

VIETNAM

STADA HEALTH REPORT 2024

by STADA PYMEPHARCO

Nhịp sống sức khỏe và Hệ thống Y tế công tại Việt Nam: HÀi lòng cao, khát vọng lớn

Thúc đẩy bởi nhận thức về sức khỏe ngày càng cao và dịch vụ y tế dễ tiếp cận - với mục tiêu không ngừng cải thiện

STADA

PYMEPHARCO

Lời mở đầu

Với niềm tự hào và tinh thần trách nhiệm sâu sắc, chúng tôi hân hạnh giới thiệu ấn bản đầu tiên trong chuỗi Báo cáo Sức khỏe - Thị trường Việt Nam, được xuất bản bởi STADA Pymepharco, nằm trong khuôn khổ Báo cáo Sức khỏe thường niên của STADA. Chuỗi báo cáo này được kỳ vọng sẽ mang đến những góc nhìn chuyên sâu và đáng tin cậy về các chủ đề y tế ở thời điểm hiện tại, từ đó xác định rõ những vấn đề cần ưu tiên giải quyết và tìm ra giải pháp tối ưu để đáp ứng nhu cầu của người bệnh. Hơn hết, chuỗi báo cáo này thể hiện sự cam kết và quan tâm của chúng tôi gắn liền với sứ mệnh toàn cầu về “Chăm sóc sức khỏe cộng đồng như một đối tác tin cậy” và mục tiêu mang đến các sản phẩm “tiêu chuẩn Đức” tại Việt Nam và vươn ra thế giới.

Là thành viên duy nhất tại Việt Nam của Tập đoàn STADA (CHLB Đức) từ năm 2021, STADA Pymepharco cam kết góp phần vào sự phát triển của ngành y tế Việt Nam, dựa trên truyền thống lâu đời về sự tin cậy và xuất sắc của tập đoàn.

Bài báo cáo đầu tiên này hé lộ những kết quả nghiên cứu nổi bật, bao gồm:

Mức độ hài lòng cao và vẫn có thể cải thiện:

Tại Việt Nam, hầu hết người tiêu dùng được khảo sát đều bày tỏ sự hài lòng với hệ thống y tế công hiện tại, nhờ vào chất lượng chăm sóc tốt, giá thuốc phải chăng, và sự tin tưởng vào hệ thống y tế. Tuy nhiên, vẫn tồn tại nhu cầu rõ rệt về nâng cao chất lượng chăm sóc, cải thiện khả năng tiếp cận các loại thuốc thiết yếu, và tăng số lượng giường bệnh.

Nhận thức về sức khỏe ngày càng cao:

Điều đáng khích lệ là ngày càng có nhiều người chú trọng đến sức khỏe, thông qua chế độ ăn uống lành mạnh, tập thể dục thường xuyên và nhận ra tầm quan trọng của việc kiểm tra sức khỏe định kỳ cũng như sử dụng thực phẩm bổ sung. Đáng chú ý, người dân sẵn sàng đầu tư vào các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng, thể hiện thái độ chủ động với sức khỏe của bản thân.

Nhu cầu sử dụng dịch vụ toàn diện tại nhà thuốc:

Các nhà thuốc đang từng bước chuyển mình, từ vai trò cung cấp thuốc đơn thuần trở thành những địa chỉ giúp người dân có thêm thông tin về chăm sóc sức khỏe và phòng ngừa bệnh tật. Người dân cũng đang đặt ra kỳ vọng rõ rệt về giá thuốc và các loại phí y tế hợp lý, đồng thời mong muốn được tư vấn sức khỏe toàn diện. Bên cạnh đó, nhu cầu trải nghiệm các dịch vụ mở rộng như kiểm tra thị lực, thính lực qua cả hình thức trực tiếp và trực tuyến cũng đang gia tăng đáng kể.

Từ góc độ toàn cầu, như đã phản ánh trong các ấn phẩm trước của STADA Health Report, chúng tôi nhận thấy rằng mặc dù những thách thức này được nhìn nhận tại Việt Nam và mang tính chất địa phương, nhưng đều là những chủ đề chung đã và đang được phản ánh trên toàn cầu. Hệ thống y tế trên toàn thế giới đang được kêu gọi để thích ứng và đổi mới.

Báo cáo này cung cấp các thông tin tham khảo cho tất cả chúng ta. Cho dù bạn là nhà hoạch định chính sách y tế, bác sĩ, dược sĩ, hay là đơn vị cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, mỗi vai trò đều mang ý nghĩa quan trọng. Hãy cùng chuyển hóa những dữ liệu khoa học thành các hành động cụ thể, đem tới kết quả thiết thực, nhằm góp phần thay đổi hệ thống y tế tại Việt Nam theo hướng toàn diện và bền vững hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tất cả các bạn, những người đã chia sẻ, đóng góp ý kiến để hoàn thiện báo cáo này. Tôi rất mong đợi sự hợp tác bền vững của chúng ta trong tương lai, cùng hướng tới mục tiêu chung về xây dựng một hệ thống y tế chất lượng, toàn diện và đáng tin cậy.

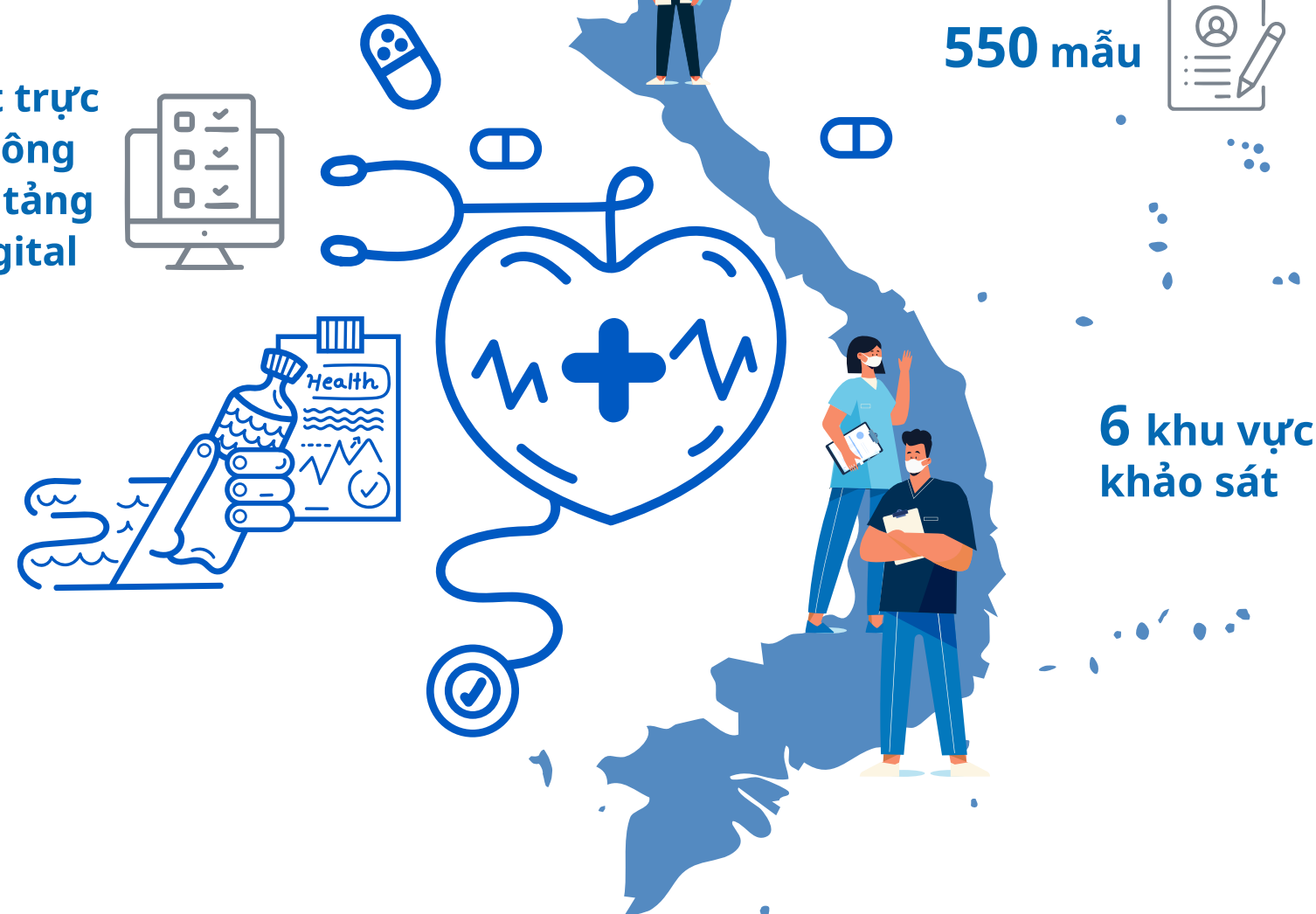
Philippe Gautron

Tổng Giám đốc Thị trường Việt Nam
- STADA Pymepharco



“
Chăm sóc
sức khỏe
cộng đồng
như một đối
tác tin cậy
”

Khảo sát trực
tuyến thông
qua nền tảng
Ipsos Digital



Báo cáo Sức khỏe - Thị trường Việt Nam 2024

Mục tiêu và phương pháp

Là một trong những tập đoàn dược phẩm hàng đầu thế giới với bề dày lịch sử hơn 125 năm, STADA Group đã có những đóng góp nổi bật cho ngành chăm sóc sức khỏe toàn cầu khi không chỉ mang đến những sản phẩm dược phẩm chất lượng mà còn cung cấp những thông tin nghiên cứu giàu tính thực tiễn. Một ví dụ điển hình phải kể đến là STADA Health Report được Tập đoàn STADA thực hiện thường niên kể từ năm 2014, trong đó cung cấp đa dạng các phân tích liên quan đến các chủ đề khác nhau về chăm sóc sức khỏe trên toàn cầu.

Kế thừa và phát huy nền tảng đó, STADA Pymepharco - thành viên duy nhất của Tập đoàn STADA tại Việt Nam - gần đây đã thực hiện một nghiên cứu phân tích về mức độ hài lòng của người dân đối với hệ thống y tế công tại Việt Nam, đồng thời đánh giá nhận thức hiện tại của người dân về các vấn đề liên quan đến sức khỏe.

Mục tiêu

Kể từ sau đại dịch Covid-19, nhận thức về sức khỏe của người dân Việt Nam đã có nhiều chuyển biến, với ngày càng nhiều người sẵn sàng đầu tư và chi trả cho những dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao. Xu hướng này được dự báo sẽ làm thay đổi góc nhìn và đánh giá của người dân đối với hệ thống y tế công lập tại Việt Nam. Nghiên cứu được thực hiện nhằm đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với hệ thống y tế công tại thời điểm hiện tại từ đó xác định những điểm mạnh và những khía cạnh cần được cải thiện. Ngoài ra, thông qua nghiên cứu, các xu hướng nhận thức và kỳ vọng của người dân liên quan đến lĩnh vực chăm sóc sức khỏe cũng sẽ được hé lộ.

Phương pháp thực hiện

Nghiên cứu được phân tích dựa trên kết quả của cuộc Khảo sát được thực hiện bởi Ipsos Việt Nam vào tháng 9 năm 2024 thông qua nền tảng Ipsos Digital. Khảo sát tập trung thu thập mẫu tại 6 vùng kinh tế - xã hội trọng điểm ở Việt Nam bao gồm: Đông Bắc Bộ, Đồng bằng sông Hồng, Bắc Trung Bộ, Nam Trung Bộ, Đông Nam Bộ và Đồng bằng sông Cửu Long. Khảo sát ghi nhận câu trả lời của 550 đáp viên, trong độ tuổi từ 20 đến 75, có sử dụng các dịch vụ y tế trong 6 tháng qua và là người quyết định chính trong việc lựa chọn cơ sở y tế cho bản thân hoặc cho các thành viên trong gia đình. Bảng câu hỏi được thiết kế để hoàn thành trong 5 phút, bao gồm các chủ đề như mức độ hài lòng với hệ thống y tế công, kỳ vọng đối với các đơn vị cung cấp dược phẩm, và các hoạt động nhằm nâng cao sức khỏe của người dân hiện nay, v.v. Dữ liệu khảo sát ghi nhận những thông tin có giá trị về hoạt động của hệ thống y tế ở thời điểm hiện tại. Tuy nhiên, với số mẫu là 550 mẫu được lựa chọn theo những tiêu chí cố định, kết quả khảo sát không mang tính đại diện cho toàn bộ dân số Việt Nam.

