

PATIENT SATISFACTION WITH TRADITIONAL MEDICINE SERVICES AT THE DEPARTMENT OF TRADITIONAL MEDICINE, 175 MILITARY HOSPITAL, 2024

Le Thi Cam Tu¹, Nguyen Thanh Binh^{2*}, Bui Quoc Thang³

¹Military Hospital 175 - 786 Nguyen Kiem, Ward 3, Go Vap Dist, Ho Chi Minh City, Vietnam

²Pham Ngoc Thach University of Medicine - 2 Duong Quang Trung, Ward 12, Dist 10, Ho Chi Minh City, Vietnam

³Tra Vinh University - 126 Nguyen Thien Thanh, Block 4, Ward 5, Tra Vinh City, Tra Vinh Province, Vietnam

Received: 19/10/2024

Revised: 19/12/2024; Accepted: 25/12/2024

ABSTRACT

Objective: To determine the patient satisfaction rate regarding traditional medicine services at the Department of Traditional Medicine, 175 Military Hospital in 2024 and identify associated factors.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 340 patients utilizing traditional medicine services at the Department of Traditional Medicine, 175 Military Hospital, from February 2024 to October 2024.

Results: The overall satisfaction rate for traditional medicine services at the Department of Traditional Medicine was 85.59%. Patients reported the highest satisfaction rate in the aspect of service delivery outcomes at 82.06%, while the lowest satisfaction rate was in the transparency of information and medical examination and treatment procedures at 75.59%. Occupation and educational level were statistically significantly associated with patients' overall satisfaction in the study.

Conclusion: Evaluating patient satisfaction provides an important basis for implementing appropriate interventions to ensure patient needs are met.

Keywords: Patient satisfaction, traditional medicine, 175 Military Hospital, 2024.

*Corresponding author

Email: bsbinh360@gmail.com **Phone:** (+84) 907868999 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66i1.1940**

HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ ĐÔNG Y TẠI KHOA Y HỌC CỔ TRUYỀN BỆNH VIỆN QUÂN Y 175 NĂM 2024

Lê Thị Cẩm Tú¹, Nguyễn Thanh Bình^{2*}, Bùi Quốc Thắng³

¹Bệnh viện Quân y 175 - 786 Nguyễn Kiệm, P. 3, Q. Gò Vấp, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

²Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch - 2 Dương Quang Trung, P. 12, Q. 10, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

³Trường Đại học Trà Vinh - Số 126 Nguyễn Thiện Thành, Khóm 4, P. 5, Tp. Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh, Việt Nam

Ngày nhận bài: 19/10/2024

Chỉnh sửa ngày: 19/12/2024; Ngày duyệt đăng: 25/12/2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Xác định tỉ lệ người bệnh hài lòng đối với dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền Bệnh viện Quân Y 175 năm 2024 và một số yếu tố liên quan.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên 340 người bệnh sử dụng dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền Bệnh viện Quân Y 175, từ tháng 02 năm 2024 đến tháng 10 năm 2024.

Kết quả: Tỉ lệ hài lòng chung về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền là 85,59%. Người bệnh có tỉ lệ hài lòng cao nhất ở khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ với 82,06% và thấp nhất ở khía cạnh sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị với 75,59%. Nghề nghiệp và trình độ học vấn có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng chung của người bệnh trong nghiên cứu.

Kết luận: Việc đánh giá hài lòng của người bệnh là cơ sở quan trọng để tiến hành các can thiệp thích hợp để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh, đông y, y học cổ truyền, Bệnh viện Quân Y 175, 2024.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những thập kỷ gần đây, Y học cổ truyền (YHCT) đã cùng với Y học hiện đại (YHHĐ) góp phần quan trọng trong nền Y học. Sự phối hợp giữa YHHĐ và YHCT một cách phù hợp sẽ mang lại hiệu quả rất tốt trong điều trị bệnh [1]. Theo thống kê của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), ước tính có 88% quốc gia trên thế giới đang sử dụng YHCT trong chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như thuốc thảo dược, châm cứu, yoga, các liệu pháp bản địa và các phương pháp khác. Trong đó châm cứu là hình thức thực hành phổ biến nhất ở 113 quốc gia. Nhiều nước phát triển cũng đã bắt đầu công nhận và tích hợp YHCT vào hệ thống chăm sóc sức khỏe của họ [2].

