

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

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

Số: 5271 /SYT-NVY

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 04 năm 2026

V/v kết quả khảo sát ý kiến không hài lòng của người bệnh ngoại trú tại các bệnh viện, trung tâm y tế quý I năm 2026



Kính gửi:

- Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa;
- Trung tâm y tế khu vực có giường bệnh.

Nhằm tiếp tục hỗ trợ các bệnh viện kịp thời triển khai giải pháp cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh thông qua hệ thống ki-ốt khảo sát sự không hài lòng tại khoa Khám bệnh, Sở Y tế đánh giá tình hình hoạt động trong quý I năm 2026 như sau:

Trong quý I năm 2026, số đơn vị tham gia khảo sát là 81 đơn vị, tăng 52,8% so với cùng kỳ năm 2025 (53 đơn vị). Mặc dù số đơn vị tham gia khảo sát tăng nhưng tổng số lượt ý kiến không hài lòng ghi nhận chỉ biến động nhẹ với 2,589 lượt (quý I năm 2025 là 2,558 lượt). Số lượt ý kiến không hài lòng bình quân trên mỗi đơn vị trong quý I năm 2026 so với quý I năm 2025 giảm mạnh từ 48,3 xuống còn 32 lượt. Trong đó, ghi nhận 11/16 nội dung phản ánh giảm về số lượt so với cùng kỳ, cho thấy một số giải pháp cải tiến đã bước đầu phát huy hiệu quả. Tuy nhiên, các vấn đề liên quan đến quy trình thủ tục, thời gian chờ và các khâu hành chính vẫn còn tồn tại, tiếp tục ghi nhận nhiều phản ánh.

- “Khâu làm thủ tục đăng ký khám” vẫn là nội dung có số lượt phản ánh cao nhất với 488 lượt, chiếm 19 % tổng số lượt phản ánh.

- Một số nội dung có số lượt phản ánh không hài lòng tăng đáng kể, gồm: “Thời gian chờ siêu âm, chụp phim” tăng 50,6%; “Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế” tăng 32,3%; “Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh” tăng 29,3%.

- Ở chiều ngược lại, một số nội dung ghi nhận số lượt phản ánh giảm, như: “Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm” giảm 21,8%; “An ninh, trật tự bệnh viện” giảm 18,8%; “Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện” giảm 16,7%; “Chăm sóc, hướng dẫn và tư vấn của điều dưỡng” giảm 14,9%; “Thủ tục khám bảo hiểm y tế” giảm 14,5%; “Thông tin, hướng dẫn đường đi cho người bệnh” giảm 13,9%. Điều này cho thấy các đơn vị đã có những cải thiện nhất định về cơ sở vật chất, công tác hướng dẫn và hỗ trợ người bệnh.

- Ngoài ra, Sở Y tế ghi nhận trong quý I có thêm 08 đơn vị lắp đặt ki-ốt (Bệnh viện An Sinh; Bệnh viện Quốc tế City; Bệnh viện đa khoa Tâm Anh TP.HCM; Bệnh viện đa khoa Tâm Anh Quận 8; Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương; Trung tâm y tế khu vực Thuận An; Trung tâm Y tế khu vực Hồ Tràm và Trung tâm y tế quân dân y đặc khu Côn Đảo), nâng tổng số 81/170 đơn vị trên địa bàn đã triển khai hệ thống ki-ốt.

Chuyên
- KHVV
- ĐUA
- TETE
- LƯU
2/4/26
LƯU

Từ kết quả triển khai hệ thống ki-ốt khảo sát hài lòng người bệnh, nhiều đơn vị đã xây dựng và áp dụng các giải pháp hiệu quả nhằm cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao chất lượng phục vụ. Nhằm tiếp tục hỗ trợ và nhân rộng các giải pháp cải tiến, Sở Y tế đề nghị các đơn vị chủ động chia sẻ các mô hình, sáng kiến và kinh nghiệm thực tiễn trong công tác cải tiến chất lượng tại đơn vị, qua đó tạo điều kiện để các đơn vị khác tham khảo, học tập và triển khai phù hợp với điều kiện thực tế. Các nội dung chia sẻ (theo mẫu đính kèm), đề nghị các đơn vị gửi về Sở Y tế để xem xét, triển khai đến các đơn vị nghiên cứu, thực hiện.

