

Rất không hài lòng	Không hài lòng	Trung hòa	Hài lòng	Rất hài lòng
1	2	3	4	5

Các thành phần chất lượng dịch vụ	Mức độ đồng ý				
REL_Độ tin cậy					
REL1: Bệnh viện làm cho Quý vị cảm thấy an tâm khi lựa chọn điều trị tại đây.	1	2	3	4	5
REL2: Quý vị không phải mất thời gian chờ đợi lâu để được điều trị/ xét nghiệm	1	2	3	4	5
REL3: Bệnh viện luôn khuyên bệnh nhân chỉ thực hiện các dịch vụ điều trị cần thiết (chụp CT, điện tâm đồ, xét nghiệm máu)	1	2	3	4	5
REL4: Quý vị thấy tình trạng sức khỏe của mình được cải thiện khi điều trị tại bệnh viện	1	2	3	4	5
TAN_Phương tiện hữu hình					
TAN1: Bệnh viện có đầy đủ trang thiết bị và máy móc để thực hiện quá trình điều trị cho Quý vị	1	2	3	4	5
TAN2: Phòng bệnh sạch sẽ với đầy đủ vật dụng cần thiết	1	2	3	4	5
TAN3: Nhân viên của bệnh viện làm việc nhanh nhẹn	1	2	3	4	5
TAN4: Môi trường bệnh viện yên tĩnh cho Quý vị nghỉ ngơi, điều trị	1	2	3	4	5
TAN5: Bệnh viện có nơi giữ xe thuận tiện	1	2	3	4	5
TAN6: Nhà vệ sinh của bệnh viện luôn được giữ sạch sẽ	1	2	3	4	5
ASS_Sự bảo đảm					
ASS1: Đội ngũ y bác sĩ của bệnh viện có trình độ chuyên	1	2	3	4	5

môn cao					
ASS2: Đội ngũ y bác sĩ của bệnh viện có nhiều kinh nghiệm	1	2	3	4	5
ASS3: Bệnh viện có những tư vấn cụ thể về thủ tục và quá trình điều trị cho Quý vị	1	2	3	4	5
ASS4: Những câu hỏi liên quan đến tình hình sức khỏe của Quý vị đều được phía bệnh viện trả lời đầy đủ, rõ ràng	1	2	3	4	5
EMP_Sự cảm thông					
EMP1: Nhân viên bệnh viện hướng dẫn Quý vị đúng nơi Quý vị cần đến và giúp đỡ khi Quý vị có nhu cầu	1	2	3	4	5
EMP2: Giờ thăm nuôi của bệnh viện thuận tiện cho Quý vị và người nhà	1	2	3	4	5
EMP3: Y bác sĩ, nhân viên của bệnh viện luôn đối xử ân cần với Quý vị	1	2	3	4	5
EMP4: Quý vị cảm thấy không bị phân biệt đối xử nếu có sử dụng bảo hiểm y tế hay có hoàn cảnh khó khăn	1	2	3	4	5
EMP5: Bác sĩ luôn thăm hỏi và động viên tình sức khỏe của Quý vị trong suốt quá trình điều trị	1	2	3	4	5
EMP6: Quý vị dễ dàng gặp bác sĩ điều trị của mình khi có yêu cầu	1	2	3	4	5
COM_Hiệu quả phục vụ					
COM1: Bác sĩ luôn nắm rõ bất cứ thay đổi gì đối với tình hình sức khỏe của Quý vị	1	2	3	4	5
COM2: Bệnh viện luôn tiếp thu ý kiến đóng góp của Quý vị tích cực (thùng thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng,...)	1	2	3	4	5
COM3: Bệnh viện luôn có y bác sĩ trực 24/24 để theo dõi diễn tiến bệnh của Quý vị	1	2	3	4	5
COM4: Khi Quý vị gặp trường hợp khẩn cấp (đau, bệnh nặng, già yếu...) luôn được bệnh viện ưu tiên giải quyết	1	2	3	4	5

COM5: Quá trình không gặp khó khăn trong quá trình nhập viện – xuất viện về thời gian, thủ tục...	1	2	3	4	5
SAT_Sự hài lòng					
SAT1: Tổng thể chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện đáp ứng được yêu cầu của Quý vị	1	2	3	4	5
SAT2: Quý vị hài lòng với chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện.	1	2	3	4	5
SAT3: Quý vị sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ và giới thiệu cho bạn bè, người thân.	1	2	3	4	5

Xin chân thành cảm ơn Quý vị đã tham gia đóng góp ý kiến!

