

ANALYSIS OF FACTORS ASSOCIATED WITH THE EXPERIENCE OF PATIENTS AND CAREGIVERS VISITING THE OTORHINOLARYNGOLOGY CLINIC AT THE GENERAL AND OCCUPATIONAL HEALTH CLINIC, HANOI MEDICAL UNIVERSITY IN 2024

Nguyen Thi Hue^{1*}, Nguyen Huu Thang², Nguyen Bich Ngoc², Doan Thi Nguyet Minh²

¹Hanoi University of Business and Technology - 29A, Alley 124 Vinh Tuy, Hai Ba Trung Dist, Hanoi City, Vietnam

²School of Preventive Medicine and Public Health, Hanoi Medical University -
1 Ton That Tung, Kim Lien Ward, Dong Da Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 26/03/2025

Revised: 04/04/2025; Accepted: 23/04/2025

ABSTRACT

Objective: To analyze factors associated with the experience of patients and caregivers utilizing otorhinolaryngology services at the General and Occupational Health Clinic, Hanoi Medical University, in 2024.

Method: A cross-sectional descriptive study was conducted on 242 individuals aged 18 and above, including both patients and caregivers who visited the otorhinolaryngology department of the clinic from June 2023 to June 2024. Data were collected using a structured questionnaire adapted from the SOPEQ instrument (Eliza Lai-Yi Wong et al., 2014), modified to 44 items with a Cronbach's alpha reliability of 0.962. Data were analyzed using SPSS 20.0 with descriptive statistics and multivariate logistic regression; statistical significance was set at $p < 0.05$.

Results: The overall satisfaction rate was 94.2%. Men were more likely to report positive experiences both before arriving at the clinic and overall compared to women (OR = 3.44 and OR = 3.13, respectively). Participants with a monthly income of less than 20 million VND/month reported more positive experiences regarding the clinic's environment and facilities than those with an income of 20 million VND/month or higher (OR = 2.09; $p = 0.01$). Patients who had visited the clinic multiple times had more positive interactions with doctors than first-time visitors (OR = 2.45; $p = 0.04$). Patients who directly used the services had better experiences than accompanying family members during both the examination process (OR = 3.81) and overall experience (OR = 2.10; $p = 0.045$).

Conclusion: Patient experience was influenced by gender, income, number of visits, and user role. Improving patient experience should focus on enhancing physician - patient communication, optimizing the clinical environment, and ensuring continuity of care to strengthen service quality.

Keywords: General and occupational health clinic, outpatient experience, Hanoi Medical University, otorhinolaryngology.

*Corresponding author

Email: maihue36@gmail.com Phone: (+84) 983089689 [Https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2505](https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2505)

PHÂN TÍCH MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN TỚI TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ KHÁM TAI MŨI HỌNG TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA VÀ KHÁM BỆNH NGHỀ NGHIỆP, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI NĂM 2024

Nguyễn Thị Huệ^{1*}, Nguyễn Hữu Thắng², Nguyễn Bích Ngọc², Đoàn Thị Nguyệt Minh²

¹Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội - 29A, Ngõ 124 Vĩnh Tuy, Q. Hai Bà Trưng, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Viện đào tạo Y học dự phòng và Y tế Công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội -
1 Tôn Thất Tùng, P. Kim Liên, Q. Đống Đa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 26/03/2025

Chỉnh sửa ngày: 04/04/2025; Ngày duyệt đăng: 23/04/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Phân tích một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh và người nhà khi sử dụng dịch vụ khám tai mũi họng tại Phòng khám Đa khoa và Khám bệnh nghề nghiệp, Trường Đại học Y Hà Nội năm 2024.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 242 đối tượng từ 18 tuổi trở lên, là người bệnh và người nhà đến khám chuyên khoa tai mũi họng tại phòng khám từ tháng 6/2023 đến tháng 6/2024. Dữ liệu được thu thập bằng bảng hỏi dựa trên bộ công cụ SOPEQ (Eliza Lai-Yi Wong et al, 2014), điều chỉnh còn 44 tiêu mục, với độ tin cậy Cronbach's alpha = 0,962. Số liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0; sử dụng thống kê mô tả và hồi quy logistic đa biến với ngưỡng ý nghĩa thống kê $p < 0,05$.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung là 94,2%. Nam giới có khả năng trải nghiệm tích cực trước khi đến phòng khám và về tổng thể cao hơn nữ giới (OR = 3,44 và OR = 3,13 tương ứng). Nhóm thu nhập < 20 triệu đồng/tháng có trải nghiệm tích cực về môi trường, cơ sở vật chất cao hơn nhóm thu nhập ≥ 20 triệu đồng/tháng (OR = 2,09; $p = 0,01$). Người bệnh đã đến khám nhiều lần có tương tác tích cực hơn với bác sĩ so với người khám lần đầu (OR = 2,45; $p = 0,04$). Người trực tiếp sử dụng dịch vụ có trải nghiệm tốt hơn người nhà trong cả quá trình khám (OR = 3,81) và trải nghiệm tổng thể (OR = 2,10; $p = 0,045$).

