

# OUT-PATIENT EXPERIENCE WITH MRI SERVICES IN VINMEC NHA TRANG INTERNATIONAL HOSPITAL IN 2023

Duong Minh Duc<sup>1</sup>, Dang Ngoc Quang<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Hanoi University of Public Health – 1A Duc Thang, Dong Ngac, Bac Tu Liem, Hanoi, Vietnam

<sup>2</sup> Vinmec Nha Trang International Hospital – 42 Tran Phu Street, Vinh Nguyen Ward, Nha Trang, Khanh Hoa, Vietnam

Received: 16/10/2023

Revised: 10/05/2024; Accepted: 30/05/2024

## ABSTRACT

**Introduction:** Patient experience during service use is one of the important factors that enhance the quality of the services.

**Objectives:** This study was conducted to assess the current outpatient experiences with magnetic resonance imaging (MRI) services and its associated factors in Vinmec Nha Trang International Hospital in 2023.

**Methods:** We applied a cross-sectional design to perform self-administered interviews with 185 outpatients in Vinmec Nha Trang International Hospital during May-June, 2023.

**Results:** 77.9% of outpatients had a positive assessment of the MRI services. The two aspects that outpatients have the lowest rate of positive assessments are the Experience of performing MRI (53.4%) and the Experience of communication skills of health workers (74.6%). The four remaining aspects of the experience have a high rate of positive assessment ranging from 80-88%. 91.4% of outpatients reported that they could come back to re-use the services if needed. Regarding associated factors, having health insurance and used MRI services were positively related to experiences with MRI services.

**Conclusions:** Outpatients had a high rate of positive assessment of the MRI services. Our study recommends improving the consultancy and patient support before and after performing MRI.

**Keywords:** Patient experience, Outpatient, Magnetic resonance imaging (MRI), Vinmec Nha Trang international Hospital.

---

\* Corresponding author  
E-mail: mhm2131033@studenthuph.edu.vn  
Phone number: (+84) 914 467 944  
<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD5.1275>



# TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHỤP CỘNG HƯỞNG TỪ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ VINMEC NHA TRANG NĂM 2023

Dương Minh Đức<sup>1</sup>, Đặng Ngọc Quang<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Trường Đại học Y tế công cộng – 1A Đ. Đức Thắng, Đông Ngạc, Bắc Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam

<sup>2</sup> Bệnh viện đa khoa quốc tế Nha Trang – 42 Đường Trần Phú, Phường Vinh Nguyên, Nha Trang, Khánh Hòa, Việt Nam

Ngày nhận bài: 16/10/2023

Chỉnh sửa ngày: 10/05/2024; Ngày duyệt đăng: 30/05/2024

## TÓM TẮT

**Đặt vấn đề:** Trải nghiệm người bệnh (TNNB) về dịch vụ là một trong những yếu tố quan trọng giúp tăng cường chất lượng và thu hút người bệnh.

**Mục tiêu:** Mô tả trải nghiệm của người bệnh (NB) ngoại trú sử dụng dịch vụ chụp cộng hưởng từ (MRI) và xác định một số yếu tố liên quan tại khoa chẩn đoán hình ảnh Bệnh viện đa khoa (BVĐK) quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2023

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu sử dụng thiết kế cắt ngang thu thập qua phiếu tự điền trong 2 tháng (05-06/2023) trên 185 người bệnh ngoại trú sử dụng dịch vụ chụp MRI tại BVĐK quốc tế Vinmec Nha Trang.

**Kết quả:** Tỷ lệ đánh giá tích cực chung của người bệnh ngoại trú sử dụng dịch vụ chụp MRI đạt 77,9%. Hai khía cạnh mà NB có tỷ lệ đánh giá tích cực thấp nhất theo thứ tự từ dưới lên là Trải nghiệm về Quá trình chụp MRI (53,4%) và Trải nghiệm về Giao tiếp của NVYT (74,6%). Còn 4 khía cạnh còn lại về trải nghiệm đều có tỷ lệ người đánh giá tích cực đạt cao dao động từ 80-88%. 91,4% NB có mong muốn quay trở lại sử dụng dịch vụ tại BV. Về yếu tố liên quan, có BHYT và đã từng chụp MRI có mối liên quan tỷ lệ thuận với TNNB chụp MRI

**Kết luận:** NB ngoại trú có mức độ đánh giá rất tích cực về trải nghiệm chụp MRI. Nghiên cứu khuyến nghị cần tăng cường tư vấn và hỗ trợ NB trước và sau khi chụp MRI.

