SỞ Y TẾ TP HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
KHU VỰC THUẬN AN

Số: 896/BC-TTYT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Lái Thiêu, ngày 20 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh trong điều trị nội trú và dịch vụ hành chính tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An 6 tháng đầu năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 396/KH-TTYT ngày 06 tháng 04 năm 2026 của Trung tâm Y tế khu vực Thuận An về việc khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú và dịch vụ hành chính tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An;

Trung tâm Y tế khu vực Thuận An thực hiện Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh trong điều trị nội trú và dịch vụ hành chính tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An 6 tháng đầu năm 2026, cụ thể như sau:

I. PHẠM VI BÁO CÁO

Báo cáo này tổng hợp kết quả của 02 cuộc khảo sát được thực hiện tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An trong 6 tháng đầu năm 2026, bao gồm: khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú và khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính.

II. PHƯƠNG PHÁP VÀ CỠ MẪU KHẢO SÁT

Khảo sát được thực hiện bằng phiếu hỏi trực tuyến. Tổng số phiếu hợp lệ gồm 14 phiếu đối với khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú và 52 phiếu đối với khảo sát dịch vụ hành chính.

Đối tượng khảo sát là người bệnh, thân nhân người bệnh và người dân trực tiếp sử dụng dịch vụ tại đơn vị. Các kết quả chi tiết theo từng câu hỏi được tổng hợp tại 02 phụ lục.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú

Về thông tin chung: Khảo sát ghi nhận người trả lời phần lớn là thân nhân người bệnh, tất cả đều cư trú tại TP. Hồ Chí Minh và có thẻ Bảo hiểm y tế. Phần lớn người bệnh là người điều trị lần đầu tiên tại bệnh viện.

Về đón tiếp và nhập viện: Công tác tiếp nhận tại khoa Cấp cứu và Khám bệnh diễn ra khá đồng đều. Người bệnh được khám ngay và bác sĩ chủ động giải thích đầy đủ lý do phải nhập viện. Việc công khai giá dịch vụ và tư vấn bảo hiểm đã được triển khai nhưng hiệu quả tiếp cận ở một số khoa chưa đồng đều.

Về cơ sở vật chất: Bệnh viện đảm bảo tốt việc cung cấp giường bệnh riêng cho từng người và cung cấp đầy đủ dung dịch sát khuẩn. Tuy nhiên, cảnh quan môi trường và chất lượng vệ sinh nhà vệ sinh phần lớn chỉ được đánh giá ở mức độ chấp nhận được.

Về chuyên môn và thái độ phục vụ: Đội ngũ y bác sĩ, điều dưỡng có tác phong lịch sự và thái độ ứng xử tôn trọng người bệnh. Các thông tin về tình trạng

bệnh, phương pháp điều trị, thủ thuật phẫu thuật hay hướng dẫn sử dụng thuốc đều được nhân viên y tế tư vấn rõ ràng, thống nhất.

Về viện phí và xuất viện: Bệnh viện thực hiện tốt việc công khai minh bạch hóa đơn viện phí và kiểm soát chặt chẽ vấn đề y đức. Thủ tục ra viện tương đối thuận tiện, người bệnh được dặn dò chu đáo trước khi về; dù vậy thời gian chờ đợi nhận giấy tờ xuất viện ở một số ca còn có sự chênh lệch khá lớn.

Từ kết quả khảo sát trên cho thấy bệnh nhân có mức độ hài lòng về trải nghiệm của người bệnh nội trú đã cao hơn so với năm 2025.

2. Kết quả khảo sát dịch vụ hành chính

Kết quả khảo sát về các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính cho thấy đa số người dân đánh giá tích cực về khả năng tiếp cận dịch vụ, thái độ phục vụ và năng lực giải quyết công việc của nhân viên.

Các nội dung về ứng dụng công nghệ thông tin trong quảng bá và cung cấp dịch vụ được ghi nhận thuận lợi. Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ nhìn chung phù hợp, giúp người dân dễ tiếp cận hơn khi có nhu cầu thực hiện thủ tục.

Đối với nhóm tiêu chí về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, kết quả cho thấy đơn vị đã thực hiện niêm yết và thông báo tương đối đầy đủ. Đơn vị đã thực hiện niêm yết và thông báo rõ ràng từ quy trình, sơ đồ khoa phòng cho đến giá dịch vụ và hóa đơn. Tuy nhiên, hệ thống cần lưu ý hoàn thiện hơn ở khâu giải quyết công việc ứng dụng công nghệ thông tin và hình thức tiếp nhận phản hồi do vẫn còn ghi nhận một vài ý kiến đánh giá chưa tốt.