Kết luận: Trải nghiệm của người bệnh chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố như giới tính, thu nhập, số lần khám và vai trò tiếp cận dịch vụ. Cải thiện trải nghiệm cần tập trung vào giao tiếp bác sĩ - người bệnh, môi trường khám và tính liên tục trong chăm sóc, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trong tương lai.

Từ khóa: Phòng khám đa khoa và khám bệnh nghề nghiệp, mối liên quan trải nghiệm người bệnh ngoại trú, Trường Đại học Y Hà Nội, tai mũi họng.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, cải thiện trải nghiệm người bệnh đã trở thành một trong những ưu tiên hàng đầu trong chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ y tế của Việt Nam. Theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh, các cơ sở y tế không chỉ cần đảm bảo hiệu quả chuyên môn mà còn phải nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm tích cực của người sử dụng dịch vụ [1].

Một khảo sát quốc gia năm 2021 cho thấy, dù tỷ lệ hài lòng của người bệnh tại các bệnh viện tuyến trung ương đạt

khoảng 85,3%, nhưng nhiều khía cạnh như thời gian chờ khám, tương tác với nhân viên y tế, và sự minh bạch trong thông tin vẫn chưa đáp ứng được kỳ vọng ngày càng cao của người dân [2]. Phòng khám Đa khoa và Khám bệnh nghề nghiệp thuộc Trường Đại học Y Hà Nội là một trong những đơn vị có chức năng khám, tư vấn và giám định sức khỏe nghề nghiệp cho nhiều nhóm lao động khác nhau, trong đó chuyên khoa tai mũi họng là một trong những chuyên khoa có số lượng bệnh nhân đông, với đặc điểm bệnh lý đa dạng, thường kéo dài và ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cuộc sống người bệnh. Nghiên cứu của

*Tác giả liên hệ

Email: maihue36@gmail.com Điện thoại: (+84) 983089689 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2505>

Redding T.S và cộng sự ở Hoa Kỳ cho thấy, ở những lượt khám chuyên khoa tai mũi họng mỗi 10 phút chờ thêm làm giảm đến 43,4% khả năng hài lòng của người bệnh ($p < 0,001$). Ngoài thời gian chờ đợi, giao tiếp và thái độ của nhân viên y tế, cùng với chất lượng cơ sở vật chất và sự hợp lý trong quy trình khám bệnh cũng được xác định là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến trải nghiệm tổng thể của người bệnh [3].

Trong bối cảnh Việt Nam, nơi chất lượng dịch vụ y tế ngày càng được người dân quan tâm và kỳ vọng cao hơn, thì việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm người bệnh tại Phòng khám Đa khoa và Khám bệnh nghề nghiệp, Trường Đại học Y Hà Nội là rất cần thiết. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: phân tích một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh, người nhà khám tai mũi họng tại Phòng khám Đa khoa và Khám bệnh nghề nghiệp, Trường Đại học Y Hà Nội.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang tại Phòng khám Đa khoa và Khám bệnh nghề nghiệp, Trường Đại học Y Hà Nội (35 Lê Văn Thiêm, Thanh Xuân, Hà Nội) năm 2024.

