Vietnam Journal of Community Medicine, Vol. 67, No. 9, 375-378

INPATIENT SATISFACTION AMONG PATIENTS WITH CERVICOBRACHIAL SYNDROME AT LAO CAI PROVINCIAL TRADITIONAL MEDICINE HOSPITAL IN 2025

Mai Xuan Trung[1], Nguyen Dang Vung[2*]

[1]*Lao Cai Traditional Medicine Hospital - K3 Street, Tieu khu do thi 5, Bac Cuong Ward, Lao Cai City, Lao Cai Province, Vietnam*
[2]*Institute of Preventive Medicine and Public Health, Hanoi Medical University - 1 Ton That Tung, Kim Lien Ward, Hanoi City, Vietnam*

Received: 04/07/2026
Revised: 19/08/2026; Accepted: 18/09/2026

ABSTRACT

Objective: To assess inpatient satisfaction with the treatment of cervicobrachial syndrome at Lao Cai Provincial Traditional Medicine Hospital in 2025.

Subjects and Methods: A cross-sectional mixed-methods study was conducted among 216 inpatients diagnosed with cervicobrachial syndrome, combined with 04 in-depth interviews at Lao Cai Provincial Traditional Medicine Hospital from June 2025 to June 2026.

Results: The overall inpatient satisfaction rate was 81.5%. Among the five evaluated quality dimensions, healthcare staff's attitudes and professional competence achieved the highest satisfaction level (98.1%), followed by transparency of information and administrative procedures (97.7%), service outcomes (95.8%), and accessibility (81.5%). Physical facilities and equipment received the lowest rating (50.0%). Notably, 94.4% of patients affirmed they would definitely return or recommend the hospital to others.

Conclusions: Inpatients with cervicobrachial syndrome demonstrated a high level of overall satisfaction, particularly appreciating staff competence, empathetic attitudes, and treatment outcomes. Hospital management should prioritise upgrading physical facilities and providing auxiliary amenities (such as a patient canteen) to enhance comprehensive service quality and foster patient-centred care.

Keywords: Cervicobrachial syndrome; inpatient; patient satisfaction; quality of care; traditional medicine.

*Corresponding author
Email: nguyendangvung@hmu.edu.vn **Phone:** (+84) 947484988 **DOI:** 10.52163/yhc.v67i9.6643

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ ĐIỀU TRỊ HỘI CHỨNG CỔ VAI CÁNH TAY TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN TỈNH LÀO CAI NĂM 2025

Mai Xuân Trung[1], Nguyễn Đăng Vững[2*]

[1]Bệnh viện Y học cổ truyền Lào Cai - Đường K3, Tiểu khu đô thị 5, P. Bắc Cường, Tp. Lào Cai, Tỉnh Lào Cai, Việt Nam
[2]Viện Y học dự phòng và Y tế công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội - 1 Tôn Thất Tùng, P. Kim Liên, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 04/07/2026
Ngày sửa: 19/08/2026; Ngày đăng: 18/09/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú điều trị hội chứng cổ vai cánh tay tại Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lào Cai năm 2025.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp phương pháp định lượng và định tính (mixed-methods). Thu thập số liệu trên 216 người bệnh điều trị nội trú hội chứng cổ vai cánh tay và 04 cuộc phỏng vấn sâu cá nhân tại Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lào Cai từ tháng 06/2025 đến tháng 06/2026.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đạt 81,5%. Trong 5 khía cạnh chất lượng, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (98,1%), tiếp theo là sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị (97,7%), kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh (95,8%), khả năng tiếp cận dịch vụ (81,5%), và cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (50,0%). Có 94,4% người bệnh khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện cho người khác.

Kết luận: Người bệnh nội trú điều trị hội chứng cổ vai cánh tay có mức độ hài lòng chung cao đối với dịch vụ khám chữa bệnh, đặc biệt đánh giá tích cực thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả điều trị. Bệnh viện cần ưu tiên cải tạo cơ sở vật chất và bổ sung các dịch vụ phụ trợ (đặc biệt là căng tin, nhà ăn) nhằm nâng cao chất lượng toàn diện, hướng tới chăm sóc lấy người bệnh làm trung tâm.

