

BỘ TÀI CHÍNH

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

KHOA KHOA HỌC DỮ LIỆU



ĐỒ ÁN MÔN HỌC

MÔN HỌC: THIẾT KẾ GIAO DIỆN VÀ

TRẢI NGHIỆM NGƯỜI DÙNG

Đề tài:

WEBSITE ĐẶT LỊCH KHÁM BỆNH

Giảng viên hướng dẫn: TS. Trương Thành Công

Sinh viên thực hiện: Trần Thái Sơn

Mã số sinh viên: 2221004283

Lớp học phần: 2511101169504

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 4 năm 2025

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING
KHOA KHOA HỌC DỮ LIỆU



ĐỒ ÁN MÔN HỌC
MÔN HỌC: THIẾT KẾ GIAO DIỆN VÀ
TRẢI NGHIỆM NGƯỜI DÙNG

Đề tài:

WEBSITE ĐẶT LỊCH KHÁM BỆNH

Giảng viên hướng dẫn: TS. Trương Thành Công

Sinh viên thực hiện: Trần Thái Sơn

Mã số sinh viên: 2221004283

Lớp học phần: 2511101169504

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 4 năm 2025

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN

Điểm số:.....

Điểm chữ:

Tp. Hồ Chí Minh, ngày... tháng... năm 2025

Ký và ghi rõ họ tên

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn Giảng viên phụ trách học phần – Tiến Sĩ Trương Thành Công cùng các thầy ,cô, anh, chị tại trường Đại học Tài Chính – Marketing đã hướng dẫn, chỉ bảo tận tình cho nhóm em và trong quá trình thực hiện đồ án. Đây là một dịp để chúng em tiếp cận với thực tiễn công việc cũng như kiểm chứng và vận dụng những vấn đề lý thuyết được học trên giảng đường vào trong các ngữ cảnh hoạt động của một số đơn vị, tổ chức.

Với vốn kiến thức cũng như kinh nghiệm còn rất khiêm tốn và là bước đầu làm quen với công việc nghiên cứu mang tính thực nghiệm thì chắc chắn kết quả đạt được của chúng em cũng không tránh khỏi những hạn chế nhất định. Chúng em rất mong muốn được các Giảng viên, những bạn Sinh viên đi trước hay bất kỳ độc giả nào quan tâm và góp ý để chúng em hoàn thiện hơn cho các đồ án cũng như các nghiên cứu tiếp theo của mình.

Xin kính chúc Tiến Sĩ Trương Thành Công cùng tất cả những người đã hỗ trợ và đóng góp ý kiến cho chúng em cùng những người thân của mình lời chúc sức khỏe, hạnh phúc và thành đạt.

Xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực hiện

Trần Thái Sơn

MỤC LỤC

NHÂN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC HÌNH ẢNH	v
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
DANH MỤC THUẬT NGỮ ANH VIỆT	ix
Phần 1: Giới thiệu vấn đề và giải pháp	1
1.1. Chọn chủ đề và lý do chọn	1
1.2. Mô tả vấn đề hiện tại và khó khăn của người dùng.....	1
1.3. Mục tiêu và định hướng thiết kế.....	2
1.4. Phạm vi đề tài và tính năng chính	2
Phần 2: Nghiên cứu người dùng và yêu cầu thiết kế	4
2.1. Lập kế hoạch.....	4
2.2. Phân tích hệ thống	4
2.3. Số lượng giao diện người dùng cần thiết.....	6
2.4. Xác định đối tượng người dùng mục tiêu.....	7
2.5. Thiết kế và thực hiện khảo sát/phỏng vấn người dùng.....	8
2.6. Câu trả lời câu hỏi khảo sát	11
2.7. Xây dựng Persona (Chân dung người dùng)	12
2.8. Tình huống sử dụng (User Scenarios)	14
2.9. User Journey	18
Phần 3: Lên ý tưởng và tạo wireframe	19
3.1. Sơ đồ luồng người dùng	19

3.2. Thiết kế wireframe	23
Phần 4: Thiết kế giao diện người dùng (UI)	36
4.1. Thiết kế style guide	36
4.2. Thiết kế giao diện người dùng trên desktop (UI)	42
4.3. Tạo thiết kế giao diện trên điện thoại	60
Phần 5: Tạo prototype và kiểm thử người dùng	69
5.1. Tạo prototype trên figma	69
5.2. Thực hiện kiểm thử người dùng	70
5.3. Ghi nhận kết quả kiểm thử và đề xuất cải thiện	72
Phần 6: Kết luận và hướng phát triển.....	74
6.1. Kết luận	74
6.2. Hướng phát triển.....	75
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	78

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2-1: User Journey	18
Hình 3-1: User flow 1	19
Hình 3-2: User flow 2.....	20
Hình 3-3: User flow 3.....	21
Hình 3-4: User flow 4.....	22
Hình 3-5: Wireframe đăng nhập/đăng ký	24
Hình 3-6: Wireframe trang chủ	26
Hình 3-7: Wireframe điền thông tin	28
Hình 3-8: Wireframe thông tin bác sĩ/cơ sở y tế	30
Hình 3-9: Wireframe chọn bác sĩ theo chuyên khoa	32
Hình 3-10: Wireframe câu hỏi thường gặp	34
Hình 4-1: Bảng colors	37
Hình 4-2: Kiểu chữ	38
Hình 4-3: Biểu tượng (Iconography)	39
Hình 4-4: Hệ lưới (Grid System).....	40
Hình 4-5: Trường nhập liệu (Textfields).....	41
Hình 4-6: Nút bấm (Buttons).....	42
Hình 4-7: Giao diện trang chủ	43
Hình 4-8: Giao diện đăng nhập/đăng ký	45
Hình 4-9: Giao diện danh sách bác sĩ theo chuyên khoa.....	47
Hình 4-10: Giao diện điền thông tin đặt lịch.....	49
Hình 4-11: Giao diện thông tin và đặt lịch bác sĩ.....	51
Hình 4-12: Giao diện thông tin cơ sở y tế	53

Hình 4-13: Giao diện chọn cơ sở y tế.....	55
Hình 4-14: Giao diện thông tin và đặt lịch chuyên khoa.....	57
Hình 4-15: Giao diện câu hỏi thường gấp	59
Hình 4-16: Giao diện trang chủ (điện thoại)	60
Hình 4-17: Giao diện đăng ký/đăng nhập (điện thoại).....	61
Hình 4-18: Giao diện chọn bác sĩ chuyên khoa (điện thoại)	62
Hình 4-19: Giao diện điền thông tin (điện thoại)	63
Hình 4-20: Giao diện thông tin bác sĩ và đặt lịch (điện thoại)	64
Hình 4-21: Giao diện thông tin bệnh viện (điện thoại)	65
Hình 4-22: Giao diện chọn chuyên khoa tại bệnh viện (điện thoại).....	66
Hình 4-23: Giao diện thông tin chuyên khoa tại bệnh viện (điện thoại)	67
Hình 4-24: Giao diện câu hỏi thường gấp (điện thoại)	68

DANH MỤC BẢNG

Bảng 5-1: Bảng khảo sát kiểm thử người dùng.....	71
Bảng 5-2: Bảng tổng quan khảo sát kiểm thử người dùng	72

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Viết đầy đủ
1	UI	User Interface
2	UX	User Experience
3	FAQ	Frequently Asked Questions
4	CTA	Call to Action
5	IT	Information Technology
6	API	Application Programming Interface
7	SMS	Short Message Service
8	URL	Uniform Resource Locator
9	HTML	HyperText Markup Language
10	CSS	Cascading Style Sheets

DANH MỤC THUẬT NGỮ ANH VIỆT

STT	Thuật ngữ (Anh)	Nghĩa tiếng Việt
1	User Interface (UI)	Giao diện người dùng
2	User Experience (UX)	Trải nghiệm người dùng
3	Wireframe	Khung giao diện
4	Prototype	Nguyên mẫu
5	Interaction Design	Thiết kế tương tác
6	Usability Testing	Kiểm thử khả năng sử dụng
7	Visual Hierarchy	Phân cấp thị giác
8	Accessibility	Khả năng tiếp cận
9	Call to Action (CTA)	Lời kêu gọi hành động
10	Feedback	Phản hồi

PHẦN 1: GIỚI THIỆU VĂN ĐỀ VÀ GIẢI PHÁP

1.1. Chọn chủ đề và lý do chọn

Đề tài: Thiết kế giao diện nền tảng đặt lịch khám bệnh trực tuyến cho nhiều bệnh viện tại Việt Nam.

Website đặt lịch khám bệnh trực tuyến là một nền tảng giúp người dân chủ động tiếp cận dịch vụ y tế chất lượng một cách nhanh chóng và thuận tiện. Hệ thống cho phép người dùng tìm kiếm và đặt lịch khám dựa trên chuyên khoa, cơ sở y tế, hoặc trực tiếp theo tên bác sĩ, tùy theo nhu cầu cụ thể của từng người bệnh.

Không chỉ dừng lại ở việc phục vụ người dùng cá nhân, nền tảng còn được thiết kế để hỗ trợ người dùng đặt lịch khám cho người thân như cha mẹ, con cái hoặc ông bà – điều đặc biệt hữu ích với các hộ gia đình có người cao tuổi không quen sử dụng công nghệ.

Với giao diện đơn giản, dễ sử dụng, hệ thống hướng đến việc giảm tải cho các bệnh viện tuyến trên, rút ngắn thời gian chờ đợi, đồng thời mang lại trải nghiệm khám bệnh chủ động, minh bạch và tin cậy cho người dân trên toàn quốc.

1.2. Mô tả vấn đề hiện tại và khó khăn của người dùng

Thông qua quan sát thực tế và trải nghiệm cá nhân, em nhận thấy các vấn đề sau đang tồn tại trong quy trình khám bệnh hiện nay:

Đối với người bệnh:

- Phải xếp hàng chờ đợi rất lâu, đặc biệt là vào buổi sáng hoặc đầu tuần.
- Thiếu thông tin rõ ràng về bác sĩ, chuyên khoa, không biết nơi nào phù hợp để khám.
- Không thể biết trước lịch làm việc hoặc khung giờ trống của bác sĩ.
- Không có hệ thống hỗ trợ đặt lịch cho người thân, gây khó khăn cho người già hoặc người không dùng smartphone.

- Một số ứng dụng hiện nay có thiết kế quá phức tạp, rối mắt, hoặc chỉ hỗ trợ một vài bệnh viện nhất định.

Đối với bệnh viện:

- Gặp khó khăn trong việc quản lý số lượng bệnh nhân quá đông.
- Dễ xảy ra tình trạng trùng lịch, sai sót do đăng ký bằng tay hoặc không có hệ thống cảnh báo.
- Không có phản hồi đánh giá từ người bệnh để cải thiện chất lượng dịch vụ.

1.3. Mục tiêu và định hướng thiết kế

Mục tiêu của sản phẩm thiết kế là xây dựng một giao diện nền tảng đặt lịch khám bệnh trực tuyến thân thiện, hiệu quả, phù hợp với nhiều đối tượng người dùng khác nhau (từ người trẻ, người trung niên cho đến người cao tuổi), có khả năng áp dụng cho nhiều bệnh viện trên cả nước.

Một số định hướng chính gồm:

- Thiết kế tối giản, dễ sử dụng ngay cả với người ít tiếp xúc công nghệ.
- Cho phép tìm kiếm bác sĩ, chuyên khoa, bệnh viện theo nhu cầu.
- Tích hợp lịch làm việc và khung giờ còn trống để người dùng chủ động chọn.
- Hỗ trợ đặt lịch cho người thân nhanh chóng.
- Cung cấp đánh giá và phản hồi sau khi khám để tăng độ tin cậy.
- Tối ưu cho cả desktop và thiết bị di động.

1.4. Phạm vi đề tài và tính năng chính

Trong khuôn khổ môn học, do giới hạn về thời gian và nguồn lực cá nhân, em tập trung phát triển thiết kế giao diện cho các chức năng cơ bản nhưng thiết yếu của một nền tảng đặt lịch khám bệnh trực tuyến. Cụ thể, phạm vi triển khai UI bao gồm:

- Trang đăng nhập và đăng ký tài khoản: Cho phép người dùng tạo tài khoản hoặc đăng nhập bằng email, đồng thời có thể liên kết tài khoản Google hoặc Facebook để rút ngắn thời gian thao tác. Giao diện được thiết kế đơn giản, trực quan, đảm bảo mọi lứa tuổi đều có thể dễ dàng sử dụng.