Tóm tắt nghiên cứu

84% người được hỏi bày tỏ sự hài lòng với hệ thống y tế công hiện tại

- **28%** cho biết họ rất hài lòng
- **56%** cho biết họ hài lòng

Sự hài lòng này xuất phát từ chất lượng của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, các sản phẩm thuốc có giá cả phải chăng và niềm tin mạnh mẽ vào hệ thống y tế.

1

Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm hạn chế được ghi nhận

Đối với những người bày tỏ sự không hài lòng, các vấn đề phổ biến được chỉ ra bao gồm



54% chất lượng chăm sóc còn nhiều hạn chế



41% khó khăn trong việc tiếp cận các loại thuốc



34% tình trạng thiếu hụt giường bệnh

2

Các khía cạnh cần cân nhắc để cải thiện

Người dân Việt Nam đang trông đợi những cải tiến mang tính bền vững trong hệ thống y tế, bao gồm việc đảm bảo các bên tham gia hoạch định chính sách có năng lực quản lý và/hoặc kiến thức chuyên môn để thực hiện tốt nhiệm vụ ở từng cấp độ quản lý, mở rộng vai trò của dược sĩ, cải thiện chế độ lương thưởng và bổ sung các chương trình đào tạo cho nguồn nhân lực y tế, đẩy mạnh sản xuất thuốc trong nước để giảm chi phí và tăng khả năng tiếp cận của người dân.



3

Người dân Việt Nam hiện nay quan tâm hơn đến sức khỏe của bản thân

Gần 93% người được hỏi cho biết họ đã thực hiện các biện pháp cụ thể để duy trì hoặc nâng cao sức khỏe, với các phương pháp phổ biến bao gồm: theo đuổi chế độ ăn uống lành mạnh, duy trì thói quen tập thể dục, kiểm tra sức khỏe định kỳ và sử dụng thực phẩm chức năng. Trong khi đó, chỉ có 7% cho biết họ ít quan tâm các phương pháp nâng cao sức khỏe, với nguyên nhân chủ yếu được đề cập là do hạn chế về thời gian, chi phí và thiếu kiến thức.

4

Người dân sẵn sàng chi trả để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế

92% người tham gia khảo sát bày tỏ họ sẵn sàng chi trả để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, trong đó 42% cho biết họ sẵn sàng đóng góp nhiều hơn qua thuế và các khoản đóng góp, trong khi 50% cho biết họ sẽ chủ động tự chi trả cho các hoạt động chăm sóc sức khỏe.

5

Những vấn đề được đặt ra cho các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế

Những vấn đề quan trọng đặt ra cho các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế là nhu cầu ngày càng tăng cao của người tiêu dùng đối với hoạt động chăm sóc sức khỏe với chất lượng cao tại các cơ sở y tế công, bao gồm việc cải thiện khả năng tiếp cận các loại thuốc cần thiết và đảm bảo số lượng giường bệnh. Bên cạnh đó, kỳ vọng về việc mở rộng vai trò của dược sĩ trong việc tư vấn sức khỏe cho người dân, nhằm chia sẻ trách nhiệm với bác sĩ cũng là một điểm đáng chú ý. Đối với các công ty dược phẩm, giải quyết vấn đề giá thuốc cao là ưu tiên hàng đầu, trong đó việc tăng cường sản xuất thuốc trong nước được xem là giải pháp thiết thực. Với nhận thức về sức khỏe ngày càng cao và nhu cầu nâng cao sức khỏe một cách toàn diện của người Việt Nam hiện nay, các công ty dược phẩm có thể cân nhắc việc mở rộng các sản phẩm chăm sóc sức khỏe, thực phẩm chức năng, để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng. Đồng thời, việc tăng cường hợp tác với dược sĩ và bác sĩ trong việc tư vấn lợi ích của sản phẩm cũng là một chiến lược đáng cân nhắc.

6



Chương 1

Mức độ hài lòng và các khía cạnh cần được cải thiện

Nghiên cứu của chúng tôi đã chỉ ra rằng người dân Việt Nam bày tỏ mức độ hài lòng cao đối với hệ thống y tế công nhờ vào giá trị mà họ nhận được bao gồm dịch vụ y tế dễ dàng tiếp cận, lời khuyên hữu ích từ các nhân viên y tế, chi phí thuốc men hợp lý kết hợp với công tác chỉ trả và hỗ trợ của bảo hiểm y tế. Tuy nhiên, cùng với nhận thức về sức khỏe ngày càng cao, người dân sẵn sàng chi tiêu nhiều hơn cho các dịch vụ y tế chất lượng. Điều này đi kèm với yêu cầu cao hơn của người dân về năng lực chuyên môn của nguồn nhân lực y tế và việc áp dụng các giải pháp công nghệ y tế hiện đại. Bên cạnh đó, một số yếu tố cần được chú trọng phát triển hơn để nâng cao chất lượng hệ thống y tế công cũng đã được chỉ ra, bao gồm việc đảm bảo các bên tham gia hoạch định chính sách có năng lực và kiến thức chuyên môn để thực hiện tốt nhiệm vụ ở từng cấp độ quản lý, mở rộng vai trò của dược sĩ, gia tăng hỗ trợ cho các nhân viên y tế bao gồm chế độ lương thưởng và các chương trình đào tạo chuyên sâu, đẩy mạnh nghiên cứu và sản xuất thuốc trong nước để giảm giá thành sản phẩm cũng là khía cạnh được người dân Việt Nam đề cập đến. Mức độ hài lòng hiện nay phản ánh giá trị tích cực mà hệ thống y tế công đang mang lại. Tuy nhiên, kỳ vọng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế trong tương lai cũng ngày càng lớn hơn, đòi hỏi những cải tiến toàn diện và bền vững.

Hệ thống y tế công đón nhận kết quả tích cực với mức độ hài lòng của người dân được đánh giá ở mức cao

84%
trong tổng số người được khảo sát đánh giá ở mức độ hài lòng và rất hài lòng



Tóm tắt
Trong những năm gần đây, mức độ hài lòng của người dân Việt Nam đối với hệ thống y tế công đang ngày một tích cực hơn nhờ vào những cải tiến đáng kể nhằm đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của người dân về chất lượng dịch vụ y tế. Động lực chính tạo nên kết quả tích cực này bao gồm chất lượng tư vấn của bác sĩ được đánh giá cao, hỗ trợ của bảo hiểm y tế cho các khoản chi phí thuốc men và viện phí, lòng tin gia tăng đối với các nhà hoạch định chính sách y tế. Những thay đổi trong lối sống cũng là một phần quan trọng thúc đẩy nhu cầu đối với các dịch vụ y tế chất lượng cao ở Việt Nam. Cụ thể, dịch vụ chăm sóc sức khỏe cung cấp bởi khối tư nhân đang ngày càng được ưa chuộng bởi giới trẻ, những người trong độ tuổi 20 đến 27 với kì vọng được trải nghiệm các dịch vụ y tế chất lượng, tiết kiệm thời gian mặc dù chi phí đắt đỏ. Trong khi đó, các dịch vụ y tế công vẫn là lựa chọn ưu tiên của nhóm người lớn tuổi (45-75 tuổi) nhờ tính dễ tiếp cận và chi phí hợp lý.

Tín hiệu tích cực về mức độ hài lòng cao

Về mặt tổng thể, 84% người tham gia khảo sát thể hiện mức độ hài lòng cao đối với hệ thống y tế công tại Việt Nam, động lực bắt nguồn từ những cải thiện gần đây trong chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và khả năng tiếp cận dịch vụ y tế.

Cụ thể, 28% người được hỏi đánh giá trải nghiệm của họ là 'rất hài lòng', trong khi 56% đang đánh giá ở mức 'hài lòng', điều này chỉ ra rằng vẫn còn một số khía cạnh có thể cần nhắc để cải thiện thêm. Mặt khác, một bộ phận thiểu số chiếm khoảng 16% tổng số người tham gia trả lời bày tỏ mức độ hài lòng ở mức thấp. Cụ thể, 2% đánh giá ở mức trung lập, trong khi 5% và 9% còn lại lần lượt đánh giá ở các mức thấp nhất tương ứng với 'không hài lòng' và 'rất không hài lòng'.

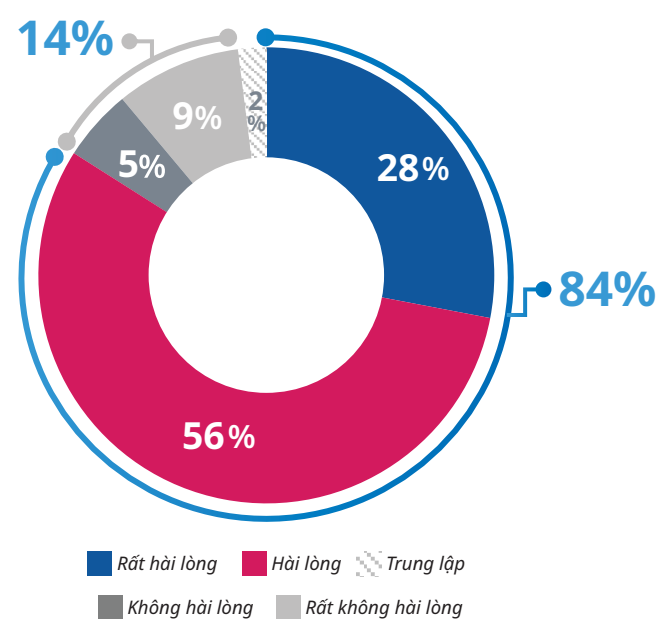
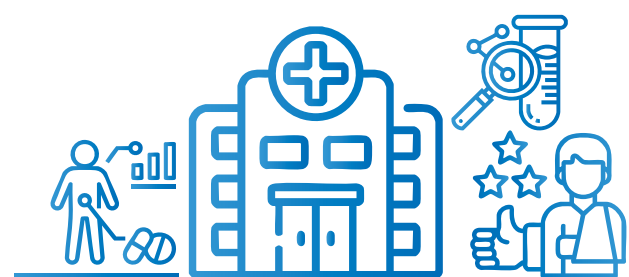
Yếu tố thúc đẩy bức tranh tích cực của hệ thống y tế công

60% người tham gia khảo sát cho biết rằng họ nhận được tư vấn chính xác và hữu ích về tình trạng bệnh từ các bác sĩ, 50% đánh giá cao về chất lượng chăm sóc và 44% thấy chi phí khám bệnh và thuốc men hiện tại đang ở mức phù hợp hoặc được bảo hiểm y tế hỗ trợ và chi trả ở mức hợp lý. Ngoài ra, 43% người được hỏi bày tỏ niềm tin vào các nhà hoạch định chính sách y tế.

Bên cạnh những điểm sáng giúp nâng cao mức độ hài lòng của người dân ở thời điểm hiện tại, sự sẵn có của thuốc khi cần (41%), sự đầy đủ của các cơ sở y tế (31%), những yếu tố mới nổi như hoạt động bền vững (40%) và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tư nhân (31%), cũng được đề cập là những yếu tố quan trọng giúp nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công tại Việt Nam trong tương lai.

	Bác sĩ hoặc dược sĩ sẵn sàng đưa ra lời khuyên và chăm sóc tốt cho tôi	60%
	Đã nhận được sự chăm sóc y tế tốt	50%
	Có thể chi trả được hoặc chi trả một phần loại thuốc mà tôi cần	44%
	Tôi tin tưởng vào những nhà hoạch định chính sách y tế của chính phủ	43%
	Được tiếp cận các dịch vụ y tế dự phòng cần thiết	42%
	Có thể mua được thuốc điều trị khi cần	41%
	Ngành y tế hoạt động một cách bền vững	40%
	Đáp ứng đủ giường bệnh	31%
	Chi trả cho dịch vụ y tế tư nhân để nhận được chất lượng dịch vụ tốt hơn	31%
	Ít khi phải chờ đợi lâu để nhận được chăm sóc cần thiết	28%

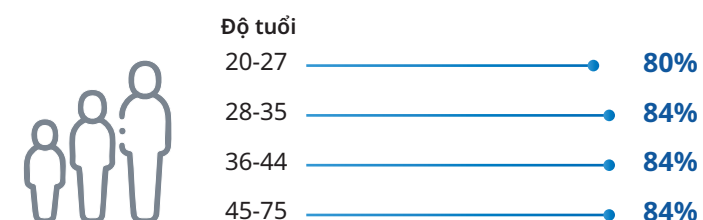
Mức độ hài lòng khi phân tích cụ thể



Mức độ hài lòng đối với hệ thống y tế công tại Việt Nam cao hơn nhiều so với mức hài lòng trung bình tại châu Âu

