

SOME DECIDING FACTORS OF THE PATIENTS' PHACO SURGERY SELECTION AT HANOI EYE HOSPITAL, 2023

Nguyen Van Giap^{1*}, Truong Viet Dung²

¹Hanoi Eye Hospital - No. 37 Hai Ba Trung Street, Trang Tien Ward, Hoan Kiem District, Hanoi, Vietnam

²Thang Long University - Nghiem Xuan Yem, Dai Kim, Hoang Mai, Hanoi, Vietnam

Received: 27/11/2023

Revised: 28/12/2023; Accepted: 03/02/2024

ABSTRACT

A cross-sectional descriptive survey was conducted at Hanoi Eye Hospital from March 2023 to October 2023 on 211 patients with Phaco surgery.

Objective: Describe the factors that determine the choice of Phaco surgery at Hanoi Eye Hospital in 2023.

Methods: The study uses an analytical cross-sectional descriptive research design.

Results: The overall patient satisfaction was 63.5%. The percentage of patients having good experiences regarding service accessibility; informational transparency and medical examination, treatment; healthcare facilities and equipments; communication and professional capacity of medical staff; service provision were 19.0%; 99.5%; 99.5%; 96.7%; 98.1%, respectively.

Conclude: The results also help hospital's managers make appropriate strategic adjustments and actions to improve the quality of patient service.

Keywords: Phaco surgery, eyes, patients' experience, patients' satisfaction.

*Corresponding author

Email address: bsgiapgmmhn@gmail.com

Phone number: (+84) 911 061 113

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65i2.929>

MỘT SỐ YẾU TỐ QUYẾT ĐỊNH ĐẾN LỰA CHỌN PHẪU THUẬT PHACO CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI BỆNH VIỆN MẮT HÀ NỘI, NĂM 2023

Nguyễn Văn Giáp^{1*}, Trương Việt Dũng²

¹Bệnh viện Mắt Hà Nội - Số 37 phố Hai Bà Trưng, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

²Trường ĐH Thăng Long - Nghiêm Xuân Yêm, Đại Kim, Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 27 tháng 11 năm 2023

Chỉnh sửa ngày: 28 tháng 12 năm 2023; Ngày duyệt đăng: 03 tháng 02 năm 2024

TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện tại Bệnh viện Mắt Hà Nội từ tháng 03/2023 đến tháng 10/2023 trên 211 người bệnh lựa chọn phẫu thuật Phaco.

Mục tiêu: Mô tả yếu tố quyết định lựa chọn phẫu thuật Phaco tại Bệnh viện Mắt Hà Nội năm 2023.

Phương pháp: Nghiên cứu sử dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm chung tốt là 63,5%. Tỷ lệ người bệnh trải nghiệm tốt về khả năng tiếp cận dịch vụ; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất, phương tiện; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; cung cấp dịch vụ lần lượt là 19,0%; 99,5%; 99,5%; 96,7%; 98,1%.

Kết luận: Kết quả giúp lãnh đạo bệnh viện có những điều chỉnh, hành động chiến lược phù hợp để nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh.

Từ khóa: Phẫu thuật Phaco, mắt, trải nghiệm của người bệnh, hài lòng của người bệnh.

*Tác giả liên hệ

Email: bsgiapgmmhn@gmail.com

Điện thoại: (+84) 911 061 113

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65i2.929>



1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đục thủy tinh thể là một bệnh lý về mắt phổ biến, thường gặp ở người cao tuổi. Theo thống kê của Tổ chức Y tế Thế giới, khoảng 25% người trên 60 tuổi và 50% người trên 75 tuổi mắc bệnh đục thủy tinh thể [10].

Bệnh viện Mắt Hà Nội là một trong những bệnh viện chuyên khoa mắt hàng đầu tại Việt Nam, có bề dày kinh nghiệm trong điều trị các bệnh lý về mắt với nhiều dịch vụ kỹ thuật tương đương tuyến trung ương, trong đó có phẫu thuật Phaco. Bệnh viện mỗi năm tiếp nhận khoảng 10.000 ca phẫu thuật nhãn khoa, trong đó phẫu thuật đục thủy tinh thể bằng phương pháp Phaco chiếm khoảng 75%.