Tại Việt Nam, việc kết hợp giữa YHCT và YHHĐ đã được triển khai có hiệu quả tại nhiều bệnh viện và các tuyến y tế cơ sở. Các bác sĩ có thể phối hợp sử dụng thuốc và các biện pháp không dùng thuốc (như dưỡng sinh, châm cứu xoa bóp, ẩm thực trị liệu...) để nâng cao hiệu quả trong chăm sóc giảm nhẹ, phục hồi sức khỏe cũng như khi điều trị các bệnh lý. Tính đến năm 2020 có 74,2% TTYT/ bệnh viện tuyến huyện đã thành lập

khoa YHCT. Cả nước có 63 bệnh viện YHCT ở 58 tỉnh, thành phố; 88,23% trạm y tế có tổ chức khám chữa bệnh bằng y học cổ truyền; tỉ lệ lượt khám chữa bệnh bằng YHCT trên tổng số lượt khám, chữa bệnh chung: tuyến tỉnh 8,86%, tuyến huyện 8,96%, tuyến xã 28,49% [3].

Bệnh viện Quân Y 175 là một trong những bệnh viện tuyến cuối của quân đội ở khu vực phía Nam. Khoa Y học cổ truyền là một chuyên khoa đã được thành lập từ nhiều năm qua, ngoài khám bệnh và kê đơn cho người bệnh, khoa còn triển khai các kỹ thuật: cấy chỉ, thủy châm, điện châm, đầu châm, uyển hoài châm, nhĩ châm, bó thuốc, cứu,... sắc thuốc cho người bệnh. Với mong muốn duy trì và phát triển phương pháp khám và chữa bệnh YHCT giúp giảm bớt gánh nặng chi phí chữa bệnh cho người dân cũng như giảm sự tổn hại về thể chất lẫn tinh thần do tác dụng phụ khi sử dụng thuốc tây y gây ra, đem đến sự hài lòng cho người bệnh khi sử dụng các dịch vụ khám YHCT. Chúng tôi tiến hành thực hiện nghiên cứu "Hài lòng người bệnh về dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền Bệnh viện Quân Y 175 năm 2024"

*Tác giả liên hệ

Email: bsbinh360@gmail.com Điện thoại: (+84) 907868999 [Https://doi.org/10.52163/yhc.v66i1.1940](https://doi.org/10.52163/yhc.v66i1.1940)

nhằm xác định tỉ lệ người bệnh hài lòng đối với dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền Bệnh viện Quân Y 175 năm 2024 và một số yếu tố liên quan.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành tại khoa Y học cổ truyền Bệnh viện Quân Y 175, từ tháng 02 năm 2024 đến tháng 10 năm 2024.

2.3. Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh sử dụng dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền Bệnh viện Quân Y 175 tại thời điểm nghiên cứu.

Tiêu chí đưa vào: người bệnh đến sử dụng dịch vụ đông y tại khoa YHCT Bệnh viện Quân Y 175; có khả năng tham gia phỏng vấn (nghe hiểu và phản hồi); đồng ý tham gia nghiên cứu sau khi đã được giải thích đầy đủ, rõ ràng về nghiên cứu.

Tiêu chí loại ra: Người bệnh là nhân viên của bệnh viện; dưới 18 tuổi; rút lui khỏi nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu: Cỡ mẫu được tính theo công thức ước lượng một tỉ lệ:

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

Trong đó: n: Cỡ mẫu nghiên cứu; α : Xác suất sai lầm loại I, với $\alpha = 0,05$; Z: Trị số từ phân phối chuẩn, với độ tin cậy 95% thì $Z_{1-\alpha/2}^2 = 1,96$; d: Sai số dự kiến, với $d = 0,05$; $p = 0,33$, theo nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh (2021) ghi nhận tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh là 33,3% [4]. Nghiên cứu tiến hành trên $n=340$ đối tượng theo cỡ mẫu đã tính toán.

Kỹ thuật chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện, chọn người tham gia nghiên cứu là người bệnh đến sử dụng dịch vụ đông y tại khoa YHCT Bệnh viện Quân Y 175, phù hợp với nghiên cứu và thực hiện phỏng vấn những người có thể tiếp xúc được để tiến hành nghiên cứu.

2.5. Phương pháp thu thập số liệu: Sử dụng bộ câu hỏi đã soạn sẵn tiến hành phỏng vấn người bệnh đáp ứng tiêu chí tham gia nghiên cứu. Mỗi người đồng ý tham gia sẽ được tiến hành phỏng vấn trong khoảng 20 phút. Người bệnh được tiếp cận trong khoảng thời gian chờ khám, chờ thực hiện châm cứu, bấm huyệt,... Tiến hành lấy mẫu cho đến khi đủ cỡ mẫu đã tính toán.

2.6. Công cụ thu thập số liệu: Bộ công cụ thu thập dữ liệu được xây dựng dựa trên hướng dẫn của Bộ Y tế và nghiên cứu trước đó của Phạm Văn Hậu (2023) [5], đã được điều chỉnh cho phù hợp với hoàn cảnh và đối tượng nghiên cứu. Bộ câu hỏi gồm 3 phần: thông tin cơ bản của người bệnh tham gia nghiên cứu; đánh giá

mức độ mong đợi việc sử dụng dịch vụ y tế gồm 31 câu hỏi; đánh giá mức độ hài lòng việc sử dụng dịch vụ y tế gồm 31 câu hỏi.

2.7. Biến số, chỉ số nghiên cứu:

Thông tin về đặc điểm dân số xã hội: giới tính, nhóm tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn và số lần đến KCB tại bệnh viện.

Các khía cạnh đánh giá hài lòng/nhận xét của người bệnh: khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT; kết quả cung cấp dịch vụ.

Hài lòng theo từng khía cạnh và hài lòng chung: so sánh giữa điểm số mong đợi và điểm số thực tế cảm nhận. Tính trung bình điểm chênh lệch là tổng điểm chênh lệch trên tổng số câu hỏi đánh giá. Người bệnh được xem là có hài lòng khi điểm chênh lệch từ 0 điểm trở lên.

Biến số về sự hài lòng theo phương pháp Servqual. Hài lòng về khả năng tiếp cận được định nghĩa là sự hài lòng về các nội dung: Hài lòng: NB được xác định là hài lòng khi điểm Gap trung bình các nội dung ≥ 0 . Không hài lòng: NB được xác định là không hài lòng khi điểm Gap trung bình các nội dung < 0 .

2.8. Phân tích và xử lý số liệu:

Thống kê mô tả: mô tả bằng tần số, tỉ lệ phần trăm với các biến số: giới tính, nhóm tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, số lần đến KCB tại bệnh viện; và hài lòng theo từng khía cạnh đánh giá, hài lòng chung.

Thống kê phân tích: Tìm mối liên quan giữa hài lòng chung của người bệnh và các đặc tính nền như là giới tính, nhóm tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn và số lần đến KCB tại bệnh viện, phép kiểm χ^2 được sử dụng để đánh giá mối liên quan, hồi quy Poisson được sử dụng để đánh giá độ lớn mối liên quan với số đo kết hợp là PR (Prevalence Ratio: Tỉ số tỉ lệ hiện mắc), $p < 0,05$ được xem là có ý nghĩa thống kê.

2.9. Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu được thông qua Hội đồng đạo đức Trường đại học Trà Vinh. Nghiên cứu tiến hành khảo sát số 318 /GCT-HĐĐĐ ký ngày 21/5/2024, không thực hiện xâm lấn hay làm tổn hại đến đối tượng tham gia nghiên cứu. Đối tượng có quyền từ chối tham gia hay rút khỏi nghiên cứu bất kì lúc nào. Các thông tin thu thập được đảm bảo bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ

Bảng 1. Đặc tính nền của đối tượng tham gia nghiên cứu (n=340)

Đặc tính	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	154	45,29
Nữ	186	54,71
Nhóm tuổi		
Từ 18 đến 30 tuổi	31	9,12
Từ 31 đến 60 tuổi	192	56,47
Trên 60 tuổi	117	34,41
Nghề nghiệp		
Lao động chân tay	146	42,94
Lao động trí óc	106	31,18
Hưu trí	78	22,94
Khác	10	2,94
Trình độ học vấn		
Cấp 1	26	7,65
Cấp 2	42	12,35
Cấp 3	179	52,65
Trên cấp 3	93	27,35
Số lần đến KCB tại BV		
1 lần	9	2,65
2 lần	63	18,53
Nhiều hơn 2 lần	268	78,82

