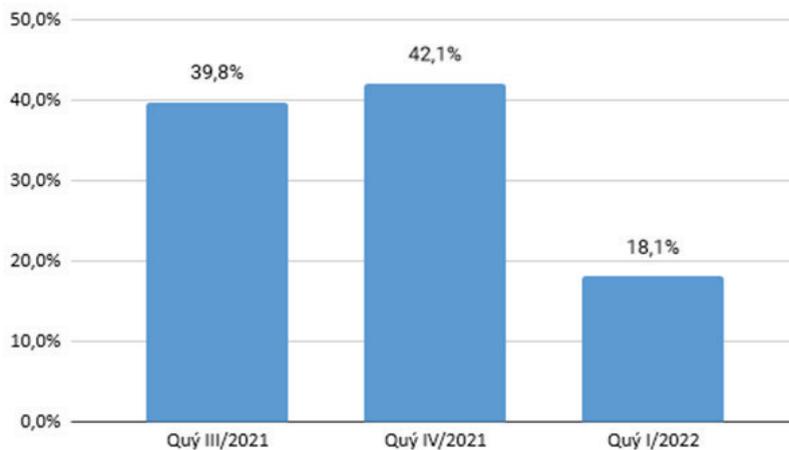
### 3. KẾT QUẢ

Trong quá trình nghiên cứu, chúng tôi đã thu thập được số lượng người tham gia là 321 người đủ điều kiện chọn vào nghiên cứu.



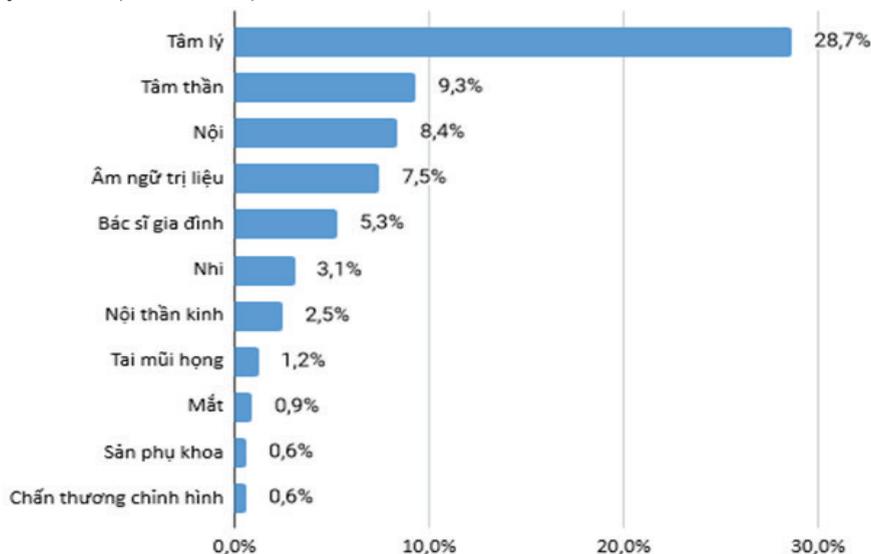
**Hình 1:** Tỷ lệ giới tính (n = 321).

Theo hình 1, trong tổng số 321 khách hàng tư vấn y tế từ xa, tỷ lệ khách hàng nam là 41,4%, tỷ lệ khách hàng nữ là 58,6%.



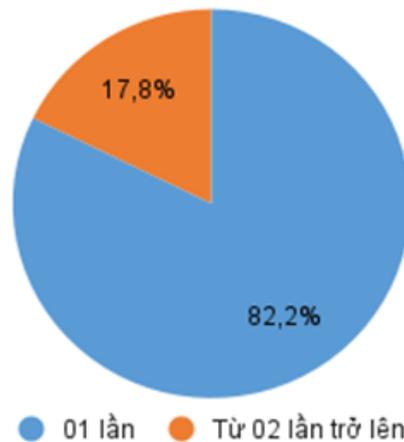
**Hình 2:** Thời gian người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa (n = 321)

Trong hình 2, tổng số 321 khách hàng tư vấn y tế từ xa, thời gian khách hàng có nhu cầu được tư vấn từ xa cao nhất vào Quý IV/2021 (tỷ lệ 42,1%), kế đến vào Quý III/2021 (tỷ lệ 39,8%) và thấp nhất vào Quý I/2022 (tỷ lệ 18,1%).



