

**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI
KHOA Y DƯỢC CỔ TRUYỀN, BỆNH VIỆN ĐA KHOA BÀ RỊA,
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NĂM 2025**

Hoàng Thị Hà¹, Nguyễn Thị Thu Hương², Trần Thị Thu Thủy^{1}*

Tóm tắt

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh (NB) đang điều trị nội trú tại Khoa Y Dược Cổ truyền (YDCT), Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa, Thành phố (TP) Hồ Chí Minh năm 2025. **Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 244 NB đang điều trị nội trú tại địa điểm trên. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận của NB đạt 98,0%; sự minh bạch thông tin đạt 97,5%; thái độ ứng xử và năng lực nhân viên y tế đạt 97,1%; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ đạt 95,9%; mức độ hài lòng đối với kết quả điều trị đạt 97,5%. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng chung của NB điều trị nội trú tại Khoa YDCT đạt 94,3%. Kết quả nghiên cứu cho thấy cần tiếp tục triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng dịch vụ, đặc biệt chú trọng nâng cấp cơ sở vật chất và tăng cường kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của NB.

Từ khóa: Sự hài lòng của người bệnh; Điều trị nội trú; Chất lượng dịch vụ.

**PATIENT SATISFACTION AMONG INPATIENTS AT THE DEPARTMENT OF
TRADITIONAL MEDICINE, BA RIA GENERAL HOSPITAL,
HO CHI MINH CITY IN 2025**

Abstract

Objectives: To assess the level of satisfaction among inpatients treated at the Department of Traditional Medicine, Ba Ria General Hospital, Ho Chi Minh City, in 2025. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted among 244 inpatients at the Department of Traditional Medicine. **Results:** The patient satisfaction rate with accessibility was 98.0%; transparency of information was 97.5%; attitude and professional competence of medical staff were 97.1%; facilities and service amenities were 95.9%; and satisfaction with treatment outcomes was 97.5%.

¹Trường Đại học Y tế Công cộng

²Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa

*Tác giả liên hệ: Trần Thị Thu Thủy (tttt@huph.edu.vn)

Ngày nhận bài: 10/3/2026

Ngày được chấp nhận đăng: 27/5/2026

<http://doi.org/10.56535/jmpm.v51i7.1978>

Conclusion: The overall satisfaction rate of inpatients treated at the Department of Traditional Medicine was 94.3%. The findings suggest that continuous quality improvement activities should be implemented, particularly focusing on upgrading facilities and enhancing the communication skills of healthcare staff in order to further improve patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction; Inpatient treatment; Service quality.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong giai đoạn hiện nay, việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh đã trở thành yêu cầu cấp thiết do nhu cầu chăm sóc sức khỏe của cộng đồng ngày một tăng cao. Sự hài lòng của NB không chỉ là tiêu chí quan trọng để đánh giá năng lực hoạt động của bệnh viện mà còn phản ánh trực tiếp chất lượng dịch vụ y tế, là tiêu chí trong đánh giá chất lượng bệnh viện [1]. Để có cơ sở cải thiện chất lượng các cơ sở y tế, các nhà nghiên cứu đã thực hiện nghiên cứu về sự hài lòng của NB nội trú và ngoại trú về dịch vụ y tế với nhiều mô hình khác nhau từ các nước kinh tế phát triển và đang phát triển [2]. Trong bối cảnh ngành Y tế đang từng bước thực hiện cơ chế tự chủ, việc nâng cao chất lượng dịch vụ ngày càng được chú trọng. Tại Khoa YDCT, Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa, mặc dù việc phối hợp điều trị Đông - Tây y đã mang lại nhiều kết quả tích cực, nhưng nghiên cứu về sự hài lòng của NB nội trú vẫn chưa được thực hiện. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu nhằm: *Đánh giá sự hài lòng của NB điều trị nội trú tại Khoa YDCT, Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa, TP Hồ Chí Minh năm 2025.*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

Gồm 244 NB ≥ 18 tuổi đang điều trị nội trú tại Khoa YDCT (trước ngày ra viện

1 ngày hoặc trong ngày xuất viện) và đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn của nghiên cứu.

* *Thời gian và địa điểm nghiên cứu:* Số liệu được thu thập từ tháng 5 - 10/2025 tại Khoa YDCT, Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa, TP Hồ Chí Minh.