**Từ khóa:** Trải nghiệm người bệnh, Ngoại trú, chụp cộng hưởng từ, Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Nha Trang.

---

\* Tác giả liên hệ  
E-mail: mhm2131033@studenthuph.edu.vn  
Điện thoại: (+84) 914 467 944  
<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD5.1275>

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trải nghiệm người bệnh (TNNB - patient experience) bao gồm tất cả các tương tác giữa NB và hệ thống chăm sóc sức khỏe bao gồm các qui trình, thực hành chăm sóc của nhân viên, cơ sở vật chất của cơ sở y tế cũng như các thông tin liên quan đến quá trình chăm sóc người bệnh [7]. Chụp cộng hưởng từ (MRI - Magnetic Resonance Imaging) là một trong những phương pháp chẩn đoán hình ảnh cận lâm sàng hiện đại và hiệu quả, mang đến hình ảnh rõ nét và chẩn đoán chính xác trong chẩn đoán các bệnh lý về thần kinh sọ não, cột sống, xương khớp... [16]. Tuy vậy, nhiều NB có trải nghiệm chưa tích cực trong quá trình chụp MRI. Đầu tiên, NB phải trải qua thời gian nằm bất động trong suốt quá trình chụp kéo dài trung bình 30 – 90 phút cho một lần chụp [16]. Chỉ một cử động nhỏ cũng có thể khiến toàn bộ hình ảnh bị biến dạng. Vì vậy, nhiều NB chụp MRI cảm thấy lo lắng và hội chứng sợ không gian kín (claustrophobia) [10], [18]. Trong nghiên cứu của Funk E và cộng sự, nhiều NB chụp MRI có cảm giác mất kiểm soát (cảm giác bị mắc kẹt, lạc lối trong thời gian và không gian chật hẹp) [11]. NB có nhiều câu hỏi trong đầu mà họ không thể hỏi trong quá trình chụp [11]. Nghiên cứu cũng chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến TNNB chụp MRI như yếu tố cá nhân (như đặc điểm lâm sàng và tiền sử chụp), yếu tố thuộc về bệnh viện (hoạt động hỗ trợ trong quá trình chụp như đeo tai nghe, thế hệ máy chụp, v.v...) và yếu tố thuộc về nhân viên y tế (hoạt động tư vấn trước và sau khi chụp MRI) [10], [11], [18]. Hiện tại, chưa có nghiên cứu ở Việt Nam về trải nghiệm của người bệnh với chụp MRI.

Bệnh viện đa khoa (BVĐK) quốc tế Vinmec Nha Trang là bệnh viện thứ tư trong Hệ thống Y tế tư Vinmec trên toàn quốc. Hiện nay bệnh viện có 01 máy MRI (3 Tesla của hãng GE) với khoảng 20 lượt dịch vụ chụp hàng ngày. Dù đã tư vấn và hỗ trợ người bệnh trước khi chụp MRI, trải nghiệm người bệnh (NB) khi chụp MRI vẫn nói rằng họ luôn cảm thấy lo lắng, chưa được tư vấn đầy đủ và không muốn chụp MRI với lần thăm khám sau. Vì thế, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm mục tiêu mô tả trải nghiệm của người bệnh ngoại trú sử dụng dịch vụ chụp cộng hưởng từ (MRI) và xác định một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2023.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**2.1. Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang

**2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu:** Từ tháng 5 đến tháng 6/2022 tại bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Nha Trang

**2.3. Cỡ mẫu, cách chọn mẫu và tiêu chuẩn mẫu:**

Cỡ mẫu: Áp dụng công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ của quần thể cho từng huyện nghiên cứu:

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

Trong đó:

n: cỡ mẫu nghiên cứu

p: 0,5 là tỷ lệ người bệnh ngoại trú có trải nghiệm tích cực với dịch vụ. Do chưa có nghiên cứu tương tự về trải nghiệm chụp cộng hưởng từ tại Việt Nam nên chọn p = 0,5 để có cỡ mẫu lớn nhất

d: sai số mong muốn. Ở đây chúng tôi chọn d = 7%

$Z_{1-\alpha/2} = 1,96$  với hệ số tin cậy 95% và  $\alpha = 0,05$

Thay vào công thức và dự trừ 15% tử chối, cỡ mẫu cuối cùng của nghiên cứu là 185 NB ngoại trú chụp MRI.