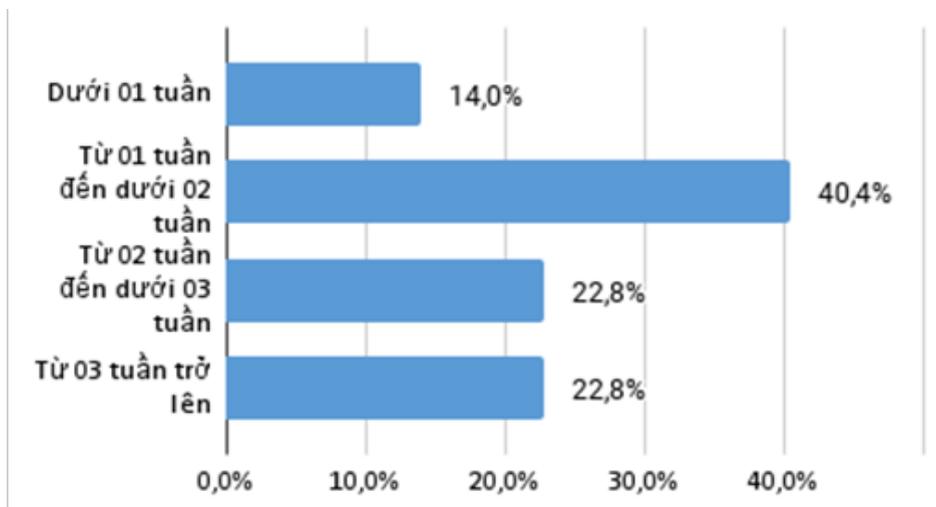
**Hình 3:** Chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa (n = 321).

Theo hình 3, trong số 321 khách hàng tư vấn y tế từ xa, chuyên khoa khách hàng có nhu cầu tư vấn cao nhất là Da liễu và Tâm lý (tỉ lệ lần lượt là 31,8% và 28,7%), các chuyên khoa khách hàng có nhu cầu tư vấn từ xa tiếp theo là Tâm thần (tỉ lệ 9,3%), Nội (tỉ lệ 8,4%), Âm ngữ trị liệu (tỉ lệ 7,5%), Bác sĩ gia đình (tỉ lệ 5,3%), các chuyên khoa còn lại là Nhi, Nội thần kinh, Tai mũi họng, Mắt, Sản phụ khoa và Chấn thương chỉnh hình (tỉ lệ lần lượt là 3,1%; 2,5%; 1,2%, 0,9%; 0,6% và 0,6%).



**Hình 4:** Tỷ lệ khách hàng sử dụng lại dịch vụ tư vấn y tế từ xa (n = 321).

Theo hình 4, trong 321 khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa, tỉ lệ khách hàng sử dụng lại dịch vụ chiếm khoảng 17,8%, cho thấy khách hàng thật sự có nhu cầu đối với việc sử dụng dịch vụ.



**Hình 5:** Khoảng thời gian giữa các lần tư vấn (n = 57).

Trong số những khách hàng được tư vấn từ 02 lần trở lên (57 người), thời gian giữa các lần tư vấn từ 01 tuần đến dưới 02 tuần là cao nhất (tỉ lệ 40,4%), kế đến là từ 02 tuần đến dưới 03 tuần (tỉ lệ 22,8%), tiếp theo là từ 03 tuần trở lên (tỉ lệ 22,8%) và dưới 01 tuần (tỉ lệ 14,%).

**Bảng 1:** Mối liên quan giữa giới tính và thời gian người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa (n = 321).

	Giới tính				p
	Nam	%	Nữ	%	
Thời gian người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa					
Quý III/2021	71	53,4%	57	30,3%	< 0,05
Quý IV/2021	37	27,8%	98	52,1%	
Quý I/2022	25	18,8%	33	17,6%	

Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa giới tính và các thời điểm người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa từ Quý III/2021 đến Quý I/2022 ( $p < 0,05$ ). Tỷ lệ nam sử dụng dịch vụ nhiều vào quý III/2021, ngược lại nữ nhiều hơn vào quý I/2022.

**Bảng 2:** Mối liên quan giữa giới tính và chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa ( $n = 321$ ).

	Giới tính				p
	Nam	%	Nữ	%	
Chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa					
Tâm lý - Tâm thần	7	5,30%	10	5,30%	0,005
Nội	21	15,80%	13	6,90%	
Nhi	21	15,80%	14	7,40%	
Bác sĩ gia đình	47	35,30%	75	39,90%	
Khác	37	27,80%	76	40,40%	

Theo bảng 2, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa giới tính và chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa  $p = 0,005$ .

