



Khảo sát thực trạng thời gian chờ khám bệnh tại Khoa Khám bệnh đa khoa – Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Bùi Thị Thanh Vân¹, Nguyễn Hồng Minh¹, Phạm Thị Thuyết¹,
Phạm Thị Châu Loan¹, Nguyễn Thị Hiền¹, Đỗ Thuý Ngọc¹, Phạm Thị Thu Phương¹
¹Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thực trạng thời gian chờ khám tại khoa khám bệnh đa khoa – bệnh viện Trung ương Quân đội 108. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 800 người bệnh đi khám bệnh từ tháng 04/2022 đến tháng 12/2022, số liệu được thu thập từ phần mềm quản lý khám bệnh là tổng thời gian từ khi người bệnh được đăng ký đến khi hoàn tất lĩnh thuốc. **Kết quả:** Trung bình thực hiện cả quy trình khám bệnh là $215,6 \pm 130,9$ phút (tương đương 3 giờ 36 phút) trong đó thời gian chờ kết quả cận lâm sàng là dài nhất ($131,8 \pm 100,8$ phút) và thời gian chờ ngắn nhất ở bước chờ thanh toán chi phí khám bệnh và đóng tiền mua thuốc ($8,9 \pm 20,2$ phút). **Kết luận:** Thời gian chờ khám của người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh – Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 đảm bảo theo quy định của Bộ Y tế. Để nâng cao chất lượng dịch vụ cần có các biện pháp cải tiến nhằm rút ngắn thời gian chờ khám, mang lại sự hài lòng cho người bệnh.

Từ khóa: Thời gian chờ khám, khoa khám bệnh, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

A survey on the patient waiting time at The Department of general examination at 108 Military central hospital in 2022

Bui Thi Thanh Van¹, Nguyen Hong Minh¹, Pham Thi Thuyet¹,
Pham Thi Chau Loan¹, Nguyen Thi Hien¹, Do Thuy Ngoc¹, Pham Thi Thu Phuong¹
¹108 Military Central Hospital

ABSTRACT

Objective: Describe the current status of waiting time for examination at the general medical examination department - Central Military Hospital 108. **Subjects and Research methods:** Cross-sectional descriptive study on 800 patients seeking medical examination from April /2022 to December 2022, data was collected from medical examination management software, and waiting time for examination is calculated from when the patient was registered until the medication was completed. **Research results:** The average time to perform the entire medical examination process is $215,6 \pm 130,9$ minutes (equivalent to 3 hours 36 minutes), of which the waiting time for laboratory results is the longest ($131,8$ minutes \pm $100,8$ minutes) and the shortest waiting time is in the step of waiting for payment of medical examination fees and medicine payment ($8,9 \pm 20,2$ minutes). **Conclusion:** Waiting time for patients to be examined at the Department of Medical Examination at 108 Military Central Hospital was guaranteed according to the regulations of the Ministry of Health. To improve service quality, it is necessary to have innovative measures to shorten waiting times for examinations and bring satisfaction to patients.

Keyword: waiting time for examination, department of general examination, 108 Military Central Hospital

ĐẶT VẤN ĐỀ

Tổ chức quy trình khám bệnh một cách hiệu quả có thể rút ngắn thời gian khám bệnh của người bệnh, đặc biệt là thời gian chờ đợi. Việc đánh giá thời gian khám bệnh của bệnh nhân là một tiêu chí quan trọng, đã được đề cập trong một số nghiên cứu gần đây ^{1,2}. Thời gian khám bệnh của bệnh nhân tại các bệnh viện khác nhau có sự biến đổi lớn và có nhiều yếu tố có thể ảnh hưởng đến thời gian này, như quy trình làm việc, khối lượng công việc và cơ sở vật chất. Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, Bộ y tế cũng đã ra quyết định số 1313/ QĐ-BYT (năm 2013), ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện ³. Tại Bệnh viện Trung ương quân đội 108, vấn đề cải tiến quy trình khám chữa bệnh đã được Đảng ủy, Ban Giám đốc Bệnh viện và lãnh đạo, chỉ huy Trung tâm Khám bệnh đa khoa và điều trị theo yêu cầu đặc biệt quan tâm với phương châm lấy người bệnh là trung tâm. Trong những năm qua Khoa Khám bệnh đa khoa (C1-1A) đã thực hiện nhiều cải tiến như cải tạo về cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin, văn hóa ứng xử... tạo điều kiện thuận lợi và rút ngắn thời gian khám bệnh cho người bệnh. Tuy nhiên, cho đến nay chưa có nghiên cứu đánh giá, đo lường cụ thể về hiệu quả rút ngắn thời gian chờ khám bệnh nên chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu khảo sát thực trạng thời gian chờ khám bệnh tại khoa Khám bệnh đa khoa- Bệnh viện Trung ương quân đội 108.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Đối tượng nghiên cứu (ĐTNC): Người bệnh (NB) đến khám tại Khoa Khám bệnh đa khoa, Bệnh viện Trung ương quân đội (TUQĐ) 108.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh đến khám bệnh (KB), nếu là trẻ em dưới 18 tuổi

