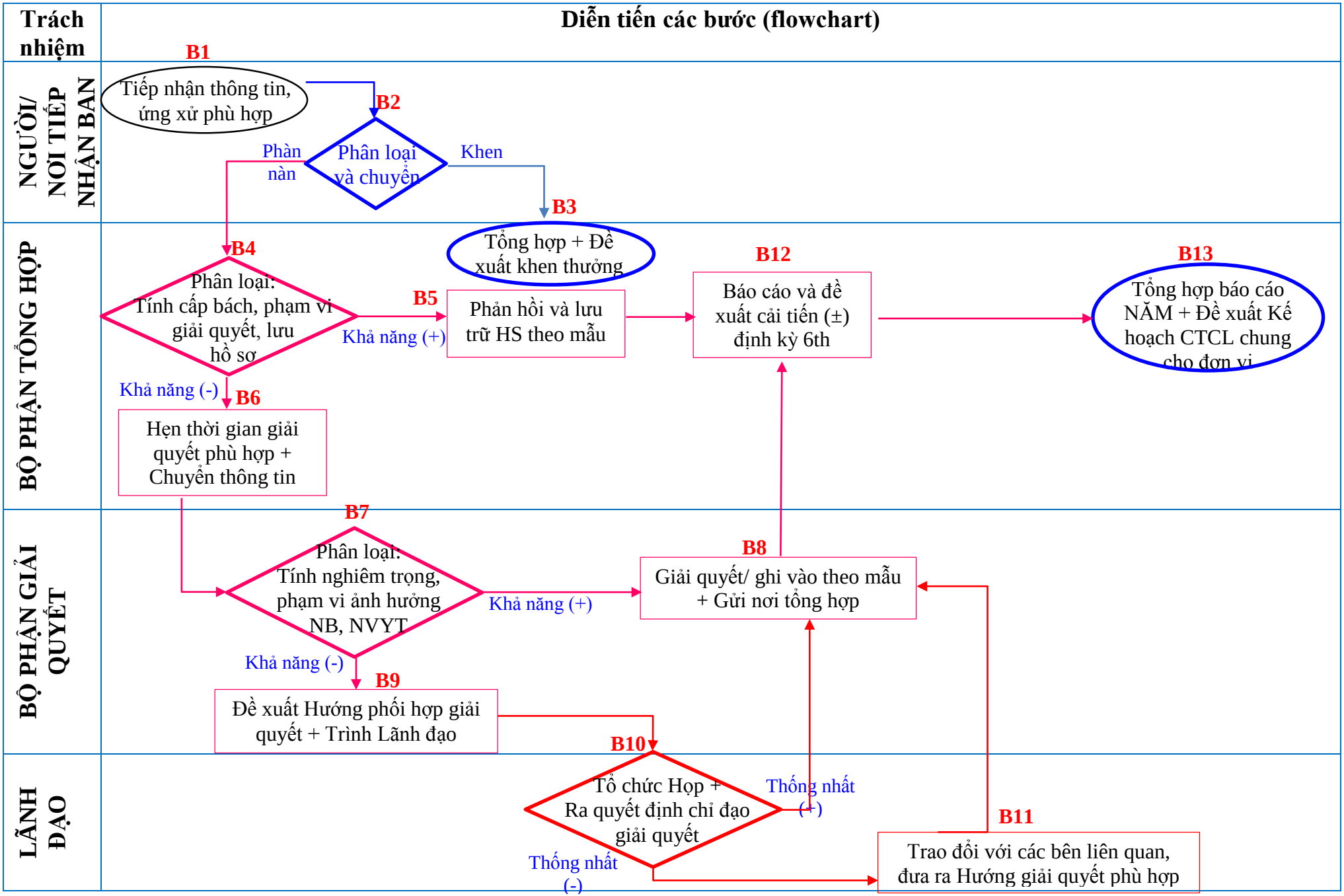LƯU ĐỒ TIẾP NHẬN VÀ PHẢN HỒI Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH