

IMPROVING THE RATE OF POSITIVE EXPERIENCE OF INPATIENTS AT TIEN GIANG PROVINCIAL GENERAL HOSPITAL IN THE PERIOD FROM 2024 TO 2026

Luu Thanh Sang^{1*}, Nguyen Thanh Van², Ta Van Tram^{1,3}

¹Tien Giang Provincial General Hospital - No. 10 Thu Khoa Huan, Ward 1, My Tho City, Tien Giang Province, Vietnam

²Thanh Van Cosmetic Hospital - 33 G-H Nguyen Binh Khiem, Ward Da Kao, Dist 1, Ho Chi Minh City, Vietnam

³College of Medicine and Pharmacy, Tra Vinh University -
126 Nguyen Thien Thanh, Block 4, Ward 5, Tra Vinh City, Vietnam

Received: 26/02/2025

Revised: 15/03/2025; Accepted: 22/04/2025

ABSTRACT

Objectives: Objective 1: To determine the rate of positive patient experience among inpatients at Tien Giang Provincial General Hospital in 2024. Objective 2: To improve the rate of positive patient experience for inpatients at Tien Giang Provincial General Hospital during the period 2024-2026.

Materials and methods: A cross-sectional descriptive study; surveying patients who visited and received inpatient treatment at Tien Giang Provincial General Hospital from January to December 2024.

Results: The overall rate of positive inpatient experiences ranged from 81.78% to 98.96%. The highest experience was reported prior to discharge (98.96%), followed by billing experience (95.32%) and admission experience (89.59%). The lowest rate of positive experience was reported during the hospitalization period, with 81.78%.

Conclusion: Appropriate strategies are needed to improve the rate of positive patient experiences for inpatients at Tien Giang Provincial General Hospital during the period from 2024 to 2026.

Keywords: Positive experience, patients, inpatient care, Tien Giang Provincial General Hospital.

*Corresponding author

Email: luuthanhsanggg@gmail.com **Phone:** (+84) 822473861 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2524**

CẢI THIỆN TỶ LỆ TRẢI NGHIỆM TÍCH CỰC CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH TIỀN GIANG GIAI ĐOẠN 2024 - 2026

Lưu Thanh Sang^{1*}, Nguyễn Thanh Vân², Tạ Văn Trâm^{1,3}

¹Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang - Số 10 Thủ Khoa Huân, P. 1, Tp. Mỹ Tho, Tỉnh Tiền Giang, Việt Nam

²Bệnh viện Thẩm mỹ Thanh Vân - 33 G-H Nguyễn Bình Khiêm, P. Đa Kao, Q.1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

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

Ngày nhận bài: 26/02/2025

Chỉnh sửa ngày: 15/03/2025; Ngày duyệt đăng: 22/04/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu: Mục tiêu 1: Xác định tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2024. Mục tiêu 2: Cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang giai đoạn 2024-2026.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang mô tả; khảo sát Người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang từ tháng 01/2024 đến 12/2024.

Kết quả: Mức độ trải nghiệm chung tốt của người bệnh điều trị nội trú có tỉ lệ từ 81,78% đến 98,96%. Trong đó cao nhất là trải nghiệm trước khi xuất viện (98,96%) tiếp đến là trải nghiệm chi trả viện phí (95,32%) và trải nghiệm lúc nhập viện (89,59%). Tỉ lệ trải nghiệm tốt trong thời gian nằm viện là thấp nhất với 81,78%.

Kết luận: Cần có giải pháp phù hợp để cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang trong giai đoạn 2024 - 2026.