cần có người giám hộ đi cùng, đối tượng nghiên cứu đồng ý tham gia khảo sát. Chu trình khám bệnh được hoàn thành trong 1 ngày.

Tiêu chuẩn loại trừ: NB khám bệnh cần thực hiện các xét nghiệm, cận lâm sàng phải hẹn sang các ngày khác như MRI, CT scanner, vi sinh vật... Chu trình khám bệnh không được thực hiện trong 1 ngày.

Thời gian và địa điểm: Nghiên cứu thực hiện từ tháng 4 đến tháng 12/2022 tại Khoa Khám bệnh đa khoa, Bệnh viện TUQĐ 108

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Công thức tính mẫu: Ước tính một chỉ số trung bình cho 1 biến liên tục chỉ có 1 nhóm đối tượng.

$$n = \frac{C}{ES^2} \quad (1) \quad \text{với } ES = \mu/\sigma$$

$$n = C * \frac{\sigma^2}{\mu^2} \quad (2)$$

Trong đó: n là kích thước mẫu.

C là hằng số liên quan đến sai sót loại I và II (Chọn $\alpha = 0.05$ và $\beta = 0,20$ thì $C = 7,85$).

μ : sai số dự kiến.

σ : độ lệch chuẩn của quần thể hay 1 nghiên cứu trước.

Áp dụng vào nghiên cứu, ta chọn:

μ : sai số dự kiến 0,05. Mục tiêu thực hiện theo quy định của Quyết định 1313/ QĐ-BYT ngày 22.4.2013 của Bộ Y tế, người bệnh khám lâm sàng và thực hiện 2 trong 3 kỹ thuật (phối hợp cả xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh hoặc xét nghiệm và thăm dò chức năng) là dưới 3 giờ 30 phút (= 210 phút) ³. Do đó $\mu = 210 * 5\% = 10,5$. Do đó, $\mu = 10,5$.

σ : độ lệch chuẩn của 1 tác giả nghiên cứu trước là 100 phút (Trần Thị Quỳnh Hương ⁴).

Thay vào công thức (2), tính được: $n = 712$ đối tượng nghiên cứu.

Chọn thêm 10% dự phòng bệnh nhân bỏ cuộc hoặc trả lời không đủ nội dung. Nhóm nghiên cứu dự kiến chọn khoảng 780 đến 800 đối tượng nghiên cứu.

Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện.

Tiêu chuẩn đánh giá: Dựa vào Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện ³.

- Thời gian khám bệnh lâm sàng đơn thuần: Thời gian khám trung bình là 2 giờ, nếu có thêm 1 kỹ thuật CLS: Thời gian khám trung bình dưới 3 giờ.

- Khám lâm sàng có làm thêm 02 kỹ thuật CLS: Thời gian khám trung bình dưới 3,5 giờ.

- Khám lâm sàng có làm thêm 03 kỹ thuật CLS: Thời gian khám trung bình dưới 4 giờ.

- Lưu lượng khám: mỗi buồng khám phân đầu tối đa chỉ khám 35 người bệnh/8 giờ.

Công cụ thu thập số liệu: Bộ công cụ được xây dựng gồm 2 phần:

- Đặc điểm đối tượng nghiên cứu về nhân thân và 1 số đặc điểm liên quan đến

điều kiện khám bệnh như: khoảng cách, thời gian...

- Đo lường các khoảng thời gian trong chu trình khám bệnh mà các người bệnh đã trải qua bằng hệ thống phần mềm quản lý khám chữa bệnh. Thời gian chờ khám là tổng thời gian từ khi người bệnh được lấy số thứ tự đến khi hoàn tất lĩnh thuốc.