Xuất phát từ những lý do trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này với mục tiêu: *Mô tả yếu tố quyết định lựa chọn phẫu thuật Phaco tại Bệnh viện mắt Hà Nội, năm 2023.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là người bệnh từ 18 tuổi trở lên đến điều trị đục thủy tinh thể tại Bệnh viện Mắt Hà Nội.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Địa điểm: Bệnh viện Mắt Hà Nội, Số 37 Hai Bà Trưng, Phường Trảng Tiền, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.

- Thời gian: Thời gian nghiên cứu từ tháng 03 đến tháng 10 năm 2023.

2.3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.4. Cỡ mẫu

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu tối thiểu cần cho nghiên cứu

Hệ số tin cậy $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ (với $\alpha = 5\%$, độ tin cậy 95%).

p: chọn $p = 0,85$ là tỷ lệ điều tra thử (30 đối tượng).

d: Sai số cho phép, trong nghiên cứu này chúng tôi lấy $d = 0,05$

Thay các giá trị trên vào công thức tính mẫu chúng tôi tính được cỡ mẫu tối thiểu cần cho nghiên cứu tính được là $n = 196$ cỡ mẫu thực tế đã phỏng vấn được trong thời gian thu thập số liệu là 211.

2.5. Biến số nghiên cứu

Trải nghiệm người bệnh: trải nghiệm về khả năng tiếp cận, trải nghiệm về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị, trải nghiệm về cơ sở vật chất, phương tiện, trải nghiệm về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT, trải nghiệm về sử dụng dịch vụ, trải nghiệm về cung cấp dịch vụ.

2.6. Tiêu chuẩn đánh giá

Thang đo mức độ hài lòng của người bệnh đối với từng câu hỏi dựa trên thang điểm Likert với các mức độ từ 1-5:

+ Rất không hài lòng hoặc không biết: 1.

+ Không hài lòng hoặc không quan tâm: 2.

+ Bình thường hoặc trung bình: 3.

+ Hài lòng hoặc tốt: 4.

+ Rất hài lòng hoặc rất tốt: 5.

Tiêu chí đánh giá

- Các tiêu chí đánh giá đạt ≥ 4 điểm là: Hài lòng hoặc tốt.

- Các tiêu chí được đánh giá ≤ 3 điểm là: Không hài lòng hoặc không tốt

- Hài lòng chung được đánh giá bằng điểm trung bình cộng của các tiêu chí và cũng đánh giá dựa trên thang điểm trên.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Nhập liệu bằng phần mềm Epi Data 3.1; xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0 để tính số lượng, tỷ lệ (%).

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Trải nghiệm của người bệnh về khả năng tiếp cận và minh bạch thông tin (n=211)

Biến số nghiên cứu	Tốt		Không tốt	
	SL	%	SL	%
Khả năng tiếp cận thông tin và hiểu biết về bệnh viện				
Thông tin dịch vụ y tế của BV trên truyền thông đầy đủ	66	31,3	145	68,7
Thông tin dịch vụ y tế của BV trên mạng xã hội đầy đủ	61	28,9	150	71,1
Thông tin dịch vụ y tế của BV trên Web,zalo Office...	60	28,4	151	71,6
Được tư vấn qua hotline của BV	60	28,4	151	71,6
Đặt lịch hẹn sử dụng dịch vụ y tế trước khi tới BV	121	57,3	90	42,7
Tìm thấy địa điểm BV dễ dàng	204	96,7	7	3,3
Di chuyển từ nơi ở đến BV dễ dàng	208	98,6	3	1,4
Các biển hiệu, biển báo, chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	209	99,1	2	0,9
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	208	98,6	3	1,4
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	211	100	0	0
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang dễ đi có lối cho xe lăn, cáng...	208	98,6	3	1,4
Trải nghiệm tất cả chỉ số về khả năng tiếp cận	40	19,0	171	81,0
Minh bạch thông tin và các thủ tục hành chính				
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	211	100	0	0
Bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin thuận tiện cho người bệnh	210	99,5	1	0,5
Danh mục kỹ thuật dịch vụ của bệnh viện có bảng giới thiệu đầy đủ	211	100	0	0
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, được đặt ở vị trí dễ quan sát	211	100	0	0
Nhân viên y tế thông báo, giải thích phương pháp điều trị và các việc cần làm rõ ràng, đầy đủ	211	100	0	0
Nhân viên y tế phổ biến cho người bệnh và người nhà về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	211	100	0	0
Các chỉ định xét nghiệm, chiếu chụp, thăm dò đều cần thiết	210	99,5	1	0,5
Trải nghiệm tất cả chỉ số về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị	210	99,5	1	0,5

Nhận xét: Bảng 1 cho thấy, tỷ lệ đối tượng có trải nghiệm tốt với tất cả các chỉ số thuộc nhóm tiêu chí khả năng tiếp cận của bệnh viện chiếm 19,0%. Đối tượng có

trải nghiệm tốt với các tiêu chí thuộc về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị chiếm tỷ lệ 99,5.