2. Phương pháp nghiên cứu

* *Thiết kế nghiên cứu:* Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

* *Cỡ mẫu và chọn mẫu:* Chọn mẫu toàn bộ đối với những NB nội trú đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn lựa chọn và tự nguyện xác nhận tham gia nghiên cứu trong thời điểm thu thập dữ liệu. Tổng số là 244 NB tham gia.

* *Phương pháp thu thập số liệu:* Số liệu được thu thập thông qua phỏng vấn trực tiếp NB bằng bộ câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của NB theo Mẫu số 1 do Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT[1]. Bộ công cụ gồm 36 tiểu mục thuộc 5 nhóm nội dung: Khả năng tiếp cận dịch vụ; sự minh bạch của thông tin và thủ tục khám chữa bệnh; cơ sở vật chất và các phương tiện phục vụ NB; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ [1].

* *Tiêu chí đo lường sự hài lòng:* Mức độ hài lòng của NB được đánh giá bằng thang đo Likert 5 mức (1 = rất không hài lòng đến 5 = rất hài lòng). Các tiêu chí được phân loại thành hai nhóm: Chưa hài lòng (1 - 3 điểm) và hài lòng (4 - 5 điểm).

* *Xử lý số liệu:* Sử dụng phần mềm SPSS đối với các biến số trong nghiên cứu, thực hiện thống kê mô tả để trình bày dưới dạng tần suất, tỷ lệ phần trăm, cùng với giá trị trung bình và độ lệch chuẩn ($\bar{X} \pm SD$).

3. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được Hội đồng Đạo đức, Trường Đại học Y tế Công cộng thông qua

theo Quyết định số 277/2025/YTCC-HD3 ngày 02/6/2025. Số liệu nghiên cứu được Trường Đại học Y tế Công cộng cho phép sử dụng và công bố. Cam kết bảo mật tuyệt đối các dữ liệu cá nhân của NB và chỉ sử dụng các thông tin này cho mục đích nghiên cứu khoa học. Nhóm tác giả cam kết không có xung đột lợi ích trong nghiên cứu.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (n = 244).

Đặc điểm đối tượng nghiên cứu	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi		
18 - < 60	111	45,5
≥ 60	133	54,5
Giới tính		
Nam	107	43,9
Nữ	137	56,1
Nơi sống		
Thành phố	98	40,2
Vùng nông thôn	146	59,8
Sử dụng BHYT cho điều trị		
Có	231	94,7
Không	13	5,3
Số ngày điều trị		
< 10	93	38,1
≥ 10	151	61,9
Số lần điều trị		
1	152	62,3
≥ 2	92	37,7

(BHYT: Bảo hiểm y tế)

54,5% NB > 60 tuổi; 56,1% là nữ giới; 59,8% sống tại nông thôn; 94,7% sử dụng bảo hiểm y tế. 61,9% điều trị ≥ 10 ngày và 62,3% điều trị lần đầu tại Khoa YDCT.

2. Thực trạng hài lòng của NB điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ tại Khoa YDCT, Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa

Bảng 2. Sự hài lòng của NB về khả năng tiếp cận [1].

Nội dung	Sự hài lòng		
	n	%	$\bar{X} \pm SD$
Chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong bệnh viện	240	98,4	$4,9 \pm 0,6$
Quy định về chăm bệnh được thông báo rõ ràng	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng dễ tìm	240	98,4	$4,9 \pm 0,7$
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
NB hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	239	98,0	$4,8 \pm 0,7$

NB hài lòng cao nhất với tiêu chí “Quy định về chăm sóc NB được thông báo rõ ràng”, đạt tỷ lệ 98,8%.

Bảng 3. Sự hài lòng của NB về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị [1].

Nội dung	Sự hài lòng		
	n	%	$\bar{X} \pm SD$
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao (nếu có)	239	98,0	$4,8 \pm 0,7$
Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Được phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ	239	98,0	$4,7 \pm 0,8$
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$

Mức độ hài lòng của NB đối với nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh đều $\geq 98\%$. Việc công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc cùng chi phí điều trị đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (98,8%).

Bảng 4. Sự hài lòng của NB về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB [1].