Mức độ hài lòng cao là một tín hiệu lạc quan đáng ghi nhận đối với hệ thống y tế công tại Việt Nam - đặc biệt khi so sánh với các nước thuộc khu vực Liên minh Châu Âu. Cụ thể, báo cáo mới nhất của STADA Health Report 2024 chỉ ra rằng, mức độ hài lòng trung bình của người dân Châu Âu chỉ duy trì ở mức 56%. Trong đó, Hungary, Kazakhstan và Serbia là những quốc gia có tỷ lệ hài lòng thấp nhất, lần lượt đạt 28%, 33% và 35%, và tỷ lệ này vẫn đang trong đà giảm kể từ khi Covid-19 bùng phát. Kết quả đáng mừng này của hệ thống y tế công tại Việt Nam đã làm nổi bật lên những cơ hội phát triển trong tương lai nhờ có sự ủng hộ và tín nhiệm cao từ người dân.

Sự chênh lệch trong mức độ hài lòng của người dân theo từng độ tuổi đã nêu bật những khía cạnh cần cân nhắc cải thiện

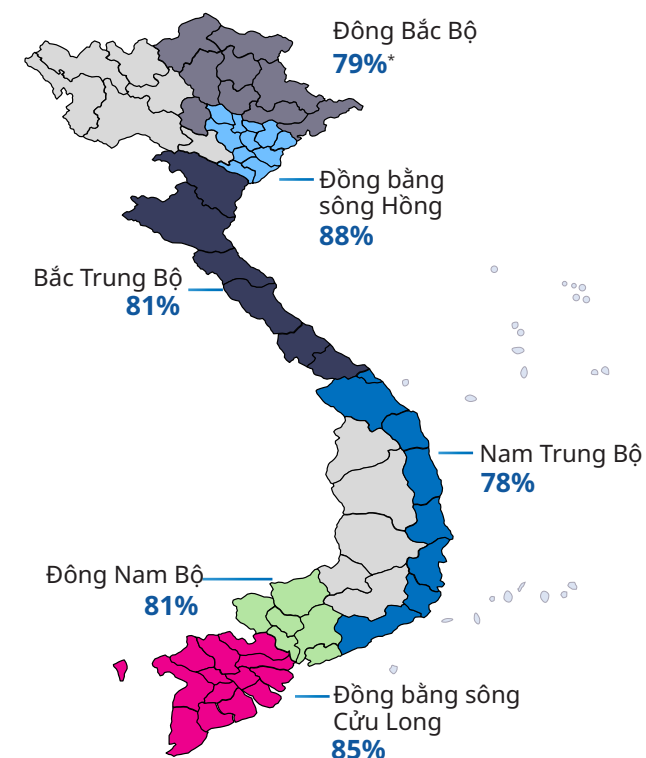


Mặc dù mức độ hài lòng nhìn chung vẫn được ghi nhận ở mức cao đối với tất cả các nhóm tuổi, khi đi vào phân tích sâu, những khác biệt đã dần hé lộ. Cụ thể, những người tham gia trả lời có độ tuổi từ 20-27 tuổi có mức độ hài lòng thấp nhất so với 3 nhóm tuổi còn lại. Nguyên nhân phổ biến được đưa ra là do nhóm tuổi này có xu hướng ưu tiên lựa chọn hệ thống y tế tư nhân hơn vì họ tin rằng hệ thống y tế tư nhân thường có chất lượng dịch vụ tốt hơn so với hệ thống y tế công lập.

Mức độ hài lòng giữa các khu vực kinh tế xã hội có sự khác biệt

Đồng bằng sông Hồng ghi nhận mức độ hài lòng cao nhất với 88% người được hỏi thuộc khu vực này thể hiện thái độ hài lòng. Kết quả tích cực này có được chủ yếu là nhờ khả năng tư vấn của các bác sĩ được đánh giá cao, hoạt động chăm sóc y tế tốt cùng với niềm tin của người tiêu dùng đối với các chính sách y tế do chính phủ ban hành. Trong khi đó, đối với khu vực Nam Trung Bộ, mức độ hài lòng ghi nhận ở mức khiêm tốn nhất trong 6 khu vực khảo sát với chỉ 78%. Điểm chưa hài lòng phổ biến nhất được đưa ra là do sự quá tải của các cơ sở y tế công dẫn đến thời gian chờ đợi lâu. Theo thống kê mới nhất vào cuối năm 2022 của Tổng cục thống kê và Bộ Y tế, số lượng bác sĩ trên 10 nghìn dân tại khu vực Nam Trung Bộ chỉ đạt mức 7,3 bác sĩ trong khi trung bình trên cả nước con số này đạt mức 11,5 bác sĩ.

(*) Số phần trăm được trình bày ở đây thể hiện tỷ lệ người được hỏi bày tỏ sự hài lòng đối với hệ thống y tế công tại từng khu vực



Tuy nhiên, hệ thống y tế công hiện nay vẫn còn một số những khía cạnh cần được cải thiện...

Mức độ hài lòng được ghi nhận ở mức cao song đó chưa phải kịch bản tốt nhất cho hệ thống y tế công tại Việt Nam, khi vẫn còn nhiều điểm hạn chế có thể cải thiện để nâng cao sự hài lòng của người dân.

Trên thực tế, qua khảo sát cho thấy, vẫn có 16% đáp viên bày tỏ quan điểm chưa thực sự hài lòng với hệ thống y tế công lập ở thời điểm hiện tại, trong đó có 2% bày tỏ ý kiến trung lập, 5% thể hiện thái độ không hài lòng, và 9% thể hiện thái độ rất không hài lòng. Nguyên nhân được người trả lời đưa ra với nhiều yếu tố khác nhau, trong đó phổ biến nhất là việc không nhận được chất lượng dịch vụ như mong muốn (54%), gặp vấn đề liên quan đến việc tiếp cận các loại thuốc (41%), và các hạn chế liên quan đến việc thiếu hụt giường bệnh (34%). Đáng chú ý, những người trong độ tuổi 45-75 lo ngại nhiều hơn về chất lượng dịch vụ và khả năng tiếp cận thuốc, trong khi đó, những người trong độ tuổi 36-44 cũng nhấn mạnh sự khó khăn trong việc tiếp cận các loại thuốc.