2.2. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện trên người bệnh/người nhà ≥ 18 tuổi sử dụng dịch vụ khám tai mũi họng, đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

2.3. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 6/2023 đến tháng 6/2024 tại Phòng khám Đa khoa và Khám bệnh nghề nghiệp, Trường Đại học Y Hà Nội.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

- Áp dụng công thức chọn mẫu cho một tỉ lệ:

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

Trong đó:

- + n là cỡ mẫu tối thiểu cần đạt trong nghiên cứu;
- + $Z^2_{1-\alpha/2}$ là mức độ chính xác của nghiên cứu cần đạt dự kiến 95% ($\alpha = 0,05$), giá trị $Z = 1,96$ thu được từ bảng Z;
- + d là sai số tuyệt đối;
- + p là tỉ lệ ước tính người bệnh có trải nghiệm tích cực.

Cỡ mẫu tối thiểu tính toán được là 227 người dựa trên kết quả trải nghiệm người bệnh ngoại trú tích cực của

Bệnh viện quận Thủ Đức năm 2020 là 82% [4]. Trên thực tế có 242 đối tượng tham gia nghiên cứu.

- Phương pháp chọn mẫu toàn bộ người bệnh, người nhà (phù hợp với tiêu chuẩn lựa chọn) đến khám tai mũi họng tại phòng khám trong thời gian nghiên cứu.

2.5. Biến số nghiên cứu

Nghiên cứu thu thập thông tin cá nhân (tuổi, giới tính, nghề nghiệp, học vấn, thu nhập, quãng đường, thời gian, phương tiện đến phòng khám, số lần khám, kênh thông tin, đối tượng sử dụng dịch vụ).

Biến số, chỉ số được chia theo 10 yếu tố trải nghiệm (trước khi đến, đến phòng khám, môi trường, tương tác với bác sĩ, thăm khám/thủ thuật, cung cấp thông tin/hỗ trợ, mua/nhận thuốc, chi phí y tế, rời khỏi phòng khám, trải nghiệm chung).

Bộ công cụ SOPEQ của Eliza Lai-Yi Wong và cộng sự (2014) gồm 10 yếu tố, 47 tiêu mục (điều chỉnh còn 44 tiêu mục; độ tin cậy Cronbach's alpha = 0,962), chia thành 2 phần: phần I (13 câu) thu thập thông tin chung, phần II (44 tiêu mục) đánh giá trải nghiệm.

2.6. Phương pháp thu thập số liệu

5 điều tra viên được tập huấn 1 ngày, điều tra thử 30 phiếu để hiệu chỉnh công cụ trước khi thu thập chính thức. Điều tra viên mặc thường phục, phỏng vấn trực tiếp người bệnh/người nhà sau khám. Khảo sát diễn ra từ thứ 2 đến sáng chủ nhật, khung giờ 8-11 giờ và 14-17 giờ, đến khi đủ số phiếu.

2.7. Phân tích số liệu

Nhập số liệu, làm sạch số liệu bằng phần mềm Epidata 3.1 và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0. Thống kê mô tả bằng phân phối tần suất, tỉ lệ và điểm trung bình nhằm mô tả đặc điểm chung và mức độ trải nghiệm theo thang Likert 5 mức (1-3 điểm là “chưa tích cực”, 4-5 điểm là “tích cực”). Hồi quy logistic đa biến được sử dụng để xác định các yếu tố liên quan; kết quả có ý nghĩa thống kê khi $p < 0,05$ và khoảng tin cậy 95% không chứa giá trị kiểm định.