- Đo lường các khoảng thời gian trong chu trình khám bệnh mà các người bệnh đã trải qua: từ lúc được nhân viên tiếp đón đăng ký, nộp tiền tạm ứng, phân luồng vào các buồng khám của bác sỹ, đi làm xét nghiệm, về lại phòng các sỹ nhận kết luận bệnh (và đơn thuốc), thanh toán thực tế số tiền sử dụng (và tiền thuốc), đến khi nhận thuốc hoặc làm thủ tục vào viện.

Xử lý số liệu: Số liệu được nhập vào phần mềm excel, sau đó mô tả phân tích, kiểm định bằng phần mềm SPSS phiên bản 26.0. Các thuật toán thống kê được sử dụng: Thống kê mô tả (tần số, tỷ lệ %, trung bình, độ lệch chuẩn)

Đạo đức nghiên cứu: Đề tài được Phê duyệt và giao nhiệm vụ thực hiện đề tài khoa học và công nghệ Bệnh viện năm 2022 (Quyết định số 1616/QĐ-BV ngày 4 tháng 5 năm 2022 của Giám đốc bệnh viện).

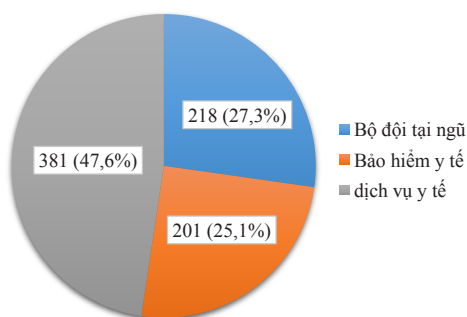
KẾT QUẢ

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n = 800)

Nhóm đặc điểm	Đặc điểm	n	%
Giới tính	Nam	403	50,4
	Nữ	397	49,6
Nhóm tuổi	Từ 18 tuổi trở xuống	6	0,8
	Từ 19 đến 60 tuổi	490	61,2
	Trên 60 tuổi	304	38,0
	Mean ± SD	54.72 ± 15.51 (11 - 90)	

Nhóm đặc điểm	Đặc điểm	n	%
Học vấn	Tiểu học trở xuống	93	11,6
	Trung học, trung cấp	477	59,6
	Cao đẳng đại học	230	28,8
Nghề nghiệp	Bộ đội	218	27,3
	Hưu trí có thẻ BHYT	201	25,1
	Nông dân, ngư dân	13	1,6
	Công nhân viên chức	49	6,1
	Kinh doanh	33	4,1
	Khác	286	35,8
Diện khám bệnh	BHYT Đúng tuyến	468	58,5
	BHYT Chuyển tuyến	107	13,4
	DVYT	225	28,1
Khả năng di chuyển khi đi KB	Tự đi lại được	691	86,4
	Cần có người hỗ trợ	109	13,6
Số lần đi KB tại khoa trong 1 năm nay	Một lần	293	36,6
	Hai lần	139	17,4
	Ba lần trở lên	368	46,0
Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện	Dưới 15 km	440	55,0
	Từ 15 đến 50 km	121	15,1
	Trên 50 km	239	29,9

Bảng 1 cho thấy: ĐTNC nam và nữ tương đương nhau, nhóm tuổi lao động (19 đến 60) chiếm 61,2%, tuổi hưu (trên 60) chiếm 38%, tuổi trung bình là $54,7 \pm 15,5$. ĐTNC khám bệnh đúng tuyến chiếm 58,5%. Có 13,6% NB cần có người hỗ trợ vận động khi đi KB. Số người KB từ 2 lần trở lên trong vòng 1 năm chiếm 63,4%. Có 29,9% NB có khoảng cách từ nhà đến bệnh viện trên 50 km.



Biểu đồ 1. Cơ cấu đối tượng khám bệnh

Biểu đồ 1 cho thấy bộ đội tại ngũ và dịch vụ y tế mỗi nhóm chiếm khoảng 27%, đối tượng (bảo hiểm y tế) BHYT cao nhất, chiếm hơn 47%.

