

# FACTORS ASSOCIATED WITH THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS MANAGED AND TREATED AT BA VI GENERAL HOSPITAL

Nguyen Ngoc Vinh<sup>1\*</sup>, Nguyen Thi To Uyen<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ba Vi General Hospital - 82 National Highway 32, Dong Bang hamlet, Vat Lai commune, Hanoi, Vietnam

<sup>2</sup>University of Medicine and Pharmacy, Thai Nguyen University - 284 Luong Ngoc Quyen, Phan Dinh Phung ward, Thai Nguyen province, Vietnam

Received: 29/12/2025

Revised: 20/02/2026; Accepted: 24/04/2026

## ABSTRACT

**Objective:** To analyze factors associated with the satisfaction of outpatients who were managed and treated at Ba Vi General Hospital in 2025, thereby proposing solutions to improve the quality of medical examination and treatment services.

**Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted among 400 outpatients at Ba Vi General Hospital from January to June 2025. Data were collected using a structured questionnaire developed in accordance with Circular No. 56/2024/TT-BYT on guidelines for measuring patient satisfaction and were analyzed using SPSS version 27.0.

**Results:** The overall satisfaction rate was 83.2%; satisfaction with accessibility reached 91.3%; transparency of information and medical examination and treatment procedures reached 83.7%; facilities and medical equipment reached 78.8%; attitudes and professional competence of healthcare staff reached 80.2%; and service delivery outcomes reached 81.5%. The analysis revealed statistically significant associations between overall patient satisfaction and several factors, including gender and healthcare service delivery-related factors, namely accessibility to healthcare services, transparency of information and examination procedures, facilities and equipment, attitudes and professional competence of healthcare staff, and service delivery outcomes.

**Conclusion:** The study indicated that the overall satisfaction level of outpatients at Ba Vi General Hospital in 2025 was relatively high (83.2%). Overall patient satisfaction was significantly associated with gender and factors related to the hospital's healthcare service delivery process.

**Keywords:** Patient satisfaction, outpatient care, treatment management.

---

\*Corresponding author

Email: drvinhtc@gmail.com Phone: (+84) 982055352 DOI: 10.52163/yhc.v67i4.4934



# MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH KHÁM NGOẠI TRÚ ĐƯỢC QUẢN LÝ, ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA BA VÌ

Nguyễn Ngọc Vinh<sup>1\*</sup>, Nguyễn Thị Tố Uyên<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Đa khoa Ba Vì - 82 Quốc lộ 32, thôn Đồng Bàng, xã Vật Lại, Hà Nội, Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại học Y Dược, Đại học Thái Nguyên - 284 Lương Ngọc Quyến, phường Phan Đình Phùng, tỉnh Thái Nguyên, Việt Nam

Ngày nhận bài: 29/12/2025

Ngày chỉnh sửa: 20/02/2026; Ngày duyệt đăng: 24/04/2026

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng của người bệnh khám ngoại trú được quản lý, điều trị tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì năm 2025, từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

**Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 400 người bệnh khám ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì từ tháng 1-6 năm 2025. Dữ liệu được thu thập bằng bộ câu hỏi cấu trúc theo Thông tư số 56/2024/TT-BYT về hướng dẫn đo lường hài lòng người bệnh và phân tích bằng phần mềm thống kê SPSS 27.0.

**Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung đạt 83,2%; khả năng tiếp cận đạt 91,3%; minh bạch thông tin và thủ tục khám điều trị đạt 83,7%; cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ đạt 78,8%; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 80,2%; kết quả cung cấp dịch vụ đạt 81,5. Kết quả phân tích cho thấy có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với nhiều yếu tố, bao gồm yếu tố giới và các yếu tố thuộc quá trình cung cấp dịch vụ y tế bao gồm: khả năng tiếp cận dịch vụ y tế, yếu tố minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn, kết quả cung cấp dịch vụ với sự hài chung của người bệnh.