Về cơ sở vật chất tại khu vực cung cấp dịch vụ, phần lớn ý kiến đánh giá khu vực cung cấp dịch vụ và cơ sở vật chất (bàn ghế, quạt mát, vệ sinh môi trường) đạt mức đáp ứng tốt nhu cầu của người dân.

Về kết quả cung cấp dịch vụ, phần lớn người dân bày tỏ sự tín nhiệm và đánh giá chất lượng đạt mức tốt so với mong đợi. Dẫu vậy, đơn vị cần tập trung khắc phục ngay tình trạng đứt gãy chuỗi cung ứng tại chỗ khiến người nhà phải tự ra ngoài tìm mua thuốc, vật tư y tế.

IV. ƯU ĐIỂM, NHƯỢC ĐIỂM

Qua tổng hợp kết quả của 02 cuộc khảo sát, có thể nhận thấy Trung tâm Y tế khu vực Thuận An có nhiều điểm mạnh nổi bật về chuyên môn, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và khả năng giải thích, hướng dẫn cho người bệnh cũng như người dân đến liên hệ công việc.

Người bệnh đánh giá tốt công tác thăm khám, tư vấn, hướng dẫn điều trị và minh bạch chi phí. Người dân cũng ghi nhận tích cực đối với khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính, thái độ ứng xử và năng lực giải quyết công việc của nhân viên y tế.

Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại cần tiếp tục tập trung khắc phục như cơ sở vật chất chưa đồng bộ, vệ sinh một số khu vực chưa đáp ứng kỳ vọng, tiện ích phục vụ còn hạn chế. Vị trí phòng thanh toán viện phí còn xa hoặc khó tìm đối với người nhà; khâu giải quyết và cấp giấy ra viện cho người bệnh ở một số trường hợp còn chậm. Bất cập giờ giấc tại khoa Nhi tổ chức tiêm thuốc vào khung giờ muộn đêm (23h) gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sinh hoạt của các bệnh nhi.

Nhìn chung, mức độ hài lòng chung của người bệnh và người dân ở mức khá. Kết quả khảo sát trên cho thấy việc hài lòng của bệnh nhân về trải nghiệm điều trị nội trú và thủ tục hành chính đã tăng so với năm 2025. Đây cũng là cơ sở quan trọng để đơn vị tiếp tục rà soát, củng cố các nội dung đã làm tốt và xây dựng giải pháp cải tiến phù hợp trong thời gian tới.

V. KIẾN NGHỊ

1. Tiếp tục duy trì và phát huy các điểm mạnh về thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử, tinh thần trách nhiệm và chất lượng chuyên môn của đội ngũ nhân viên y tế.

2. Rà soát và chuẩn hóa hơn nữa quy trình tiếp đón, nhập viện, xuất viện và giải quyết thủ tục hành chính nhằm giảm thời gian chờ, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm.

3. Tăng cường công khai, niêm yết và hướng dẫn rõ ràng hơn đối với các nội dung liên quan đến quy trình, thời gian thực hiện, chi phí, thành phần hồ sơ và kênh tiếp nhận phản hồi của người dân.

4. Tiếp tục triển khai kế hoạch cải thiện cơ sở vật chất tại các khu vực phục vụ người bệnh và người dân, trong đó ưu tiên nhà vệ sinh, khu vực chờ, bàn ghế, quạt, vật dụng hỗ trợ và các tiện ích đi kèm. Tăng cường kiểm tra vệ sinh môi trường, bảo đảm cảnh quan sạch, gọn, thuận tiện; đồng thời củng cố công tác an ninh trật tự trong khuôn viên đơn vị.

5. Giải quyết chuỗi cung ứng thuốc và vật tư: Rà soát, điều phối kho dược và triển khai kế hoạch xây dựng nhà thuốc bệnh viện nhằm cung ứng đầy đủ, kịp thời thuốc và vật tư y tế tiêu hao phục vụ người bệnh; hạn chế tối đa việc để người nhà phải tự mua bên ngoài.

6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong truyền thông, hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện thủ tục để góp phần nâng cao tính minh bạch, giảm thời gian xử lý và cải thiện trải nghiệm của người sử dụng dịch vụ.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh trong điều trị nội trú và dịch vụ hành chính tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An 6 tháng đầu năm 2026.

Trân trọng./.

Nơi nhận:
- Sở Y tế (để báo cáo);
- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHNV(Q).

