

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2026

I. CÁCH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất không hài lòng” đến “Rất hài lòng”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

- Tỷ số = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{3}$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

- Tỷ số = $\frac{\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100}{3}$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Thang đo khoảng để nhận định điểm trung bình. Giá trị nhận định điểm trung bình hài lòng khoảng 4 – 5 điểm:

- 1: Rất không hài lòng.

- 2: Không hài lòng.

- 3: Bình thường.

- 4: Hài lòng.

5: Rất hài lòng.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

Qua khảo sát trên 213 người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú trong 3 tháng từ ngày 1/4/2026 đến ngày 30/6/2026 tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức, kết quả thu được như sau:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=213)

STT	Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	82	38,5
		Nữ	131	61,5
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	38	17,8
		Từ 31 – đến 60 tuổi	122	57,3
		Từ 61 tuổi trở lên	53	24,9
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	191	89,7
		Không	22	10,3
4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $6,6 \pm 12$ (km). Tứ phân vị 25%, 75%: 3km, 6km. GTNN: 01 km, GTLN: 120 km			
5	Tuổi trung bình: $46,9 \pm 18,4$ (tuổi), GTNN: 01 tuổi, GTLN: 98 tuổi			

Nhận xét: Qua kết quả khảo sát trên tổng số 213 người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Bệnh viện, tỷ lệ người bệnh là nữ giới (61,5%) chiếm tỷ lệ cao hơn nam giới (38,5%). Người bệnh chủ yếu ở nhóm tuổi từ 31 đến 60 tuổi chiếm tỷ trọng cao nhất là 57,3%, đây là nhóm đối tượng trong độ tuổi lao động, thường phải đối mặt với nhiều vấn đề nên có nhu cầu và sự chủ động cao trong việc theo dõi, chăm sóc sức khỏe. Về phương thức thanh toán chi phí khám chữa bệnh, phần lớn người bệnh có sử dụng thẻ Bảo hiểm y tế trong đợt điều trị với tỷ lệ áp đảo là 89,7%. Xét về khoảng cách địa lý, khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống của người bệnh đến bệnh viện là 6,6 km, tuy nhiên vẫn ghi nhận các trường hợp người bệnh di chuyển từ khoảng cách rất xa (lên tới 120 km) để đến thăm khám, phần nào khẳng định được uy tín và sự tin nhiệm của người bệnh đối với chất lượng chuyên môn của Bệnh viện.

2.2. Mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế:

2.2.1. Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

Bảng 2.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận” (n= 213)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
A 1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ	4,81	$\pm 0,39$	213	100						

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
	ràng, dễ nhìn, dễ tìm.										
A 2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,81	$\pm 0,39$	213	100						
A 3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,74	$\pm 0,44$	213	100						
A 4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,77	$\pm 0,42$	213	100						
A 5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	4,88	$\pm 0,33$	213	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,80			100						

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng đạt mức tuyệt đối 100%. Chỉ số này phản ánh hiệu quả tích cực từ các giải pháp cải tiến chất lượng và nỗ lực mở rộng mạng lưới tiếp cận dịch vụ y tế của Bệnh viện. Cụ thể, tỉ lệ hài lòng quý II 2026 tăng 1,6% so với quý I năm 2026 (98,4%) và tiếp tục duy trì mức tối đa tương đương so với cùng kỳ năm 2025 (100%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 213)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4,87	± 0,34	213	100						
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,88	± 0,32	213	100						
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,87	± 0,33	213	100						
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,96	± 0,20	213	100						
B5	Được xếp hàng theo	4,95	± 0,22	213	100						

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
	thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.										
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,94	$\pm 0,29$	212	95,5			1	0,5		
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,55	$\pm 0,53$	212	95,5			1	0,5		
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,67	$\pm 0,47$	213	100						
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,61	$\pm 0,50$	212	95,5	1	0,5				
B 10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét	4,65	$\pm 0,48$	213	100						

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
	nghiệm, chiếu chụp.										
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,79			98,7		0,1		0,2		

Nhận xét: Kết quả đánh giá về khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” cho thấy tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng là 98,7%. Tuy nhiên, tỉ lệ hài lòng quý II 2026 đang có sự sụt giảm thực tế: giảm 0,3% so với quý I năm 2026 (99,0%) và giảm 1,2% so với cùng kì năm 2025 (99,9%). Sự biến động này xuất phát chủ yếu trong quy trình tiếp đón, dẫn đến thực trạng kéo dài thời gian chờ đợi làm thủ tục và chờ đến lượt khám.