Tỉ lệ nam và nữ tương đương nhau với tỉ lệ lần lượt là 45,29% và 54,71%. Có 34,41% số người bệnh có độ tuổi trên 60 tuổi. Đối tượng nghiên cứu có nghề nghiệp lao động chân tay chiếm 42,94%, tiếp đến là lao động trí óc và hưu trí chiếm tỉ lệ lần lượt là 31,18% và 22,94%. Về trình độ học vấn, người bệnh tham gia nghiên cứu phần lớn có trình độ cấp 3 chiếm 52,65%. Tỉ lệ người bệnh đến khám chữa bệnh tại bệnh viện nhiều hơn 2 lần chiếm tỉ lệ 78,82%.

Bảng 2. Tỉ lệ hài lòng của người bệnh (n=340)

Đặc điểm	Hài lòng		Không hài lòng	
	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Khả năng tiếp cận	262	77,06	78	22,94
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	257	75,59	83	24,41
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	271	79,71	69	20,29
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	277	81,47	63	18,53
Kết quả cung cấp dịch vụ	279	82,06	61	17,94
Hài lòng chung	291	85,59	49	14,41

Tỉ lệ hài lòng chung về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền là 85,59%. Người bệnh có tỉ lệ hài lòng cao nhất ở khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ với 82,06% và thấp nhất ở khía cạnh sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị với 75,59%

Bảng 3. Mối liên quan giữa đặc tính nền với sự hài lòng chung của người bệnh

Đặc tính nền	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)	P	PR (KTC95%)
Giới tính				
Nam	129 (83,77)	25 (16,23)	0,384	0,96 (0,88 -1,05)
Nữ	162 (87,10)	24 (12,90)		1
Nhóm tuổi				
Từ 18 đến 30 tuổi	27 (87,10)	4 (12,90)		1
Từ 31 đến 60 tuổi	163 (84,90)	29 (15,10)	0,735	0,97 (0,84-1,13)
Trên 60 tuổi	101 (86,32)	16 (13,68)	0,910	0,99 (0,85-1,16)

Đặc tính nền	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)	p	PR (KTC 95%)
Nghề nghiệp				
Lao động chân tay	132 (90,41)	14 (9,59)	0,020	1,14 (1,02-1,27)
Lao động trí óc	84 (79,25)	22 (20,75)		1
Hưu trí	67 (85,90)	11 (14,10)	0,234	1,08 (0,95-1,24)
Khác	8 (80,00)	2 (20,00)	0,954	1,01 (0,73-1,40)
Trình độ học vấn				
Cấp 1	23 (88,46)	3 (11,54)	0,003	1,37 (1,12-1,68)
Cấp 2	38 (90,48)	4 (9,52)	<0,001	1,40 (1,17-1,68)
Cấp 3	170 (94,97)	9 (5,03)	<0,001	1,47 (1,26-1,72)
Trên cấp 3	60 (64,52)	33 (35,48)		1
Số lần đến KCB tại BV				
1 lần	4 (1,53)	5 (6,41)		1
2 lần	56 (21,37)	7 (8,97)	0,065	2,00 (0,96-4,18)
Nhiều hơn 2 lần	202 (77,10)	66 (84,62)	0,159	1,70 (0,81-3,54)

Kết quả nghiên cứu ghi nhận có mối liên quan có ý nghĩa thống kê về nghề nghiệp và trình độ học vấn với sự hài lòng chung của người bệnh.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu ghi nhận tỉ lệ hài lòng chung về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền là 85,59%. Tỉ lệ này là thấp hơn so với một số nghiên cứu trước đó. Cụ thể, trong nghiên cứu của Lưu Minh Châu và Nguyễn Xuân Thủy (2021) trên 880 người bệnh và người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2019 ghi nhận tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng về khám, chữa bệnh là 97,04% [6]. Một nghiên cứu khác của Phạm Văn Hậu (2023) trên 165 người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai với tỉ lệ người bệnh đánh giá hài lòng chung ở mức rất tốt (89,9%) và tốt (10,0%) [5]. Sự khác biệt giữa nghiên cứu của chúng tôi so với những nghiên cứu trước đó có thể do sự khác biệt về đối tượng nghiên cứu, phương pháp đánh giá hài lòng và thời gian thực hiện nghiên cứu. Về đối tượng nghiên cứu, đối tượng của các nghiên

cứ trước đó là người bệnh nội trú, trong khi đối tượng nghiên cứu của chúng tôi là nhóm đối tượng ngoại trú. Việc đánh giá trên đối tượng nội trú sẽ có tỉ lệ hài lòng cao hơn do sự ảnh hưởng của nhiều yếu tố tác động tâm lý khi nằm điều trị nội trú của người bệnh.