Từ khóa: Hội chứng cổ vai cánh tay; người bệnh nội trú; sự hài lòng; chất lượng dịch vụ y tế; y học cổ truyền.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hội chứng cổ vai cánh tay là một trong những bệnh lý cơ xương khớp thường gặp, gây đau nhức, hạn chế vận động và ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng cuộc sống cũng như khả năng lao động của người bệnh [1]. Điều trị bệnh lý này tại các cơ sở y học cổ truyền hiện nay chủ yếu kết hợp giữa y học hiện đại và y học cổ truyền (dùng thuốc thảo dược, châm cứu, xoa bóp bấm huyệt và phục hồi chức năng) nhằm kiểm soát cơn đau, phục hồi chức năng và cải thiện chất lượng sống lâu dài.

Bên cạnh hiệu quả điều trị chuyên môn, sự hài lòng của người bệnh được xem là một chỉ số thiết yếu phản ánh chất lượng cung ứng dịch vụ y tế và là cơ sở vững chắc để các cơ sở khám, chữa bệnh định hướng cải tiến chất lượng liên tục. Nhằm chuẩn hóa việc đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về hướng dẫn phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024–2030 [2]. Việc áp dụng bộ công cụ chuẩn hóa này giúp các bệnh viện nắm bắt khách quan trải nghiệm của người bệnh, từ đó nâng cao hiệu quả quản trị và đáp ứng tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe của nhân dân.

Tại Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lào Cai, chưa có nghiên cứu nào đánh giá toàn diện mức độ hài lòng của người bệnh nội trú điều trị hội chứng cổ vai cánh tay kết hợp giữa định lượng và định tính theo hướng dẫn mới nhất của Bộ Y tế. Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với hoạt động điều trị hội chứng cổ vai cánh tay tại Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lào Cai năm 2025, từ đó cung cấp bằng chứng khoa học thực tiễn giúp đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại đơn vị.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Nghiên cứu định lượng: Người bệnh điều trị nội trú chẩn đoán mắc Hội chứng cổ vai cánh tay tại Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lào Cai.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:* Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự, có khả năng trả lời phỏng vấn khách quan, đã hoàn thành đợt điều trị nội trú và đang làm thủ tục ra viện hoặc chờ nhận giấy ra viện.

- *Tiêu chuẩn loại trừ:* Người bệnh mắc các bệnh lý toàn thân nặng, bệnh tâm thần, sa sút trí tuệ; người bệnh từ chối tham gia; phiếu thu thập thông tin không hoàn thành đầy đủ.

- Nghiên cứu định tính: Người bệnh mắc Hội chứng cổ vai cánh tay điều trị nội trú, được lựa chọn có chủ đích đại diện cho các nhóm tuổi, giới tính và thời gian nằm viện khác nhau nhằm khai thác sâu các khía cạnh trải nghiệm và kỳ vọng dịch vụ.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp phương pháp định lượng và định tính (mixed-methods).

- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 06/2025 đến tháng 06/2026.

- Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lào Cai.

2.3. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu định lượng: Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước tính một tỷ lệ trong quần thể:

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

Trong đó: chọn độ tin cậy 95% ($Z_{1-\alpha/2}$=1,96), khoảng sai lệch mong muốn tuyệt đối d=0,05. Dựa trên khảo sát thử trên 50 người bệnh tại bệnh viện cho tỷ lệ hài lòng p=0,83 (83%), tính

*Tác giả liên hệ
Email: nguyendangvung@hmu.edu.vn **Điện thoại:** (+84) 947484988 **DOI:** 10.52163/yhc.v67i9.6643

toán được cỡ mẫu tối thiểu là 216 người bệnh. Mẫu được chọn ngẫu nhiên theo danh sách người bệnh ra viện trong thời gian nghiên cứu.

- Nghiên cứu định tính: Thực hiện 04 cuộc phỏng vấn sâu (PVS) cá nhân với người bệnh nội trú bằng hướng dẫn phỏng vấn bán cấu trúc cho đến khi đạt mức độ bão hòa thông tin.

2.4. Biến số và công cụ thu thập: Bộ công cụ khảo sát được thiết kế theo cấu trúc hướng dẫn tại Quyết định số 56/QĐ-BYT của Bộ Y tế, bao gồm:

- Đặc điểm nhân khẩu học và lâm sàng: Tuổi, giới tính, nơi sinh sống, tình trạng kinh tế, diện bảo hiểm y tế, thời gian điều trị nội trú.

- Năm khía cạnh chất lượng dịch vụ y tế: Khả năng tiếp cận dịch vụ; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh. Thang đo Likert 5 mức độ được gộp thành 2 mức: Hài lòng (mức 4 và 5) và Không hài lòng (mức 1, 2 và 3).