**Kết luận:** Nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh khám ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì năm 2025 đạt tỷ lệ khá cao (83,2%). Kết quả phân tích cho thấy sự hài lòng chung của người bệnh có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với yếu tố giới và các yếu tố thuộc quá trình cung cấp dịch vụ y tế của bệnh viện.

**Từ khóa:** Hài lòng người bệnh, ngoại trú, quản lý điều trị.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, góp phần định hướng hoạt động cải tiến chất lượng tại các cơ sở y tế. Tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì, một bệnh viện hạng II tuyến cơ sở với hơn 265.000 lượt khám ngoại trú mỗi năm, việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh là nhiệm vụ cấp thiết. Trong bối cảnh cải cách hành chính và chuyển đổi số y tế, việc đo lường, phân tích và cải thiện trải nghiệm người bệnh giúp bệnh viện đáp ứng tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân địa phương. Sự hài lòng của người bệnh đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong đánh giá chất lượng hoạt động khám chữa bệnh của bệnh viện.

Sự hài lòng của người bệnh phụ thuộc vào nhiều yếu tố như khả năng tiếp cận dịch vụ, thời gian chờ đợi, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế, cơ sở vật chất... Mặc dù Bộ Y tế đã ban hành nhiều văn bản đánh giá sự hài lòng của người bệnh để làm cơ sở cải tiến chất lượng bệnh viện; nhưng các khảo sát gần đây vẫn ghi nhận mức độ hài lòng chưa đồng

đều giữa các nhóm người bệnh, nhóm dịch vụ và các bệnh viện. Vậy mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì ra sao và yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Để trả lời câu hỏi trên chúng tôi thực hiện nghiên cứu thực trạng hài lòng của người bệnh khám ngoại trú được quản lý, điều trị tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì và đề xuất giải pháp với mục tiêu: phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú được quản lý, điều trị tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì năm 2025.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh khám ngoại trú được quản lý, điều trị tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì, nhân viên y tế công tác tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: người bệnh  $\geq 18$  tuổi, hoàn thành quy trình khám bệnh, đồng ý tham gia khảo sát.

\*Tác giả liên hệ

Email: drvinhtc@gmail.com Điện thoại: (+84) 982055352 DOI: 10.52163/yhc.v67i4.4934

- Tiêu chuẩn loại trừ: người bệnh không đủ năng lực trả lời các câu hỏi điều tra; những nhân viên y tế đi học dài hạn, nghỉ sinh... không có mặt tại thời điểm tiến hành nghiên cứu.

**2.2. Thiết kế nghiên cứu**

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

**2.3. Cỡ mẫu nghiên cứu**

Cỡ mẫu tính theo công thức ước lượng 1 tỉ lệ trong quần thể:

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

Với độ tin cậy 95%,  $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ ; chọn  $p = 0,811$  (theo nghiên cứu của Ngô Thị Kim Giàu và cộng sự (2023) cho tỉ lệ hài lòng chung là 81,1% [1]; chọn  $d = 0,04$ .

Thay các chỉ số vào công thức, tính được  $n = 369$ . Thực tế chúng tôi thu được 400 người bệnh quản lý, điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì đưa vào nghiên cứu.

Chọn mẫu ngẫu nhiên đơn: lập danh sách toàn bộ người bệnh được quản lý, điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì; chọn ngẫu nhiên 400 người bệnh bằng phần mềm SPSS 26.0.

**2.4. Công cụ thu thập**

Dữ liệu được thu thập bằng bộ câu hỏi cấu trúc theo Thông tư số 56/2024/TT-BYT của Bộ Y tế về hướng dẫn đo lường hài lòng người bệnh.

Bộ câu hỏi chuẩn hóa 31 biến quan sát, chia thành 5 nhóm: khả năng tiếp cận, minh bạch thủ tục, cơ sở vật chất, thái độ và năng lực của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ, cùng với bộ câu hỏi phỏng vấn sâu các đối tượng nghiên cứu.