**Bảng 3:** Mối liên quan giữa giới tính và số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa ( $n = 321$ ).

	Giới tính				p
	Nam	%	Nữ	%	
Số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa					
01 lần	122	91,7%	142	75,5%	< 0,05
Từ 02 lần trở lên	11	8,3%	46	24,5%	

Theo bảng 3, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa giới tính và số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa  $p < 0,05$ .

**Bảng 4:** Mối liên quan giữa thời điểm người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa trong năm và chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa ( $n = 321$ ).

	Thời điểm người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa trong năm						p
	Quý III/2021		Quý IV/2021		Quý I/2022		
	Quý III/2021	%	Quý IV/2021	%	Quý I/2022	%	
Chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa							
Bác sĩ gia đình	13	10,2%	3	2,2%	1	1,7%	< 0,05
Nhi	7	5,5%	0	0,0%	3	5,2%	
Nội	24	18,8%	3	2,2%	0	0,0%	
Âm ngữ trị liệu	18	14,1%	6	4,4%	0	0,0%	
Da liễu	7	5,5%	78	57,8%	17	29,3%	
Nội thần kinh	5	3,9%	2	1,5%	1	1,7%	
Tâm lý	25	19,5%	31	23,0%	36	62,1%	
Tâm thần	23	18,0%	7	5,2%	0	0,0%	
Tai mũi họng	3	2,3%	1	0,7%	0	0,0%	
Sản phụ khoa	1	0,8%	1	0,7%	0	0,0%	
Mắt	2	1,6%	1	0,7%	0	0,0%	
Chấn thương chỉnh hình	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%	

Theo bảng 4, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa thời điểm người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa và chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa  $p < 0,05$ .

**Bảng 5:** Mối liên quan giữa thời gian người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa và số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa (n = 321)

	Thời gian người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa						P
	Quý III/2021	%	Quý IV/2021	%	Quý I/2022	%	
Số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa							
01 lần	128	100,0%	92	68,1%	44	75,9%	< 0,05
Từ 02 lần trở lên	0	0,0%	43	31,9%	14	24,1%	

Theo bảng 5, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa thời gian người bệnh có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa và số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa  $p < 0,05$ .

**Bảng 6:** Mối liên quan giữa số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa và chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa (n = 321).

	Số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa				P
	01 lần	%	Từ 02 lần trở lên	%	
Chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa					
Tâm lý - Tâm thần	17	6,4%	0	0,0%	< 0,05*
Nội	31	11,7%	3	5,3%	
Nhi	35	13,3%	0	0,0%	
Bác sĩ gia đình	99	37,5%	23	40,4%	
Khác	82	31,1%	31	54,4%	

\*Fisher's Exact test.

Theo bảng 6, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa số lần khách hàng sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa và chuyên khoa người bệnh có nhu cầu tư vấn y tế từ xa ( $p < 0,05$ ).

#### 4. BÀN LUẬN

Dựa trên những kết quả đã ghi nhận được trong nghiên cứu, chúng tôi thấy rằng tỉ lệ nam sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa tại phòng khám là 41,4%. Tỉ lệ này thấp hơn so với nữ là 58,6%. Điều này chứng tỏ khách hàng nữ có nhu cầu tư vấn y tế từ xa cao hơn nam. Khi nói đến thời điểm khách hàng có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa, tỉ lệ người có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa cao nhất là vào Quý IV/2021 (tỉ lệ 42,1%). Điều này có thể lý giải là do ảnh hưởng của các thói quen được hình thành trong giai đoạn Thành phố Hồ Chí Minh áp dụng một số chính sách hạn chế đi lại để phòng chống dịch bệnh COVID-19 như Chỉ thị số 12/CU-TU ngày 22/07/2022 của Thành Ủy Thành phố Hồ Chí