- Ý định hành vi: Nhu cầu quay lại và sẵn sàng giới thiệu bệnh viện.

2.5. Xử lý và phân tích số liệu: Dữ liệu định lượng được làm sạch, nhập liệu bằng phần mềm EpiData 3.1 và phân tích bằng SPSS 22.0. Số liệu định tính được ghi âm, gỡ băng nguyên văn, mã hóa và phân tích theo chủ đề (thematic analysis) nhằm giải thích, bổ trợ cho các chỉ số định lượng.

2.6. Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu tuân thủ các chuẩn mực đạo đức trong nghiên cứu y sinh học, đã được Hội đồng thông qua đề cương của Trường Đại học Y Hà Nội phê duyệt và Hội đồng Khoa học Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lào Cai đồng ý triển khai. Mọi thông tin định danh của người bệnh được mã hóa và bảo mật.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm nhân khẩu học và điều trị của đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu tiến hành khảo sát trên 216 người bệnh nội trú đủ tiêu chuẩn. Đặc điểm chung của mẫu nghiên cứu được thể hiện tại Bảng 1.

Bảng 1. Phân bố đặc điểm nhân khẩu học và điều trị của đối tượng nghiên cứu (n = 216)

Đặc điểm	Phân loại	Tần số	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi	18 – 29 tuổi	2	0,9
	30 – 39 tuổi	9	4,2
	40 – 59 tuổi	100	46,3
	≥ 60 tuổi	105	48,6
	Tuổi trung bình ($\bar{X}$ ± SD)	60,07 ± 13,11 (18 – 97 tuổi)	
Giới tính	Nam	48	22,2
	Nữ	168	77,8
Nơi sinh sống	Thành thị	93	43,1
	Nông thôn	120	55,6
	Vùng sâu, vùng xa khó khăn	3	1,4
Tình trạng kinh tế	Nghèo	6	2,8
	Cận nghèo	4	1,9
	Không nghèo	206	95,4
Bảo hiểm y tế	Có thẻ BHYT	214	99,1
	Không có thẻ BHYT	2	0,9
Thời gian nằm viện	≤ 7 ngày	16	7,4
	> 7 ngày	200	92,6

Người bệnh có độ tuổi trung bình là 60,07 ± 13,11 tuổi; trong đó nhóm trung niên và cao tuổi (từ 40 tuổi trở lên) chiếm tới 94,9%. Nữ giới chiếm ưu thế rõ rệt với 77,8% (cao gấp 3,5 lần nam giới). Đa số người bệnh cư trú tại khu vực nông thôn (55,6%) và thành thị (43,1%). Tỷ lệ người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế chiếm tới 99,1% và đa số có thời gian nằm viện điều trị kéo dài trên 7 ngày (92,6%).

3.2. Mức độ hài lòng của người bệnh theo các khía cạnh dịch vụ

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với 5 khía cạnh chất lượng theo Quyết định 56/QĐ-BYT được tổng hợp tại Bảng 3.2.

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh theo 5 khía cạnh chất lượng dịch vụ y tế (n = 216)

STT	Khía cạnh chất lượng dịch vụ y tế	Số lượng hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	212	98,1
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị	211	97,7
3	Kết quả cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh	207	95,8
4	Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế	176	81,5
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	108	50,0
Chung	Mức độ hài lòng chung về chất lượng dịch vụ	176	81,5

Phân tích định lượng kết hợp với các dữ liệu phỏng vấn sâu cho thấy:

- Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (98,1%). Người bệnh đánh giá rất tích cực tinh thần chăm sóc ân cần, chu đáo: "Các bác sĩ quan tâm, chăm sóc, lo lắng cho bệnh nhân lắm. Hỏi thăm khám thường xuyên" (NB_PVS_01); "Bác sĩ điều dưỡng đều có thái độ đúng mực với người bệnh chú ạ" (NB_PVS_04).

- Sự minh bạch thông tin và thủ tục: Đạt 97,7% hài lòng. Bệnh nhân an tâm nhờ quy trình rõ ràng và chi phí được công khai: "Bác sĩ có thông báo cho các giá dịch vụ niêm yết công khai... Có rõ ràng" (NB_PVS_04); "Quy trình này rõ ràng rồi ạ" (NB_PVS_02).

- Kết quả cung cấp dịch vụ: Đạt 95,8% hài lòng. 100% đối tượng tham gia PVS ghi nhận chuyển biến tích cực về bệnh lý và giảm đau: "Kết quả điều trị có đáp ứng theo nguyện vọng của Cô không ạ? - Có! Được khoảng 70%" (NB_PVS_02); "Ông đánh giá là bao nhiêu phần trăm mong đợi... - 100% rồi" (NB_PVS_03).

Khả năng tiếp cận dịch vụ: Đạt 81,5% hài lòng. Hệ thống biển chỉ dẫn, sơ đồ nội viện tạo thuận lợi cho người bệnh: "Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng và thông báo giờ khám chữa bệnh... rõ ràng, dễ hiểu thì anh đánh giá là tốt" (NB_PVS_01); "Các tòa nhà cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số rõ ràng và dễ tìm" (NB_PVS_02).

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ: Có mức hài lòng thấp nhất (50,0%). Mặc dù buồng bệnh được ghi nhận sạch sẽ và đủ chăn ga, đệm ("Buồng bệnh quá sạch sẽ... giường bệnh chăn ga gối đệm đầy đủ" - NB_PVS_02), tuy nhiên sự thiếu vắng căng tin/nhà ăn nội viện gây bất tiện lớn: "Cô muốn thực sự là bệnh viện có nhà ăn để người bệnh ốm đau, mệt mỏi đỡ phải đi ra ngoài mua cơm" (NB_PVS_02); "Ông chỉ có cái nhu cầu là có cái nhà ăn... cho bọn ông đi lại nó thuận tiện" (NB_PVS_04).

3.3. Nhu cầu quay lại và giới thiệu bệnh viện

Khảo sát về ý định gắn bó của người bệnh (n = 216) ghi nhận:

- 94,4% (204/216) người bệnh khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

- 5,1% (11/216) người bệnh trả lời có thể sẽ quay lại.

- 0,5% (1/216) người bệnh muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác.

Dữ liệu phỏng vấn sâu lý giải sự gắn bó này xuất phát từ niềm tin vào năng lực chuyên môn và sự hiểu biết tình trạng bệnh của y bác sĩ: "Chắc chắn sẽ quay lại chứ. Vì bệnh này thường phải được điều trị một nơi một chỗ thì bác sĩ sẽ hiểu về bệnh của mình hơn" (NB_PVS_01); "Nếu có cơ hội trở lại giới thiệu với người khác thì ông có giới thiệu không? - Có, ông vẫn giới thiệu cho tất cả người khác đấy" (NB_PVS_04).

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu cho thấy độ tuổi trung bình của đối tượng là 60,07 ± 13,11 tuổi, trong đó nhóm tuổi từ 40 trở lên chiếm đa số (94,9%). Kết quả này phản ánh sát với đặc điểm bệnh học cơ xương khớp, khi quá trình thoái hóa đốt sống cổ và thoát vị đĩa đệm tiến triển mạnh theo độ tuổi [1]. Độ tuổi trung bình này tương đồng với các báo cáo tại các cơ sở YHCT khu vực miền núi phía Bắc như nghiên cứu của Niên Thị Thiện Mỹ tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Tuyên Quang [3] và Nguyễn Tiến Sỹ tại Bệnh viện Y dược cổ truyền & Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ [4]. Về giới tính, người bệnh nữ chiếm tới 77,8%, cao gấp 3,5 lần nam giới; tỷ lệ này tương đương với nghiên cứu của Ngô Thị Thu Hương tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Vĩnh Phúc (74,6% nữ) [5]. Sự chiếm ưu thế của nữ giới có thể liên quan đến yếu tố cơ sinh học lao động và sự thay đổi nội tiết tố sau mãn kinh ảnh hưởng đến hệ thống cơ xương khớp. Đặc biệt, có tới 99,1% người bệnh sử dụng BHYT và 92,6% điều trị nội trú trên 7 ngày, minh chứng chính sách BHYT là chỗ dựa an sinh xã hội quyết định đối với người bệnh tại địa phương khi cần phục hồi chức năng dài ngày.

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt 81,5%. Đây là mức chỉ số khả quan đối với một bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh vùng miền núi. Điểm sáng nổi bật nhất là khía cạnh Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (đạt 98,1%) và Sự minh bạch thông tin, thủ tục (đạt 97,7%). Tỷ lệ này cao hơn so với kết quả tại một số bệnh viện đa khoa và chuyên khoa tuyến tỉnh khác như nghiên cứu của Nguyễn Văn Tú tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa [6], hay Vũ Văn Du và Phùng Thị Huyền tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương [7]. Sự tận tụy, ân cần của đội ngũ y bác sĩ kết hợp với việc công khai minh bạch chi phí đã tạo dựng được tâm lý tin tưởng vững chắc cho người bệnh.