Bảng 2. Trải nghiệm của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n=211)

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	Tốt		Không tốt	
	SL	%	SL	%
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	210	99,5	1	0,5
Giường bệnh đầy đủ mỗi người một giường, an toàn, sử dụng tốt	210	99,5	1	0,5
Gối, ga (chiếu), đệm, chăn (nơi có khí hậu lạnh) đầy đủ, sạch sẽ	211	100	0	0
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	211	100	0	0
Nhà tắm sử dụng tốt, sạch sẽ, có đủ nước	211	100	0	0
Quần áo người bệnh được cung cấp đầy đủ, vừa đẹp, sạch sẽ	211	100	0	0
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	211	100	0	0
Bệnh viện đảm bảo an ninh người bệnh, người nhà và khách đến thăm	211	100	0	0
Trải nghiệm về cơ sở vật chất, phương tiện	211	99.5	1	0.5

Nhận xét: Kết quả tại Bảng 2 cho thấy, hầu hết đối tượng đều hài lòng với nhóm tiêu chí về CSVC và phương tiện phục vụ người bệnh (99,5%).

Bảng 3. Trải nghiệm của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (n=211)

Thái độ ứng xử và năng lực nhân viên	Tốt		Không tốt	
	SL	%	SL	%
Nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực	211	100	0	0
Nhân viên tiếp đón chủ động, hướng dẫn nhiệt tình, chuẩn mực	210	99.5	1	0,5
Nhân viên hành chính làm thủ tục có thái độ, lời nói đúng mực	210	99.5	1	0,5
Nhân viên kế toán có thái độ, lời nói đúng mực	210	99.5	1	0,5
Bác sỹ nhiệt tình, có lời nói, thái độ, giao tiếp tốt với người bệnh	208	98,6	3	1,4
Bác sỹ có trình độ chuyên môn cao và xử lý công việc tốt	211	100	0	0
Điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	210	99.5	1	0,5
Điều dưỡng có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	211	100	0	0
Nhân viên y tế tận tình trả lời, giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh	211	100	0	0
Nhân viên y tế công khai thuốc trước khi sử dụng cho người bệnh	211	100	0	0
Nhân viên y tế hướng dẫn sử dụng thuốc cẩn thận, rõ ràng	211	100	0	0
Nhân viên y tế thông báo, giải thích phương pháp điều trị và các việc cần làm rõ ràng, đầy đủ	211	100	0	0
Nhận xét về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	204	96.7	7	3.3

Nhận xét: Bảng 3 cho thấy, có 96,7% đối tượng hài lòng với tất cả các tiêu chí trong nhóm về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT.

Bảng 4. Trải nghiệm của người bệnh về kết quả sử dụng và cung cấp dịch vụ (n=211)

Biến số nghiên cứu	Tốt		Không tốt	
	SL	%	SL	%
Kết quả sử dụng dịch vụ				
Ông/ Bà được sử dụng phương pháp vô cảm, an thần, giảm đau tốt	211	100	0	0
Phòng mổ vô khuẩn, phương tiện đầy đủ, máy móc hiện đại	207	98,1	4	1,9
Có nhiều loại TTT và các mức chi phí khác nhau để BN lựa chọn	207	98,1	4	1,9
Thời gian chờ phẫu thuật và phẫu thuật nhanh chóng	210	99,5	1	0,5
Nhận xét chung về sử dụng dịch vụ	204	96,7	7	3,3
Kết quả cung cấp dịch vụ				
Bệnh viện cấp phát thuốc điều trị đầy đủ, chất lượng	211	100	0	0
Kết quả điều trị đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	211	100	0	0
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	211	100	0	0
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	207	98,1	4	1,9
Nhận xét chung về cung cấp dịch vụ	207	98,1	4	1,9

Nhận xét: Bảng 4 cho thấy, có 96,7% đối tượng nghiên cứu hài lòng với cả 4 tiêu chí về sử dụng dịch vụ. Có 98,1% đối tượng nghiên cứu hài lòng với tất cả các nhóm tiêu chí về cung cấp dịch vụ.