**2.5. Phân tích số liệu**

Số liệu được làm sạch, mã hóa và nhập trên phần mềm Epidata 3.1 và xử lý trên phần mềm SPSS 26.0. Phân tích thống kê bao gồm thống kê mô tả và sử dụng kiểm định Chi-square để đánh giá mối liên quan. Ngưỡng ý nghĩa thống kê được xác định với mức  $p < 0,05$ .

**2.6. Đạo đức nghiên cứu**

- Đề cương nghiên cứu được thông qua Hội đồng Đạo đức Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên theo Quyết định số 43/HĐYĐ-HĐĐĐ, ngày 8 tháng 1 năm 2025.

- Các đối tượng tham gia nghiên cứu đều được giải thích và tự nguyện tham gia, được quyền từ chối tham gia ở bất cứ giai đoạn nào của nghiên cứu.

- Các thông tin cá nhân được giữ bí mật và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

**3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

**Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (n = 400)**

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi	18-29 tuổi	34	8,5
	30-39 tuổi	46	11,5
	40-49 tuổi	62	15,5
	> 50 tuổi	258	64,5
Giới tính	Nam	171	42,8
	Nữ	229	57,2

Trong số 400 đối tượng nghiên cứu đến khám bệnh tại Khoa Khám bệnh trong thời gian nghiên cứu, lứa tuổi có tỷ lệ cao nhất là trên 50 tuổi (64,5%), thấp nhất là nhóm tuổi 18-29 tuổi (8,5%). Nữ giới chiếm tỷ lệ (57,2%) cao hơn nam giới (42,8%).

**Bảng 2. Tỉ lệ hài lòng của đối tượng nghiên cứu (n = 400)**

Nội dung	Hài lòng		Không hài lòng	
	n	%	n	%
Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế	365	91,3	35	8,7
Minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh	335	83,7	65	16,3
Cơ sở vật chất và trang thiết bị	315	78,8	85	21,2
Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn	321	80,2	79	19,8
Kết quả cung cấp dịch vụ	326	81,5	74	18,5
Tỉ lệ hài lòng chung	333	83,2	67	16,8

Tỉ lệ hài lòng chung đạt 83,2%, trong đó thấp nhất tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (78,8%), cao nhất tiêu chí khả năng tiếp cận dịch vụ của người bệnh (91,3%).

**Bảng 3. Mối liên quan giữa tuổi, giới tính với sự hài lòng chung của người bệnh**

Yếu tố liên quan		Chưa hài lòng		Hài lòng		p
		n	%	n	%	
Tuổi	≤ 50 tuổi (n = 142)	31	21,8	111	78,2	< 0,05
	> 50 tuổi (n = 258)	36	14,0	222	86,0	
Giới tính	Nam (n = 171)	22	12,9	149	87,1	> 0,05
	Nữ (n = 229)	45	19,7	184	80,3	

Tỉ lệ người bệnh ≤ 50 tuổi hài lòng cao hơn so với nhóm người bệnh trên 50 tuổi, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ .

Người bệnh là nam giới có tỉ lệ hài lòng cao hơn nữ, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê ( $p > 0,05$ ).

**Bảng 4. Mối liên quan giữa một số yếu tố với sự hài lòng chung của người bệnh**

Yếu tố liên quan		Chưa hài lòng		Hài lòng		p
		n	%	n	%	
Khả năng tiếp cận	Chưa hài lòng (n = 6)	2	33,3	4	66,7	< 0,05
	Hài lòng (n = 394)	65	16,5	329	83,5	
Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Chưa hài lòng (n = 164)	54	32,9	110	67,1	< 0,05
	Hài lòng (n = 236)	13	5,5	223	94,5	