Minh [8], Công văn số 2994/UBND-ĐT ngày 07/09/2022 của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh [9]. Trong giai đoạn này, người dân chỉ ra ngoài trong trường hợp thật sự cần thiết như mua lương thực, thực phẩm, thuốc men, cấp cứu, làm việc tại nhà máy, cơ sở sản xuất, cơ sở kinh doanh dịch vụ, hàng hóa thiết yếu không bị đóng cửa, dừng hoạt động và các trường hợp khẩn cấp khác. Từ đó, có thể hình thành một thói quen khiến nhiều khách hàng mong muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa thay vì đến trực tiếp cơ sở y tế. Có thể thói quen này dẫn đến tỉ lệ khách hàng có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa đạt mức cao nhất vào Quý IV/2021, mặc dù dịch bệnh đã ổn định hơn, các chính sách hạn chế đi lại đã được nói

lông trong giai đoạn này. Tuy nhiên đến Quý I/2022, tỉ lệ khách hàng có nhu cầu được tư vấn y tế từ xa có xu hướng giảm thấp (18,1%). Hiện tượng này có thể là do các biện pháp hạn chế đi lại tại Thành phố Hồ Chí Minh đã dần được điều chỉnh dựa vào tình hình dịch COVID-19 tại Thành phố Hồ Chí Minh theo Quyết định số 3900/QĐ-UBND ngày 16/11/2021 của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh [10], từ đó khách hàng thấy thuận tiện di chuyển đến cơ sở y tế để trực tiếp được khám, chữa bệnh và thói quen sử dụng dịch vụ tư vấn y tế từ xa giảm dần.

Trong việc lựa chọn các chuyên khoa mà khách hàng có nhu cầu được tư vấn, chúng tôi thấy rằng chuyên khoa Da liễu và Tâm lý chiếm tỉ lệ cao nhất so với các chuyên khoa khác (31,8% và 28,7%). Điều này có thể là do trong giai đoạn dịch COVID-19 diễn biến phức tạp, các biện pháp hạn chế đi lại và giãn cách xã hội được áp dụng nghiêm dẫn đến khó khăn trong thực hiện các hoạt động công việc và sinh hoạt hàng ngày. Bên cạnh đó, nhu cầu làm đẹp và chăm sóc là rất cao và cần thiết, tuy nhiên các dịch vụ này rất khó tiếp cận nên nhu cầu điều trị các vấn đề thuộc chuyên khoa da liễu là rất cao. Do tình trạng hạn chế đi lại và giãn cách xã hội mà nhiều cơ sở cung cấp dịch vụ làm đẹp và chăm sóc phải tạm ngưng hoạt động, dẫn đến cung nhiều hơn cầu. Một vấn đề khác cũng phát sinh trong hoàn cảnh dịch bệnh là nhiều người mất việc tạm thời hoặc không có việc làm trong suốt thời gian dịch COVID-19 diễn biến phức tạp. Điều này dẫn đến các áp lực trong cuộc sống, từ đó dẫn đến sự lo lắng, phải cân nhắc, suy nghĩ nhiều vấn đề. Kết quả của việc này là nhu cầu về tư vấn tâm lý gia tăng. Đối với chuyên khoa Nội, các bệnh lý thuộc chuyên khoa này đa phần là bệnh mạn tính, cần thiết phải thực hiện việc tái khám định kỳ. Tuy nhiên do hạn chế di chuyển trong đợt dịch COVID-19 nên khách hàng không thể đến cơ sở y tế để tái khám trực tiếp, khiến nhu cầu được tư vấn về bệnh mạn tính tăng cao. Trong việc can thiệp Âm ngữ trị liệu, mặc dù thời gian giãn cách xã hội, phụ huynh có thời gian chăm sóc trẻ tuy nhiên, trẻ cần được can thiệp âm ngữ trị liệu bởi những chuyên gia có kiến thức và kinh nghiệm. Vì vậy cần phải có những nhân viên y tế chuyên về âm ngữ trị liệu hỗ trợ tư vấn từ xa đến phụ

huynh nhằm chăm sóc trẻ để đảm bảo trẻ được can thiệp tốt.

Đối với số lần tham gia tư vấn y tế từ xa, tỉ lệ khách hàng tham gia dịch vụ tư vấn từ lần thứ hai trở lên không quá thấp, chiếm khoảng 17,8%. Điều này có thể do khách hàng gặp khó khăn khi sử dụng các công cụ hỗ trợ tư vấn y tế từ xa. Các khó khăn này có thể liên quan việc tiếp cận và sử dụng các hệ thống phần mềm, hệ thống phần mềm chưa được hoàn chỉnh, khó sử dụng thành thạo và có thể do khách hàng nằm trong một nhóm dân số cụ thể không quen với các công nghệ hỗ trợ tư vấn từ xa [11]. Dịch COVID-19 diễn biến tương đối nhanh và phức tạp, khách hàng gặp khó khăn so với trước khi dịch xảy ra, việc thay đổi hình thức tư vấn y tế từ xa thay thế hình thức trực tiếp vẫn còn mới với nhiều khách hàng [12]. Ngoài ra, có thể do dịch vụ tư vấn y tế từ xa của Phòng khám Đa khoa vừa mới được triển khai nên chưa khắc phục hết được những điểm hạn chế phát sinh trong quá trình triển khai dịch vụ, từ đó chưa đáp ứng đầy đủ được nhu cầu của khách hàng.