- Tìm kiếm bác sĩ và cơ sở y tế: Người dùng có thể tìm kiếm bác sĩ theo tên, chuyên khoa hoặc bệnh viện. Giao diện hiển thị thông tin bác sĩ, địa chỉ làm việc, giờ khám và giá khám một cách rõ ràng, dễ tiếp cận.
- Đặt lịch khám bệnh: Sau khi chọn được bác sĩ và thời gian phù hợp, người dùng có thể tiến hành đặt lịch. Giao diện thiết kế theo dạng từng bước (step-by-step), giúp thao tác nhanh gọn và hạn chế nhầm lẫn.
- Đặt lịch cho người thân: Tính năng này cho phép người dùng đăng ký lịch khám cho cha mẹ, con cái hoặc người khác trong gia đình. Thông tin người thân được lưu trữ để tái sử dụng cho các lần sau, tiết kiệm thời gian nhập liệu.
- Quản lý lịch khám: Người dùng có thể theo dõi, chỉnh sửa hoặc hủy lịch khám nếu cần thiết. Mọi thông tin đều được hiển thị rõ ràng theo ngày, bác sĩ, địa điểm giúp việc kiểm soát trở nên thuận tiện hơn.
- Đánh giá sau khám: Sau khi hoàn tất quá trình khám bệnh, người dùng có thể gửi đánh giá về bác sĩ hoặc cơ sở y tế đã trải nghiệm. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn là nguồn tham khảo hữu ích cho những người dùng khác.

Toàn bộ giao diện được thiết kế với tiêu chí nhất quán, hiện đại và thân thiện với người dùng ở mọi độ tuổi. Màu sắc, bố cục, kích thước chữ và các yếu tố hình ảnh đều tuân thủ nguyên lý thiết kế UX/UI nhằm đảm bảo khả năng sử dụng tối ưu và trải nghiệm liền mạch.

PHẦN 2: NGHIÊN CỨU NGƯỜI DÙNG VÀ YÊU CẦU THIẾT KẾ

2.1. Lập kế hoạch

Trong giai đoạn lập kế hoạch, các hoạt động chính bao gồm:

- Phân tích mục tiêu và yêu cầu ban đầu: Xác định các vấn đề cần giải quyết như: làm sao để người bệnh có thể dễ dàng đặt lịch khám bệnh, chọn bác sĩ theo nhu cầu, giảm thiểu thời gian chờ đợi tại bệnh viện, hỗ trợ đặt lịch cho người thân, và cải thiện trải nghiệm tương tác giữa bệnh nhân và cơ sở y tế. Đồng thời, giao diện phải đơn giản, rõ ràng và phù hợp với cả người dùng lớn tuổi hoặc ít tiếp xúc công nghệ.
- Phạm vi hệ thống: Hệ thống sẽ phục vụ người bệnh, người chăm sóc người thân, và có thể mở rộng cho bệnh viện (quản lý lịch hẹn, phản hồi sau khám...). Trong khuôn khổ môn học, trọng tâm là thiết kế giao diện phục vụ người dùng đầu cuối, gồm các chức năng: đăng nhập, tìm kiếm, đặt lịch, theo dõi lịch hẹn và gửi đánh giá.
- Lập kế hoạch dự án: Đề án được triển khai bởi một cá nhân, với phạm vi thời gian giới hạn trong học kỳ. Giả định nếu dự án được phát triển thực tế, cần có sự phối hợp giữa phòng công nghệ thông tin (IT) và bộ phận vận hành bệnh viện. Trường hợp nhóm phát triển phần mềm đang quá tải với các dự án nội bộ, có thể xem xét thuê ngoài (freelancer) để đảm nhiệm phần front-end hoặc tích hợp giao diện API với hệ thống quản lý bệnh viện hiện có. Đồng thời, cần lên kế hoạch về thời gian hoàn thành giao diện từng màn hình, thiết kế luồng người dùng, và thử nghiệm trên nhiều thiết bị (mobile, desktop).

2.2. Phân tích hệ thống

Phân tích hệ thống nhằm hiểu rõ nhu cầu thực tế của người dùng và xác định các chức năng cần thiết, từ đó thiết kế giao diện thân thiện, dễ sử dụng và đáp ứng tốt kỳ vọng trải nghiệm của người bệnh và người chăm sóc.

Xác định yêu cầu chức năng

- Tìm kiếm bác sĩ: Cho phép người dùng tra cứu bác sĩ theo chuyên khoa, cơ sở y tế hoặc tên cụ thể.
- Xem thông tin chi tiết: Bao gồm chuyên môn, lịch làm việc, giá khám, địa điểm, đánh giá từ bệnh nhân trước đó.
- Đặt lịch khám bệnh: Hệ thống hỗ trợ đặt lịch khám theo khung giờ rảnh của bác sĩ, có thể chọn đặt cho bản thân hoặc người thân.
- Quản lý lịch khám: Người dùng có thể xem lại lịch đã đặt, hủy lịch, hoặc chỉnh sửa thông tin khám nếu cần.
- Phản hồi và đánh giá: Sau khi khám, người dùng có thể gửi nhận xét về chất lượng bác sĩ, cơ sở y tế hoặc thao tác sử dụng nền tảng.
- Thông báo & xác nhận: Gửi thông tin xác nhận đặt lịch qua email/SMS và nhắc lịch trước ngày khám.

Thiết kế Use Case

- Use Case “Đặt lịch khám bệnh”:

Actor: Người dùng.

Luồng chính: Đăng nhập, Tìm kiếm bác sĩ, Chọn thời gian khám, Nhập thông tin, Xác nhận đặt lịch.

Kịch bản thay thế: Không chọn được khung giờ; nhập thiếu thông tin; lỗi kết nối.

- Use Case “Đặt lịch cho người thân”:

Actor: Người dùng.

Luồng chính: Chọn “Đặt cho người thân”, Nhập thông tin bệnh nhân, Chọn bác sĩ, thời gian, Xác nhận.

Kịch bản thay thế: Nhập sai năm sinh; chưa lưu thông tin người thân cũ; nhầm lẫn người đặt và người khám.

- Use Case “Tìm kiếm bác sĩ theo chuyên khoa”:

Actor: Người dùng.

Luồng chính: Truy cập thanh tìm kiếm, Chọn chuyên khoa, Xem danh sách bác

sĩ, Chọn bác sĩ mong muốn.

Kịch bản thay thế: Không tìm thấy bác sĩ; chuyên khoa chưa có lịch mở.

- Use Case “Đánh giá sau khám”:

Actor: Người dùng.

Luồng chính: Sau khi khám, Nhận email/SMS nhắc đánh giá, Gửi nhận xét, Hệ thống lưu và hiển thị đánh giá.

2.3. Số lượng giao diện người dùng cần thiết

Dựa trên các use-case đã liệt kê trong hệ thống đặt lịch khám bệnh trực tuyến, các giao diện chính cần thiết bao gồm:

Giao diện người dùng

Trang chủ: Hiển thị tổng quan các chuyên khoa, cơ sở y tế nổi bật, bác sĩ uy tín và các nút điều hướng nhanh như "Đặt lịch", "Tìm bác sĩ", "Câu hỏi thường gặp".

Giao diện thiết kế trực quan, rõ ràng giúp người dùng lần đầu dễ dàng làm quen.

Đăng nhập / Đăng ký: Cho phép người dùng đăng nhập bằng email hoặc đăng ký tài khoản mới. Hỗ trợ liên kết đăng nhập nhanh bằng Google hoặc Facebook. Giao diện tách biệt, dễ thao tác, có phần "Quên mật khẩu" rõ ràng.

Tìm kiếm bác sĩ và cơ sở y tế: Người dùng có thể tìm kiếm theo tên bác sĩ, chuyên khoa hoặc tên bệnh viện. Kết quả hiển thị gồm ảnh đại diện bác sĩ, học vị, chuyên môn, nơi công tác, khung giờ làm việc và mức phí khám.

Chi tiết bác sĩ / cơ sở y tế: Hiển thị thông tin chuyên sâu của bác sĩ như: kinh nghiệm, mô tả chuyên môn, lịch làm việc chi tiết, dịch vụ khám và phản hồi từ bệnh nhân trước đó. Từ đây người dùng có thể chọn khung giờ và tiến hành đặt lịch.

Đặt lịch khám (cho bản thân hoặc người thân): Người dùng chọn khung giờ khám phù hợp, sau đó điền thông tin cá nhân hoặc thông tin người thân. Có tùy chọn “Đặt cho người thân” giúp dễ dàng chuyển đổi form nhập. Giao diện cũng cho phép chọn hình thức thanh toán và hiển thị chi phí khám.

Xác nhận đặt lịch: Sau khi hoàn tất thao tác đặt khám, hệ thống hiển thị màn hình xác nhận lịch hẹn, mã đặt lịch, thời gian khám và thông tin bác sĩ. Đồng thời gửi thông tin xác nhận qua email và SMS.

Quản lý lịch khám: Người dùng có thể xem danh sách các lịch khám đã đặt, lọc theo ngày, trạng thái. Có thể chỉnh sửa, hủy lịch hoặc đặt lại theo lịch sử cũ. Giao diện trình bày dạng bảng, dễ tra cứu.

Đánh giá sau khám: Sau khi hoàn tất khám, người dùng nhận thông báo nhắc gửi đánh giá. Giao diện cho phép chấm điểm sao và viết nhận xét về bác sĩ, bệnh viện, hoặc quy trình sử dụng hệ thống.

Câu hỏi thường gặp (FAQ): Trang tổng hợp các câu hỏi và câu trả lời phổ biến về quy trình đặt lịch, quyền lợi người bệnh, hướng dẫn thao tác hoặc xử lý lỗi. Có chức năng đánh dấu câu trả lời hữu ích để cài tiến nội dung.

2.4. Xác định đối tượng người dùng mục tiêu

Trong đề tài thiết kế nền tảng đặt lịch khám bệnh trực tuyến cho nhiều bệnh viện, em xác định đối tượng người dùng mục tiêu bao gồm:

- Người trưởng thành (25–60 tuổi): có nhận thức rõ ràng về sức khỏe và thường xuyên đi khám bệnh. Họ có khả năng sử dụng smartphone hoặc máy tính cơ bản để thao tác online.
- Người chăm sóc người thân: là những người con, cháu đặt khám thay cho cha mẹ hoặc ông bà – đặc biệt phổ biến trong các gia đình có người cao tuổi.
- Người sống tại thành phố lớn hoặc tỉnh lân cận: thường chọn bệnh viện tuyến trên (Chợ Rẫy, Bạch Mai, MEDLATEC...) để khám và điều trị chuyên sâu.
- Người bận rộn, không có thời gian chờ đợi: thường làm văn phòng, kinh doanh, cần công cụ đặt lịch linh hoạt, rõ ràng, nhanh chóng.

Hành vi chung của người dùng:

- Ua chuộng sự tiện lợi, thao tác nhanh, rõ ràng.
- Ngoại chờ đợi, chen lấn, đi lại nhiều khi khám bệnh.

- Muốn biết thông tin bác sĩ, giá cả, thời gian cụ thể trước khi đặt lịch.
- Có nhu cầu được nhắc lịch, xác nhận và đánh giá dịch vụ sau khám.

2.5. Thiết kế và thực hiện khảo sát/phỏng vấn người dùng

Để xây dựng giao diện phù hợp, bạn cần thu thập ý kiến từ khách hàng tiềm năng. Dưới đây là một số câu hỏi hữu ích:

Phần 1: Thông tin chung

Bạn thường đăng ký khám bệnh bằng hình thức nào? (Website, Ứng dụng di động, Tổng đài, Trực tiếp tại bệnh viện)

Bạn đã từng gặp khó khăn gì khi đăng ký khám bệnh không?

Phần 2: Trải nghiệm người dùng (UX)

Điều gì quan trọng nhất khi bạn đặt lịch khám bệnh? (Dễ sử dụng, Chọn được bác sĩ, Biết rõ giá khám, Hỗ trợ đặt cho người thân)

Bạn thích quy trình đặt lịch đơn giản hay có nhiều chức năng nâng cao?

Bạn có thường xuyên đặt lịch khám cho người thân không?

Phần 3: Thiết kế giao diện (UI)

Bạn thích giao diện hệ thống đặt lịch khám như thế nào?

Bạn có từng gặp lỗi nào khi thao tác trên các nền tảng đặt lịch không?

Bạn muốn hệ thống hiển thị thông tin nào đầu tiên? (Giá khám, Lịch làm việc bác sĩ, Địa chỉ bệnh viện)

Phần 4: Đặt lịch & xác nhận

Bạn muốn nhận xác nhận lịch khám qua đâu? (Email, SMS, Cả hai)

Bạn có muốn hệ thống lưu hồ sơ người thân để đặt lại nhanh hơn không?

Bạn mong đợi tính năng nào sẽ có trong hệ thống đặt lịch khám? (Chọn lại lịch cũ, Gọi ý bác sĩ, Lưu người thân, Nhắc lịch tự động)

Form khảo sát gửi cho người dùng

Phần 1: Thông tin chung

Câu hỏi lựa chọn một đáp án (Multiple Choice - Single Answer)

Bạn thường đăng ký khám bệnh bằng hình thức nào?