Các khoảng thời gian khi thực hiện quy trình khám bệnh lấy thuốc (chờ và nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, kết luận và lấy thuốc)

Bảng 2. Số người đã thực hiện qua từng bước của của quy trình khám bệnh (n = 800)

Bước	Các bước của Quy trình	Có		Không	
		n	%	n	%
1	Đăng ký Khám bệnh	800	100	0	0,0
2	Đóng tiền tạm ứng	217	27,1	583	72,9
3	Thực hiện Cân lâm sàng	632	79,0	168	21,0
4	Thực hiện kết luận, kê đơn	752	94,0	48	6,0
5	Thực hiện thanh toán và đóng tiền mua thuốc	705	88,1	95	11,9
6	Thực hiện lấy thuốc	682	85,3	118	14,8

Bảng 2 chỉ ra rằng: Chỉ có 27,1% ĐTNC phải đóng tạm ứng tiền trước khi KB. Có 79,0% NB thực hiện ít nhất 1 kỹ thuật CLS, có 94,0% NB quay trở lại gặp bác sỹ để nghe tư vấn bệnh và nhận đơn thuốc kê, chỉ có 88,1% NB quay lại quầy tài chính lần 2 để thanh toán chi phí khám bệnh và/hoặc đóng tiền mua thuốc và có 85,3% NB nhận thuốc.

Bảng 3. Số người đã thực hiện một số kỹ thuật cận lâm sàng trong quá trình khám bệnh (n = 800)

Bước	Các bước của Quy trình	Có		Không	
		n	%	n	%
3	Thực hiện Cân lâm sàng	632	79,0	168	21,0
3.1	Thực hiện xét nghiệm máu	427	53,4	373	46,6
3.2	Thực hiện siêu âm	308	38,5	492	61,5
3.3	Thực hiện chụp X quang	387	48,4	413	51,6
3.4	Thực hiện đo chức phận	117	14,6	683	85,4
3.5	Thực hiện nội soi	118	14,8	682	85,3

Bảng 3 cho ta thấy: Có 79,0% NB thực hiện ít nhất 1 kỹ thuật CLS, trong đó, số NB xét nghiệm máu chiếm cao nhất 53,4%, chụp X-quang chiếm 48,4%, siêu âm 38,5%, đo chức phận và nội soi thấp nhất (14,6% – 14,8%)

Thời gian chờ khám theo từng giai đoạn

Bảng 4. Thời gian chờ và nộp tiền tạm ứng, khám bệnh, cận lâm sàng chung, kết luận bệnh, thanh toán và lấy thuốc (T1 – T6) (n = 800)

Thời gian	Thời gian	Max - Min	Mean ± SD
T1	Thời gian từ đăng ký KB đến KB xong	302 ± 0	23,3 25,6
T2	Thời gian chờ và đóng tiền tạm ứng	203 ± 0	4,5 ± 16,9
T3	Thời gian thực hiện CLS chung	494 ± 0	131,7 ± 100,8
T4	Thời gian chờ và kết luận, kê đơn	814 ± 0	35,3 ± 61,6
T5	Thời gian chờ, thanh toán chi phí KB và đóng tiền mua thuốc	439 ± 0	8,9 ± 20,2
T6	Thời gian chờ và lấy thuốc	356 ± 0	10,9 ± 27,4
T	Tổng thời gian chờ và khám bệnh	613 ± 1	215,4 ± 130,9

Bảng 4 chỉ ra: Trong các khoảng thời gian chờ và thực hiện các dịch vụ trong quy trình khám bệnh: thời gian chờ và đóng tiền (T2 và T5) là ngắn nhất, từ 4,5 đến 8,9 phút, thời gian chờ và thực hiện chung các kỹ thuật cận lâm sàng là lâu nhất (131,7 100,8 phút). Trung bình thực hiện cả quy trình khám bệnh là 216 phút (tương đương 3 giờ 36 phút).