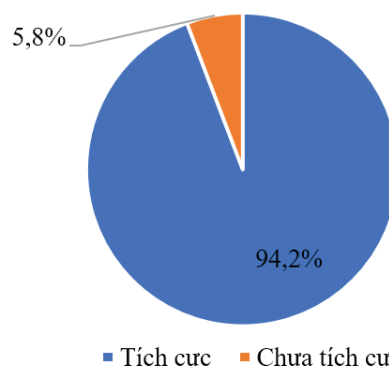
2.8. Đạo đức nghiên cứu

Đối tượng được giải thích đầy đủ về mục đích của nghiên cứu và tự nguyện tham gia nghiên cứu. Thông tin của đối tượng nghiên cứu được bảo mật và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu. Thông tin thu thập trung thực, khách quan. Các kết quả nghiên cứu sẽ được thông báo cho cơ sở nơi tiến hành nghiên cứu và có những khuyến nghị thích hợp.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Trong 242 đối tượng tham gia nghiên cứu, tuổi trung bình của đối tượng là $30,19 \pm 9,7$. Tỷ lệ đối tượng ≥ 30 tuổi (49,2%) và < 30 tuổi (50,8%). Về giới tính, nam giới chiếm đa số (55,4%). Trình độ học vấn của đa số đối tượng là đại học/trung cấp/cao đẳng (62,4%). Về nghề nghiệp, cán bộ nhà nước chiếm tỉ lệ cao nhất (19%). Thu nhập của đối tượng trên mức 20 triệu đồng/tháng chiếm tỉ lệ cao (56,6%). Hơn một nửa (57,4%) là lần đầu sử dụng dịch vụ tại phòng khám. Có 57,4% đối tượng là người bệnh, 42,6% là người nhà.



Biểu đồ 1. Trải nghiệm chung về phòng khám của đối tượng nghiên cứu (n = 242)

Nhận xét: Biểu đồ 1 cho thấy, có 94,2% đối tượng nghiên cứu có trải nghiệm tích cực chung về phòng khám.

Bảng 1. Các khía cạnh trải nghiệm của đối tượng nghiên cứu trong buổi khám (n = 242)

Khía cạnh trải nghiệm	Yếu tố liên quan		Trải nghiệm tích cực		OR	95%CI	p
			Có	Không			
Trước khi đến phòng khám	Giới	Nữ	105 (97,2%)	3 (2,8%)	1	1,09-5,81	0,02
		Nam	122 (91,0%)	12 (9,0%)	3,34		
Môi trường, cơ sở vật chất	Thu nhập	≥ 20 triệu/tháng	132 (96,4%)	5 (3,6%)	1	1,02-3,45	0,01
		< 20 triệu/tháng	89 (84,8%)	16 (15,2%)	2,09		
Thăm khám và thủ thuật	Đối tượng trải nghiệm	Người nhà	101 (98,1%)	2 (1,9%)	1	1,06-5,31	0,02
		Người bệnh	133 (95,78%)	6 (4,3%)	3,81		
Tương tác với bác sĩ	Tới khám lần	Lần đầu	135 (97,1%)	4 (2,9%)	1	1,34-4,26	0,04
		Nhiều lần	96 (93,2%)	7 (6,8%)	2,45		

Nhận xét: Bảng 1 cho thấy giới tính có liên quan đến trải nghiệm trước khi đến phòng khám, khi nam giới có khả năng trải nghiệm tích cực cao hơn 3,44 lần so với nữ giới (95%CI: 1,09-2,81; $p = 0,02$). Ở khía cạnh môi trường và cơ sở vật chất, nhóm có thu nhập dưới 20 triệu đồng/tháng cho thấy mức độ trải nghiệm tích cực cao hơn 2,09 lần so với nhóm có thu nhập từ 20 triệu/tháng trở lên (95%CI: 1,02-3,45; $p = 0,01$). Đối với trải nghiệm về tương tác với bác sĩ, những người đã từng đến khám nhiều lần có khả năng đánh giá tích cực cao hơn 2,45 lần so với người đi khám lần đầu (95%CI: 1,34-4,26; $p = 0,04$). Ở khía cạnh trải nghiệm trong quá trình thăm khám và thực hiện thủ thuật, nhóm người trực tiếp sử dụng dịch vụ có trải nghiệm tích cực cao hơn 3,81 lần so với nhóm người nhà đi cùng (95%CI: 1,06-5,31; $p = 0,02$). Tất cả các mối liên quan nêu trên đều có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Bảng 2. Trải nghiệm chung của đối tượng nghiên cứu về buổi khám (n = 242)

Đặc điểm cá nhân		Trải nghiệm tích cực		OR	95%CI	p
		Có	Không			
Giới	Nữ	105 (97,2%)	3 (2,8%)	1	1,12-5,81	0,012
	Nam	123 (91,8%)	11 (8,2%)	3,13		

Đặc điểm cá nhân		Trải nghiệm tích cực		OR	95%CI	p
		Có	Không			
Đối tượng trải nghiệm	Người nhà	101 (98,1%)	2 (1,9%)	1	1,23-7,19	0,045
	Người bệnh	127 (94,8%)	7 (5,2%)	2,10		

Nhận xét: Bảng 2 cho thấy có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa giới tính và đối tượng trải nghiệm với trải nghiệm chung về phòng khám. Cụ thể, đối tượng là nam có trải nghiệm chung về buổi thăm khám cao gấp 3,13 lần so với nữ giới (95%CI: 1,12-5,81; $p = 0,012$). Nhóm người bệnh có trải nghiệm tích cực chung về phòng khám cao gấp 2,10 lần so với nhóm đối tượng người nhà (95%CI: 1,23-7,19; $p = 0,045$).