Đứng trước những rào cản đó, các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế cần triển khai các chiến lược toàn diện, bao gồm đào tạo nhân lực để nâng cao kỹ năng, áp dụng mô hình chăm sóc lấy bệnh nhân làm trung tâm, cá nhân hóa dịch vụ khám chữa bệnh, và xây dựng các chương trình nhằm thúc đẩy sự tham gia chủ động của người bệnh. Bên cạnh đó, vấn đề khó khăn trong việc tiếp cận các loại thuốc được chỉ định cũng đặt ra yêu cầu cấp thiết cho các đơn vị cung cấp được phẩm trong việc gia tăng sản lượng thuốc để cải thiện giá thành sản phẩm, nâng cao khả năng tiếp cận cho người dân. Mặt khác, tình trạng thiếu hụt giường bệnh cũng là một vấn đề nhức nhối từ lâu cần được các cấp chính quyền phối hợp với các cơ sở y tế để cải thiện.

Bên cạnh việc xác định các điểm cần cải thiện dựa trên những rào cản được ghi nhận, khảo sát cũng thu thập ý kiến về kỳ vọng của người trả lời đối với ngành y tế công trong tương lai. Cụ thể, kết quả nêu bật tầm quan trọng của việc đảm bảo năng lực và kiến thức chuyên môn của các bên tham gia hoạch định chính sách để thực hiện tốt nhiệm vụ ở từng cấp độ quản lý với tỷ lệ 65%. Trong khi đó, việc mở rộng vai trò của dược sĩ trong việc tham vấn sức khỏe cho người dân bên cạnh bác sĩ cũng là vấn đề được nhiều người nhắc đến, chiếm tỷ lệ 61%. Điều này bắt nguồn từ vai trò của dược sĩ như điểm tiếp cận đầu tiên của người dân trong văn hóa chăm sóc sức khỏe tại Việt Nam, khi người dân thường tìm đến các hiệu thuốc địa phương để giải quyết các vấn đề sức khỏe không quá nghiêm trọng.

16%

bày tỏ sự không hài lòng đối với hệ thống y tế công



54%
Tôi/người thân của tôi KHÔNG nhận được chăm sóc y tế một cách chu đáo

41%
Tôi gặp khó khăn trong việc tiếp cận các loại thuốc điều trị

34%
Tôi/người thân của tôi trải qua tình trạng thiếu giường bệnh khi nhập viện



Điều thú vị là đối với 2 đề xuất cải thiện đứng đầu ('Đảm bảo năng lực và kiến thức chuyên môn của các bên tham gia hoạch định chính sách' và 'Nâng cao vai trò hỗ trợ của dược sĩ'), nhóm độ tuổi 36-44 đánh giá cao 2 đề xuất này nhất trong nhóm các độ tuổi tham gia khảo sát với kết quả lần lượt là 69% và 72%. Kết quả này cho thấy nhóm tuổi này coi trọng việc các cán bộ y tế có kinh nghiệm và được đào tạo bài bản.

65%



Đảm bảo các bên tham gia hoạch định chính sách có năng lực và kiến thức chuyên môn để thực hiện tốt nhiệm vụ ở từng cấp độ quản lý

61%



Nâng cao vai trò của dược sĩ để hỗ trợ việc điều trị của bác sĩ

53%



Tăng lương cho những người làm trong ngành y để thu hút thêm nhân lực

51%



Tăng cường sản xuất thuốc trong nước, thay vì nhập khẩu

Chương 2

Xu hướng nâng cao sức khỏe và chăm sóc bản thân

Nghiên cứu của chúng tôi đi sâu vào xem xét các xu hướng mà người Việt đang quan tâm để có một cuộc sống khỏe mạnh lâu dài, đồng thời, khám phá mức độ ưu tiên của họ đối với các vấn đề sức khỏe. Kết quả nghiên cứu cho thấy ý thức về sức khỏe ngày càng cao đang thúc đẩy người Việt quan tâm hơn đến các biện pháp bảo vệ và chăm sóc sức khỏe như ăn uống lành mạnh, tập thể dục đều đặn, kiểm tra sức khỏe định kỳ, và bổ sung các dưỡng chất cho cơ thể. Sự chủ động quan tâm đến sức khỏe và sẵn sàng đầu tư vào các dịch vụ y tế chất lượng cao cho thấy sự thay đổi mạnh mẽ và tích cực của người dân Việt Nam đối với việc bảo vệ sức khỏe một cách toàn diện và bền vững.

Người Việt đang quan tâm nhiều hơn đến các vấn đề về sức khỏe



Những chiến lược trọng điểm dành cho các cơ sở y tế, chăm sóc sức khỏe

Ngày càng nhiều người chú trọng nâng cao sức khỏe cá nhân thông qua các thói quen như ăn uống lành mạnh (65%), tập thể dục đều đặn (62%), và sử dụng thực phẩm bổ sung (43%). Tuy nhiên, vẫn có khoảng 7% người tham gia khảo sát thừa nhận họ ít hoặc không làm gì để cải thiện sức khỏe cá nhân, trong đó nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc thiếu thời gian (38%), chi phí cao (33%), và thiếu kiến thức (33%). Kết quả này cho thấy các cơ sở y tế, chăm sóc sức khỏe, cung cấp dịch vụ y tế nên triển khai các chiến dịch giáo dục cộng đồng nhằm thúc đẩy các thói quen lành mạnh thông qua việc hợp tác với các chuyên gia dinh dưỡng và thể hình, chia sẻ hướng dẫn về cách chuẩn bị bữa ăn lành mạnh và các bài tập hiệu quả phù hợp với lịch trình bận rộn. Thêm vào đó, các đơn vị cũng có thể cân nhắc cung cấp các kiến thức miễn phí hoặc có chi phí thấp như các buổi hội thảo dinh dưỡng hay lớp tập thể dục nhóm để giúp giảm bớt rào cản tài chính và trang bị cho mọi người kiến thức cần thiết để cải thiện sức khỏe cá nhân.