## 5. KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu chúng tôi đã triển khai, cho thấy nhu cầu về tư vấn y tế từ xa của khách hàng tính đến thời điểm hiện tại là rất cao. Phòng khám Đa khoa dự kiến sẽ điều chỉnh lại hoạt động của các chuyên khoa không được khách hàng sử dụng nhiều, đồng thời nghiên cứu giải pháp khắc phục. Ngoài ra, Phòng khám Đa khoa sẽ tiến hành khảo sát những hạn chế của dịch vụ tư vấn y tế từ xa đang được triển khai và đề ra các giải pháp phù hợp nhằm khắc phục hạn chế. Việc triển khai dịch vụ y tế tư vấn từ xa là xu hướng phát triển trong tương lai. Mặc dù hiện tại còn tồn đọng nhiều khó khăn và trở ngại nhưng cùng với sự phát triển của khoa học và công nghệ thì những vấn đề này sẽ được giải quyết dần.

Ngoài ra, trong quá trình thu thập thông tin, nhân viên thu thập thông tin phải tập trung tư vấn và hướng dẫn đầy đủ cho khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế từ xa nên dẫn đến thông tin thu thập phục vụ nghiên cứu chưa nhiều có thể một số thông tin thu thập được không chính xác với từng khách hàng cụ thể.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư số 49/2017/TT-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 12 năm 2017 về việc Quy định về hoạt động y tế từ xa.
2. Thông tư số 53/2014/TT-BYT của Bộ Y tế ngày 29 tháng 12 năm 2014 về việc Quy định điều kiện hoạt động y tế trên môi trường mạng.
3. Board on Health Care Services IoM. The Evolution of Telehealth: Where Have We Been and Where Are We Going. In: (US) WDNAP, editor. The Role of Telehealth in an Evolving Health Care Environment: Workshop Summary 2012.
4. Kapsner LA, Kampf MO, Seuchter SA, Gruendner J, Gulden C, Mate S, et al. Reduced Rate of Inpatient Hospital Admissions in 18 German University Hospitals During the COVID-19 Lockdown. *Front Public Health*. 2020;8:594117.
5. Kuitunen I, Ponkilainen VT, Launonen AP, Reito A, Hevonkorpi TP, Paloneva J, et al. The effect of national lockdown due to COVID-19 on emergency department visits. *Scand J Trauma Resusc Emerg Med*. 2020;28(1):114.
6. Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh. Lần đầu tiên sau 10 năm, số lượt khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố đều giảm so với cùng kỳ 2021 [Available from: <https://medinet.gov.vn/quan-ly-chat-luong-kham-chua-benh/lan-dau-tien-sau-10-nam-so-luot-kham-chua-benh-tai-cac-co-so-y-te-tren-dia-ban-c8-37923.aspx>].
7. Dehours E, Balen F, Saccavini A, Roux P, Houze-Cerfon CH. COVID-19 and French Medical Maritime Teleconsultation. *Telemed J E Health*. 2021;27(4):397-401.
8. Chỉ thị số 12-CT/TU của Thành Ủy Thành phố Hồ Chí Minh ngày 22 tháng 07 năm 2021 về việc Tăng cường một số biện pháp thực hiện Chỉ thị số 16/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn thành phố.
9. Công văn số 2994/UBND-ĐT của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ngày 07 tháng 09 năm 2021 về việc Tiếp tục tăng cường các biện pháp kiểm soát trong thời gian thực hiện giãn cách xã hội.
10. Quyết định số 3900/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ngày 16 tháng 11 năm 2021 về việc Quy định tạm thời các biện pháp “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19” trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.
11. Teoli D, Aeddula NR. Telemedicine. *StatPearls*. Treasure Island (FL) 2022.
12. Kichloo A, Albosta M, Dettloff K, Wani F, El-Amir Z, Singh J, et al. Telemedicine, the current COVID-19 pandemic and the future: a narrative review and perspectives moving forward in the USA. *Fam Med Community Health*. 2020;8(3).