Trên cơ sở kết quả khảo sát, Sở Y tế đề nghị các đơn vị chủ động phân tích, xác định các vấn đề trọng tâm cần ưu tiên cải tiến, qua đó nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và mức độ hài lòng của người bệnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc Sở Y tế (để báo cáo);
- Lưu: VT, NVY, NTMN.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ
Y TẾ

Nguyễn Anh Dũng



**DANH SÁCH CÁC ĐƠN VỊ TRIỂN KHAI KI-ỐT KHẢO SÁT
KHÔNG HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

(tính đến tháng 3/2026)

STT	Tên đơn vị	Khu vực	Loại hình quản lý
1.	Bệnh viện An Bình	KV1	Công lập
2.	Bệnh viện Bệnh Nhiệt Đới	KV1	Công lập
3.	Bệnh viện Bình Dân	KV1	Công lập
4.	Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình	KV1	Công lập
5.	Bệnh viện Đa khoa Bình Chánh	KV1	Công lập
6.	Bệnh viện Đa khoa Bình Phú	KV1	Công lập
7.	Bệnh viện Đa khoa Bình Tân	KV1	Công lập
8.	Bệnh viện Đa khoa Bình Thạnh	KV1	Công lập
9.	Bệnh viện Đa khoa Bưu Điện	KV1	Công lập
10.	Bệnh viện Đa khoa Chánh Hưng	KV1	Công lập
11.	Bệnh viện Đa khoa Củ Chi	KV1	Công lập
12.	Bệnh viện Đa khoa Gò Vấp	KV1	Công lập
13.	Bệnh viện Đa khoa Khánh Hội	KV1	Công lập
14.	Bệnh viện Đa khoa khu vực Củ Chi	KV1	Công lập
15.	Bệnh viện Đa khoa khu vực Hóc Môn	KV1	Công lập
16.	Bệnh viện Đa khoa khu vực Thủ Đức	KV1	Công lập
17.	Bệnh viện Đa khoa Lãnh Binh Thăng	KV1	Công lập
18.	Bệnh viện Đa khoa Nguyễn Thị Thập	KV1	Công lập
19.	Bệnh viện Đa khoa Nhà Bè	KV1	Công lập
20.	Bệnh viện Đa khoa Phú Nhuận	KV1	Công lập
21.	Bệnh viện Nhân dân Gia Định – cơ sở 2	KV1	Công lập
22.	Bệnh viện Đa khoa Tân Bình	KV1	Công lập
23.	Bệnh viện Đa khoa Tân Định	KV1	Công lập
24.	Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng	KV1	Tư nhân
25.	Bệnh viện Đa khoa Tân Phú	KV1	Công lập
26.	Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức	KV1	Công lập
27.	Bệnh viện Đa khoa Trung Mỹ Tây	KV1	Công lập
28.	Bệnh viện Đa khoa Vạn Hạnh	KV1	Tư nhân
29.	Bệnh viện Da Liễu	KV1	Công lập
30.	Bệnh viện Hùng Vương	KV1	Công lập
31.	Bệnh viện Lê Văn Thịnh	KV1	Công lập
32.	Bệnh viện Lê Văn Việt	KV1	Công lập
33.	Bệnh viện Mắt	KV1	Công lập
34.	Bệnh viện Mắt Kỹ Thuật Cao Phương Nam	KV1	Tư nhân
35.	Bệnh viện Nguyễn Trãi	KV1	Công lập
36.	Bệnh viện Nguyễn Tri Phương	KV1	Công lập
37.	Bệnh viện Nhân Ái	KV1	Công lập
38.	Bệnh viện Nhân dân 115	KV1	Công lập