Từ khóa: Trải nghiệm tích cực, người bệnh, điều trị nội trú, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cải tiến chất lượng khám chữa bệnh được coi là mục tiêu và nhiệm vụ trọng tâm, được tiến hành liên tục để đáp ứng nhu cầu chăm sóc tận tình, chu đáo và đạt kết quả, nhằm đáp ứng mong đợi của người bệnh. Trải nghiệm người bệnh bao gồm toàn bộ tương tác với hệ thống chăm sóc sức khỏe. Hệ thống chăm sóc sức khỏe này bao gồm kế hoạch điều trị, bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên trong bệnh viện và cơ sở hạ tầng. Phản hồi của người bệnh về trải nghiệm sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe quốc tế được công nhận là một nguồn thông tin rất quan trọng giúp cải thiện chất lượng của cơ sở y tế. Ở Việt Nam, những trải nghiệm đầu tiên của người bệnh đã được ngành y tế chú ý, xuất phát từ Sở Y tế TP.HCM, nơi tiến hành nghiên cứu để cải thiện bộ câu hỏi và khởi động các cuộc thử nghiệm. Kết quả đạt được trong quá trình nghiên cứu rất đáng ghi nhận (Sở Y tế TP.HCM 2019). Từ đó, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang có những kế hoạch làm tăng các trải nghiệm tích cực người bệnh, là tiền đề để nhân viên y tế có thể thực hiện công việc khám chữa bệnh tốt hơn và làm tăng chất lượng khám, chữa bệnh của cơ sở y tế vì thế chúng tôi tiến hành thực hiện đề án “Cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh

viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang giai đoạn 2024-2026”. Với 2 mục tiêu:

1. Xác định tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2024.
2. Cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang giai đoạn 2024-2026.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:* Người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang tại thời điểm nghiên cứu và người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu.

- *Tiêu chuẩn loại trừ:* Thân nhân hoặc người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng thiếu khả năng giao tiếp (nghe, nói, không biết đọc chữ).

*Tác giả liên hệ

Email: luuthanhsanggg@gmail.com Điện thoại: (+84) 822473861 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2524>

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Từ tháng 01 năm 2024 đến tháng 12 năm 2024 tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang.

2.3. Thiết kế nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.4. Cỡ mẫu nghiên cứu: Sử dụng công thức ước lượng một tỷ lệ:

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu cho việc ước tính một tỷ lệ trong quần thể:

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

Trong đó:

+ n: Cỡ mẫu cần điều tra.

+ Z: là độ tin cậy lấy ở ngưỡng xác suất $\alpha = 0,05 \rightarrow Z_{1-\alpha/2} = 1,96$.

+ p: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú. Tỷ lệ này được tham khảo từ kết quả nghiên cứu của Hoàng Văn Trình (2019) tại bệnh viện đa khoa tỉnh Bình Phước năm 2019 với mức độ hài lòng là 49,3%, lấy $p=0,493$.

+ d: sai số chấp nhận, chọn $d = 0,05$.

Theo công thức trên cỡ mẫu tính được tối thiểu là 384 người.

Kết quả thu thập được 384 mẫu.

2.5. Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện.

2.6. Biến số, chỉ số nghiên cứu: Các chỉ số nghiên cứu bao gồm: trải nghiệm lúc nhập viện, trải nghiệm về cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ, trải nghiệm trước khi xuất viện,

2.7. Phương pháp và công cụ thu thập thông tin

Sử dụng bảng thu thập số liệu theo công văn 1729/SYT-NVY ngày 04/4/2019 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về việc triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian nằm viện ở bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

2.8. Công cụ đo lường: Theo hướng dẫn của công văn 1729/SYT-NVY ngày 04/4/2019 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh. Các câu hỏi trong phiếu khảo sát được thiết kế có 5 câu trả lời với ý nghĩa lần lượt là: trải nghiệm không tốt/chưa tích cực, trải nghiệm theo chiều hướng không tốt/chưa tích cực, trải nghiệm theo chiều hướng tốt/ tích cực, trải nghiệm tốt/ tích cực, chưa được trải nghiệm/mất dấu.

2.9. Phương pháp xử lý số liệu: Phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0.

2.10. Đạo đức nghiên cứu: Đề án được thực hiện sau khi Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh học của Trường Đại học Trà Vinh thông qua Giáp chấp thuận số 341/GCT-HĐĐĐ ngày 12 tháng 7 năm 2024.