- Website
- Ứng dụng di động
- Gọi tổng đài
- Trực tiếp tại bệnh viện

Câu hỏi mở (Short Answer - Open-Ended)

Bạn đã từng gặp khó khăn gì khi đăng ký khám bệnh không?

(Người dùng có thể mô tả ngắn gọn)

Phần 2: Trải nghiệm người dùng (UX)

Câu hỏi lựa chọn nhiều đáp án (Multiple Choice - Multiple Answers)

Điều gì quan trọng nhất khi bạn đặt lịch khám bệnh?

- Dễ sử dụng
- Chọn được bác sĩ
- Biết giá khám trước
- Có xác nhận/nhắc lịch
- Hỗ trợ đặt cho người thân

Câu hỏi thang đo (Likert Scale - Rating Scale)

Bạn thích quy trình đặt lịch như thế nào?

- Rất đơn giản
- Đơn giản
- Trung bình
- Nhiều bước nhưng rõ ràng
- Nhiều chức năng nâng cao

Câu hỏi Yes/No

Bạn có thường đặt lịch khám cho người thân không?

Có

Không

Phần 3: Thiết kế giao diện (UI)

Câu hỏi trắc nghiệm (Multiple Choice - Single Answer)

Bạn thích giao diện đặt lịch như thế nào?

Tối giản, dễ nhìn

Có đầy đủ thông tin bác sĩ, giá, lịch

Giao diện từng bước, hướng dẫn rõ

Câu hỏi Yes/No

Bạn có từng gặp lỗi khi sử dụng các hệ thống đặt lịch không?

Có

Không

Câu hỏi trắc nghiệm (Multiple Choice - Single Answer)

Bạn muốn hệ thống hiển thị thông tin nào đầu tiên?

Giá khám

Lịch làm việc

Đánh giá bệnh nhân khác

Địa chỉ bệnh viện

Phần 4: Đặt lịch & xác nhận

Câu hỏi lựa chọn một đáp án (Multiple Choice - Single Answer)

Bạn muốn nhận xác nhận đặt lịch khám qua đâu?

Email

Tin nhắn SMS

Cả hai

Câu hỏi Yes/No

Bạn có muốn hệ thống lưu thông tin người thân để đặt lại nhanh hơn?

Có

Không

Câu hỏi lựa chọn nhiều đáp án (Multiple Choice - Multiple Answers)

Bạn mong đợi tính năng nào sẽ có trong hệ thống?

Gợi ý bác sĩ dựa trên lịch sử khám

Đặt lại lịch cũ nhanh chóng

Nhắc lịch tự động

Lưu hồ sơ người thân

2.6. Câu trả lời câu hỏi khảo sát

Phần 1: Thông tin chung

1. Bạn thường đăng ký khám bệnh bằng hình thức nào?

- Ứng dụng di động

2. Bạn đã từng gặp khó khăn gì khi đăng ký khám bệnh không?

- Giao diện khó sử dụng, không rõ bước tiếp theo, phải nhập lại thông tin nhiều lần.

Phần 2: Trải nghiệm người dùng (UX)

3. Điều gì quan trọng nhất khi bạn đặt lịch khám bệnh? (Chọn tối đa 2 đáp án)

- Dễ sử dụng, Có thể đặt lịch cho người thân

4. Bạn thích quy trình đặt lịch như thế nào?

- Đơn giản, có hướng dẫn từng bước

5. Bạn có thường đặt lịch khám cho người thân không?

- Có

Phần 3: Thiết kế giao diện (UI)

6. Bạn thích giao diện đặt lịch như thế nào?

- Hiển thị rõ ràng thông tin bác sĩ, lịch làm việc và giá khám

7. Bạn có từng gặp lỗi khi sử dụng các hệ thống đặt lịch không?
- Có – Nhập sai định dạng ngày sinh nhưng không có cảnh báo rõ ràng
8. Bạn muốn hệ thống hiển thị thông tin nào đầu tiên?
- Lịch làm việc của bác sĩ

Phần 4: Đặt lịch & xác nhận

9. Bạn muốn nhận xác nhận đặt lịch khám qua đâu?
- Cá email và SMS
10. Bạn có muốn hệ thống lưu hồ sơ người thân để đặt lại nhanh hơn không?
- Có
11. Bạn mong đợi tính năng nào sẽ có trong hệ thống? (Chọn tối đa 2)
- Đặt lịch khám cho người thân

2.7. Xây dựng Persona (Chân dung người dùng)

Persona 1: Nguyễn Văn Minh – 35 tuổi – Nhân viên văn phòng

- Vị trí: TP.HCM
- Thiết bị sử dụng: Laptop cá nhân, điện thoại iPhone (dùng email, app ngân hàng, Grab mỗi ngày)
- Mức độ quen với công nghệ: Thành thạo
- Thói quen: Đặt lịch khám cho bản thân tại bệnh viện tuyến trung ương do ít có thời gian chờ đợi
- Nhu cầu: Hệ thống nhanh, chọn bác sĩ theo chuyên khoa, có thông tin lịch trình chính xác
- Nỗi đau (pain points):
 - Phải thao tác qua nhiều bước mới đến được trang chọn lịch khám
 - Không rõ bác sĩ nào phù hợp vì thiếu thông tin mô tả
- Mục tiêu sử dụng ứng dụng:
 - Có chức năng lọc bác sĩ theo chuyên khoa

- Hiển thị thời gian rảnh cụ thể, cập nhật theo thời gian thực
- Tối ưu thao tác cho người dùng bận rộn

Persona 2: Lê Tuấn – 32 tuổi – Kỹ sư công trình

- Vị trí: TP.HCM
- Thiết bị sử dụng: Smartphone Android (dùng các app tiện ích như Zalo, ngân hàng, báo điện tử)
- Mức độ quen với công nghệ: Khá tốt
- Thói quen: Đặt lịch khám cho mẹ lớn tuổi, không biết dùng điện thoại
- Nhu cầu: Chức năng đặt lịch cho người thân rõ ràng, nhập thông tin bệnh nhân tách biệt
- Nỗi đau (pain points):
 - Nhầm lẫn giữa thông tin người đặt và người khám
 - Không có nút “đặt cho người thân” ngay từ đầu gây mất thời gian
- Mục tiêu sử dụng ứng dụng:
 - Có lựa chọn “đặt cho người thân” rõ ràng từ đầu
 - Có thẻ lưu hồ sơ bệnh nhân người thân để đặt lần sau nhanh hơn
 - Giao diện mobile-friendly

Persona 3: Trịnh Ngọc Dũng – 45 tuổi – Chủ tiệm tạp hóa

- Vị trí: Hà Nội
- Thiết bị sử dụng: Điện thoại thông minh (dùng Zalo, YouTube hằng ngày)
- Mức độ quen với công nghệ: Cơ bản
- Thói quen: Đặt khám cho cha bị cao huyết áp định kỳ tại bệnh viện lớn
- Nhu cầu: Đặt lịch linh hoạt, giao diện dễ thao tác, có cảnh báo rõ ràng khi nhập sai thông tin
- Nỗi đau (pain points):

- Nhập sai năm sinh → không có cảnh báo, gây mất lịch
- Không biết thao tác nào cần nhấn tiếp → dễ bị lỡ
- Mục tiêu sử dụng ứng dụng:
 - Giao diện trực quan, có chỉ dẫn từng bước
 - Có xác nhận bằng tin nhắn rõ ràng
 - Thao tác đơn giản, dành cho người dùng lớn tuổi hoặc ít dùng công nghệ

Persona 4: Nguyễn Thị Hạnh – 28 tuổi – Nhân viên hành chính

- Vị trí: Hà Nội
- Thiết bị sử dụng: Laptop văn phòng, điện thoại thông minh (sử dụng email, lịch Google, Shopee)
- Mức độ quen với công nghệ: Tốt
- Thói quen: Đặt khám cho bố mẹ theo lịch hẹn định kỳ, chủ động chọn bác sĩ và thời gian
- Nhu cầu: Đặt lịch nhanh theo bác sĩ quen thuộc, lịch có ngày giờ cụ thể
- Nỗi đau (pain points):
 - Không có bộ lọc để tìm nhanh bác sĩ yêu thích
 - Khó chọn lịch cụ thể nếu hệ thống load chậm hoặc lỗi
- Mục tiêu sử dụng ứng dụng:
 - Có bộ lọc theo tên bác sĩ hoặc chuyên khoa
 - Hiển thị lịch cụ thể theo ngày
 - Cho phép lưu bác sĩ yêu thích hoặc hẹn lại theo lịch cũ

2.8. Tình huống sử dụng (User Scenarios)

User Scenario 1: Đặt lịch khám trực tuyến với bác sĩ chuyên khoa

- Người dùng: Chị Lan, 40 tuổi, nhân viên văn phòng tại TP.HCM, bị đau khớp vai kéo dài và muốn đặt lịch khám với bác sĩ chuyên khoa tại Bệnh viện Chợ Rẫy.
- Mục tiêu: Đặt lịch khám vào khung giờ phù hợp với bác sĩ PGS.TS.BSCKII. TTUT Vũ Văn Hòe – chuyên khoa Cơ Xương Khớp.
- Bối cảnh: Chị Lan sử dụng máy tính cá nhân tại nơi làm việc trong giờ nghỉ trưa để đặt lịch khám bệnh.
- Dòng hành động:
 1. Truy cập vào trang chủ của Bệnh viện Chợ Rẫy thông qua trình duyệt web.
 2. Chọn mục đặt lịch khám bệnh và tiếp tục chọn chuyên khoa Cơ Xương Khớp.
 3. Trong danh sách bác sĩ, chị Lan chọn PGS.TS.BSCKII. TTUT Vũ Văn Hòe vì đã từng được giới thiệu.
 4. Hệ thống chuyển sang trang chọn lịch, chị Lan chọn khung giờ khám 9:30 – 10:00 sáng.
 5. Nhập đầy đủ thông tin cá nhân gồm: họ tên, ngày sinh, số điện thoại, mã BHYT (nếu có), và địa chỉ email.
 6. Click vào nút “Xác nhận đặt lịch” để hoàn tất quy trình.
 7. Hệ thống hiển thị thông báo đặt lịch thành công, đồng thời gửi xác nhận qua email và tin nhắn SMS.

User Scenario 2: Đặt lịch khám cho người thân

- Người dùng: Anh Tuấn, 32 tuổi, kỹ sư công trình ở TP.HCM. Mẹ anh – bà Mai, 65 tuổi, có bệnh về xương khớp và cần được khám định kỳ nhưng không biết sử dụng các thiết bị công nghệ.
- Mục tiêu: Anh Tuấn muốn đặt lịch khám trực tuyến cho mẹ mình tại chuyên khoa Cơ Xương Khớp, với bác sĩ mà gia đình tin tưởng.

- Bối cảnh: Anh Tuấn dùng điện thoại cá nhân trong giờ nghỉ tại công trường để hỗ trợ mẹ đặt lịch khám tại Bệnh viện Chợ Rẫy.
- Dòng hành động:
 1. Truy cập vào trang chủ Bệnh viện Chợ Rẫy qua ứng dụng/web.
 2. Chọn chuyên khoa Cơ Xương Khớp trong danh mục các khoa khám.
 3. Chọn bác sĩ PGS.TS.BSCKII. TTUT Vũ Văn Hòe – bác sĩ gia đình từng khám trước đó.
 4. Hệ thống chuyển đến trang lịch hẹn – anh Tuấn chọn khung giờ 9:30 – 10:00.
 5. Chọn tùy chọn “Đặt lịch cho người thân” trên giao diện hệ thống.
 6. Nhập đầy đủ thông tin của người đặt lịch (anh Tuấn) và thông tin bệnh nhân (bà Mai): họ tên, năm sinh, mã số BHYT, số điện thoại liên hệ.
 7. Nhấn nút “Xác nhận đặt lịch” để hoàn tất.
 8. Nhận thông báo xác nhận đặt lịch thành công và mã lịch hẹn qua email/SMS.

User Scenario 3: Đặt lịch khám cho người thân theo bác sĩ và ngày khám cụ thể

- Người dùng: Chị Hạnh, 28 tuổi, nhân viên văn phòng tại Hà Nội. Bố chị – ông Lợi, 70 tuổi, có lịch tái khám theo chỉ định với bác sĩ từng điều trị.
- Mục tiêu: Đặt lịch khám vào đúng ngày 12/3 từ 9:30–10:00 với bác sĩ Chuyên khoa II Lê Hồng Anh tại bệnh viện.
- Bối cảnh: Chị Hạnh dùng laptop cá nhân tại nhà vào buổi tối để hỗ trợ bố mình đặt lịch khám.
- Dòng hành động:
 1. Truy cập vào trang chủ bệnh viện thông qua trình duyệt web.
 2. Tìm kiếm và chọn bác sĩ chuyên khoa II Lê Hồng Anh từ danh sách bác sĩ hiện có.

3. Hệ thống hiển thị các khung giờ trống, chị Hạnh chọn lịch khám 9:30–10:00 ngày 12/3.
4. Chọn tùy chọn “Đặt lịch cho người thân”.
5. Nhập thông tin của người đặt lịch (chị Hạnh) và thông tin bệnh nhân (ông Lợi): họ tên, ngày sinh, mã BHYT, số điện thoại, địa chỉ email.
6. Click vào nút “Xác nhận đặt lịch”.
7. Hệ thống hiển thị thông báo đặt lịch thành công, kèm theo mã lịch hẹn và hướng dẫn đến khám.

User Scenario 4: Người dùng tự đặt lịch khám tại chuyên khoa Nội tiết – Bệnh viện Chợ Rẫy

- Người dùng: Anh Dũng, 45 tuổi, sống tại TP.HCM, có bệnh lý về tiêu đường và đang điều trị tại khoa Nội tiết – Bệnh viện Chợ Rẫy.
- Mục tiêu: Tự đặt lịch khám tại chuyên khoa Nội tiết vào đúng ngày 12/3, khung giờ 9:30–10:00 mà không phải đến bệnh viện để lấy số chờ.
- Bối cảnh: Anh Dũng sử dụng máy tính bảng tại nhà vào buổi tối sau khi nhận được thông báo tái khám.
- Dòng hành động:
 1. Truy cập trang chủ hệ thống đặt lịch khám bệnh của bệnh viện.
 2. Tìm kiếm và chọn mục Bệnh viện Chợ Rẫy trong danh sách các bệnh viện.
 3. Tiếp tục chọn chuyên khoa Nội tiết.
 4. Hệ thống hiện danh sách lịch khám, anh Dũng chọn khung giờ 9:30–10:00 ngày 12/3.
 5. Nhập đầy đủ thông tin cá nhân của bệnh nhân: họ tên, năm sinh, mã số BHYT, số điện thoại, địa chỉ email.
 6. Click vào nút “Xác nhận đặt lịch”.

7. Hệ thống hiển thị thông báo đặt lịch thành công, kèm mã lịch hẹn gửi về email/SMS.

2.9. User Journey

Trải nghiệm	Nhận thức	Tìm kiếm	Lọc và chọn phòng khám	Đặt lịch	Khám bệnh	Thanh toán
Kỳ vọng						
Happy	Biết đến website qua quảng cáo, Google, lời giới thiệu.	<ul style="list-style-type: none"> Giao diện tìm kiếm dễ dàng. Tìm được bệnh viện/phòng khám gần nhất. 	<ul style="list-style-type: none"> Xem đánh giá, chọn bác sĩ có chuyên môn phù hợp. Đặt lịch với thời gian ránh của mình. 	<ul style="list-style-type: none"> Nhận xác nhận qua SMS/Email. Cảm thấy an tâm vì lịch khám được đặt trước. 	<ul style="list-style-type: none"> Được tiếp đón nhanh, khám đúng giờ. Quy trình khám nhanh gọn, không phải chờ lâu. 	<ul style="list-style-type: none"> Thanh toán nhanh, rõ ràng. Hài lòng với dịch vụ, có thể đặt lịch lại lần sau.
Neutral	<ul style="list-style-type: none"> Đắn đo giữa nhiều nền tảng đặt lịch khác nhau. 	<ul style="list-style-type: none"> Không chắc chắn chọn bác sĩ nào. 	<ul style="list-style-type: none"> Lo lắng về chất lượng bác sĩ. 	<ul style="list-style-type: none"> Sợ đặt nhầm lịch, thông tin không chính xác. 	<ul style="list-style-type: none"> Một số thủ tục hơi mất thời gian. 	<ul style="list-style-type: none"> Không có vấn đề lớn nhưng cũng không đặc biệt hài lòng.
Unhappy	<ul style="list-style-type: none"> Không tìm thấy website dễ dàng. 	<ul style="list-style-type: none"> Kết quả tìm kiếm không đúng mong muốn. Quá nhiều lựa chọn gây bối rối. 	<ul style="list-style-type: none"> Không có bác sĩ phù hợp vào thời gian mong muốn. 	<ul style="list-style-type: none"> Quy trình đặt lịch rườm rà, không rõ ràng. 	<ul style="list-style-type: none"> Chờ lâu, trải nghiệm khám không tốt. 	<ul style="list-style-type: none"> Vấn đề với thanh toán hoặc giá khám không minh bạch.

Hình 2-1: User Journey

PHẦN 3:LÊN Ý TƯỞNG VÀ TẠO WIREFRAME

3.1. Sơ đồ luồng người dùng

User flow 1:



Hình 3-1: User flow 1

Mục tiêu của người dùng:

Đặt lịch khám bệnh với bác sĩ chuyên khoa cụ thể tại bệnh viện, chọn khung giờ phù hợp và xác nhận lịch thành công.

Các bước trong luồng người dùng:

1. Truy cập trang chủ bệnh viện:

Người dùng mở trình duyệt hoặc ứng dụng, truy cập vào hệ thống đặt lịch của bệnh viện.

2. Chọn chuyên khoa Cơ Xương Khớp:

Từ danh sách chuyên khoa hiển thị, người dùng chọn khoa phù hợp với tình trạng bệnh.

3. Chọn bác sĩ PGS.TS.BSCKII. TTUT Vũ Văn Hòa:

Hệ thống hiển thị danh sách bác sĩ trong chuyên khoa, người dùng chọn bác sĩ mong muốn.

4. Chuyển đến trang đặt lịch và chọn khung giờ 9:30 – 10:00:

Hệ thống chuyển tiếp đến trang đặt lịch, người dùng xem và chọn thời gian còn trống.

5. Nhập thông tin cá nhân:

Người dùng nhập thông tin cần thiết như: họ tên, ngày sinh, số điện thoại, mã BHYT (nếu có).

6. Click “Xác nhận đặt lịch”:

Sau khi kiểm tra thông tin, người dùng nhấn xác nhận để gửi yêu cầu đặt lịch.

7. Hiển thị thông báo đặt lịch thành công:

Hệ thống hiển thị màn hình xác nhận kèm thông tin chi tiết và mã lịch hẹn, đồng thời gửi email/SMS xác nhận.

User flow 2:



Hình 3-2: User flow 2

Mục tiêu của người dùng:

Hỗ trợ người thân (ví dụ: cha, mẹ, ông bà...) đặt lịch khám bệnh trực tuyến với bác sĩ cụ thể tại bệnh viện.

Các bước trong luồng người dùng:

1. Truy cập trang chủ website đặt lịch khám:

Người dùng mở trình duyệt trên máy tính hoặc điện thoại, truy cập vào hệ thống đặt lịch của bệnh viện.

2. Chọn chuyên khoa Cơ Xương Khớp:

Người dùng chọn đúng chuyên khoa phù hợp với tình trạng sức khỏe của người thân.

3. Chọn bác sĩ PGS.TS.BSCKII. TTUT Vũ Văn Hòa:

Hệ thống hiển thị danh sách bác sĩ, người dùng chọn bác sĩ có chuyên môn phù hợp và quen thuộc với bệnh nhân.

4. Chuyển đến trang đặt lịch và chọn khung giờ 9:30 – 10:00:

Hệ thống hiển thị các khung giờ còn trống, người dùng chọn thời gian mong muốn.

5. Chọn chức năng “Đặt lịch cho người thân”:

Người dùng nhấp vào nút “Đặt cho người thân” để hệ thống phân biệt thông tin người đặt và người khám.

6. Nhập thông tin người thân và bệnh nhân:

Nhập đầy đủ thông tin như: họ tên người khám, năm sinh, số điện thoại, mã BHYT (nếu có), cùng thông tin liên hệ người đặt.

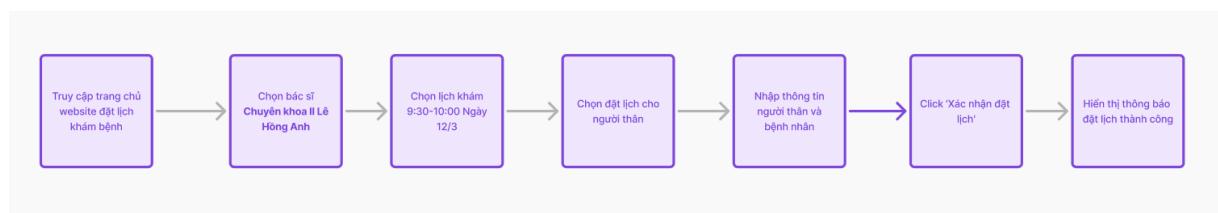
7. Click “Xác nhận đặt lịch”:

Kiểm tra lại thông tin và xác nhận gửi yêu cầu đặt lịch.

8. Hiển thị thông báo đặt lịch thành công:

Hệ thống xác nhận lịch hẹn thành công, kèm mã hẹn, thời gian, và hướng dẫn chi tiết (qua email/SMS).

User flow 3:



Hình 3-3: User flow 3

Mục tiêu của người dùng:

Đặt lịch khám bệnh cho người thân (ví dụ: cha/mẹ) với bác sĩ cụ thể tại bệnh viện, vào đúng ngày và khung giờ được chỉ định.

Các bước chi tiết:

1. Truy cập trang chủ website đặt lịch khám bệnh:

Người dùng truy cập trang web chính thức của bệnh viện hoặc nền tảng liên kết đặt lịch.

2. Chọn bác sĩ Chuyên khoa II Lê Hồng Anh:

Người dùng tìm kiếm hoặc chọn từ danh sách bác sĩ có chuyên môn phù hợp.

3. Chọn lịch khám 9:30–10:00 ngày 12/3:

Người dùng chọn thời gian khám phù hợp với lịch trình của người thân.

4. Chọn chức năng “Đặt lịch cho người thân”:

Hệ thống cho phép phân biệt giữa người đặt và bệnh nhân, đảm bảo thông tin đúng mục đích.

5. Nhập thông tin người thân và bệnh nhân:

Nhập đầy đủ họ tên, ngày sinh, giới tính, số điện thoại, mã BHYT (nếu có), địa chỉ liên hệ.

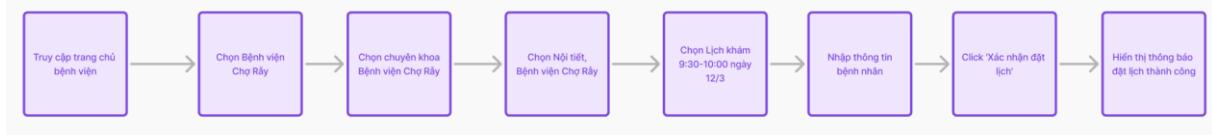
6. Click “Xác nhận đặt lịch”:

Xác minh thông tin và nhấn xác nhận để hoàn tất quá trình đặt lịch.

7. Hiển thị thông báo đặt lịch thành công:

Hệ thống xác nhận lịch hẹn thành công, hiển thị thông báo và gửi mã hẹn qua email/SMS.

User flow 4:



Hình 3-4: User flow 4

Mục tiêu của người dùng:

Tự đặt lịch khám bệnh tại chuyên khoa Nội tiết thuộc Bệnh viện Chợ Rẫy, chọn khung giờ cụ thể và xác nhận thành công.

Các bước trong luồng:

1. Truy cập trang chủ bệnh viện:

Người dùng mở trình duyệt và vào website chính thức của bệnh viện để bắt đầu quy trình đặt lịch.

2. Chọn Bệnh viện Chợ Rẫy:

Từ danh sách các cơ sở y tế, người dùng chọn đúng bệnh viện mong muốn.

3. Chọn chuyên khoa của Bệnh viện Chợ Rẫy:

Tiếp tục chọn chuyên khoa mà người dùng cần khám (trong hệ thống nội bộ của bệnh viện).

4. Chọn Nội tiết – Bệnh viện Chợ Rẫy:

Người dùng lọc ra và chọn chuyên khoa Nội tiết, nơi phù hợp với bệnh lý hiện tại (như tiểu đường, tuyến giáp...).

5. Chọn lịch khám 9:30–10:00 ngày 12/3:

Trong danh sách lịch khám, người dùng chọn khung giờ mong muốn.

6. Nhập thông tin bệnh nhân:

Nhập đầy đủ thông tin cá nhân: họ tên, ngày sinh, số điện thoại, mã số BHYT (nếu có).

7. Click “Xác nhận đặt lịch”:

Sau khi kiểm tra thông tin, người dùng nhấn xác nhận để gửi yêu cầu.