### 2.4. Phương pháp thu thập

Bộ công cụ được sử dụng trong nghiên cứu được xây dựng dựa trên căn cứ vào các bộ công cụ tại Việt Nam và đặc thù của dịch vụ chụp MRI, chúng tôi xây dựng bộ công cụ trong nghiên cứu này dựa trên bộ công cụ liên quan như “Khảo sát trải nghiệm người bệnh ngoại trú” của Huỳnh Mỹ Thu [4] và các nghiên cứu về trải nghiệm chụp MRI ở một số khía cạnh như hải lòng và sự lo lắng chụp MRI của Munn Z. [18], Evans R. [10] và Hyde L. [12]. Các biến số đánh giá TNNB nội trú bao gồm:

1. Trải nghiệm về Thủ tục – Quy trình chuẩn bị chụp MRI
2. Trải nghiệm về Cơ sở vật chất
3. Trải nghiệm về Giao tiếp của NVYT
4. Trải nghiệm về Quá trình chụp MRI
5. Trải nghiệm về chi trả chụp MRI
6. Trải nghiệm trước khi xuất viện

### Cách tính điểm và phân loại

Các câu hỏi trải nghiệm về thời gian được mô tả theo như số liệu định lượng. Các câu hỏi TNNB bao gồm 5 lựa chọn và đánh điểm từ 1-5 (1 và 2 điểm cho lựa chọn chưa tích cực, 3 điểm cho lựa chọn Không có ý kiến, 4 điểm cho lựa chọn Tạm chấp nhận và 5 điểm cho lựa chọn Tích cực). Trải nghiệm của từng câu được chia thành:

*Trải nghiệm tích cực* là NB tương đương với đánh giá *Tích cực* (4 điểm)

*Trải nghiệm chưa tích cực* tương đương với đánh giá *chưa tích cực* (1-2 điểm), *tạm chấp nhận* (3 điểm) và *không có ý kiến* (5 điểm).

Điểm đánh giá trải nghiệm tích cực của từng *khía cạnh* được đánh giá dựa trên điểm trung bình trải nghiệm của

các câu thành phần. Tương tự, *bộ công cụ* cũng được tính trên điểm trung bình trải nghiệm của từng khía cạnh. Điểm trung bình này được chia thành 2 nhóm: Trung bình từ 4-5 điểm là “trải nghiệm tích cực” và trung bình <4 điểm là “trải nghiệm tiêu cực”.

## 2.5. Phân tích số liệu

Số liệu được xử lý và phân tích bằng phần mềm Stata 12. Cả thống kê mô tả được thực hiện.

## 2.6. Đạo đức nghiên cứu:

Nghiên cứu đã được thông qua hội đồng đạo đức Trường Đại học Y tế công cộng (số 157/2023/YTCC-HD3).

## 3. KẾT QUẢ

### 3.1. Thông tin chung của các đối tượng nghiên cứu

**Bảng 1. Đặc điểm chung của người bệnh ngoại trú chụp MRI**

Đặc điểm (N=185)		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Nơi sinh sống	Tỉnh khác	65	35,1
	Tại Nha Trang	120	64,9
Giới tính	Nam	97	52,4
	Nữ	88	47,6
Nhóm tuổi	18 - 40	50	27,0
	41 - 60	88	47,6
	Trên 60	47	22,8
Trình độ học vấn	THCS trở xuống	30	16,2
	THPT	70	37,8
	Trung cấp trở lên	85	45,9
Tình trạng hôn nhân	Đã kết hôn	152	82,2
	Chưa kết hôn/góa / ly dị	33	17,8
Nghề nghiệp	Công nhân/ Nông dân	23	12,4
	Cán bộ nhà nước	29	15,7
	Công việc tự do/ Chưa có việc làm	133	71,9
Tình trạng kinh tế	Nghèo/Cận nghèo	4	2,2
	Trung bình	145	78,4
	Khá	36	19,5