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 213)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,93	± 0,26	213	100						

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C 2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,86	$\pm 0,34$	213	100						
C 3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,83	$\pm 0,38$	213	100						
C 4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,67	$\pm 0,47$	213	100						
C 5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,71	$\pm 0,45$	213	100						
C 6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,57	$\pm 0,51$	212	95,5	1	0,5				

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
C ₇	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,93	± 0,27	212	95,5	1	0,5				
C ₈	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,95	± 0,21	213	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”		4,81			99,9		0,1				

Nhận xét: Kết quả đánh giá đối với khía cạnh C ghi nhận điểm trung bình đạt 4,81 điểm, tương ứng với tỉ lệ hài lòng 99,9%. Tỉ lệ này thể hiện sự cải thiện tích cực khi tăng 1,5% so với quý I năm 2026 (98,4%) và tăng 0,1% so với cùng kì năm 2025 (99,8%).

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 213)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
D ₁	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ,	4,98	± 0,15	213	100						

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
	giao tiếp đúng mực.										
D 2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,94	$\pm 0,23$	213	100						
D 3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,95	$\pm 0,21$	213	100						
D 4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,96	$\pm 0,20$	213	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”		4,96			100						

Nhận xét: Kết quả đánh giá khía cạnh “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế” đạt tỉ lệ hài lòng tuyệt đối 100%. Tỉ lệ này cho thấy Bệnh viện đang trên đà tăng trưởng tích cực khi quý II 2026 tăng 1,2% so với quý I 2026 (98,8%) và tăng 0,1% so với cùng kì năm 2025 (99,9%).

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 213)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Độ lệch chuẩn	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Không sử dụng	
				n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)	n	Tỉ lệ (%)
E 1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,93	$\pm 0,25$	213	100						
E 2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	4,93	$\pm 0,26$	213	100						
E 3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,92	$\pm 0,27$	213	100						
E 4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,93	$\pm 0,27$	213	100						
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,93			100						

Nhận xét: Về khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỉ lệ hài lòng tuyệt đối 100%, kết quả này so với quý I năm 2026 (99,0%) tăng 1% và tăng 0,2% so với cùng kì năm 2025 (99,8%). Khía cạnh không ghi nhận bất kì ý kiến đánh giá nào ở mức độ bình thường hay

không hài lòng. Thành tích này là minh chứng rõ nét cho sự cải thiện về chất lượng điều trị cũng như tinh thần phục vụ tận tâm của đội ngũ nhân viên y tế.

Bảng 2.7: Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n= 213)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E5. Nhận xét số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế”:		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	Độ lệch chuẩn
E1	Rất đắt so với chất lượng.			
E2	Đắt hơn so với chất lượng.			
E3	Tương xứng so với chất lượng.	172	80,8	± 0,55
E4	Rẻ hơn so với chất lượng.	38	17,8	
E5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	3	1,4	
E6	Ý kiến khác			
Tổng cộng:		213	100	

Nhận xét: Đa số người tham gia khảo sát đánh giá mức chi phí chi trả là tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, chiếm tỷ lệ cao nhất 80,8%. Bên cạnh đó, 17,8% cho rằng chi phí rẻ hơn so với chất lượng dịch vụ và 1,4% tỉ lệ người không tự chi trả nên không có ý kiến. Nhìn chung, kết quả khảo sát phản ánh đánh giá tích cực của người bệnh về sự phù hợp giữa chi phí và chất lượng dịch vụ y tế.