3. KẾT QUẢ

Qua khảo sát 384 đối tượng, thu được kết quả như sau:

Bảng 1. Thực trạng trải nghiệm tích cực lúc nhập viện (n=384)

Nội dung		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Thời gian nhập khoa	Không phải chờ	371	96,6
Khoa khám bệnh ban đầu	Khoa Cấp cứu	375	97,7
Bác sĩ giải thích lý do nhập viện	Được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện	370	96,4
Giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị tại khoa nội trú	Được bác sĩ giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị	380	99
Công khai giá dịch vụ tại khoa	Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy	356	92,7
Giải thích BHYT tại khoa	Được NVYT chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được BHYT chi trả, các khoản nào người bệnh tự chi trả	366	95,3
Thái độ của NVYT tại khoa	Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ	201	52,3

Nhận xét: Trải nghiệm tích cực lúc nhập viện của người bệnh tương đối cao; tuy nhiên trải nghiệm tích cực về thái độ của nhân viên y tế tại khoa chiếm tỷ lệ thấp nhất (52,3%).

Bảng 2. Thực trạng trải nghiệm tích cực về cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh lúc nằm viện (n=384)

Nội dung		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
An ninh, trật tự của bệnh viện	Có quy định giờ ra vào khoa	384	100
Yên tĩnh tại bệnh viện	Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối	290	75,5

Nhận xét: Về thực trạng trải nghiệm tích cực về cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh. Về an ninh, trật tự của bệnh viện chiếm tỷ lệ tuyệt đối 100%. Về yên tĩnh tại bệnh viện: có 75,5% đánh giá bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối chiếm tỷ lệ thấp nhất.

Bảng 3. Thực trạng trải nghiệm trước khi xuất viện (n=384)

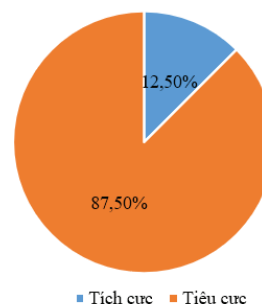
Nội dung		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi xuất viện	Được NVYT chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện	370	96,4
Hướng dẫn dấu hiệu và thời gian quay lại tái khám	Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám	350	91,1
Khó khăn khi làm thủ tục xuất viện	Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	174	45,3
Thời gian trung bình từ lúc thông báo đến khi nhận giấy ra viện		5h	

Nhận xét: Nội dung khó khăn khi làm thủ tục xuất viện thì có 45,3% đánh giá tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện chiếm tỷ lệ trải nghiệm tích cực thấp nhất.

Bảng 4. Nhận xét chung của người bệnh về bệnh viện (n=384)

Nội dung		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Điểm trung bình trải nghiệm của người bệnh			
Cam kết quay trở lại bệnh viện điều trị	Chắc chắn tôi sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện này	280	72,9

Nhận xét: Về nhận xét chung của người bệnh về bệnh viện, nội dung cam kết quay trở lại bệnh viện điều trị thì có 72,9% đánh giá chắc chắn tôi sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện này.

**Biểu đồ 1. Tỷ lệ trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú (n = 384)**

Nhận xét: Tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh nội trú là 87,5% và chỉ có 12,5% đánh giá tiêu cực.

Bảng 5. Mối liên quan giữa một số đặc điểm nhân khẩu học đến trải nghiệm của bệnh nhân điều trị nội trú (n=384)

Đặc điểm	Trải nghiệm của bệnh nhân		OR	95% KTC	p
	Tiêu cực n (%)	Tích cực n (%)			
BHYT					
Có	40 (10,8%)	332 (89,2%)	0,17	0,05-0,61	0,001
Không	5 (41,7%)	7 (58,3%)			

Nhận xét: Mối liên quan giữa một số đặc điểm nhân khẩu học đến trải nghiệm của bệnh nhân điều trị nội trú thì đặc điểm có hay không bảo hiểm y tế có khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p=0,001$).