Nội dung	Sự hài lòng		
	n	%	$\bar{X} \pm SD$
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$
Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	240	98,4	$4,7 \pm 0,7$
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	238	97,5	$4,8 \pm 0,7$
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$
NB và người nhà NB truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	238	97,5	$4,7 \pm 0,8$
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường..., có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	237	97,1	$4,7 \pm 0,8$
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	240	98,4	$4,8 \pm 0,6$
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$
Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$

NB đánh giá tích cực đối với các tiêu chí thuộc nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, với tỷ lệ hài lòng của các tiêu chí thành phần dao động từ 97,1 - 98,8%. Trong đó, các tiêu chí về buồng bệnh, môi trường bệnh viện và phương tiện vận chuyển nội viện có tỷ lệ hài lòng cao nhất (98,8%). Tiêu chí bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (97,1%).

Bảng 5. Sự hài lòng của NB về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế [1].

Nội dung	Sự hài lòng		
	n	%	$\bar{X} \pm SD$
BS, điều dưỡng, KTV có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	239	98,0	$4,8 \pm 0,7$
Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
BS, điều dưỡng, KTV hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Được BS thăm khám, động viên tại phòng điều trị	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	239	98,0	$4,7 \pm 0,8$
NVYT không có biểu hiện gợi ý tiền bồi dưỡng	240	98,4	$4,8 \pm 0,6$

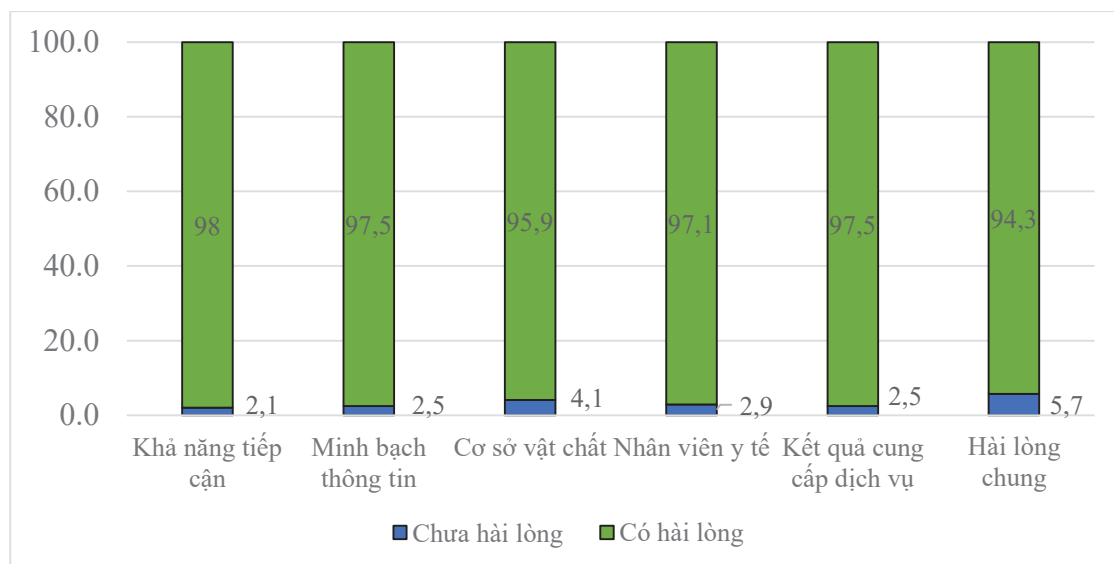
(KTV: Kỹ thuật viên; NVYT: Nhân viên y tế)

Tiêu chí được bác sĩ thăm khám và động viên tại phòng điều trị có tỷ lệ hài lòng cao nhất, đạt 98,8%. Ngược lại, khía cạnh được tư vấn về chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng ghi nhận mức độ hài lòng thấp nhất.

Bảng 6. Sự hài lòng của NB về kết quả cung cấp dịch vụ [1].

Nội dung	Sự hài lòng		
	n	%	$\bar{X} \pm SD$
Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	240	98,4	$4,8 \pm 0,7$
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	239	98,0	$4,8 \pm 0,7$
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	241	98,8	$4,8 \pm 0,6$
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	239	98,0	$4,7 \pm 0,8$

Hơn 98% NB hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ, trong đó phản hồi tích cực nhất dành cho tiêu chí điều trị đáp ứng đúng nguyện vọng (98,8%).



Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng chung của NB về các dịch vụ của Khoa YDCT.

Tỷ lệ hài lòng chung của NB đạt 94,3%. Trong các nhóm nội dung khảo sát, khả năng tiếp cận dịch vụ được đánh giá cao nhất (98,0%), trong khi nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất (95,9%).