Bảng 5. Đánh giá tổng hợp của người bệnh với 6 nhóm tiêu chí (n=211)

Nhóm tiêu chí đánh giá	Tốt		Chưa tốt	
	SL	%	SL	%
Trải nghiệm về khả năng tiếp cận	40	19,0	171	81,0
Trải nghiệm về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị	210	99,5	1	0,5
Trải nghiệm về cơ sở vật chất, phương tiện	210	99,5	1	0,5
Trải nghiệm về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	204	96,7	7	3,3
Trải nghiệm về sử dụng dịch vụ	204	96,7	7	3,3
Trải nghiệm về cung cấp dịch vụ	207	98,1	4	1,9
Nhận xét qua tất cả 6 yếu tố	134	63,5	77	36,5

Nhận xét: Bảng 5 Kết quả cho thấy, đánh giá chung cho từng yếu tố có tỷ lệ hài lòng với bệnh viện giao động từ 19% đến 99,5%. Tuy nhiên nhận xét tốt khi trải nghiệm đầy đủ với tất cả 6 nhóm yếu tố chỉ đạt 63,5%.



4. BÀN LUẬN

Kết quả tại bảng 1 cho thấy tỷ lệ đối tượng nghiên cứu trải nghiệm tốt về khả năng tiếp cận đạt 19,0%. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Ngọc Phương (86,1%), Cáp Minh Đức (89,5%), Nguyễn Đình Túc (92,3%), Hoàng Long Quân (65,7%) [4], [7], [9]. Kết quả này có thể được giải thích là do các bệnh viện thuộc tuyến Trung ương hoặc các thành phố lớn thì quy mô diện tích xây dựng với nhiều phòng ốc khu khám chữa bệnh với sơ đồ bệnh viện phức tạp các khoa phòng khó tìm kiếm hơn mặc dù đã có biển chỉ dẫn đầy đủ. Tỷ lệ trải nghiệm tốt nhóm tiêu chí về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị là 99,5%. So sánh với một số nghiên cứu khác, tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Kỳ Anh (2022) là 81,3%, Nahima Akthar (2023) tại khu vực Châu Á là 79,8%, Berhanu Senbeta Deriba (2020) tại Ethiopia là 61,7% [1], [10]. Giải thích cho sự khác biệt này có thể do các cơ sở y tế ở các quốc gia khác nhau có thể có các quy trình khám bệnh, điều trị khác nhau. Sự khác biệt này có thể ảnh hưởng đến cách người bệnh trải nghiệm dịch vụ chăm sóc sức khỏe và mức độ hài lòng của họ.

Kết quả nghiên cứu tại bảng 2 cho thấy tỷ lệ đối tượng nghiên cứu trải nghiệm tốt về cơ sở vật chất và phương tiện chiếm 99,5%. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi phù hợp với kết quả nghiên cứu của một số tác giả như Nguyễn Đình Túc với mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế (92,2%), nghiên cứu của tác giả Võ Tứ Cường (87,3%); Nguyễn Thị Ngọc Phương (86,2%) [3], [6], [9].

Kết quả bảng 3 cho thấy, có 96,7% đối tượng trải nghiệm tốt với nhóm tiêu chí về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của một số tác giả như Nguyễn Đình Túc Tỷ lệ hài lòng với bác sĩ chiếm tỷ lệ cao nhất 93,2%, nhân viên thanh toán (92,5%), nhân viên tiếp đón rất cao 91,9%, nhân viên xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh (90,9%), điều dưỡng phòng khám 85,7%, nhân viên quây thuốc (85,4%) [9]; nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Chung cũng ghi nhận tỷ lệ hài lòng cao nhất ở cách thăm khám của bác sĩ và sự hướng dẫn của bác sĩ đối với người bệnh và người nhà trong cách sử dụng thuốc điều trị (92,84% và 87,02%) [2].

Về nhóm tiêu chí về cung cấp dịch vụ, tỷ lệ trải nghiệm tốt của người bệnh khá cao đạt 96,7% (bảng 4). Kết quả nghiên cứu của chúng tôi phù hợp với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đình Túc với tỷ lệ hài lòng về cung cấp dịch vụ đạt 90,8% [9]. Tỷ lệ hài lòng trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Ngọc Phương (75,2% hài lòng với cung cấp dịch vụ) [6].

Tỷ lệ trải nghiệm tốt chung của người bệnh là 63,5% (bảng 5). Kết quả nghiên cứu của chúng tôi phù hợp với kết quả nghiên cứu của tác giả Đào Duy Quân với tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 76,5% [8], thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Trương Văn Hiếu tại bệnh viện Răng hàm mặt Trung ương (91,11%) [5]. Sự khác biệt có thể do nghiên cứu của tác giả Trương Văn Hiếu tập trung vào người bệnh nội trú, trong khi nghiên cứu chúng tôi là người bệnh khám chữa bệnh ngoại trú.

Với kết quả nghiên cứu trên bệnh viện cần thực hiện các nghiên cứu sâu hơn nhằm khai thác thêm các thông tin để làm rõ hơn một số khía cạnh tâm lý người bệnh, xu hướng lựa chọn dịch vụ của khách hàng đến khám và điều trị chưa thực sự trải nghiệm tốt với bệnh viện, từ các nghiên cứu mở rộng này có thể đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện cảm xúc người bệnh nhằm làm tăng tỷ lệ trải nghiệm tốt chung của người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện Mắt Hà Nội trong tương lai.

5. KẾT LUẬN

Trải nghiệm qua tất cả 6 yếu tố tốt là 63,5%, chưa tốt là 36,5%. Trải nghiệm về khả năng tiếp cận tốt là 19,0%, chưa tốt là 81,0%. Trải nghiệm về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị tốt là 99,5%, chưa tốt là 0,5%. Trải nghiệm về cơ sở vật chất, phương tiện tốt là 99,5%, chưa tốt là 0,5%. Trải nghiệm về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT tốt là 96,7%, chưa tốt là 3,3%. Trải nghiệm về sử dụng dịch vụ tốt là 96,7%, chưa tốt là 3,3%. Trải nghiệm về cung cấp dịch vụ tốt là 98,1%, chưa tốt là 1,9%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Kỳ Anh, Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám chữa bệnh

- tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện xây dựng, Tạp chí Y học Cộng đồng, 63(2), 2022. <https://doi.org/10.52163/yhc.v63i2.316>.
- [2] Nguyễn Văn Chung, Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Mắt Hà Nội năm 2014, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Y Hà Nội, 2014.
- [3] Võ Tứ Cường, Lưu Quốc Toàn, Đặng Văn Giang & CS, Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa Tiểu Cần, Trà Vinh năm 2020, Tạp chí Y học Cộng đồng, 62(1), 2020. <https://doi.org/10.52163/jcm.v62i1.17>.
- [4] Cáp Minh Đức, Phạm Thanh Hải, Lưu Vũ Dũng, Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Nghĩa Đàn, tỉnh Nghệ An năm 2020, Tạp chí Y học Dự phòng, 32(1), 2022, tr. 311–317. <https://doi.org/10.51403/0868-2836/2022/566>.
- [5] Trương Văn Hiếu, Lê Thị Liên, Nguyễn Thị Lan Anh, Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng hàm mặt Trung ương Hà Nội - năm 2021, Tạp chí Y học Việt Nam, 517(1), 2022. <https://doi.org/10.51298/vmj.v517i1.3128>.
- [6] Nguyễn Thị Ngọc Phương, Nguyễn Thị Cẩm Hồng & CS, Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh với chất lượng khám chữa bệnh tại các bệnh viện công TP Hồ Chí Minh, Tạp chí Khoa học và Công nghệ Việt Nam, 64(2), 2022. [https://doi.org/10.31276/VJST.64\(2\).30-36](https://doi.org/10.31276/VJST.64(2).30-36).
- [7] Nguyễn Thị Phương, Sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại các khoa ngoại Bệnh viện Bình Dân năm 2019, Luận văn thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Y tế Công cộng, 2019.
- [8] Đào Duy Quân, Nguyễn Trọng Hưng, Lê Thị Thu Hà & CS, Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại Khoa điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2021, Tạp chí Y học Việt Nam, 512(1), 2022, tr.155-159. <https://doi.org/10.51298/vmj.v512i1.2219>.
- [9] Nguyễn Đình Túc, Sự hài lòng của người đến khám chữa bệnh tại phòng khám đa khoa Trung tâm Y tế Thanh Oai, Hà Nội năm 2019 và một số yếu tố liên quan, Luận văn thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Thăng Long, 2020.
- [10] WHO, Global data on blindness and vision impairment. Geneva: World Health Organization; 2020.