Bảng 6. Mối liên quan giữa cơ sở vật chất – tiện ích với trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú (n = 384)

Đặc điểm				
Trải nghiệm của bệnh nhân		OR	95% KTC	p
Tiêu cực n (%)	Tích cực n (%)			
Bệnh viện có hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn		0,16	0,02-1,37	0,023
36 (9,5%)	343 (90,5%)			
Bệnh viện không có hoạt động hỗ trợ				
2 (40%)	3 (60%)			

Nhận xét: Về mối liên quan giữa cơ sở vật chất – tiện ích với trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú thì có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn ($p=0,023$).

4. THẢO LUẬN

4.1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về trải nghiệm điều trị nội trú tại Bệnh viện

Mức độ trải nghiệm chung tốt có tỉ lệ từ 81,78% đến 98,96%. Trong đó cao nhất là trải nghiệm trước khi xuất viện (98,96%) tiếp đến là trải nghiệm chi trả viện phí (95,32%) và trải nghiệm lúc nhập viện (89,59%). Tỉ lệ trải nghiệm tốt trong thời gian nằm viện là thấp nhất với 81,78%.

Kết quả khảo sát mức độ trải nghiệm chung cho tất cả các khía cạnh có 74,22% người bệnh và thân nhân có trải nghiệm chung tốt khi điều trị nội trú tại bệnh viện.

4.2. Một số giải pháp cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang giai đoạn 2024-2026

1. Giải pháp nâng cao công tác khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang:

a. Về chuyên môn:

Tổ chức họp Hội đồng người bệnh cấp Bệnh viện định kỳ mỗi tháng, nội dung tuyên truyền về nội quy quy chế của Bệnh viện, quyền và nghĩa vụ của người bệnh, tuyên truyền chính sách pháp luật, những thông tin có liên quan đến Bệnh viện.

Xây dựng hệ thống Điều dưỡng thực hiện chăm sóc người bệnh toàn diện.

b. Về cơ sở vật chất: Xây dựng đề án tăng giường bệnh để đáp ứng trải nghiệm tích cực cho bệnh nhân.

c. Về công tác tài chính – xã hội: Tăng cường theo dõi và quản lý thủ tục thanh toán BHYT theo đúng qui định tránh xuất toán.

d. Về công tác đào tạo: Tập huấn về giao tiếp và chuyên môn cho nhân viên y tế.

e. Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh: Cập nhật kịp thời các quy định, quy trình, thủ tục nhập viện cũng như sơ đồ khoa/phòng và hệ thống bảng chỉ dẫn cho người bệnh tại khoa Khám.

f. Duy trì hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa: Tập huấn lại Thông tư 43/2018/TT-BYT về Hướng dẫn phòng ngừa SCYK và quy trình xử lý SCYK cho nhân viên trong toàn bệnh viện.

2. Cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung của người bệnh điều trị nội trú từ 87,5% lên 95%.

a. Cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực lúc nhập viện:

Cải thiện quy trình nhập viện: Tối ưu hóa các quy trình,

sử dụng công nghệ thông tin để tự động hóa một số bước trong quá trình nhập viện.

Cung cấp thông tin rõ ràng và dễ hiểu: Chuẩn bị tài liệu hướng dẫn chi tiết, dễ hiểu về quy trình nhập viện, các dịch vụ hỗ trợ, và các quy định của bệnh viện.

Tăng cường giao tiếp với người bệnh: Nhân viên y tế cần giao tiếp cởi mở, thân thiện, giải đáp kịp thời các thắc mắc của người bệnh.

b. Cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực lúc nhập viện:

Cải tiến quy trình điều trị: Triển khai bệnh án điện tử, đưa ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình chăm sóc bệnh nhân sẽ cải thiện tính hiệu quả của quy trình.

Đào tạo đội ngũ y bác sĩ: Đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn cho y bác sĩ là yếu tố then chốt. Bên cạnh việc đào tạo chuyên môn kỹ thuật và tổ chức tập huấn nhân viên y tế ít nhất 02 lần / năm.

Tăng cường tương tác giữa nhân viên y tế và bệnh nhân: Đào tạo nhân viên y tế về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ bệnh nhân, tạo sự tin tưởng và thân thiện. Chú trọng lắng nghe và giải đáp thắc mắc của bệnh nhân.