8. Hiển thị thông báo đặt lịch thành công:

Hệ thống xác nhận lịch hẹn thành công, hiển thị thông tin chi tiết và gửi email/SMS thông báo.

3.2. Thiết kế wireframe

Wireframe đăng nhập/đăng ký:

The wireframe consists of two side-by-side panels. The left panel is titled 'Đăng nhập' (Login) and the right panel is titled 'Đăng ký' (Registration). Both panels feature a large central image placeholder. On the right side of each panel, there is a 'Chào mừng' (Welcome) message, a 'Đăng nhập để tiếp tục trải nghiệm đặt lịch khám bệnh' (Log in to continue experiencing appointment booking) note, and a 'Đăng nhập' (Log in) button. Below the button are links for 'Liên kết với' (Connect with) Google and Facebook. At the bottom of each panel is a link 'Bạn chưa có tài khoản? Đăng ký ngay' (You don't have an account? Register now).

Hình 3-5: Wireframe đăng nhập/đăng ký

Ý tưởng thiết kế:

Hai màn hình Đăng nhập và Đăng ký được thiết kế nhằm tạo trải nghiệm nhanh chóng, dễ hiểu và thân thiện cho người dùng khi sử dụng nền tảng đặt lịch khám bệnh.

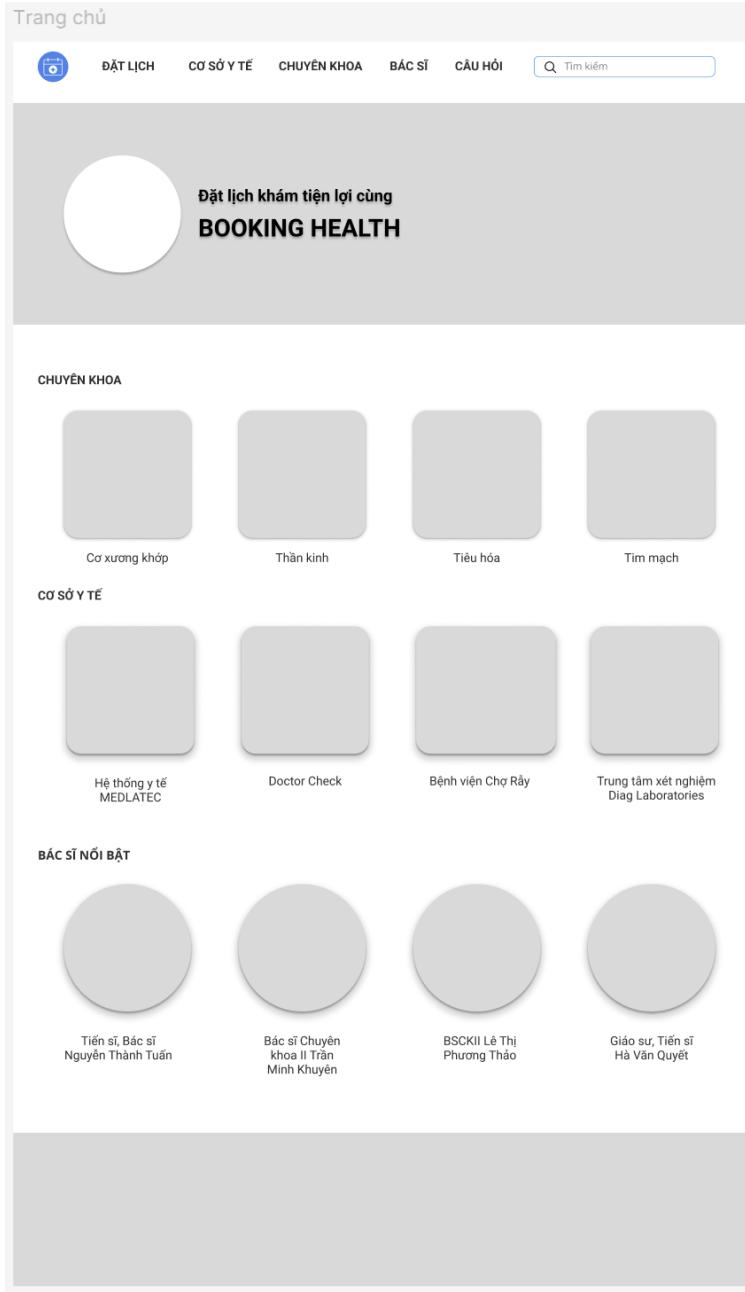
- Giao diện chia làm hai phần: bên trái là hình ảnh minh họa (ẩn trong wireframe), bên phải là khu vực nhập thông tin.
- Đăng nhập gồm: Email, Mật khẩu, Quên mật khẩu và liên kết Google/Facebook.

- Đăng ký gồm: Tài khoản, Email, Mật khẩu, hỗ trợ đăng ký nhanh qua mạng xã hội.

Các nguyên tắc UI/UX được áp dụng:

- Nguyên tắc đơn giản hóa (Simplicity):
Giao diện chỉ giữ lại những yếu tố quan trọng, giúp người dùng thao tác dễ dàng mà không bị rối.
- Nguyên tắc phân cấp thị giác (Visual Hierarchy):
Tiêu đề nổi bật, biểu tượng rõ ràng, các trường thông tin được sắp xếp theo thứ tự hợp lý.
- Nguyên tắc nhất quán (Consistency):
Màu sắc, kiểu chữ, bố cục và cách hiển thị giống nhau giữa các màn hình, tạo cảm giác liền mạch.
- Nguyên tắc khả năng truy cập (Accessibility):
Kích thước chữ dễ đọc, khoảng cách hợp lý, phù hợp với nhiều đối tượng người dùng, kể cả người lớn tuổi.
- Nguyên tắc hướng dẫn người dùng (Guidance):
Có mô tả ngắn gọn giúp người dùng biết mình đang thao tác gì, kèm liên kết hỗ trợ chuyển đổi giữa đăng nhập/đăng ký.

Wireframe trang chủ:



Hình 3-6: Wireframe trang chủ

Ý tưởng thiết kế:

Trang chủ được thiết kế nhằm mang đến cái nhìn tổng quan, dễ tiếp cận cho người dùng khi lần đầu sử dụng hệ thống. Giao diện hướng đến sự trực quan, rõ ràng và cho phép truy cập nhanh đến các chức năng chính như:

- Đặt lịch khám
- Tìm chuyên khoa, bệnh viện, bác sĩ

- Tìm kiếm thông tin sức khỏe

Nội dung được chia thành các khu vực nổi bật:

- Banner giới thiệu Booking Health
- Danh mục chuyên khoa
- Danh sách cơ sở y tế phổ biến
- Các bác sĩ nổi bật

Các nguyên tắc UI/UX được áp dụng:

- Nguyên tắc cấu trúc rõ ràng (Layout Clarity):
Giao diện phân chia theo từng khu vực (chuyên khoa – cơ sở y tế – bác sĩ), giúp người dùng dễ quét và tìm kiếm thông tin.
- Nguyên tắc phân cấp thị giác (Visual Hierarchy):
Tiêu đề từng mục rõ ràng, sử dụng hình ảnh đại diện (placeholder) để minh họa cho chuyên khoa, bệnh viện và bác sĩ, tạo điểm nhấn thị giác.
- Nguyên tắc điều hướng đơn giản (Simple Navigation):
Thanh menu trên cùng có các mục chính như "Đặt lịch", "Cơ sở y tế", "Chuyên khoa", "Bác sĩ", "Câu hỏi", cùng thanh tìm kiếm giúp truy cập nhanh thông tin.
- Nguyên tắc nhận diện dễ dàng (Recognition over Recall):
Sử dụng biểu tượng, hình ảnh minh họa và tên hiển thị trực tiếp để người dùng không phải nhớ quá nhiều thao tác hay thông tin.
- Nguyên tắc đồng nhất (Consistency):
Kích thước, kiểu dáng các ô chuyên khoa/cơ sở y tế/bác sĩ được thiết kế giống nhau, tạo cảm giác gọn gàng và dễ nhận diện.
- Nguyên tắc ưu tiên người dùng (User-Centered Design):
Các nội dung được sắp xếp theo thói quen tìm kiếm phổ biến: chuyên khoa → bệnh viện → bác sĩ, thuận tiện cho hành trình người dùng.

Wireframe điền thông tin:

Đặt lịch cho mình

Khám Nội Tiết tại Bệnh viện Chợ Rẫy
07:30 - 08:00 - Thứ 4 - 12/03/2025
Khu A, Cống số 1 - 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

Đặt cho mình Đặt cho người thân

Họ tên bệnh nhân
Hãy ghi rõ Họ và Tên, viết hoa những chữ cái đầu tiên, ví dụ: Trần Văn Phú
 Nam Nữ

Số điện thoại liên lạc (Bắt buộc)

Email

Năm sinh (Bắt buộc)

Chọn Tỉnh/Thành –

Chọn Quận/Huyện –

Địa chỉ

Lý do khám

Hình thức thanh toán
 Thanh toán sau tại cơ sở y tế

Giá khám	500.000đ
Phi đặt lịch	Miễn phí
Tổng cộng	500.000đ

Quý khách vui lòng điền đầy đủ thông tin để tiết kiệm thời gian làm thủ tục khám

Lưu ý:
Thông tin anh/chị cung cấp sẽ được sử dụng làm hồ sơ khám bệnh, khi điền thông tin anh/chị vui lòng:
• Ghi rõ họ và tên, viết hoa những chữ cái đầu tiên, ví dụ: Trần Văn Phú
• Điền đầy đủ, đúng và vui lòng kiểm tra lại thông tin trước khi ấn 'Xác nhận'

Xác nhận đặt khám

Đặt lịch cho người thân

Khám Nội Tiết tại Bệnh viện Chợ Rẫy
07:30 - 08:00 - Thứ 4 - 12/03/2025
Khu A, Cống số 1 - 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

Đặt cho mình Đặt cho người thân

Thông tin người thân
Họ tên người thân

Số điện thoại liên lạc (Bắt buộc)

Thông tin bệnh nhân
Họ tên bệnh nhân
Hãy ghi rõ Họ và Tên, viết hoa những chữ cái đầu tiên, ví dụ: Trần Văn Phú
 Nam Nữ

Số điện thoại bệnh nhân (Bắt buộc)

Email

Năm sinh (Bắt buộc)

Chọn Tỉnh/Thành –

Chọn Quận/Huyện –

Địa chỉ

Lý do khám

Hình thức thanh toán
 Thanh toán sau tại cơ sở y tế

Giá khám	500.000đ
Phi đặt lịch	Miễn phí
Tổng cộng	500.000đ

Quý khách vui lòng điền đầy đủ thông tin để tiết kiệm thời gian làm thủ tục khám

Lưu ý:
Thông tin anh/chị cung cấp sẽ được sử dụng làm hồ sơ khám bệnh, khi điền thông tin anh/chị vui lòng:
• Ghi rõ họ và tên, viết hoa những chữ cái đầu tiên, ví dụ: Trần Văn Phú
• Điền đầy đủ, đúng và vui lòng kiểm tra lại thông tin trước khi ấn 'Xác nhận'

Xác nhận đặt khám

Hình 3-7: Wireframe điền thông tin

Ý tưởng thiết kế:

Giao diện điền thông tin được chia thành hai lựa chọn rõ ràng:

- Đặt cho mình
- Đặt cho người thân

Mỗi lựa chọn sẽ hiển thị form nhập thông tin tương ứng, giúp người dùng tập trung và tránh nhầm lẫn.