Bảng 1 cho thấy phân bố khá đồng đều người bệnh về giới tính nam và nữ (52,4% là nam giới so với 47,6% là nữ giới). Đối tượng nghiên cứu chủ yếu ở nhóm trung niên 41-60 với tỷ lệ cao nhất với hơn 47,6%. Về trình độ học vấn, đối tượng nghiên cứu có trình độ từ THCS trở

xuống chiếm tỷ lệ thấp nhất (16,2%) còn lại chủ yếu là nhóm có trình độ trung cấp/cao đẳng/đại học (45,9%), THPT (37,8%)

### 3.2. Thực trạng trải nghiệm người bệnh

**Bảng 2: Trải nghiệm chung của NB chụp MRI tại BVĐK quốc tế Vinmec Nha Trang**

STT	Nội dung trải nghiệm (N=185)	Chưa tích cực %	Tích cực %
1	Trải nghiệm về Thủ tục – Quy trình chuẩn bị chụp MRI	18,3	<b>81,7</b>
2	Trải nghiệm về Cơ sở vật chất	18,6	<b>81,4</b>
3	Trải nghiệm về Giao tiếp của NVYT	25,4	<b>74,6</b>
4	Trải nghiệm về Quá trình chụp MRI	47,6	<b>53,4</b>
5	Trải nghiệm chi trả chụp MRI	12,1	<b>87,9</b>
6	Trải nghiệm tư vấn sau khi chụp MRI	11,4	<b>88,6</b>
7	Đánh giá tích cực chung về BV	22,1	<b>77,9</b>

Bảng 2 cho thấy toàn bộ trải nghiệm chung của NB chụp MRI với từng khía cạnh chính và tỷ lệ đánh giá tích cực chung về BV đạt 77,9%. Hai khía cạnh mà NB có tỷ lệ đánh giá tích cực thấp nhất theo thứ tự từ dưới lên là *Trải nghiệm về Quá trình chụp MRI (53,4%)* và *Trải nghiệm về Giao tiếp của NVYT (74,6%)*. Còn 4 khía cạnh còn lại về trải nghiệm đều có tỷ lệ người đánh giá tích cực đạt cao dao động từ 80-88%.

**Bảng 3: Đánh giá tích cực chung về bệnh viện của NB chụp MRI tại BVĐK quốc tế Vinmec Nha Trang**

Đặc điểm (N=185)		Chỉ số
Đánh giá tích cực chung về chụp MRI	Trung bình	8,8
	Độ lệch chuẩn	0,6
Quay trở lại điều trị/ chụp MRI tại BV	Có	169 (91,4)
	Không	16 (8,6)

Bảng 3 chỉ ra điểm đánh giá tổng thể trung bình ở mức 8,8 (độ lệch chuẩn 0,6). Với tiêu chí dự kiến quay trở lại BV để tiếp tục điều trị nếu tương lai cần sử dụng dịch vụ thì có 91,4% đối tượng trả lời họ có mong muốn quay trở lại.