Về Kết quả cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, mức độ hài lòng đạt 95,8%, cao hơn so với nghiên cứu của Ngô Trí Tuấn [8]. Điều này chứng minh các phác đồ phối hợp YHCT (châm cứu, xoa bóp bấm huyệt, thuốc thang) với y học hiện đại đã kiểm soát triệu chứng đau cổ vai cánh tay rất hiệu quả, đáp ứng kỳ vọng phục hồi chức năng của người bệnh.

Ngược lại, khía cạnh Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có mức hài lòng thấp nhất (50,0%). Mặc dù vệ sinh buồng bệnh và điều kiện nằm phòng được đánh giá tương đối tốt, nhưng sự thiếu hụt hoàn toàn các dịch vụ phụ trợ - đặc biệt là nhà ăn, căng tin bệnh viện - là nguyên nhân chủ yếu khiến tỷ lệ này sụt giảm. Dữ liệu phỏng vấn sâu cho thấy người bệnh mắc hội chứng cổ vai cánh tay gặp nhiều trở ngại vận động, việc phải ra ngoài tự túc mua thức ăn mỗi ngày gây ra nhiều bất tiện. Đây là phát hiện thực tiễn cấp thiết giúp bệnh viện ưu tiên hoàn thiện hạ tầng dịch vụ trong giai đoạn tới.

Nghiên cứu được thực hiện tại một bệnh viện chuyên khoa y học cổ truyền tuyến tỉnh do đó khả năng suy rộng kết quả cho toàn bộ các nhóm mặt bệnh khác và cho các bệnh viện khác còn giới hạn. Việc phỏng vấn tại thời điểm người bệnh chuẩn bị ra viện có thể tiềm ẩn một phần sai số do tâm lý mong muốn làm hài lòng nhân viên y tế.

5. KẾT LUẬN

Người bệnh nội trú điều trị hội chứng cổ vai cánh tay tại Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lào Cai có mức độ hài lòng chung cao đối với dịch vụ khám chữa bệnh (81,5%). Trong đó, năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ tận tâm của nhân viên y tế và kết quả điều trị giảm đau là những thế mạnh vượt trội (đạt trên 95%). Có 94,4% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện cho người khác. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (50,0%) do thiếu dịch vụ phụ trợ như căng tin/nhà ăn. Bệnh viện cần tiếp tục phát huy y đức, chuyên môn, đồng thời ưu tiên đầu tư hoàn thiện cơ sở hạ tầng phụ trợ nhằm nâng cao toàn diện chất lượng chăm sóc cho người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Trần Ngọc Ân (2002). Bệnh thấp khớp. Nhà xuất bản Y học, Hà Nội, tr. 14–29.

[2] Bộ Y tế (2024). Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về việc ban hành Hướng dẫn phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024–2030.

[3] Niên Thị Thiện Mỹ (2023). Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Tuyên Quang năm 2021–2022. Tạp chí Y học Việt Nam, tập 522, số 1. DOI: 10.51298/vmj.v522i1.4286.

[4] Nguyễn Tiến Sỹ (2022). Kết quả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền & phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2021. Tạp chí Y Dược cổ truyền Việt Nam, số 04(45). DOI: 10.60117/vjmap.v45i4.69.

[5] Ngô Thị Thu Hương (2023). Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Vĩnh Phúc và một số yếu tố ảnh hưởng, năm 2022. Luận văn Chuyên khoa II Quản lý Hệ thống Y tế, Trường Đại học Y tế công cộng, Hà Nội, tr. 28–29.

[6] Nguyễn Văn Tú (2025). Thực trạng hài lòng của người bệnh ung thư vú được điều trị nội trú tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa năm 2024. Tạp chí Y học Cộng đồng, tập 66, số 4, tr. 297–231. DOI: 10.52163/yhc.v66i4.2911.

[7] Vũ Văn Du, Phùng Thị Huyền (2023). Thực trạng hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2020–2022. Tạp chí Nghiên cứu Y học, tập 172, số 11. DOI: 10.52852/tcncyh.v172i11.1947.

[8] Ngô Trí Tuấn (2023). Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại khoa khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan. Tạp chí Nghiên cứu Y học, tập 169, số 8, tr. 300–309. DOI: 10.52852/tcncyh.v169i8.1855.