Thông tin cần điền gồm:

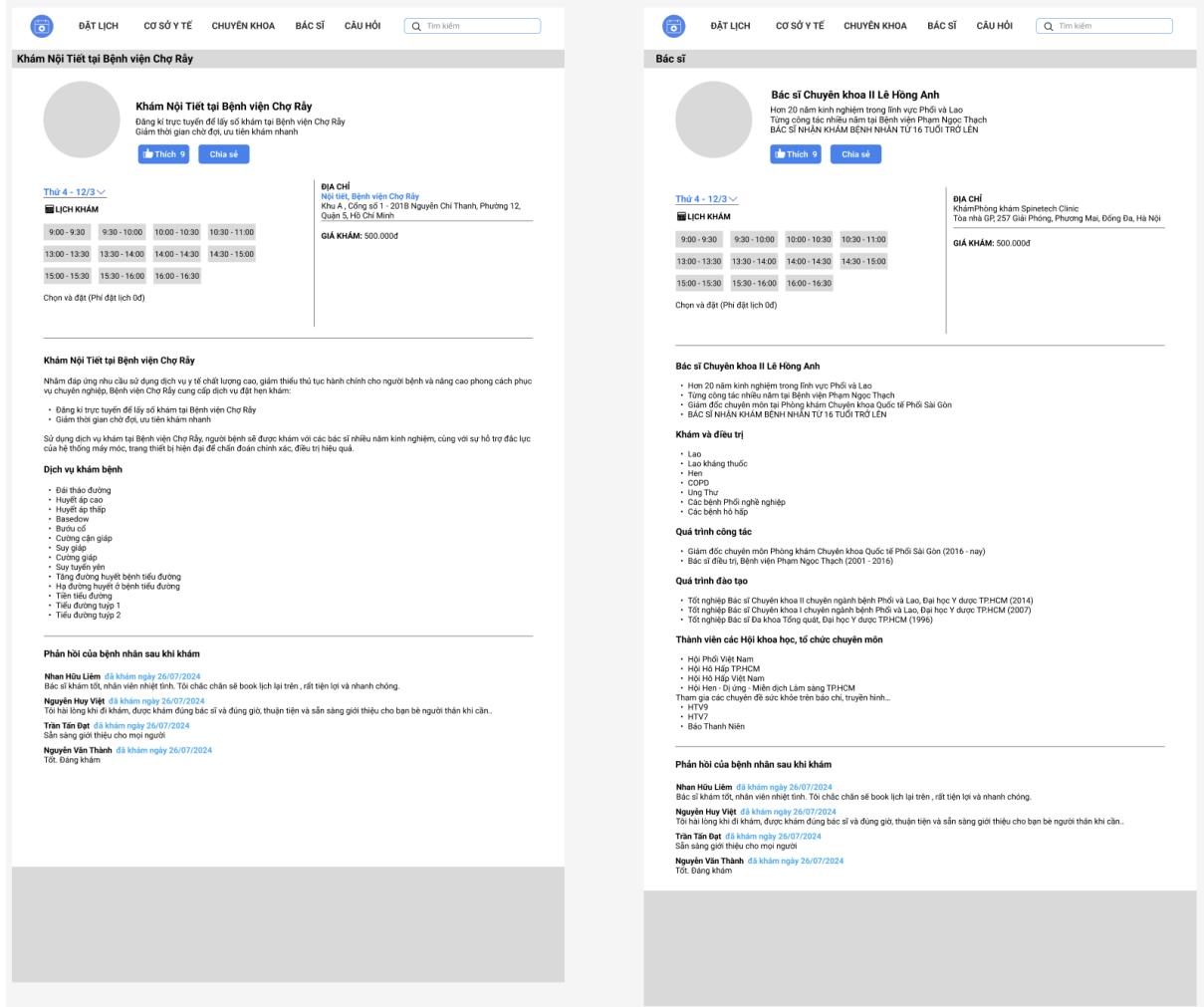
- Họ tên, số điện thoại, email
- Ngày sinh, địa chỉ (tỉnh/thành, quận/huyện)
- Lý do khám
- Hình thức thanh toán và chi phí dự kiến

Cuối form có lưu ý quan trọng giúp đảm bảo người dùng nhập thông tin chính xác trước khi xác nhận.

Các nguyên tắc UI/UX được áp dụng:

- Nguyên tắc phân luồng người dùng (User Flow Clarity):
Tách biệt rõ ràng hai nhóm người dùng (mình/người thân) giúp dễ định hướng và tránh thao tác sai.
- Nguyên tắc đơn giản hóa (Simplicity):
Các trường thông tin được sắp xếp tuần tự theo logic khám bệnh, không gây rối hoặc quá tải thông tin.
- Nguyên tắc phân cấp thị giác (Visual Hierarchy):
Nhóm thông tin cá nhân, thông tin đặt lịch và thông tin thanh toán được tách riêng, có tiêu đề phụ để dễ theo dõi.
- Nguyên tắc phản hồi rõ ràng (Feedback & Confirmation):
Có phần hiển thị giá khám, phí đặt lịch và tổng cộng rõ ràng trước khi nhấn "Xác nhận đặt khám".
- Nguyên tắc cảnh báo và hướng dẫn (Error Prevention & Guidance):
Các trường "bắt buộc" được đánh dấu, kèm phần lưu ý cuối form giúp người dùng kiểm tra kỹ thông tin.
- Nguyên tắc tương thích thiết bị (Responsive-Friendly):
Thiết kế layout gọn gàng, dễ chuyển sang phiên bản mobile nếu cần.

Wireframe đặt lịch bác sĩ/cơ sở y tế:



Hình 3-8: Wireframe thông tin bác sĩ/cơ sở y tế

Ý tưởng thiết kế:

Màn hình đặt lịch này được thiết kế với mục tiêu giúp người dùng:

- Tìm hiểu thông tin chi tiết về bác sĩ hoặc cơ sở y tế
- Chọn thời gian khám một cách linh hoạt
- Ra quyết định nhanh chóng dựa trên thông tin dịch vụ, đánh giá từ bệnh nhân khác

Giao diện chia thành 3 phần chính:

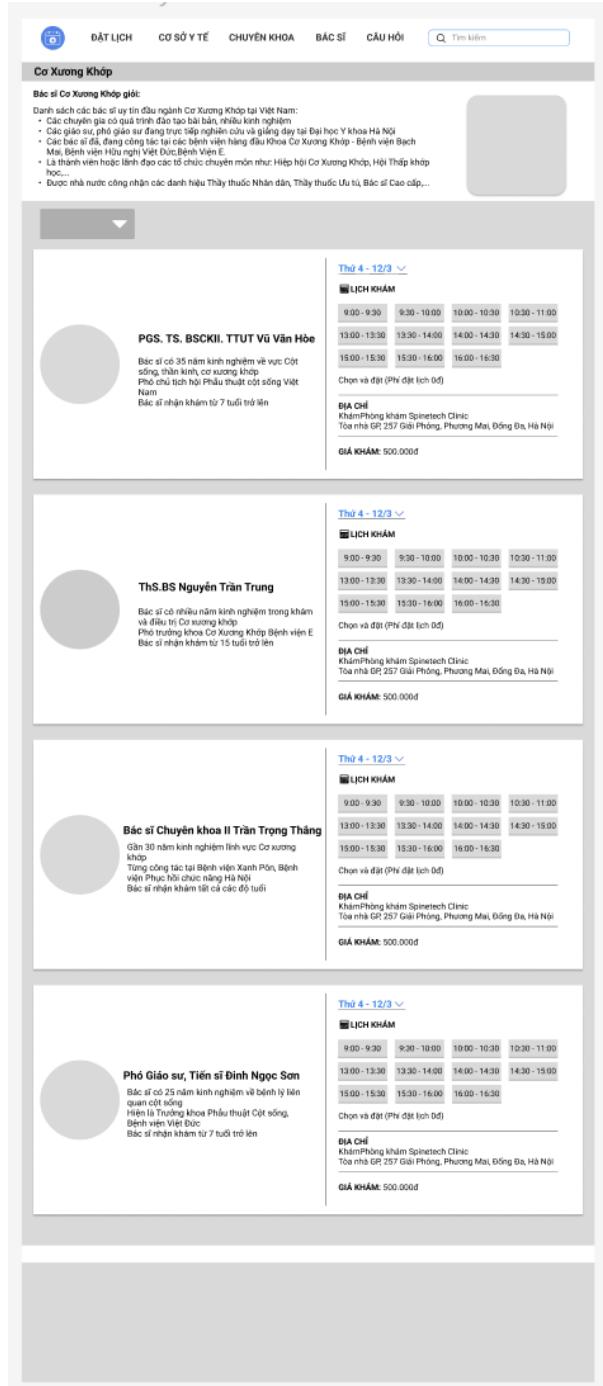
- Thông tin chung: Ảnh đại diện, tên bác sĩ/cơ sở y tế, địa chỉ, giá khám, nút chia sẻ & theo dõi
- Lịch hẹn: Các khung giờ cụ thể theo ngày, dễ lựa chọn

3. Thông tin mở rộng: Dịch vụ khám, tiêu sử bác sĩ, quy trình khám, phản hồi bệnh nhân sau khám

Các nguyên tắc UI/UX được áp dụng:

- Nguyên tắc phân cấp thị giác (Visual Hierarchy):
Thông tin quan trọng (tên, địa chỉ, giờ khám, giá khám) được đặt ở phần đầu trang, dễ nhìn và dễ tiếp cận.
- Nguyên tắc đơn giản hóa lựa chọn (Minimize Cognitive Load):
Các khung giờ được sắp xếp dạng bảng rõ ràng giúp người dùng dễ lựa chọn mà không phải ghi nhớ.
- Nguyên tắc nhất quán (Consistency):
Cách trình bày giữa hai màn hình (bác sĩ và cơ sở y tế) tương đồng, giúp người dùng không bị bỡ ngỡ khi chuyển đổi giữa các loại hình đặt lịch.
- Nguyên tắc hỗ trợ ra quyết định (Decision Support):
Thông tin về chuyên môn, dịch vụ và phản hồi từ bệnh nhân cũ giúp người dùng dễ đưa ra lựa chọn tin tưởng.
- Nguyên tắc hành động rõ ràng (Clear Call to Action):
Nút chọn giờ khám và xác nhận được thiết kế nổi bật, dễ thao tác.
- Nguyên tắc sử dụng trải nghiệm thực tế (Real-World Match):
Cách trình bày thông tin giống với trải nghiệm đi khám ngoài đời (giờ khám, bác sĩ, dịch vụ...) tạo cảm giác quen thuộc.

Wireframe chọn bác sĩ chuyên khoa:



Hình 3-9: Wireframe chọn bác sĩ theo chuyên khoa

Ý tưởng thiết kế:

Giao diện này hỗ trợ người dùng tìm và chọn bác sĩ phù hợp trong một chuyên khoa cụ thể (Cơ xương khớp), từ đó đặt lịch nhanh chóng theo khung giờ hiển thị.

- Mỗi bác sĩ được trình bày thành một thẻ thông tin riêng biệt, bao gồm:
 - Họ tên – học hàm, học vị

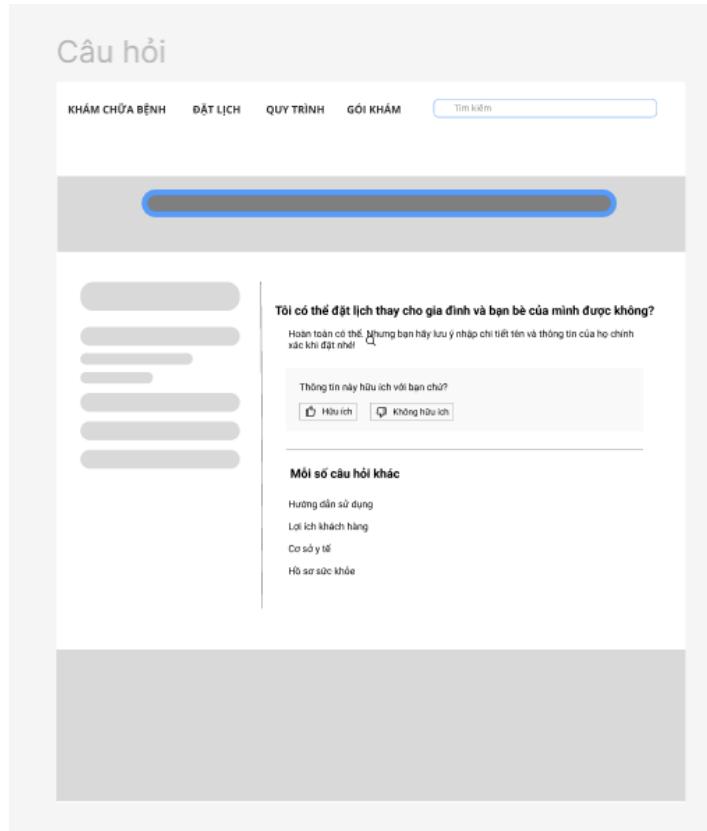
- Giới thiệu ngắn (chuyên môn, kinh nghiệm, nhóm đối tượng khám)
- Địa chỉ phòng khám
- Giá khám
- Lịch khám có thể đặt

Giao diện này tạo điều kiện để người dùng so sánh bác sĩ, chọn người phù hợp và đặt lịch dễ dàng.

Các nguyên tắc UI/UX được áp dụng:

- Nguyên tắc phân chia rõ ràng (Modular Design):
Mỗi bác sĩ là một “card” riêng giúp người dùng dễ đọc – dễ so sánh – dễ chọn.
- Nguyên tắc ưu tiên thông tin quan trọng (Progressive Disclosure):
Những thông tin thiết yếu như giờ khám, địa chỉ, giá được hiển thị ngay lập tức; các thông tin chi tiết chuyên sâu có thể xem thêm sau.
- Nguyên tắc quét nhanh (Scannability):
Cách trình bày theo chiều dọc và nhất quán giúp người dùng quét nhanh danh sách mà không bị rối mắt.
- Nguyên tắc hỗ trợ quyết định (Decision Support):
Mô tả ngắn gọn kinh nghiệm và đối tượng khám của từng bác sĩ giúp người dùng dễ chọn người phù hợp.
- Nguyên tắc thân thiện và rõ ràng (Clarity):
Lịch khám được hiển thị theo ngày – khung giờ trực quan, dễ bấm, giúp giảm thao tác sai sót.
- Nguyên tắc tương thích thiết bị (Responsive Layout):
Dạng thẻ giúp dễ chuyển đổi giao diện sang mobile hoặc tablet khi cần.