BÀN LUẬN

Đặc điểm đối tượng nghiên cứu: Tại khoa Khám bệnh đa khoa, NB là nam và nữ gần tương đương 50,4% và 49,6%. Nghiên cứu của Bùi Tuấn Khoa năm 2018 số liệu này là 45,0% và 55,0%⁵. Về nhóm tuổi từ 19 đến 60 có tỷ lệ cao nhất (61,2%): đây là nhóm tuổi lao động. Tiếp đến là nhóm tuổi trên 60, chiếm 38,0%: đây là nhóm tuổi nghỉ hưu. Nhóm tuổi dưới 18 chỉ chiếm 0,8%. So sánh với nghiên cứu của Bùi Tuấn Khoa, có nhóm tuổi 18 đến 60 là 81,5%, thì cùng nhóm tuổi của chúng tôi thấp hơn. Tuổi trung bình của ĐTNC là 54,7 ± 15,5 tuổi, so sánh với nghiên cứu của Trần Thị Ngoan⁶ tuổi trung bình là 64,4 ± 15,1 cao hơn nghiên cứu của chúng tôi. Người bệnh BHYT chiếm tỷ lệ cao nhất 46,0%, NB thu viện phí và bộ đội tại ngũ chiếm 27,0%. Theo nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh tại Bệnh viện đa khoa Thái Bình⁷, số NB có thẻ BHYT chiếm đến 93,2%, có sự khác biệt giữa bệnh viện

tuyến tỉnh và trung ương về chỉ số này. Thứ 3 có số NB đi khám đông nhất là 23,7%. Sự khác biệt này có thể hiểu được do nhiều NB lo ngại ngày thứ 2 đầu tuần đông bệnh nhân, cũng có thể do ngày thứ 2 NB mới xin được giấy chuyển tuyến BHYT nên bệnh nhân dồn sang thứ 3. Còn tại các đơn vị bộ đội thì thường đầu tuần nhiều việc, xin đi khám được duyệt nhiều vào giữa tuần, cuối tuần mới lên đến viện. Với NB hoặc người nhà NB lớn tuổi cần người đưa đi khám là công chức nhà nước thì thường xin nghỉ cuối tuần để đi/ đưa người nhà đi khám hoặc lấy thuốc với các bệnh mãn tính.

Thời gian chờ khám bệnh: Tại bệnh viện TỰ QUỠ 108, có khoảng 27,1% NB phải đóng tạm ứng trước khi khám bệnh, 79,0% NB thực hiện ít nhất 1 kỹ thuật CLS, 94,0% nhận đơn thuốc kê, 88,1% thanh toán và đóng tiền mua thuốc và chỉ có 85,3% NB mua thuốc và nhận thuốc. Trong phạm vi nghiên cứu này, thời gian chờ từ lúc được

tiếp đón đến lúc được khám xong trung bình là 23 phút. Tại viện Thái Bình 2015 thì thời gian chờ khám trung bình là 15 phút.

Thời gian chờ và đóng tiền tạm ứng trung bình là 4,5 phút, nhanh nhất trong quy trình khám bệnh. Thời gian chờ và thực hiện kết quả máu đến khi có kết quả trung bình là 79,3 phút. Như vậy, thời gian chờ kết quả máu cũng dưới 2 giờ, đáp ứng mục tiêu của bệnh viện cũng như quy định của Bộ Y tế³.

Thời gian chờ và thực hiện siêu âm trung bình là 56,3 phút. Thời gian chờ và thực hiện XQ đến lúc có kết quả trung bình là 54,8 phút, chức phận là 16,6 phút, nội soi dạ dày là 14,9 phút. Theo báo cáo khảo sát thời gian khám bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười năm 2020⁴, thì thời gian chờ xét nghiệm máu là 1 giờ 44 phút (104 phút), chờ chẩn đoán hình ảnh là 38 phút. Như vậy là thời gian chờ kết quả máu trong nghiên cứu của chúng tôi nhanh hơn, còn thời gian chờ xét nghiệm chẩn đoán hình ảnh tương đương.

Thời gian chờ và đóng tiền mua thuốc trung bình là 8,9 phút, thời gian này tuy dài hơn thời gian nộp tiền xét nghiệm trước đó (do các đối tượng được BHYT hỗ trợ 80,0% và 95,0% cũng xuống thanh toán và lấy bản in kết luận khám bệnh của bác sỹ tại quầy tài chính) nhưng vẫn nhanh hơn Bệnh viện đa khoa trung tâm Tiền Giang (20,7 phút). Thời gian chờ và lấy thuốc trung bình là 10,8 phút, rất nhanh so với Bệnh viện đa khoa trung tâm Tiền Giang 20,9 phút¹.