Yếu tố liên quan		Chưa hài lòng		Hài lòng		p
		n	%	n	%	
Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh	Chưa hài lòng (n = 159)	58	36,5	101	63,5	< 0,05
	Hài lòng (n = 241)	9	3,7	232	96,3	
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Chưa hài lòng (n = 113)	52	46,0	61	54,0	< 0,05
	Hài lòng (n = 287)	15	5,2	272	94,8	
Kết quả cung cấp dịch vụ	Chưa hài lòng (n = 95)	56	58,9	39	41,1	< 0,05
	Hài lòng (n = 305)	11	3,6	294	96,4	

Có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa khả năng tiếp cận dịch vụ y tế và mức độ hài lòng chung của người bệnh với  $p < 0,05$ .

Mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa mức độ hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị với sự hài lòng chung của người bệnh. Người bệnh hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với nhóm không hài lòng có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$

Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và trang thiết bị có tỷ lệ hài lòng chung (96,3%) cao hơn so với nhóm người bệnh chưa hài lòng về cơ sở vật chất và trang thiết bị (63,5%). Mối liên quan này có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ .

Nhóm người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có tỷ lệ hài lòng chung cao hơn. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ .

Người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ có tỷ lệ hài lòng chung cao hơn so với nhóm chưa hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ. Mối quan hệ có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ .

#### 4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu trên 400 người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì cho thấy tỷ lệ người bệnh trên 50 tuổi (64,5%) chiếm khá cao, phản ánh đặc thù bệnh mạn tính thường gặp ở tuyến y tế cơ sở. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương tự nghiên cứu tại Ấn Độ (2021) với nhóm người bệnh  $\geq 65$  tuổi chiếm tỷ lệ cao do gia tăng bệnh lý mạn tính ở lứa tuổi này [2]. Tỷ lệ nữ (57,2%) cao hơn nam, phù hợp với nghiên cứu của Bùi Thị Tú Quyên và cộng sự (2015) [3] cho thấy phụ nữ thường chủ động khám sức khỏe định kỳ và điều trị các bệnh lý nội tiết, xương khớp.

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng chung của người bệnh ngoại trú được quản lý, điều trị tại Bệnh viện Đa khoa Ba là 83,2%, khá tương đồng với kết quả các nghiên cứu khác [4-5], [8]. Nghiên cứu của chúng tôi ghi nhận tuổi có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng chung ( $p < 0,05$ ), trong đó người bệnh trên 50 tuổi có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với nhóm  $\leq 50$  tuổi. Kết quả này tương

đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Hoa và cộng sự (2022) [4], cho thấy người bệnh lớn tuổi thường có kỳ vọng thấp hơn và xu hướng chấp nhận dịch vụ tốt hơn so với nhóm trẻ tuổi. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế có mối liên quan chặt chẽ với sự hài lòng chung của người bệnh ( $p < 0,05$ ). Người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận có tỷ lệ hài lòng chung cao hơn rõ rệt so với nhóm chưa hài lòng. Minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh là yếu tố có ảnh hưởng rõ rệt đến sự hài lòng chung. Người bệnh được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về quy trình, chi phí và các bước thực hiện có xu hướng hài lòng cao hơn. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Nguyễn Văn Hân và cộng sự (2024) tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh [5]. Kết quả này phù hợp với nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước, đặc biệt là các nghiên cứu tại Thổ Nhĩ Kỳ và Trung Quốc [6-7], trong phần minh bạch thông tin thì thời gian chờ được xem là một trong những nguyên nhân phổ biến nhất gây không hài lòng. Điều này cho thấy, dù chất lượng chuyên môn có thể đảm bảo, nhưng nếu thời gian chờ kéo dài thì trải nghiệm của người bệnh vẫn bị ảnh hưởng tiêu cực.