Cải thiện môi trường làm việc: Cải tạo không gian bệnh viện, tạo ra môi trường sạch sẽ và thoải mái cho bệnh nhân. Nâng cấp cơ sở vật chất, đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, thoáng mát, tạo không gian thoải mái và tiện nghi cho bệnh nhân. Cung cấp dịch vụ tiện ích như wifi, khu vực chờ thoải mái, khu vực ăn uống...

Thu thập và xử lý phản hồi: Thiết lập hệ thống thu thập phản hồi từ bệnh nhân một cách thường xuyên và hiệu quả (hòm thư góp ý, khảo sát trực tuyến, phỏng vấn).

Ứng dụng công nghệ thông tin: Sử dụng công nghệ thông tin để đơn giản hóa các thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian chờ đợi cho bệnh nhân.

Xây dựng đội ngũ bảo vệ và bảo trì bệnh viện đáp ứng sự hài lòng người bệnh.

c. Cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực lúc chi trả viện phí:

Công khai đầy đủ các khoản chi phí liên quan đến viện phí, bao gồm cả chi phí dịch vụ, thuốc men và các khoản phụ phí nếu có.

Cung cấp thông tin chi tiết về các gói điều trị và chi phí tương ứng để bệnh nhân có thể lựa chọn dịch vụ phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của họ.

d. Cải thiện tỷ lệ trải nghiệm tích cực lúc ra viện:

Tối ưu hóa quy trình xuất viện: Có thể áp dụng công nghệ để tự động hóa một số bước hoặc đơn giản hóa các quy trình hiện có.

Nâng cao chất lượng chăm sóc và hỗ trợ: Hướng dẫn dặn dò chu đáo: Cung cấp hướng dẫn chi tiết, rõ ràng về chế độ ăn uống, thuốc men, lịch tái khám.

Giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân khi xuất viện: Khi một bệnh nhân ra viện, việc giáo dục sức khỏe là rất quan trọng để đảm bảo bệnh nhân có thể tiếp tục duy trì sức khỏe tốt và tránh tái nhập viện. Các yếu tố cần lưu ý bao gồm kiến thức về bệnh tình, cách dùng thuốc, dấu hiệu nguy hiểm và thay đổi lối sống.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bệnh viện huyện Củ Chi (2020). Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú đợt 2 năm 2020 tại bệnh viện huyện Củ Chi.
- [2] Hoàng Văn Trình (2019). Trải nghiệm của người bệnh và thân nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Phước năm 2019, Tạp chí Y học Thành phố Hồ Chí Minh, 24(1), trang 27 - 33.
- [3] Nguyễn Thị Quỳnh Anh. Trải nghiệm của người bệnh sau thời gian điều trị nội trú tại Viện Tim thành phố Hồ Chí Minh. Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh; 2021.
- [4] Ledwith, A. (2020). A national patient experience survey of Integrated Care Diabetes Nurse Specialists. *Journal of Diabetes Nursing*, 24(4).
- [5] Sở Y Tế TP.HCM (2019). Đề người bệnh hài lòng: Bộ trưởng Bộ Y tế chỉ rõ 6 việc, các bệnh viện cần làm ngay, Cổng thông tin điện tử Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, [http://www.medinet.hochiminhcity.gov.vn/tin-tuc-su-kien/de-nguoi-benh-hai-long-bo-truong-bo-y-te-chi-ro-6-viec-cac-benh-vien-can-lam-ng-c1780-15045.aspx], (Truy cập ngày 06/05/2024).
- [6] Sở Y Tế TP.HCM (2019). Hỏi & Đáp: Hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh, Cổng thông tin điện tử Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, [http://www.medinet.hochiminhcity.gov.vn/quan-ly-chat-luong-kham-chua-benh/hoi-dap-hoat-dong-khao-sat-trai-nghiem-nguoi-benh-c8-12757.aspx] (Truy cập ngày 06/5/2024)