**Bảng 4: Mối liên quan giữa một số đặc điểm nhân khẩu học của NB với đánh giá tích cực chung về hoạt động chụp MRI**

Đặc điểm nhân khẩu học		TNNB				OR	95% CI		p*
		Chưa tích cực		Tích cực			KTC dưới	KTC trên	
		n	%	n	%				
Giới tính	Nam	22	22,7	75	77,3	Nhóm tham chiếu			
	Nữ	19	21,6	69	78,4	1,07	0,53	2,14	0,859
Trình độ học vấn	THPT trở xuống	24	24,0	76	76,0	Nhóm tham chiếu			
	Trung cấp trở lên	17	20,0	68	80,0	1,26	0,63	2,55	0,514
Tuổi	≤ 40 tuổi	16	32,0	34	68,0	Nhóm tham chiếu			
	>40 tuổi	25	18,5	110	81,5	2,07	0,99	4,32	0,05
Tình trạng kinh tế	Nghèo/ Trung bình	37	24,8	112	75,2	Nhóm tham chiếu			
	Khá trở lên	4	11,1	32	88,9	2,64	0,88	7,97	0,075
BHYT	Không	37	29,8	87	70,2	Nhóm tham chiếu			
	Có	4	6,6	57	93,4	6,28	2,12	18,	<0,001
Có khả năng chi trả MRI	Có	35	22,4	121	77,6	Nhóm tham chiếu			
	Không	6	20,7	23	79,3	1,11	0,42	2,94	0,8
Đã từng chụp MRI	Chưa	32	32,3	67	67,7	Nhóm tham chiếu			
	Từng	9	10,5	77	89,5	4,09	1,82	9,17	<0,001
Số lần chụp MRI	< 3 lần	39	24,1	123	75,9	Nhóm tham chiếu			
	≥ 3 lần	2	8,7	21	91,3	3,33	0,75	14,84	0,097

\*p<0,05 – Có ý nghĩa thống kê

Bảng 4 cho thấy mối liên quan giữa TNNB tích cực và tình trạng nhân khẩu học của người bệnh chụp MRI tại bệnh viện. Cụ thể, có BHYT và đã từng chụp MRI có ý nghĩa thống kê với TNNB chụp MRI. Cụ thể, NB có bảo hiểm y tế có tỷ lệ đánh giá TNNB tích cực cao hơn 6,28 lần so với nhóm không có bảo hiểm y tế (p=0,000; CI95% = 2,12-18,58). Nhóm đã từng chụp MRI có tỷ lệ

đánh giá TNNB tích cực cao hơn 4,09 lần so với nhóm chưa từng chụp (p=0,000; CI95% =1,82-9,17).

#### 4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu cho thấy 77,9% NB có đánh giá tích cực về trải nghiệm mà họ đã trải qua trong quá trình sử dụng

dịch vụ chụp MRI. Đồng thời 91,4% đối tượng trả lời họ có mong muốn quay trở lại. Hai khía cạnh mà NB có tỷ lệ đánh giá tích cực thấp nhất theo thứ tự từ dưới lên là *Trải nghiệm về Quá trình chụp MRI (53,4%)* và *Trải nghiệm về Giao tiếp của NVYT (74,6%)*. Còn 4 khía cạnh còn lại về trải nghiệm đều có tỷ lệ người đánh giá tích cực đạt cao dao động từ 80-88%. Kết quả này của chúng tôi rất đáng khích lệ khi so sánh với các nghiên cứu tương tự ở các nước khác. Những trải nghiệm tiêu cực có thể là những NB sử dụng dịch vụ chụp MRI không thích/ cảm thấy không cần các khía cạnh của quy trình làm tăng chất lượng hình chụp. Người đang chụp MRI thường trải qua nhiều cảm xúc tiêu cực, chẳng hạn như thiếu kiểm soát, sợ bị giam cầm, lo lắng và mong muốn trốn thoát. NB cũng chia sẻ cảm giác khi chụp có thể thấy xấu hổ, thiếu sự riêng tư [17]. Nghiên cứu của Funk E và cộng sự chỉ ra rằng TNNB chính là cảm thấy mất kiểm soát (cảm giác bị mắc kẹt, lạc lối trong thời gian và không gian chật hẹp). NB có nhiều câu hỏi trong đầu mà họ không hỏi [11].

Theo hiểu biết của chúng tôi, đây là nghiên cứu đầu tiên ở Việt Nam đánh giá các khía cạnh của trải nghiệm chụp MRI cho người bệnh ngoại trú. Trước đây, các nghiên cứu và khảo sát TNNB thường thực hiện trên đối tượng NB khám ngoại trú hoặc NB nội trú [1], [2], [15]. Vì thế nghiên cứu này giúp cung cấp nhiều thông tin hơn, có thể cân, đo, đong, đếm được liên quan tới việc cung cấp dịch vụ chụp MRI. Đánh giá TNNB cũng cần kết hợp cả khảo sát mức độ hài lòng của NB vì đây là hai hoạt động cần thiết trong nỗ lực chuyển đổi chất lượng phục vụ theo hướng lấy NB làm trung tâm. Sự kết hợp này chắc chắn sẽ giúp cho hoạt động cải tiến chất lượng BV ngày càng có hiệu quả thiết thực hơn [13], [15].