Wireframe câu hỏi thường gặp:



Hình 3-10: Wireframe câu hỏi thường gặp

Ý tưởng thiết kế:

Trang Câu hỏi thường gặp được xây dựng nhằm:

- Giải đáp nhanh các thắc mắc phổ biến của người dùng về quy trình đặt lịch, hồ sơ sức khỏe, cơ sở y tế...
- Giảm tải cho bộ phận chăm sóc khách hàng
- Tạo cảm giác tin cậy, chuyên nghiệp cho nền tảng

Nội dung chia làm hai phần chính:

- Câu hỏi & trả lời chi tiết: Hiển thị nổi bật ở giữa màn hình
- Danh sách câu hỏi liên quan: Gợi ý thêm các chủ đề bên dưới để điều hướng dễ dàng

Có chức năng đánh giá tính hữu ích của câu trả lời (Hữu ích /Không hữu ích), giúp cải thiện trải nghiệm liên tục.

Các nguyên tắc UI/UX được áp dụng:

- Nguyên tắc ưu tiên người dùng (User-Centered Design):
Tập trung giải đáp đúng nhu cầu thực tế của người dùng, như “Có thể đặt lịch cho người thân không?”
- Nguyên tắc cấu trúc rõ ràng (Information Architecture):
Nội dung được chia khôi: phần hỏi – phần trả lời – phần gợi ý liên quan, dễ đọc và dễ tra cứu.
- Nguyên tắc điều hướng đơn giản (Simple Navigation):
Có danh sách các chủ đề như "Cơ sở y tế", "Hồ sơ sức khỏe", giúp người dùng truy cập nhanh thông tin cần thiết.
- Nguyên tắc phản hồi người dùng (User Feedback):
Tính năng đánh giá câu trả lời giúp hệ thống cải tiến nội dung dựa trên đánh giá thực tế.
- Nguyên tắc nhất quán (Consistency):
Giao diện giữ phong cách đồng bộ với toàn bộ hệ thống: cùng font chữ, layout, thanh điều hướng phía trên.

PHẦN 4: THIẾT KẾ GIAO DIỆN NGƯỜI DÙNG (UI)

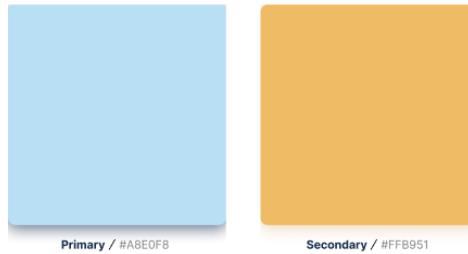
4.1. Thiết kế style guide

1. Màu sắc (Color System)

- **Màu thương hiệu:**
 - **Primary:** #A8E0F8 (màu xanh nhạt dễ chịu, tạo cảm giác tin cậy và yên tâm – phù hợp cho ngành y tế).
 - **Secondary:** #FFB951 (cam nhạt, giúp làm nổi bật nút hoặc thông báo phụ trợ).
- **Màu trạng thái:**
 - **Error:** #EB5757 – màu đỏ cảnh báo rõ ràng, dùng cho lỗi form.
 - **Warning:** #E2B93B – vàng cảnh báo nhẹ.
 - **Success:** #27AE60 – xanh lá tích cực, dễ nhận biết khi thao tác thành công.
 - **Info:** #8DC1FD – xanh lam nhẹ cho thông tin bổ trợ.
- **Ứng dụng:**
 - Bảng màu này giúp phân biệt tốt trạng thái người dùng (form, nhập liệu) và làm nổi bật CTA (Call to Action).

01. Colors

Brand Colors



State Colors



Black Colors



Blue color



Hình 4-1: Bảng colors

2. Kiểu chữ (Typography)

- **Font chính:** Roboto – một Google Font phổ biến, dễ đọc, hiện đại và phù hợp với giao diện số.
- **Cỡ chữ & khoảng cách dòng:**
 - Body text: 14–24 px, line-height 1.4x.
 - Heading: từ 20–40 px, line-height 1.1x.
- **Phân cấp thị giác rõ ràng:**
 - Heading 3 (40px) dùng cho tiêu đề trang chính.
 - Heading 4–6 dùng cho các mục nhỏ, module phụ.
 - Body text được chia rõ regular và bold để nhấn mạnh thông tin quan trọng.

02. Typography

Roboto

Google Fonts



Heading

Line height and paragraph spacing for heading is 1.1 x font size

Name	Font size	Line Height
Heading 3	40 px	44 px
Heading 4	32 px	35.2 px
Heading 5	24 px	26.4 px
Heading 6	20 px	22.4 px

Body

Line height and paragraph spacing for body text is : 1.4 x font size

Name	Font size	Line Height
Large Text Bold	24 px	28 px
Large Text Regular		
Medium Text Bold	18 px	25.2 px
Medium Text Regular		
Normal Text Bold	16 px	22.4 px
Normal Text Regular		
Small Text Bold	14 px	19.6 px
Small Text Regular		

Hình 4-2: Kiểu chữ

3. Biểu tượng (Iconography)

- Kích thước biểu tượng chuẩn:** 24px, với vùng an toàn (safe area) và vùng hoạt động (live area).
- Gồm cả icon đầy (fill) và viền (outline).**

- **Thống nhất style icon** giúp tạo sự đồng nhất và giảm nhiễu thị giác.

03. Iconography

Rules



1. Live area **20 px**
2. Save area **2 px**
3. Full size **24 px**



Icon brand



Icon sets

Outline Icons



Fill Icons



Hình 4-3: Biểu tượng (Iconography)

4. Hệ lưới (Grid System)

- **Desktop (1024px):**

- 12 cột, mỗi cột 50px, khoảng cách giữa cột (gutter): 30px.

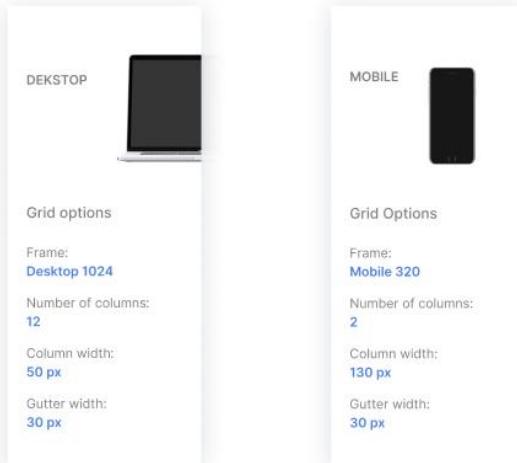
- **Mobile (320px):**

- 2 cột, mỗi cột 130px, gutter 30px.

- **Ý nghĩa:**

- Hệ lưới này tạo điều kiện dễ dàng responsive giữa desktop & mobile, tối ưu cho các layout chứa nhiều dữ liệu như lịch khám, bác sĩ, danh sách chuyên khoa.

04. Grid Systems

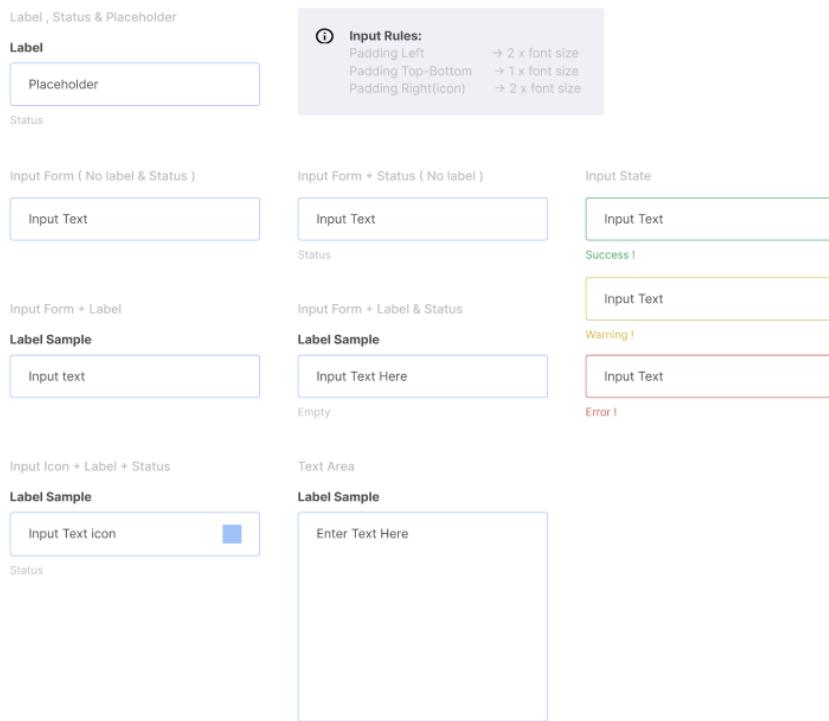


Hình 4-4: Hệ lưới (Grid System)

5. Trường nhập liệu (Textfields)

- **Cấu trúc input rõ ràng:**
 - Padding: trái/phải là 2x/2x font size, trên/dưới là 1x.
- **Các trạng thái input:** mặc định, lõi, cảnh báo, thành công.
- **Có sự kết hợp giữa Label, Placeholder và Status,** giúp người dùng dễ hiểu trạng thái thao tác.
- **Icon kết hợp cùng input** giúp tăng nhận diện chức năng (ví dụ: icon lịch, user).

05. Textfields

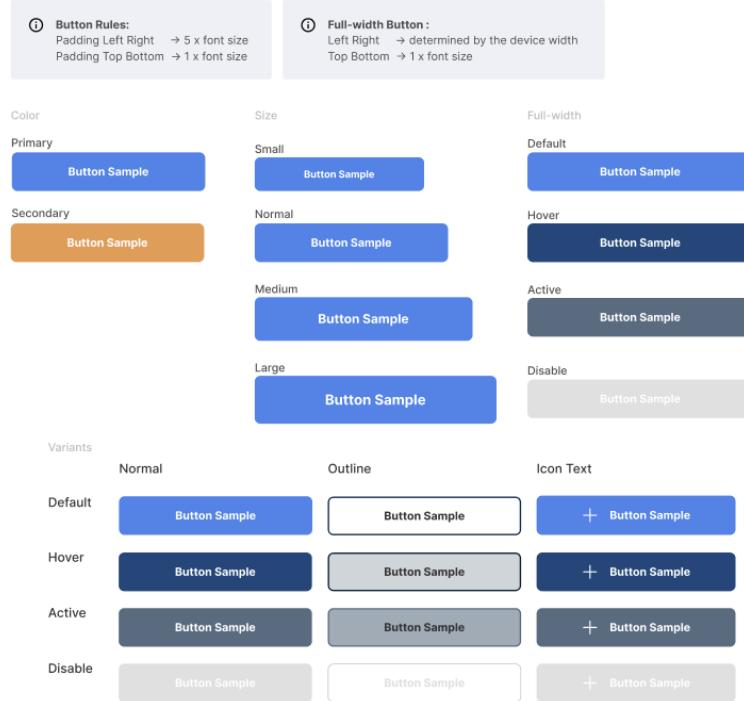


Hình 4-5: Trường nhập liệu (Textfields)

6. Nút bấm (Buttons)

- Biến thể nút (Variants):** Normal, Outline, Icon, Full-width.
- Màu sắc:** sử dụng primary và secondary làm nền, trạng thái hover/active rõ ràng.
- Kích cỡ:** Small – Normal – Medium – Large.
- Quy tắc padding:**
 - Trái/phải = 5x font size, Trên/dưới = 1x font size.
- Ứng dụng:**
 - CTA như "Đặt lịch khám", "Tìm bác sĩ", "Gửi thông tin" dễ nhấn, nổi bật nhưng vẫn gọn gàng.