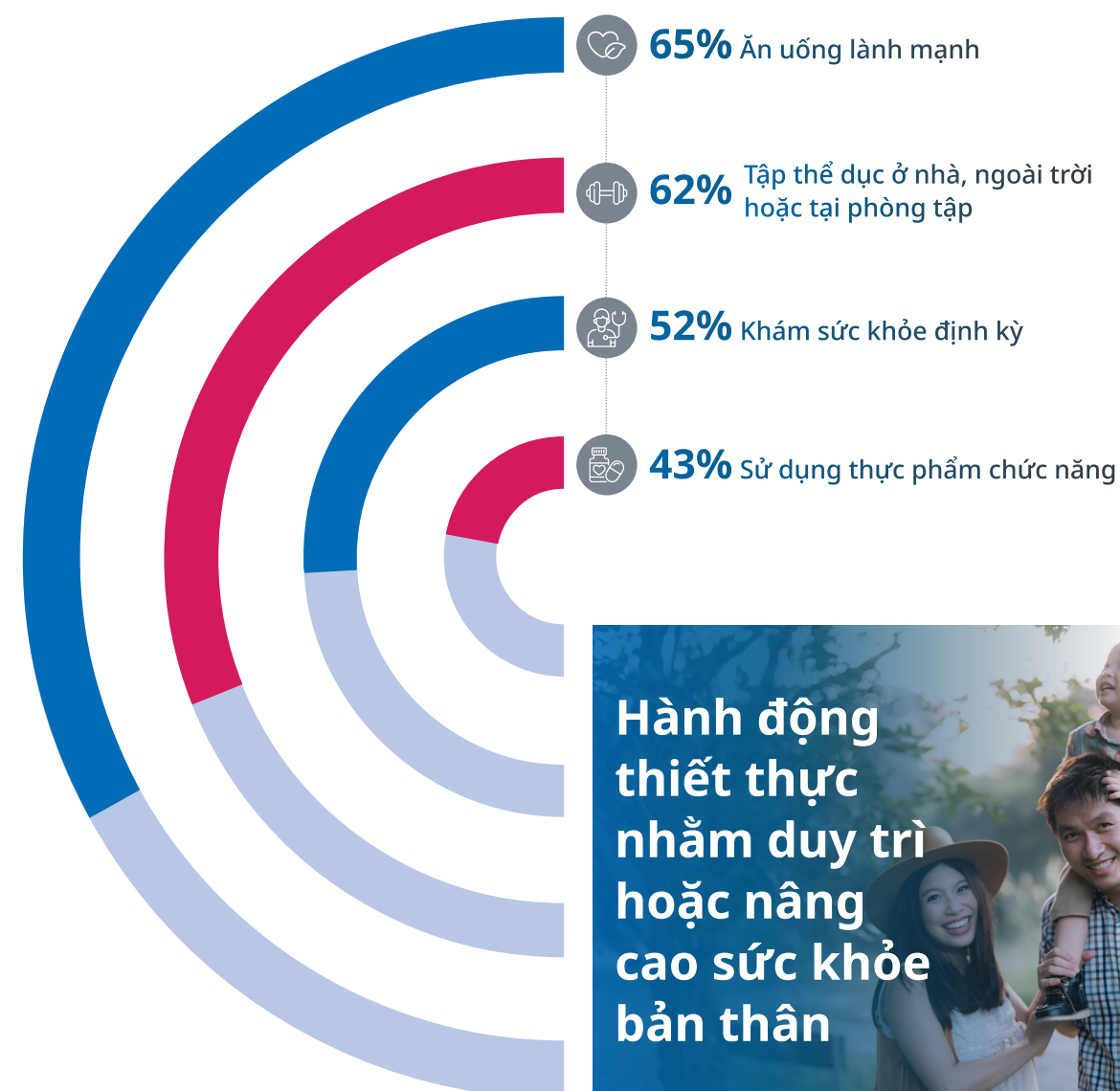
92%

đáp viên cho biết họ sẵn sàng chi trả nhiều hơn cho chất lượng dịch vụ y tế tốt hơn.



47%

đáp viên cho biết họ đã sử dụng dịch vụ 'khám sức khỏe tổng quát' trong vòng 6 tháng qua, đây cũng là dịch vụ chăm sóc sức khỏe được sử dụng nhiều nhất trong khoảng thời gian này.



Hành động thiết thực nhằm duy trì hoặc nâng cao sức khỏe bản thân



Khi nhu cầu đối với các thực phẩm bổ sung ngày càng tăng (43%) và tỷ lệ người sẵn sàng chi trả cho các dịch vụ y tế chất lượng cao đạt tới 92%, các cơ sở y tế, chăm sóc sức khỏe có thể nắm bắt cơ hội này để mở rộng danh mục thực phẩm bổ sung. Tuy nhiên, các cơ sở y tế cũng nên lưu tâm đến các rào cản như hạn chế về thời gian (38%) và sự thiếu hụt hướng dẫn, kiến thức (33%) – đây là những yếu tố chính khiến nhiều người khó thực hiện các biện pháp cải thiện sức khỏe. Ngoài việc mở rộng danh mục sản phẩm, các đơn vị cung cấp nên hợp tác với nhà thuốc và bác sĩ để tổ chức các buổi tư vấn về lợi ích của thực phẩm bổ sung, giúp người tiêu dùng dễ dàng tìm hiểu và chọn lựa sản phẩm phù hợp, qua đó gia tăng lòng tin của người tiêu dùng đối với các sản phẩm bổ trợ mà họ sử dụng.



Chương 3

Nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp tại kênh nhà thuốc tới tay người tiêu dùng

Hiện nay, xu hướng tiếp cận đối với các sản phẩm dược phẩm không chỉ dừng lại ở điều trị mà dần chuyển dịch sang chăm sóc, và phòng ngừa bệnh tật. Điều này phản ánh sự gia tăng ý thức của người dân đối với các vấn đề sức khỏe. Bên cạnh đó, người tiêu dùng cũng bày tỏ mong muốn được tiếp cận đến đa dạng các dịch vụ y tế và các loại dược phẩm khác nhau với một mức giá hợp lý hơn. Các nhà thuốc hiện nay được kỳ vọng không chỉ thực hiện nhiệm vụ của một cơ sở kinh doanh dược phẩm thông thường mà còn cung cấp các dịch vụ y tế hỗ trợ như kiểm tra thính lực và thị lực thông qua nhiều hình thức khác nhau như tư vấn trực tiếp và tư vấn trực tuyến. Những thay đổi và kỳ vọng này không chỉ phản ánh nhu cầu của xã hội mà còn mở ra cơ hội để các đơn vị cung cấp dược phẩm mở rộng vai trò, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe tại Việt Nam.

