**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG VÀ CÁC YẾU TỐ LIÊN QUAN**

**ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ**

**NGOẠI TRÚ TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN ĐA KHOA**

**HUYỆN TAM BÌNH, TỈNH VĨNH LONG NĂM 2013**

**Dương Xuân Chữ\*, Nguyễn Mười Hai\*, Trần Đỗ Hùng\***

**TÓM TẮT[[1]](#footnote-1)**

Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích đã thực hiện 600 người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Tam Bình, Vĩnh Long bằng phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích. Kết quả: Hài lòng của đối tượng với lĩnh vực hữu hình là 97,7%, lĩnh vực tin tưởng chiếm 92,2%, lĩnh vực đáp ứng chiếm 98,3%, lĩnh vực đảm bảo chiếm 99%, lĩnh vực cảm thông chiếm 97,8%. Hài lòng chung của các đối tượng nghiên cứu chiếm 86,8%.Người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế không hài lòng chung chiếm 13,9% cao hơn người bệnh không có thẻ bảo hiểm y tế (2,5%).

***Từ khóa:*** Rất hài lòng, hài lòng,trung bình, không hài lòng, rất không hài lòng

**SUMMARY**

**AND SATISFACTION STUDY OF FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION OF PATIENTS TO EXAMINATION AND TREATMENT IN MEDICAL OUTPATIENT CARE HOSPITAL DISTRICT TAM BINH, VINH LONG PROVINCE 2013**

Study of 600 patients to outpatient care and doctor in Sciences, Hospital Tam Binh District, Vinh Long by means of cross-sectional descriptive study analysis. Results: Satisfaction with the field object is visible 97.7%, accounting for 92.2 field% confidence, met sectors accounted for 98.3%, accounting for the field to ensure 99%, accounting for 97 sectors of sympathy, 8%Overall satisfaction of the study subjects accounted 86.8%.The patient had no medical insurance accounted for 13.9% overall satisfaction higher than patients without health insurance card (2.5).

***Keywords:*** Very satisfied, satisfied, medium, dissatisfied, very dissatisfied

1. [↑](#footnote-ref-1)