STT	Tên đơn vị	Khu vực	Loại hình quản lý
39.	Bệnh viện Nhân dân Gia Định	KV1	Công lập
40.	Bệnh viện Nhi Đồng 1	KV1	Công lập
41.	Bệnh viện Nhi Đồng 2	KV1	Công lập
42.	Bệnh viện Nhi Đồng Thành phố	KV1	Công lập
43.	Bệnh viện Phạm Ngọc Thạch	KV1	Công lập
44.	Bệnh viện Phụ sản Quốc tế Sài Gòn	KV1	Tư nhân
45.	Bệnh viện Phục hồi chức năng và Điều trị bệnh nghề nghiệp	KV1	Công lập
46.	Bệnh viện Quốc tế Chấn thương chỉnh hình Sài Gòn	KV1	Tư nhân
47.	Bệnh viện Răng Hàm Mặt	KV1	Công lập
48.	Bệnh viện Sài Gòn ITO Phú Nhuận	KV1	Tư nhân
49.	Bệnh viện Tai Mũi Họng	KV1	Công lập
50.	Bệnh viện Tâm Thần	KV1	Công lập
51.	Bệnh viện Trưng Vương	KV1	Công lập
52.	Bệnh viện Truyền máu Huyết học	KV1	Công lập
53.	Bệnh viện Từ Dũ	KV1	Công lập
54.	Bệnh viện Ung Bướu	KV1	Công lập
55.	Bệnh viện Y học Cổ truyền	KV1	Công lập
56.	Viện Tim	KV1	Công lập
57.	Viện Y dược học Dân tộc	KV1	Công lập
58.	Bệnh viện Triều An	KV1	Tư nhân
59.	Bệnh viện Quốc tế City	KV1	Tư nhân
60.	Bệnh viện An Sinh	KV1	Tư nhân
61.	Bệnh viện đa khoa Tâm Anh TP.HCM	KV1	Tư nhân
62.	Bệnh viện đa khoa Tâm Anh Quận 8	KV1	Tư nhân
63.	Bệnh viện Phụ sản Nhi Bình Dương	KV2	Tư nhân
64.	Bệnh viện Y học cổ truyền Bình Dương	KV2	Công lập
65.	Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương	KV2	Tư nhân
66.	Trung tâm Y tế khu vực Bến Cát	KV2	Công lập
67.	Trung Tâm Y tế khu vực Tân Uyên	KV2	Công lập
68.	Trung Tâm Y tế khu vực Bắc Tân Uyên	KV2	Công lập
69.	Trung tâm Y tế khu vực Bàu Bàng	KV2	Công lập
70.	Trung tâm Y tế khu vực Dĩ An	KV2	Công lập
71.	Trung tâm Y tế khu vực Dầu Tiếng	KV2	Công lập
72.	Trung tâm Y tế khu vực Thuận An	KV2	Công lập
73.	Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa	KV3	Công lập
74.	Bệnh viện Đa khoa Vũng Tàu	KV3	Công lập
75.	Bệnh viện Y học cổ truyền Bà Rịa - Vũng Tàu	KV3	Công lập
76.	Bệnh viện Sức khỏe Tâm Thần Bà Rịa – Vũng Tàu	KV3	Công lập
77.	Bệnh viện Mắt Bà Rịa - Vũng Tàu	KV3	Công lập

STT	Tên đơn vị	Khu vực	Loại hình quản lý
78.	Bệnh viện Phổi Phạm Hữu Chí	KV3	Công lập
79.	Trung tâm y tế khu vực Hồ Tràm	KV3	Công lập
80.	Trung tâm Y tế khu vực Long Đất	KV3	Công lập
81.	Trung tâm Y tế quân dân y đặc khu Côn Đảo	KV3	Công lập