Nghiên cứu chỉ ra rằng thái độ ứng xử, kỹ năng giao tiếp và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, đặc biệt là bác sĩ và điều dưỡng, là một trong những yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người bệnh. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với các nghiên cứu trong nước như của Trần Văn Thiện và cộng sự (2021) [8] và nhiều nghiên cứu quốc tế, trong đó giao tiếp, sự quan tâm và thái độ thân thiện được xem là yếu tố cốt lõi của chăm sóc lấy người bệnh làm trung tâm. Nhìn chung, kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của người bệnh ngoại trú chịu ảnh hưởng chủ yếu bởi các yếu tố thuộc chất lượng dịch vụ y tế, hơn là các đặc điểm cá nhân.

#### 5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh được quản lý, điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế đạt 91,3%; hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh đạt 83,7%; hài lòng về cơ sở vật chất và trang thiết bị đạt 78,8%; hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn đạt 80,2%; hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 81,5%. Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh được quản lý, điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì là 83,2%.

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của người bệnh ngoại trú được quản lý, điều trị tại Bệnh viện Đa khoa Ba Vì chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, trong đó các yếu tố thuộc chất lượng dịch vụ y tế đóng vai trò quyết định. Tuổi có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng chung. Các yếu tố về khả năng tiếp cận dịch vụ, minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ đều có mối liên quan chặt chẽ với sự hài lòng chung của người bệnh. Kết quả này khẳng định việc nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng lấy người bệnh làm trung tâm là yếu tố then chốt nhằm cải thiện sự hài lòng của người bệnh ngoại trú.

Từ nghiên cứu này, chúng tôi khuyến nghị: cần cải thiện đồng bộ chất lượng dịch vụ y tế, tập trung rút ngắn thời gian chờ, hoàn thiện biển báo - chỉ dẫn, tăng minh bạch

thông tin, nâng cấp cơ sở vật chất và nâng cao kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ của nhân viên y tế, theo hướng lấy người bệnh làm trung tâm.

## 6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ngô Thị Kim Giàu, Tạ Văn Trầm. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2023, 531 (2): 329-333. doi: 10.51298/vmj.v531i2.7199.
- [2] Rahaman M, Chouhan P et al. Examining the predictors of healthcare facility choice for outpatient care among older adults in India using Andersen's revised healthcare utilization framework model. *BMC Geriatrics*, 2022, 22 (1): 949. doi: 10.1186/s12877-022-03634-y.
- [3] Bui Thi Tu Quyên, Nguyen Thanh Ha, Hoang Van Minh. Outpatient satisfaction with primary health care services in Vietnam: Multilevel analysis results from The Vietnam Health Facilities Assessment 2015. Report of Empirical Study. *Health Psychology Open*, 2021, 8 (1): 20551029211015117. doi: 10.1177/20551029211015117.
- [4] Nguyễn Thị Hồng Hoa, Phạm Huy Tuấn Kiệt. Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Bưu Điện cơ sở 1 năm 2020 và một số yếu tố liên quan. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2022, 512 (2): 150-154. doi: 10.51298/vmj.v512i2.2295.
- [5] Nguyễn Văn Hân, Trương Việt Dũng và cộng sự. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh, Hà Nội năm 2024. *Tạp chí Y học cộng đồng*, 2024, 65 (CĐ7): 297-304. doi: 10.52163/yhc.v65iCD7.1357.
- [6] Vural F, Ciftci S et al. Patient satisfaction with outpatient health care services: evaluation of the components of this service using regression analysis. *North Clin Istanbul*, 2014, 1 (2): 71-77. doi: 10.14744/nci.2014.30074.
- [7] Li Y, Gong W et al. Factors associated with outpatient satisfaction in tertiary hospitals in China: a systematic review. *Int J Environ Res Public Health*, 2020, 17 (19): 7070. doi: 10.3390/ijerph17197070.
- [8] Trần Văn Thiện, Đào Văn Tùng, Đặng Cẩm Tú, Nguyễn Hữu Nam. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám bệnh tại Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2021. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2023, 526 (1B): 272-277. doi: 10.51298/vmj.v526i1B.5461.

