

Nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, hướng tới sự hài lòng người bệnh, chúng tôi tiến hành khảo sát về mức độ hài lòng của Ông/Bà. Ý kiến của Ông/Bà sẽ giúp bệnh viện từng bước cải tiến chất lượng. Các thông tin sẽ được bảo mật và không ảnh hưởng đến việc điều trị của Ông/Bà. Xin trân trọng cảm ơn!

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		
B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	1 2 3 4 5 0
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	1 2 3 4 5 0
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	1 2 3 4 5 0
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nỡ, tận tình.	1 2 3 4 5 0
B5.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	1 2 3 4 5 0
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	1 2 3 4 5 0
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	1 2 3 4 5 0
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	1 2 3 4 5 0
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	1 2 3 4 5 0
B10.	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	1 2 3 4 5 0
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		
C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	1 2 3 4 5 0
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	1 2 3 4 5 0
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	1 2 3 4 5 0
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	1 2 3 4 5 0
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	1 2 3 4 5 0
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	1 2 3 4 5 0
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	1 2 3 4 5 0
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	1 2 3 4 5 0
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1 2 3 4 5 0
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1 2 3 4 5 0
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	1 2 3 4 5 0
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	1 2 3 4 5 0
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	1 2 3 4 5 0
E2.	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.	1 2 3 4 5 0
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	1 2 3 4 5 0
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	1 2 3 4 5 0

E5.	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	1. Rất đắt so với chất lượng 2. Đắt hơn so với chất lượng 3. Tương xứng so với chất lượng 4. Rẻ hơn so với chất lượng 5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán) 6. Ý kiến khác, ghi rõ.....
G	Thông tin bổ sung	
G1	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi đi khám bệnh? <i>(điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu vượt quá mong đợi của Ông/Bà)</i>	%
G2	Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 6. Khác (ghi rõ).....
G3	Đối với các câu hỏi có ý kiến chưa hài lòng, đề nghị Ông/Bà ghi rõ thêm lý do tại sao không hài lòng?	
G4	Ông/Bà có ý kiến hoặc nhận xét gì khác giúp bệnh viện và hệ thống khám, chữa bệnh phục vụ người bệnh được tốt hơn, xin ghi rõ?	

Xin trân trọng cảm ơn!