Như vậy thời gian nộp tiền là nhanh nhất và thời gian chờ, đợi kết quả máu là lâu nhất. Thời gian chờ khám bệnh trung bình là 50,7 phút, nếu có 1 xét nghiệm là 208,9 phút, nếu có 2 xét nghiệm là 256,9 phút, nếu có 3 xét nghiệm là 277,7 phút, 4 xét nghiệm là 331,3 phút... Thời gian chờ này chậm hơn thời gian chờ khám ở Bệnh viện đa khoa tỉnh Vĩnh Phúc: thời gian chờ khám

có 1 xét nghiệm là 142 phút, 2 xét nghiệm là 212 phút, 3 xét nghiệm là 225 phút². Kết quả này có thể do bệnh viện TƯQĐ 108 là bệnh viện tuyến cuối toàn quân hoặc tuyến cuối một số chuyên ngành, nên lượng NB quá tải, dẫn đến thời gian chờ khám lâu hơn các bệnh viện tuyến trước Tuy nhiên, thời gian chờ khám này vẫn đáp ứng yêu cầu của Quyết định 1313 BYT/ 2013 với chỉ tiêu khám bệnh TB là 2 giờ, có 1 kỹ thuật CLS là 3 giờ, 2 kỹ thuật CLS là 3,5 giờ và 3 kỹ thuật CLS là 4 giờ.

Điểm mạnh của nghiên cứu Trong bối cảnh thời gian chờ khám bệnh đang trở thành một vấn đề ngày càng nghiêm trọng do tăng cường đầu vào bệnh nhân và hạn chế về tài nguyên y tế, việc nghiên cứu về thời gian chờ khám bệnh tại một bệnh viện cụ thể trong năm 2022 mang lại cái nhìn mới về tình hình cụ thể và cung cấp thông tin quý giá cho quản lý và quyết định chính sách y tế. Thời gian chờ khám bệnh là một vấn đề quan trọng trong hệ thống chăm sóc sức khỏe, ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân và hiệu suất hoạt động của bệnh viện.

Hạn chế của nghiên cứu Số liệu được triển khai vào những tháng 4, 5, 6, 7, 8 là những tháng cao điểm trong năm. Nếu lấy vào thời điểm cuối năm và gần tết thì thời gian chờ khám có thể ngắn hơn.

KẾT LUẬN

Thời gian chờ khám bệnh trung bình tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 đảm bảo theo quy định của Bộ y tế. Trong đó thời gian trung bình để thực hiện cả quy trình khám bệnh là $215,6 \pm 130,9$ phút (tương đương 3 giờ 36 phút), thời gian chờ kết quả cận lâm sàng là dài nhất ($131,8 \pm 100,8$ phút) và thời gian chờ ngắn nhất ở bước chờ thanh toán chi phí khám bệnh và đóng tiền mua thuốc ($8,9 \pm 20,2$ phút).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Văn Rin, Tạ Văn Trâm . Thực trạng thời gian chờ khám bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng của bệnh nhân đến khám tại khoa khám bệnh, bệnh viện Đa khoa trung tâm Tiền Giang năm 2019. Tạp chí Y học Việt Nam. 2020;487:101-106.
2. Đặng Đức Nhu, Nguyễn Thị Thu Hương, Nguyễn Thái Quỳnh Chi, Phạm Duy Thanh, Hồ Xuân Sơn. Thời gian khám bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Vĩnh Phúc năm 2022. Tạp chí Y học Dự phòng. 2023;33(2):137-147. DOI: <https://doi.org/10.51403/0868-2836/2023/1043>.
3. Bộ Y tế. Quyết định số 1313/QĐ-BYT về việc Hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện. 2013.
4. Trần Thị Quỳnh Hương. Nghiên cứu thời gian và chi phí khám bệnh của bệnh nhân bảo hiểm y tế tại bệnh viện Thống Nhất Đồng Nai năm 2013. Kỷ Yếu khoa học kỹ thuật bệnh viện Đa khoa Thống Nhất năm 2014.
5. Bùi Tuấn Khoa, Nguyễn Thanh Bình, Nguyễn Thị Thùy Linh, Lê Thị Quế, Vương Đức Luận VĐ. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. Tạp chí y dược lâm sàng 108. 2018;13:162-168.
6. Ngô Thị Ngoan . Khảo sát sự hài lòng của người bệnh khi đến điều trị tại Bệnh viện Quân y 7 từ tháng 4.2017 đến tháng 4.2018. Tạp chí y dược lâm sàng 108. 2018;13:278-285.
7. Ngô Thị Lan Anh . Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc Điều dưỡng tại các khoa lâm sàng Bệnh viện đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2017. Tạp chí y dược lâm sàng 108. 2018;13:112-119.