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu thực hiện tại Phòng khám Đa khoa và Khám bệnh nghề nghiệp, Trường Đại học Y Hà Nội cho thấy đối tượng nghiên cứu khá đa dạng và đồng đều. Có 94,2% người bệnh, người nhà có trải nghiệm tích cực chung về phòng khám. Các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm được xem xét qua phân tích mối liên quan giữa các đặc điểm cá nhân của đối tượng nghiên cứu với các yếu tố trải nghiệm của người bệnh.

Giới tính là yếu tố có liên quan đến trải nghiệm trước khi đến phòng khám và trải nghiệm chung tổng thể. Cụ thể nam giới có trải nghiệm tích cực gấp 3,44 lần (95%CI: 1,09-2,81, $p = 0,02$) so với nữ trước khi tới phòng khám. Sự khác biệt này có thể do nam giới thường có xu hướng ít lo lắng hơn khi đến khám bệnh, hoặc có thể họ ít thể hiện lo lắng hơn so với nữ giới. Trong chuyên khoa tai mũi họng, nơi nam giới có thể có ngưỡng chịu đựng triệu chứng cao hơn, ít thể hiện sự khó chịu hơn và cũng có mức độ kỳ vọng thấp hơn về dịch vụ y tế. Điều này có thể làm cho trải nghiệm của họ trước khi đến phòng khám tích cực hơn. Chính tâm lý thoải mái, cùng sự kỳ vọng ít hơn, trong quá trình trải nghiệm chung, người bệnh là nam giới cũng có trải nghiệm tích cực gấp 3,13 lần (95%CI: 1,12-5,81; $p = 0,012$) so với nữ giới. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Chandra S và cộng sự tại Fiji vào năm 2018 [5].

Nghiên cứu cũng chỉ ra mối liên quan giữa thu nhập cá nhân và trải nghiệm về môi trường, cơ sở vật chất: nhóm thu nhập dưới 20 triệu đồng/tháng đánh giá tích cực về môi trường và cơ sở vật chất tại phòng khám cao gấp 2,09 lần so với nhóm thu nhập cao hơn (95%CI: 1,02-3,45, $p = 0,01$). Đây là một phát hiện đáng chú ý, những người có thu nhập thấp có thể có mức kỳ vọng khiêm tốn hơn, và cảm thấy “nhận lại nhiều hơn” từ dịch vụ, từ đó dễ hài lòng hơn. Tuy nhiên, mối liên quan này không phổ biến ở tất cả các nghiên cứu, kết quả này khác so với kết quả của nghiên cứu của Lê Thị Hạnh tại Trung tâm Y học Cổ truyền Vinmec Sao Phương Đông khi yếu tố thu nhập không phải là yếu tố liên quan tới trải nghiệm của người bệnh [6].

Về trải nghiệm tương tác với bác sĩ, có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với số lần tới khám tại phòng khám. Nhóm đối tượng đến khám nhiều lần có trải nghiệm

tích cực gấp 2,45 lần (95%CI: 1,34-4,26, $p = 0,04$) so với nhóm lần đầu tới khám về trải nghiệm tương tác với bác sĩ. Kết quả này làm nổi bật vai trò của tính liên tục trong mối quan hệ bác sĩ - người bệnh. Việc tái khám hoặc tiếp xúc lặp lại cùng một cơ sở khám chữa bệnh, có thể tạo điều kiện hình thành sự gắn kết, tin tưởng và thấu hiểu lẫn nhau. Ngoài ra, việc quen thuộc với môi trường, quy trình tiếp đón, có thể giảm thiểu sự lo lắng, lúng túng hay gặp ở những bệnh nhân lần đầu đến với phòng khám. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Đặng Ngọc Quang tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2023, nghiên cứu trên người bệnh ngoại trú sử dụng dịch vụ chụp cộng hưởng từ tại bệnh viện [7].