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN

Phan Quang Toàn

TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN

PHỤ LỤC 1. Bảng tổng hợp kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
Thông tin chung	Câu 1. Đối tượng trả lời	Thân nhân của người bệnh: 71,43%; Người bệnh: 28,57%
	Câu 2. Địa chỉ	TP. Hồ Chí Minh: 100%
	Câu 3. Giới tính	Nữ: 71,43%; Nam: 28,57%
	Câu 4. Năm sinh	Phân bổ đều (14,29%/mỗi nhóm)
	Câu 5. Trình độ học vấn	Tiểu học: 28,57%; THPT: 14,29%; Đại học: 28,57%; Trung cấp/Cao đẳng: 28.57%
	Câu 6. BHYT chi trả	Có: 100%
	Câu 7. Khoa/phòng điều trị	Khoa / phòng thường: 57,14%; Khoa / phòng dịch vụ: 42,86%
	Câu 8. Số lần điều trị tại bệnh viện	Lần đầu tiên: 71,43%; Nhiều lần, không nhớ rõ: 28,57%
	Câu 9. Lý do biết và chọn bệnh viện	Đăng ký khám BHYT: 42,86%; Bản thân/người thân từng điều trị: 28,57%; Bạn bè/người thân giới thiệu: 14,29%; Khác: 14,29%
Lúc nhập viện	Câu 10. Điểm đến ban đầu	Tại khoa Cấp cứu: 42,86%; Tại khoa Khám bệnh: 42,86%; Tại khoa Khám bệnh, sau đó được chuyển vào khoa Cấp cứu: 14,29%.
	Câu 11. Được giải thích lý do nhập viện	100% được giải thích rõ ràng
	Câu 12. Chờ nhập khoa nội trú	Không phải chờ: 57,14%; Phải chờ: 42,86%
	Câu 13. Được bác sĩ khám ngay khi vào khoa	Được khám ngay: 100%

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 14. Giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị	100% được giải thích rõ ràng
	Câu 15. Công khai giá dịch vụ kỹ thuật	Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy: 42,86%; Khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp bảng giá: 28,57%; Tôi không quan tâm đến giá: 28,57%
	Câu 16. Giải thích khoản BHYT chi trả/tự chi trả	Được giải thích rõ: 71,43%; Không nhớ: 14,29%; Không được giải thích: 14,29%
	Câu 17. Thái độ đón tiếp của nhân viên y tế khi mới vào khoa	Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ: 71,43%; Bình thường: 28,57%
Cơ sở vật chất - tiện ích	Câu 18. Nằm chung giường	Có giường riêng ngay: 100%
	Câu 19. Nhà vệ sinh	Sạch: 28,57%; Chấp nhận được: 71,43%
	Câu 20. Dung dịch rửa tay tại buồng bệnh	Luôn có và thuận tiện: 85,71%; Lúc có lúc không: 14,29%
	Câu 21. An ninh, trật tự	Khá yên tâm và kiểm soát ra/vào: 62,5%; Có quy định giờ ra vào: 12,5%; Tôi không để ý: 12,5%; Có người buôn bán rong: 12,5%
	Câu 22. Dịch vụ tiện ích	Khá đa dạng và giá hợp lý: 57,14%; Không có gì cả: 14,29%; Không để ý: 14,29%; Chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài: 14,29%
	Câu 23. Hỗ trợ người bệnh khó khăn	Thường xuyên hỗ trợ: 33,33%; Thỉnh thoảng: 16,76%; Không có: 5%; Không để ý: 33,33%; Thường xuyên, nhưng chỉ hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn: 16,67%
	Câu 24. Yên tĩnh buổi tối	Rất yên tĩnh: 42,86%; Tương đối yên tĩnh: 42,86%; Có tiếng ồn vọng vào: 14,29%

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 25. Tiêu chí xanh - sạch - đẹp	Đạt mức chấp nhận: 52,38%; Nhiều cây xanh, sạch đẹp: 23,81%; Chưa đạt/nhận xét tiêu cực: 14,28%; Không để ý: 9,52%
Tinh thần/thái độ phục vụ	Câu 26. Trang phục NVYT	Đẹp, lịch sự: 71,43%; Chấp nhận được: 14,29%; Tôi không để ý: 14,29%
	Câu 27. Đối xử tử tế, tôn trọng	Rất tử tế và tôn trọng: 85,71%; Chấp nhận được: 14,29%
	Câu 28. Thông tin/giải thích diễn tiến bệnh	Chủ động giải thích rõ: 85,71%; Chấp nhận được: 14,29%
	Câu 29. Nhận được câu trả lời thỏa đáng từ y bác sĩ khi thắc mắc	Luôn thỏa đáng: 85,71%; Chấp nhận được: 14,29%
	Câu 30. Ý kiến giải thích của các bác sĩ, điều dưỡng có thống nhất	Rất thống nhất: 71,43%; Không có thắc mắc: 28,57%
Hoạt động khám chữa bệnh	Câu 31. Giải thích lý do sử dụng thuốc	Giải thích đầy đủ và rõ: 85,71%; Chưa rõ: 9,52%; Chỉ nói tên thuốc: 4,76%
	Câu 32. Giải thích lý do xét nghiệm/cận lâm sàng	Giải thích đầy đủ và rõ: 95,24%; Chỉ thông báo đi làm: 4,76%
	Câu 33. Giải thích trước phẫu thuật/thủ thuật	Giải thích đầy đủ và rõ: 80,95%; Chỉ thông báo: 4,76%; Không làm thủ thuật: 14,29%
	Câu 34. Điều dưỡng hướng dẫn dùng thuốc hằng ngày	Rất rõ ràng: 80,95%; Được hướng dẫn: 19,05%
	Câu 35. Khi có triệu chứng bất thường được khám lại kịp thời	Có khám lại kịp thời: 75%; Không có triệu chứng bất thường: 25%
	Câu 36. Tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị	Rất rõ ràng và đầy đủ: 85,71%; Chung chung: 9,52%; Chưa rõ/không đầy đủ: 4,76%

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 37. Đảm bảo sự riêng tư khi thăm khám hoặc chăm sóc	Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh: 57,14%; Lúc có, lúc không: 14,29%; Có, chấp nhận được: 14,29%; Tôi không để ý: 14,29%
Chi trả viện phí	Câu 38. Công khai khoản thu trên hóa đơn	Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí: 85,71%; Không để ý: 14,29%
	Câu 39. Có bồi dưỡng thêm cho nhân viên	Không: 100%
	Câu 40. Hỗ trợ thanh toán cho người khó khăn	Tôi không để ý: 57,14%; Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn: 14,29%; Có, nhưng thủ tục rất khó khăn và mất nhiều thời gian: 14,29%; Không có: 14,29%
Trước khi xuất viện	Câu 41. Hướng dẫn thuốc/chế độ ăn/chăm sóc tại nhà	Chủ động hướng dẫn rõ: 57,14%; Phải hỏi thêm: 14,29%; Không để ý: 28,57%
	Câu 42. Hướng dẫn dấu hiệu và thời gian tái khám	57,14%; Phải hỏi thêm: 14,29%; Không để ý: 28,57%
	Câu 43. Khó khăn khi làm thủ tục xuất viện	Không gặp bất tiện: 71,43%; Chờ giấy ra viện lâu: 14,29%; Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm: 14,29%
	Câu 44. Thời gian nhận giấy ra viện	Phân bổ đều cho các ý kiến (30 phút, 1 giờ, 60 phút, 1 ngày, 2 tiếng)
Nhận xét chung	Câu 45. Chấm điểm trải nghiệm	Điểm trung bình: 7,57 điểm
	Câu 46. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	Chắc chắn quay lại và giới thiệu: 71,43%; Có thể quay lại nhưng có thể chọn BV khác: 14,29%; Phải quay lại vì không còn lựa chọn: 14,29%
Ý kiến mở	Câu 47-49. Các nhóm ý kiến chính	Hài lòng: thái độ lịch sự, tận tình, chi phí hợp lý, giải thích rõ ràng

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
		Chưa hài lòng: cơ sở vật chất xuống cấp, thiếu tiện ích, phải mua thuốc ngoài, cải tiến giờ tiêm thuốc tại khoa Nhi. Đề xuất: nâng cấp cơ sở vật chất, cải thiện vệ sinh, bổ sung tiện ích, hạn chế mua thuốc ngoài.