Phân tích mối liên quan tới trải nghiệm của NB cho thấy có BHYT và đã từng chụp MRI có ý nghĩa thống kê với TNNB chụp MRI. Cụ thể, NB có bảo hiểm y tế có tỷ lệ đánh giá TNNB tích cực cao hơn 6,28 lần so với nhóm không có bảo hiểm y tế ( $p=0,000$ ;  $CI_{95\%} = 2,12-18,58$ ). Nhóm đã từng chụp MRI có tỷ lệ đánh giá TNNB tích cực cao hơn 4,09 lần so với nhóm chưa từng chụp ( $p=0,000$ ;  $CI_{95\%} = 1,82-9,17$ ). Kết quả này cũng tương đồng các NC khác khi khả năng chi trả hay sử dụng bảo hiểm y tế đều có ảnh hưởng tới TNNB tích cực hoặc không tích cực [14].

Các yếu tố nhân khẩu học khác bao gồm *mức độ nặng của bệnh, kết quả chụp, tình trạng kinh tế và khả năng chi trả* chưa được chỉ ra trong phân tích thống kê nhưng những yếu tố này cũng được đề cập trong nhiều NC tương tự tại Việt Nam và trên thế giới [9]. Không có bảo hiểm y tế, không có khả năng chi trả, thời gian nằm viện lâu đều là các yếu tố ảnh hưởng tới TNNB tích cực [14], [19]. NB có bệnh lý phức tạp, mắc nhiều bệnh hoặc yếu tố tâm lý về bệnh tật cũng là đối tượng cần lưu ý vì họ thường có trải nghiệm kém tích cực hơn nhóm

còn lại [9]. *Về tình trạng kinh tế* cũng như khả năng chi trả, BVĐKQT Vinmec Nha Trang là BV tư nên chi phí cũng cao hơn so với các BV tuyến dưới và BV công lập khác trên địa bàn. Do vậy khi tốn chi phí điều trị, nhóm tự có khả năng chi trả sẽ không bị gánh nặng áp lực như nhóm phải vay mượn, đây có thể là yếu tố liên quan trực tiếp tới trải nghiệm của người bệnh. Chi phí y tế cao có thể gây ra thảm họa về tài chính cho NB và gia đình họ. Trong các NC khác, trải nghiệm về chi phí y tế thường có điểm số thấp nhất trong các khía cạnh đánh giá TNNB [3], [5], [6], [8].

## 5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu về trải nghiệm người bệnh ngoại trú sử dụng dịch vụ MRI tại Khoa chẩn đoán hình ảnh, BVĐK quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2023 được tiến hành với tổng số mẫu đối tượng nghiên cứu là 185. NB có tỷ lệ đánh giá tích cực về trải nghiệm sử dụng dịch vụ chụp MRI đạt 77,9%. 91,4% NB trả lời có mong muốn quay trở lại. Hai khía cạnh mà NB ngoại trú có tỷ lệ đánh giá tích cực thấp nhất theo thứ tự từ dưới lên là *Trải nghiệm về Quá trình chụp MRI (53,4%)* và *Trải nghiệm về Giao tiếp của NVYT (74,6%)*. Còn 4 khía cạnh còn lại về trải nghiệm đều có tỷ lệ người đánh giá tích cực đạt cao dao động từ 80-88%. Về yếu tố liên quan, có BHYT và đã từng chụp MRI có mối liên quan tỷ lệ thuận với TNNB chụp MRI.