Người bệnh trực tiếp sử dụng dịch vụ có trải nghiệm tốt hơn người nhà gấp 3,81 lần (95%CI: 1,72-7,41, $p < 0,001$) trong quá trình khám và gấp 2,10 lần (95%CI: 1,23-7,19, $p = 0,045$) về trải nghiệm chung. Điều này có thể do người bệnh trực tiếp nhận được sự chăm sóc và tư vấn từ bác sĩ, có cảm giác được lắng nghe và tham gia vào quá trình ra quyết định, dẫn đến trải nghiệm tích cực hơn. Ngoài ra, họ được thông tin chi tiết về tình trạng và quá trình điều trị của mình, trong khi người nhà có thể không nhận được thông báo đầy đủ và cảm thấy lo lắng cho người thân có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm. Nghiên cứu của Chandra S và cộng sự cho thấy người bệnh trực tiếp sử dụng dịch vụ thường có trải nghiệm tốt hơn so với người nhà. Điều này được giải thích do người bệnh có thể trực tiếp đánh giá dịch vụ và hiệu quả điều trị, trong khi người nhà thường quan tâm nhiều hơn đến các yếu tố như thời gian chờ đợi và môi trường bệnh viện [8].

5. KẾT LUẬN

Các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của người bệnh, người nhà đến khám tai mũi họng tại Phòng khám Đa khoa và Khám bệnh nghề nghiệp, Trường Đại học Y Hà Nội chịu ảnh hưởng bởi một số yếu tố cá nhân như giới tính, thu nhập, số lần đến khám và vai trò tiếp cận dịch vụ. Tỷ lệ hài lòng chung là 94,2%. Nam giới, người có thu nhập thấp (< 20 triệu/tháng), người bệnh trực tiếp sử dụng dịch vụ có xu hướng đánh giá trải nghiệm tích cực hơn. Các yếu tố như môi trường khám bệnh, tương tác

với bác sĩ và quy trình tiếp đón được xác định là những điểm cốt lõi ảnh hưởng đến sự hài lòng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế. Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 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. Published June 4, 2015. Accessed April 23, 2025. https://moh.gov.vn/doi-moi-phong-cach-thai-do/-/asset_publisher/I5HdH5mDcMTu/content/quyet-inh-so-2151-q-byt-ngay-04-6-2015.
- [2] Bộ Y tế. Ngành Y tế vượt, đạt nhiều chỉ tiêu về chăm sóc sức khỏe, tỉ lệ hài lòng của người bệnh tăng lên 90%. Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế. Published July 27, 2023. Accessed April 23, 2025. https://moh.gov.vn/web/guest/tin-tuc/-/asset_publisher/k206Q9qkZOEa/content/nganh-y-te-vuot-dat-nhieu-chi-tieu-ve-cham-soc-suc-khoe-ty-le-hai-long-cua-nguoi-benh-tang-len-90.
- [3] Redding T.S et al. Evaluating Factors That Influence Patient Satisfaction in Otolaryngology Clinics. *Ann Otol Rhinol Laryngol*, 2021, 130 (12): 1372-1379, doi:10.1177/00034894211055531.
- [4] Huỳnh Mỹ Thư. Nghiên cứu trải nghiệm của người bệnh khi khám chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh năm 2020. Hệ thống quản lý khoa học công nghệ. Published online December 15, 2021. Accessed November 14, 2022. <https://www.khcnbvtvd.com/index.php/khcn/article/view/30>
- [5] Chandra S, Ward P, Mohammadnezhad M. Factors Associated With Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study. *Front Public Health*, 2019, 7: 183, doi:10.3389/fpubh.2019.00183.
- [6] Lê Thị Hạnh. Trung tâm Y học cổ truyền Vinmec Sao Phương Đông và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2023. Trường Đại học Y tế công cộng, 2023.
- [7] Đặng Ngọc Quang. Trải nghiệm của người bệnh ngoại trú sử dụng dịch vụ chụp cộng hưởng từ tại Khoa Chẩn đoán hình ảnh, Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2023. Trường Đại học Y tế công cộng, 2023.
- [8] Chandra S, Ward P, Mohammadnezhad M. Factors Associated With Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study. *Front Public Health*. 2019, 7: 183, doi:10.3389/fpubh.2019.00183.