Cùng với sự thay đổi tích cực về phòng ngừa và bảo vệ sức khỏe, người Việt đang kỳ vọng vai trò của các đơn vị cung cấp dược phẩm sẽ được mở rộng hơn



Tóm tắt

Vai trò của các đơn vị cung cấp dược phẩm nói chung và của các dược sĩ nói riêng đang được kỳ vọng sẽ mở rộng hơn thay vì chỉ tập trung đáp ứng các nhu cầu cơ bản trong việc cung cấp thuốc như trước đây. Cụ thể, họ được kỳ vọng sẽ cung cấp các dịch vụ tư vấn toàn diện hơn thông qua đa dạng các nền tảng trao đổi, bằng cả hình thức tư vấn trực tiếp tại nhà thuốc và tư vấn trực tuyến qua Zalo, ứng dụng di động, website, v.v. Thêm vào đó, người tiêu dùng hiện nay cũng kỳ vọng vào vai trò của dược sĩ trong việc đưa ra các tư vấn về thuốc, đảm bảo tư vấn hiệu quả với giá thành hợp lý hơn.

Những chiến lược trọng điểm dành cho các đơn vị cung cấp dược phẩm

Song hành với sự gia tăng nhận thức của người Việt Nam về các vấn đề liên quan sức khỏe, sự đòi hỏi và kỳ vọng cao hơn đối với các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe là điều tất yếu. Nếu như đối với các cơ sở khám chữa bệnh, người tiêu dùng bày tỏ mong muốn được tiếp cận tới các dịch vụ chất lượng cao thì đối với các đơn vị cung cấp dược phẩm như các công ty dược, các nhà thuốc, người dân bày tỏ mong muốn các đơn vị cung cấp dược phẩm có thể mở rộng vai trò của mình, tham gia nhiều hơn vào các hoạt động tham vấn sức khỏe cho người bệnh.

Cụ thể, người tiêu dùng hiện nay mong muốn các dược sĩ có thể cung cấp cụ thể, chi tiết hơn về các loại thuốc được kê đơn như tư vấn chi tiết về công dụng và liều lượng sử dụng (53%).

Bên cạnh đó, người tiêu dùng cũng bày tỏ kỳ vọng các đơn vị cung cấp dược phẩm tăng cường đầu tư vào công nghệ để nâng cao trải nghiệm của khách hàng (51%). Theo đó, các đơn vị cung cấp dược phẩm có thể kết hợp để xây dựng các ứng dụng di động, website mà tại đó, người tiêu dùng có thể dễ dàng tìm kiếm các thông tin liên quan đến những loại thuốc họ được kê đơn, hay có nhu cầu sử dụng. Việc đầu tư vào các giải pháp công nghệ này cũng giúp nâng cao sự tương tác giữa khách hàng và các đơn vị cung cấp dược phẩm thông qua hoạt động tư vấn trực tuyến.

Ngoài ra, người tiêu dùng cũng mong muốn nhận được tư vấn của dược sĩ liên quan đến những chủ đề nhạy cảm, tế nhị như các vấn đề liên quan đến sức khỏe tinh thần, sức khỏe tình dục (50%). Bên cạnh đó, giá cả vẫn là một trong những yếu tố được người tiêu dùng nhắc đến khi họ kỳ vọng sẽ có nhiều sự lựa chọn hơn về thuốc men với giá cả phải chăng hơn (47%).

	Tư vấn chi tiết hơn về đơn thuốc và thuốc (cách dùng, liều lượng, tần suất sử dụng và tác dụng phụ của thuốc,...)	53%
	Xây dựng ứng dụng hoặc trang web để tra cứu, tìm hiểu thông tin về các loại thuốc đang sử dụng	51%
	Cung cấp dịch vụ tư vấn riêng tư về các vấn đề sức khỏe nhạy cảm mà không tiện chia sẻ trực tiếp	50%
	Cung cấp các loại thuốc hoặc các lựa chọn điều trị khác có giá cả phù hợp hơn	47%
	Kết hợp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác (kiểm tra thị lực, kiểm tra thính lực,...)	47%
	Tư vấn kiến thức về bệnh cho bệnh nhân	45%
	Cung cấp đa dạng các loại thuốc hơn (thuốc đông y, thảo mộc...)	43%
	Đặt lịch tư vấn trực tuyến với dược sĩ	43%
	Giao thuốc/đơn thuốc tận nhà	32%

Tác giả

STADA Pymepharco

Tầng 5, Tòa Pearl 5 - Số 5 Lê Quý Đôn, Phường 6, Quận 3,
TP. Hồ Chí Minh

Số điện thoại liên hệ: +84 287 101 3505

Email: pymepharco.office@stada.com

Website: <https://www.linkedin.com/company/stada-pymepharco/>

Nhà xuất bản

STADA Pymepharco

Quản lý dự án và biên tập

STADA Pymepharco

Nghiên cứu thị trường: Ipsos Vietnam & Ipsos Strategy3

Bố cục/ thiết kế: Ipsos APEC Studios

Bản quyền

© 2024 STADA Pymepharco

Thông tin mới nhất về Tập đoàn STADA có thể được tìm thấy trên trang web www.stada.com.

Bản quyền pháp lý

Việc phân phối, toàn bộ hoặc một phần ấn phẩm này, chỉ được phép khi có sự trích dẫn rõ ràng nguồn và bản quyền. Ấn phẩm này được bảo vệ bởi quyền sở hữu trí tuệ.

Mọi hình thức sao chép đều bị nghiêm cấm, trừ khi có sự chấp thuận bằng văn bản từ STADA Pymepharco. Sao chép cho mục đích sử dụng cá nhân là trường hợp ngoại lệ.

Thông tin liên hệ về bản quyền

STADA Pymepharco

Quan hệ truyền thông:

Vui lòng liên hệ Bộ phận Đối ngoại & Truyền thông

Email: minh.buihong@stada.com; an.hoanglethanh@stada.com