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN

PHỤ LỤC 2. Bảng tổng hợp kết quả khảo sát dịch vụ hành chính

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
Thông tin người tham gia	Câu 1. Năm sinh	Phân bổ đều các lứa tuổi
	Câu 2. Giới tính	Nam: 53,85%; Nữ: 46,15%
	Câu 3. Loại dịch vụ sử dụng	Cấp Giấy nghỉ ốm hưởng BHXH: 88,46%; Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án: 7,69%; Cấp giấy chứng nhận thương tích: 3,85%.
	Câu 4. Hình thức cấp giấy chứng nhận	Cấp mới: 92,31%; Cấp lại: 7,69%
Khả năng tiếp cận dịch vụ	Câu 5. Biển chỉ dẫn giữa các khu vực	Rất dễ dàng: 69,23%; Dễ dàng: 23,08%; Bình thường: 7,69%.
	Câu 6. Ứng dụng CNTT trong quảng bá khả năng cung cấp dịch vụ	Rất dễ dàng: 73,08%%; Dễ dàng: 23,08%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 7. Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ	Rất dễ dàng: 69,23%; Dễ dàng: 26,92%; Bình thường: 3,85%.
Minh bạch thông tin và thủ tục	Câu 8. Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/thông báo	Rất rõ ràng, cụ thể: 61,54%; Rõ ràng, cụ thể: 34,62%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 9. Thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ	Rất rõ ràng, cụ thể: 65,38%; Rõ ràng, cụ thể: 30,77%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 10. Thời gian chờ đợi được thông báo trước	Rất rõ ràng, cụ thể: 69,23%; Rõ ràng, cụ thể: 26,92%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 11. Sơ đồ các khoa/phòng được niêm yết	Rất rõ ràng, cụ thể: 69,23%; Rõ ràng, cụ thể: 26,92%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 12. Quy trình thủ tục hành chính được thông báo	Rất rõ ràng, cụ thể: 65,38%; Rõ ràng, cụ thể: 30,77%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 13. Giá dịch vụ được niêm yết/thông báo	Rất rõ ràng, cụ thể: 65,38%; Rõ ràng, cụ thể: 30,77%; Bình thường: 3,85%.

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 14. Hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn	Rất rõ ràng, cụ thể: 73,08%; Rõ ràng, cụ thể: 23,08%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 15. Bộ phận/hình thức tiếp nhận phản hồi	Rất rõ ràng, cụ thể: 65,38%; Rõ ràng, cụ thể: 30,77%; Không rõ ràng, cụ thể: 3,85%.
	Câu 16. Ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC	Rất rõ ràng, cụ thể: 61,54%; Rõ ràng, cụ thể: 34,62%; Bình thường: 3,85%.
Cơ sở vật chất	Câu 17. Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ	Đáp ứng rất tốt: 57,69%; Đáp ứng tốt: 38,46%; Bình thường: 3,85%
	Câu 18. Bàn ghế, quạt và vật dụng hỗ trợ	Đáp ứng rất tốt: 73,08%; Đáp ứng tốt: 26,92%.
	Câu 19. Trang thiết bị cung cấp dịch vụ	Đáp ứng rất tốt: 69,23%; Đáp ứng tốt: 26,92%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 20. Vệ sinh môi trường, quang cảnh	Đáp ứng rất tốt: 61,54%; Đáp ứng tốt: 34,62%; Bình thường: 3,85%.
Thái độ ứng xử và kỹ năng	Câu 21. Kỹ năng giao tiếp	Rất tốt: 69,23%; Tốt: 26,92%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 22. Tác phong, thái độ phục vụ	Rất tốt: 76,92%; Tốt: 19,23%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 23. Năng lực giải quyết công việc	Rất tốt: 73,08%; Tốt: 23,08%; Bình thường: 3,85%.
Kết quả cung cấp dịch vụ	Câu 24. Kết quả đạt được so với mong đợi	Rất tốt: 65,38%; Tốt: 30,77%; Bình thường: 3,85%.
	Câu 25. Kết quả ứng dụng CNTT trong cung cấp dịch vụ	Rất tốt: 65,38%; Tốt: 30,77%; Không tốt: 3,85%.
	Câu 26. Tín nhiệm đối với cơ sở	Rất tốt: 65,38%; Tốt: 30,77%; Không tốt: 3,85%.
	Câu 27. Dịch vụ cung cấp có phù hợp với thời gian hẹn	Rất tốt: 57,69%; Tốt: 38,46%; Bình thường: 3,85%.

Nhóm nội dung	Chỉ tiêu	Kết quả tổng hợp
	Câu 28. Mức thu phí dịch vụ	Rất tốt: 65,38%; Tốt: 34,62%.
	Câu 29. Khả năng chi trả	Rất tốt: 61,54%; Tốt: 34,62%; Bình thường: 3,85%.
Ý kiến góp ý	Câu 30. Ý kiến/đề xuất	Tỉ lệ đánh giá tốt cao. Có ý kiến không nên cho mua thuốc bên ngoài bệnh viện