2.2.2. Mức độ hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà

Bảng 2.8: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=213)

Khía cạnh	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)		Tỉ lệ không sử dụng (%)	
	Quý II 2026	Quý II 2025	Quý I 2026	Quý II 2026	Quý I 2026	Quý II 2026	Quý I 2026	Quý II 2026	Quý I 2026	Quý II 2026
A	4,80	100	98,4	100	0,7					
B	4,79	99,9	99,0	98,7	0,2	0,1		0,2		
C	4,81	99,8	98,4	99,9	0,5	0,1	0,2			
D	4,96	99,9	98,8	100	0,3					

Khía cạnh	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)		Tỉ lệ không hài lòng (%)		Tỉ lệ không sử dụng (%)	
	Quý II 2026	Quý II 2025	Quý I 2026	Quý II 2026	Quý I 2026	Quý II 2026	Quý I 2026	Quý II 2026	Quý I 2026	Quý II 2026
E	4,93	99,8	99,0	100	0,1					
Hài lòng chung	4,86	99,9	98,7	99,7	0,4	0,04	0,04	0,04		

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt 4,86 điểm. Tỉ lệ hài lòng quý II năm 2026 đạt 99,7%, tăng 1% so với quý I năm 2026 (98,7%) và giảm 0,2% so với cùng kì năm 2025 (99,9%). Xét trên 5 khía cạnh, tỉ lệ hài lòng đều duy trì ở mức cao và đồng đều, dao động từ 98,7% đến 100%. Trong đó, tỉ lệ không hài lòng giảm xuống mức không đáng kể (0,04%). Kết quả này cho thấy chất lượng dịch vụ khám bệnh ngoại trú đang nhận được đánh giá tích cực và duy trì ổn định.

2.2.3. Đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà:

Bảng 2.9: Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 213)

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN	Tỉ lệ (%)	GTLN	Tỉ lệ (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi tới khám bệnh	96,3	3,6	80	1,4	100	4,2

Nhận xét: Mức độ đáp ứng kỳ vọng của người bệnh/người nhà đối với dịch vụ khám bệnh đạt trung bình 96,3%, với độ lệch chuẩn 3,6%, cho thấy mức đánh giá tương đối cao và ít phân tán. Giá trị thấp nhất ghi nhận là 80 chiếm 1,4% và cao nhất là 100 chiếm 4,2%.

2.2.4. Mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện:

Bảng 2.10: Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 213)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		
Muốn chuyển sang bệnh viện khác		
Có thể sẽ quay lại	14	6,6

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	199	93,4
Tổng cộng:	213	100

Nhận xét: Đa số người bệnh/người nhà đều có xu hướng tiếp tục lựa chọn bệnh viện trong các lần khám chữa bệnh tiếp theo. Cụ thể, có tới 93,4% người bệnh cho biết chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, còn lại 6,6% cho biết có thể sẽ quay lại. Đặc biệt, trong quý II năm 2026 không ghi nhận trường hợp có ý định chuyển sang bệnh viện khác hoặc không muốn quay lại.

III. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ:

- Qua kết quả khảo sát, đại đa số ý kiến phản hồi từ người bệnh và người nhà đều là những lời cảm ơn và bày tỏ hài lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ y tế tại Bệnh viện. Điểm sáng được người bệnh ghi nhận nhiều nhất tập trung vào thái độ ứng xử và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ nhân viên y tế; trong đó, các bác sĩ và điều dưỡng được đánh giá là rất nhiệt tình trong công tác chuyên môn, luôn hướng dẫn, tư vấn chi tiết, rõ ràng và có thái độ ân cần giúp trấn an tâm lý người bệnh.

- Bên cạnh đó, một số ít ý kiến góp ý cho rằng vấn đề thời gian chờ đợi còn kéo dài tại một số khâu, đặc biệt tại khu vực cận lâm sàng và lấy thuốc.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Tiếp tục duy trì và phát huy thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm và kỹ năng giao tiếp của đội ngũ nhân viên y tế.

- Giám sát trực tiếp thời gian chờ ở các khu vực thực hiện cận lâm sàng và lấy thuốc, ghi nhận các trường hợp thực tế chờ đợi lâu. Từ đó, xem xét bố trí, tăng cường nhân lực, tổ chức phân luồng tại các khu vực có lưu lượng người bệnh cao.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện quý II năm 2026./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (PT, 02b).



TS.BS. Trần Nguyễn Ái Thanh