Kết quả phân tích đơn biến ghi nhận nghề nghiệp và trình độ học vấn là hai yếu tố liên quan có ý nghĩa thống kê đến tỉ lệ hài lòng chung trong nghiên cứu. Về nghề nghiệp, những người bệnh lao động chân tay có tỉ lệ hài lòng cao hơn 1,14 lần (KTC 95% là 1,02-1,27) so với những người bệnh lao động trí óc, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p=0,020$). Về đặc tính công việc, những người lao động chân tay chịu tác động sức khỏe thể chất nhiều hơn so với những người lao động trí óc. Bên cạnh đó, những liệu pháp điều trị đông y có tác động về mặt thể chất nhiều hơn so với tinh thần. Do đó, những người lao động chân tay, khi sử dụng các dịch vụ đông y tại Khoa Y học cổ truyền có cảm nhận dễ dàng hơn với hiệu quả điều trị. Từ đó, việc đánh giá hài lòng sẽ có xu hướng cao hơn so với những người có lao động trí óc hay các nhóm nghề nghiệp khác có mức độ tác động thể chất ít hơn.

Về trình độ học vấn, có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa trình độ học vấn và sự hài lòng chung của người bệnh. Cụ thể, người bệnh có trình độ học vấn cấp 3 có tỉ lệ hài lòng cao hơn 1,47 lần (KTC 95% là 1,26-1,72) so với những người bệnh có trình độ học vấn trên cấp 3, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p=0,003$). Người bệnh có trình độ học vấn cấp 2 có tỉ lệ hài lòng cao hơn 1,40 lần (KTC 95% là 1,17-1,68) so với những người bệnh có trình độ học vấn trên cấp 3, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p<0,001$). Người bệnh có trình độ học vấn cấp 1 có tỉ lệ hài lòng cao hơn 1,37 lần (KTC 95% là 1,12-1,68) so với những người bệnh có trình độ học vấn trên cấp 3, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p<0,001$). Việc ghi nhận trình độ học vấn thấp có tỉ lệ hài lòng cao hơn so với nhóm có trình độ học vấn cao hơn có thể là do nhu cầu chăm sóc và sử dụng dịch vụ của các nhóm đối tượng này là khác nhau. Kết quả này là tiền đề để các nghiên cứu khác trong đánh giá chính xác nhu cầu của từng nhóm đối tượng chuyên biệt. Từ đó, có phương án cung cấp dịch vụ thích hợp nhằm đáp ứng và thỏa mãn tối đa nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người sử dụng dịch vụ, khách hàng.

5. KẾT LUẬN

Tỉ lệ hài lòng chung về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ đông y tại khoa Y học cổ truyền là 85,59%. Người bệnh có tỉ lệ hài lòng cao nhất ở khía cạnh kết quả cung cấp dịch vụ với 82,06% và thấp nhất ở khía cạnh sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị với 75,59%. Nghề nghiệp và trình độ học vấn có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng chung của người bệnh trong nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization. (2023). Traditional medicine. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/traditional-medicine>, truy cập ngày 22/3/2024.
- [2] World Health Organization. (2023). Catalysing ancient wisdom and modern science for the health of people and the planet. Retrieved from <https://www.who.int/initiatives/who-global-traditional-medicine-centre>, , truy cập ngày 22/2/2024.
- [3] Bộ Y tế. (2020). Báo cáo số 1611 /BC-BYT Tổng kết công tác y tế năm 2019 và nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu năm 2020.
- [4] Nguyễn Thị Thanh Nhân. (2021). Đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú của bệnh nhân có bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Quận Tân Phú năm 2021. Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.
- [5] Phạm Văn Hậu. (2023). Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai, năm 2022. Tạp chí Y Dược Cổ truyền Việt Nam, 49(2), 57-62.
- [6] Lưu Minh Châu, Nguyễn Xuân Thủy. (2021). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2019. Tạp chí Y dược Cổ truyền Việt Nam, 03(36), tr. 67-72.