BÀN LUẬN

1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Kết quả mô tả đặc điểm chung của NB cho thấy nhóm tuổi > 60 chiếm 54,5%, tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Tiến Sỹ tại Phú Thọ (56%) [3]. Điều này phản ánh đặc thù của các khoa YDCT, nơi tiếp nhận chủ yếu NB mắc các bệnh mạn tính, thoái hóa và rối loạn chức năng cần điều trị kéo dài. Tỷ lệ nữ giới cao hơn nam giới (56,1% so với 43,9%), tương tự nghiên cứu tại Bệnh viện YDCT Phú Thọ (58,3%) và Bệnh viện Đại học Y Hà Nội (55,6%) [3, 4], có thể liên quan đến việc nữ giới thường

quan tâm đến sức khỏe nhiều hơn và có xu hướng lựa chọn các phương pháp điều trị ít xâm lấn như YDCT.

Phần lớn NB sinh sống tại khu vực nông thôn (59,8%), tương đồng với nghiên cứu tại Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba (64,5%) [3], cho thấy vai trò quan trọng của bệnh viện tuyến tỉnh trong cung cấp dịch vụ y tế cho người dân ngoài đô thị và khả năng tiếp cận tốt của YDCT đối với nhóm dân cư này. Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế rất cao (94,7%), góp phần giảm gánh nặng chi phí điều trị, đặc biệt đối với các trường hợp điều trị nội trú kéo dài. Thời gian điều trị chủ yếu trên 10 ngày (61,9%), trong khi tỷ lệ NB

điều trị lần đầu khá cao, khác với nghiên cứu tại Phú Thọ (27,8%) [3], phản ánh rõ hơn trải nghiệm của NB khi lần đầu điều trị nội trú tại khoa.

2. Đánh giá mức độ hài lòng của NB điều trị nội trú tại Khoa YDCT

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của NB đạt 94,3%, tương đương với các nghiên cứu trong nước tại Bệnh viện YDCT (93,3%) và Bệnh viện Đại học Y Hà Nội (89,7%), thấp hơn kết quả tại các cơ sở YDCT ở Malaysia (99,4%) [3, 4, 5]. Sự tương đồng này cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB trong điều trị y học cổ truyền có nhiều điểm chung như thái độ phục vụ của nhân viên y tế, khả năng tiếp cận dịch vụ, cơ sở vật chất và hiệu quả điều trị.

Tỷ lệ hài lòng của NB nội trú về khả năng tiếp cận dịch vụ đạt 98,0%, cao hơn so với nghiên cứu tại Khoa YDCT của Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, Phú Thọ năm 2024 (94,6%) [6] và tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Văn Bằng tại Bệnh viện Đà Nẵng năm 2022 (98,1%) [9]. Sự khác biệt có thể liên quan đến quy mô bệnh viện, điều kiện cơ sở vật chất và quy trình tiếp nhận NB tại mỗi cơ sở.

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh được NB đánh giá hài lòng với tỷ lệ 97,5%, cao hơn nghiên cứu tại Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba (94,6%) [6]. Kết quả này có thể liên quan

đến việc bệnh viện chú trọng công khai thông tin về quy trình khám chữa bệnh, chi phí điều trị và tăng cường hướng dẫn cho NB trong quá trình điều trị.

Mặc dù đạt 95,9% nhưng nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và trang thiết bị có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong các tiêu chí. Một số nội dung như nhà vệ sinh, mạng wifi và đảm bảo sự riêng tư trong buồng bệnh có tỷ lệ hài lòng thấp hơn các tiêu chí khác. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Tiến Hùng (2024) với tỷ lệ 93,1% [6] và nghiên cứu của Phạm Văn Hậu (2025), trong đó cơ sở vật chất là yếu tố có mức độ hài lòng thấp nhất [8]. Điều này cho thấy ngoài chất lượng chuyên môn, các điều kiện sinh hoạt và tiện nghi trong buồng bệnh cũng ảnh hưởng đáng kể đến trải nghiệm của NB. Do đó, bệnh viện cần tiếp tục cải thiện cơ sở vật chất, đặc biệt là nâng cấp nhà vệ sinh, cải thiện chất lượng wifi và tăng cường các giải pháp đảm bảo sự riêng tư cho NB.

Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tiếp tục được ghi nhận là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB, với tỷ lệ hài lòng đạt 97,1%, cao hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Y học Cổ truyền Tuyên Quang (93,4%) [7]. Điều này cho thấy yếu tố con người giữ vai trò trung tâm trong chăm sóc nội trú, đặc biệt khi quá trình điều trị kéo dài và đòi hỏi sự tương tác thường xuyên giữa NB và nhân viên y tế. Tuy nhiên, một

số NB mong muốn được tư vấn đầy đủ hơn về chế độ dinh dưỡng, vận động, theo dõi sức khỏe và phòng ngừa biến chứng sau điều trị.

Mức độ hài lòng cao đối với kết quả cung cấp dịch vụ (97,5%) cho thấy hiệu quả của mô hình điều trị tại Khoa YDCT, đặc biệt đối với các bệnh mạn tính cần điều trị dài ngày. Các phương pháp như châm cứu, xoa bóp bấm huyệt và phục hồi chức năng giúp cải thiện triệu chứng, giảm đau và nâng cao khả năng vận động, từ đó góp phần tăng sự tin tưởng và hài lòng của NB, tương tự kết quả ghi nhận tại Bệnh viện Y học Cổ truyền Phú Thọ [3].

KẾT LUẬN

Nghiên cứu ghi nhận tỷ lệ hài lòng chung của NB nội trú tại Khoa YDCT đạt 94,3%. Nhóm tiêu chí tiếp cận dịch vụ dẫn đầu về mức độ hài lòng (98%), ngược lại, nhóm tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có tỷ lệ thấp nhất (95,9%). Do đó, việc tiếp tục cải thiện điều kiện cơ sở vật chất và nâng cao kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế là cần thiết để nâng cao chất lượng chăm sóc và sự hài lòng của NB.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Quyết định số 56/QĐ-BYT năm 2024 hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030 do Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành. 2024.

2. Carrillat F, Jaramillo F, Mulki J. The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management*. 2007; 18:472-490. DOI: 10.1108/09564230710826250.

3. Nguyễn Tiến Sỹ, Trần Thị Kim Thúy, Phùng Văn Tân, Vương Thị Thủy, Bùi Thị Lan Anh. Kết quả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện YDCT & Phục hồi Chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2021. *Tạp chí Y Dược Cổ truyền Việt Nam*. 2022; 4(45):24-30. DOI: 10.60117/vjmap.v45i4.69.

4. Ngô Trí Tuấn, Nguyễn Bích Ngọc, Trần Tuấn Dương, Phạm Hùng Mạnh, Nguyễn Văn Hoạt. Thực trạng sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội và một số yếu tố liên quan năm 2024. *Tạp chí Y học Cộng đồng*. 2025; 66(CĐ9-NCKH). DOI: 10.52163/yhc.v66iCD9.2712.

5. Kaur J, Hamajima N, Yamamoto E, Saw YM, Kariya T, Goh CS, et al. Patient satisfaction on the utilization of traditional and complementary medicine services at public hospitals in Malaysia. *Complement Ther Med*. 2019; 42:422-428. DOI: 10.1016/j.ctim.2018.12.013.

6. Nguyễn Tiến Hùng, Ngô Toàn Anh, Nguyễn Hoài Linh, Ngô Văn Toàn. Thực trạng hài lòng của người bệnh nội trú khoa Y học cổ truyền về hoạt động khám

chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ năm 2024. *Tạp chí Y học Cộng đồng*. 2025; 66(3). DOI: 10.52163/yhc.v66i3.2522.

7. Niên Thị Thiện Mỹ, Nguyễn Hoàng Thanh. Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y Dược Cổ truyền Tuyên Quang năm 2021-2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023; 522(1). DOI: 10.51298/vmj.v522i1.4286.

8. Phạm Văn Hậu, Đỗ Thị Mai Hương, Huỳnh Quang Huy. Khảo sát sự hài lòng

của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Y Dược Cổ truyền tỉnh Đồng Nai năm 2022. *Tạp chí Y Dược Cổ truyền Việt Nam*. 2023; 49(2):57-62. DOI: 10.60117/vjmap.v49i2.29.

9. Nguyễn Văn Bằng, Nguyễn Công Huân, Trần Thị Thu Thủy. Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Khoa Phục hồi Chức năng - Bệnh viện Đà Nẵng năm 2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023; 526(1A):236-241. DOI: 10.51298/vmj.v526i1A.533