Dựa trên kết quả nghiên cứu, bệnh viện và khoa chẩn đoán hình ảnh cần tăng cường tư vấn và hỗ trợ NB trước và sau khi chụp MRI (ưu tiên nhóm NB không có BHYT và NB chưa từng sử dụng dịch vụ chụp MRI do đây là nhóm thường có tỷ lệ trải nghiệm chưa tích cực cao hơn). Bệnh viện cần tăng cường giám sát đảm bảo chỉ định đúng cho chụp MRI và tăng cường đào tạo và tập huấn cho NVYT về tăng cường chụp MRI.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế, 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”, Bộ Y tế, chủ biên, Hà Nội, 2015.
- [2] Bộ Y tế, Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0), chủ biên, Hà Nội, 2016.
- [3] Đàm Thị Tám Hương và các cộng sự, Khảo sát trải nghiệm khách hàng điều trị nội trú tại Bệnh viện Trung Vương năm 2019, 2019.
- [4] Huỳnh Mỹ Thư, Trải nghiệm của người bệnh 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, Thạc sỹ quản lý bệnh viện, Trường đại học Y tế công cộng, 2020.
- [5] Nguyễn Thị Huyền Trâm, Trải nghiệm của bệnh nhân điều trị nội trú tại Khoa Ngoại, Bệnh viện Đại

- học Y Hà Nội năm 2018 và một số yếu tố liên quan, Luận văn thạc sỹ, Trường ĐH Y Hà Nội, 2018.
- [6] Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh, Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2019, 2020, truy cập ngày-20/8/2023, tại trang web <http://www.medinet.hochiminhcity.gov.vn/chuyen-muc/ket-qua-khao-sat-trai-nghiem-nguoi-benh-noi-tru-6-thang-cuoi-nam-2019-c8-22649.aspx>.
- [7] Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh, Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú năm 2020, 2021, truy cập ngày-20/8/2023, tại trang web <http://mekonghospital.vn/index.php/gioi-thieu/gioi-thieu-benh-vien/282-kt-qu-kho-sat-tri-nghim-ca-ngi-bnh-trong-thi-gian-iu-tr-ni-tru-ti-cac-bnh-vin-tren-a-ban-thanh-ph-h-chi-minh-trong-nm-2020.html>.
- [8] Yuhua B, Guanrong F, Dongdong Z et al., Patient experience with outpatient encounters at public hospitals in Shanghai: Examining different aspects of physician services and implications of overcrowding, *PLoS One*, 12(2), 2017.
- [9] C Doyle, L Lennox, D Bell et al., A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness, *BMJ Open*, 3(1), 2013, p. e001570.
- [10] Ruth E, Stuart T, Sam J et al., Patient experience and perceived acceptability of whole-body magnetic resonance imaging for staging colorectal and lung cancer compared with current staging scans: a qualitative study, *BMJ Open*, 7(9), 2017, p. e016391.
- [11] E Funk, P Thunberg, A Anderzen-Carlsson, Patients' experiences in magnetic resonance imaging (MRI) and their experiences of breath holding techniques, *J Adv Nurs*, 70(8), 2014, p. 1880-90.
- [12] Lisa LH, Lisa JM, Allison WB et al., Medical Imaging Outpatients' Experiences With Receiving Information Required for Informed Consent and Preparation: A Cross-Sectional Study, *J Patient Exp*, 5(4), 2018, p. 296-302.
- [13] Sherri LL, Andrew SG, Evaluation and measurement of patient experience, *Patient Experience Journal*, 1(1), 2014, p. 28-36.
- [14] Rui M, Lu L, Chunyan Z et al., Evaluation of patient experience in county-level public hospitals in China: a multicentred, cross-sectional study, *BMJ Open*, 9(11), 2019, p. e034225.
- [15] The Health Foundation Inspiring Improvement, Measuring patient experience, Evidence scan, 2013.
- [16] World Health Organization, Strengthening medical imaging, 2020, truy cập ngày-20/8/2023, tại trang web <https://www.who.int/activities/strengthening-medical-imaging>.
- [17] Zachary M, Zoe J, The patient experience of high technology medical imaging: a systematic review of the qualitative evidence, *Radiography*, 17(4), 2011, p. 323-331.
- [18] Zachary M, Alan P, Zoe J et al., Patient anxiety and satisfaction in a magnetic resonance imaging department: initial results from an action research study, *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 46(1), 2015, p. 23-29.
- [19] Jinzhu X, Yinhan H, Chuntao L et al., What Are the Risk Factors of Negative Patient Experience? A Cross-Sectional Study in Chinese Public Hospitals, *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 56, 2019, p. 0046958019847865.