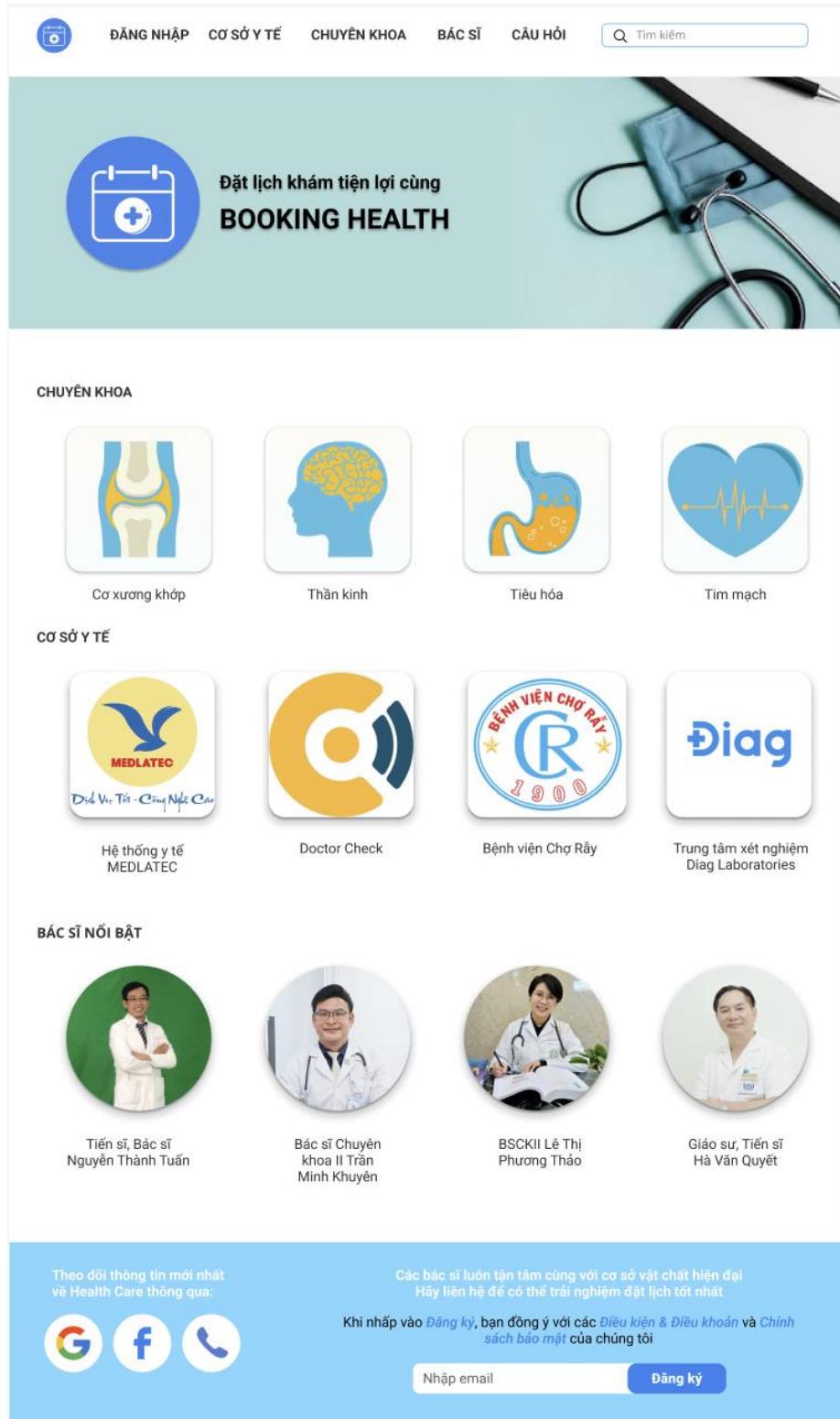
06. Buttons



Hình 4-6: Nút bấm (Buttons)

4.2. Thiết kế giao diện người dùng trên desktop (UI)

1. Giao diện trang chủ:



Hình 4-7: Giao diện trang chủ

Chức năng:

- Giới thiệu nền tảng Booking Health.

- Hiển thị chuyên khoa, cơ sở y tế, bác sĩ nổi bật.
- Cho phép đăng ký nhận tin và liên kết mạng xã hội.

Giao diện & trải nghiệm:

- Thiết kế dạng lưới (grid layout), chia khôi nội dung rõ ràng.
- Icon minh họa trực quan cho từng chuyên khoa.
- Ảnh bác sĩ dạng tròn, tên và chức danh dễ đọc.
- Thanh điều hướng cố định, đơn giản.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Phân cấp thị giác (Visual hierarchy)**: Sắp xếp từ quan trọng đến ít quan trọng.
- **Tính nhất quán (Consistency)**: Màu sắc, biểu tượng và font đồng bộ.
- **Dễ lướt thông tin (Scanability)**: Chia khôi nội dung rõ ràng, dễ tìm nhanh.
- **Nhận biết thay vì ghi nhớ (Recognition over recall)**: Icon giúp người dùng nhận diện ngay.

2. Giao diện đăng nhập/đăng ký:

The screenshot displays two pages of a medical appointment booking website:

- Đăng nhập (Login):** This page features a "Chào mừng" (Welcome) message and a "Đăng nhập" (Login) button. It includes fields for "Địa chỉ Email" (Email address) and "Mật khẩu" (Password), along with a "Quên mật khẩu" (Forgot password) link and a "Đăng nhập" (Login) button. Below the form are links for Google and Facebook sign-in, and a note for new users: "Bạn chưa có tài khoản? Đăng ký ngay".
- Đăng ký (Registration):** This page features a "Tạo tài khoản" (Create account) message and a "Đăng nhập" (Login) button. It includes fields for "Tài khoản" (Account), "Địa chỉ Email" (Email address), and "Mật khẩu" (Password), along with a "Quên mật khẩu" (Forgot password) link and a "Đăng nhập" (Login) button. Below the form are links for Google and Facebook sign-in, and a note for existing users: "Bạn đã có tài khoản? Đăng nhập ngay ngay".

Hình 4-8: Giao diện đăng nhập/đăng ký

Chức năng:

- Cho phép người dùng đăng nhập hoặc tạo tài khoản mới để sử dụng dịch vụ đặt lịch khám.
- Hỗ trợ đăng nhập/đăng ký nhanh qua Google hoặc Facebook.
- Có tính năng “Quên mật khẩu” và chuyển hướng giữa hai trang.

Giao diện & trải nghiệm:

- Bộ cục hai cột: bên trái là hình minh họa, bên phải là form thao tác.
- Thiết kế tối giản, hiện đại, dễ thao tác.
- Input có icon minh họa rõ ràng, nút hành động nổi bật.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Đơn giản hóa (Simplicity):** Tối ưu thao tác, loại bỏ yếu tố không cần thiết.
- **Tính nhất quán (Consistency):** Hai trang đồng bộ về font, màu sắc, bố cục.
- **Khả năng nhận biết (Recognition):** Icon và placeholder hỗ trợ hiểu nhanh chức năng.
- **Phân cấp thị giác (Visual hierarchy):** Tiêu đề lớn, mô tả nhỏ, form ở trung tâm, nút nổi bật.
- **Tính quen thuộc (Familiarity):** Cách trình bày giống các ứng dụng phổ biến, giúp người dùng thao tác nhanh.

3. Giao diện danh sách bác sĩ theo chuyên khoa:

Website đặt lịch khám bệnh - Trần Thái Sơn - 2221004283

Cơ Xương Khớp

Bác sĩ Cơ Xương Khớp giỏi:

- Các chuyên gia có quá trình đào tạo bài bản, nhiều kinh nghiệm
- Các giáo sư, phó giáo sư đang trực tiếp nghiên cứu và giảng dạy tại Đại học Y khoa Hà Nội
- Các bác sĩ đã, đang công tác tại các bệnh viện hàng đầu Khoa Cơ Xương Khớp - Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức, Bệnh viện E...
- Là thành viên hoặc lãnh đạo các tổ chức chuyên môn như: Hiệp hội Cơ Xương Khớp, Hội Thấp khớp học...
- Được nhà nước công nhận các danh hiệu Thầy thuốc Nhân dân, Thầy thuốc ưu tú, Bác sĩ Cao cấp...

Toàn quốc ▾

PGS. TS. BSCKII. TTUT Vũ Văn Hòe



Bác sĩ có 35 năm kinh nghiệm về vực Cột sống, thần kinh, cơ xương khớp
Phó chủ tịch hội Phẫu thuật cột sống Việt Nam
Bác sĩ nhận khám từ 7 tuổi trở lên

Thứ 4 - 12/3 ▾

LỊCH KHÁM

9:00 - 9:30	9:30 - 10:00	10:00 - 10:30	10:30 - 11:00
13:00 - 13:30	13:30 - 14:00	14:00 - 14:30	14:30 - 15:00
15:00 - 15:30	15:30 - 16:00	16:00 - 16:30	

Chọn và đặt (Phi đặt lịch 0đ)

Địa chỉ
KhámPhòng khám Spinetech Clinic
Tòa nhà GP, 257 Giải Phóng, Phương Mai, Đống Đa, Hà Nội

Giá khám: 500.000đ

ThS.BS Nguyễn Trần Trung



Bác sĩ có nhiều năm kinh nghiệm trong khám và điều trị Cơ xương khớp
Phó trưởng khoa Cơ Xương Khớp Bệnh viện E
Bác sĩ nhận khám từ 15 tuổi trở lên

Thứ 4 - 12/3 ▾

LỊCH KHÁM

9:00 - 9:30	9:30 - 10:00	10:00 - 10:30	10:30 - 11:00
13:00 - 13:30	13:30 - 14:00	14:00 - 14:30	14:30 - 15:00
15:00 - 15:30	15:30 - 16:00	16:00 - 16:30	

Chọn và đặt (Phi đặt lịch 0đ)

Địa chỉ
KhámPhòng khám Spinetech Clinic
Tòa nhà GP, 257 Giải Phóng, Phương Mai, Đống Đa, Hà Nội

Giá khám: 500.000đ

Bác sĩ Chuyên khoa II Trần Trọng Thành



Gần 30 năm kinh nghiệm lĩnh vực Cơ xương khớp
Từng công tác tại Bệnh viện Xanh Pôn, Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Nội
Bác sĩ nhận khám tất cả các độ tuổi

Thứ 4 - 12/3 ▾

LỊCH KHÁM

9:00 - 9:30	9:30 - 10:00	10:00 - 10:30	10:30 - 11:00
13:00 - 13:30	13:30 - 14:00	14:00 - 14:30	14:30 - 15:00
15:00 - 15:30	15:30 - 16:00	16:00 - 16:30	

Chọn và đặt (Phi đặt lịch 0đ)

Địa chỉ
KhámPhòng khám Spinetech Clinic
Tòa nhà GP, 257 Giải Phóng, Phương Mai, Đống Đa, Hà Nội

Giá khám: 500.000đ

Phó Giáo sư, Tiến sĩ Đinh Ngọc Sơn



Bác sĩ có 25 năm kinh nghiệm về bệnh lý liên quan cột sống
Hiện là Trưởng khoa Phẫu thuật Cột sống, Bệnh viện Việt Đức
Bác sĩ nhận khám từ 7 tuổi trở lên

Thứ 4 - 12/3 ▾

LỊCH KHÁM

9:00 - 9:30	9:30 - 10:00	10:00 - 10:30	10:30 - 11:00
13:00 - 13:30	13:30 - 14:00	14:00 - 14:30	14:30 - 15:00
15:00 - 15:30	15:30 - 16:00	16:00 - 16:30	

Chọn và đặt (Phi đặt lịch 0đ)

Địa chỉ
KhámPhòng khám Spinetech Clinic
Tòa nhà GP, 257 Giải Phóng, Phương Mai, Đống Đa, Hà Nội

Giá khám: 500.000đ

Theo dõi thông tin mới nhất
về Health Care thông qua:

Các bác sĩ luôn tận tâm cùng với cơ sở vật chất hiện đại
Hãy liên hệ để có thể trải nghiệm đặt lịch tốt nhất

Khi nhập vào [Đăng ký](#), bạn đồng ý với các [Điều kiện & Điều khoản](#) và [Chính sách bảo mật](#) của chúng tôi

Nhập email [Đăng ký](#)

Hình 4-9: Giao diện danh sách bác sĩ theo chuyên khoa

Chức năng:

- Hiển thị danh sách các bác sĩ theo chuyên khoa.
- Cung cấp thông tin về học vị, kinh nghiệm, địa điểm khám, giá khám, và lịch khám chi tiết.
- Cho phép người dùng chọn khung giờ và đặt lịch trực tiếp.

Giao diện & trải nghiệm:

- Thiết kế dạng thẻ (card) cho từng bác sĩ, dễ quan sát và so sánh.
- Lịch khám hiển thị theo dạng lưới theo khung giờ trong ngày.
- Có biểu tượng, mô tả ngắn gọn và nút “Chọn và đặt” rõ ràng.
- Tông màu nhẹ nhàng, thông tin được phân khôi mạch lạc.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Phân cấp thị giác (Visual hierarchy)**: Thứ tự hiển thị từ tên bác sĩ → thông tin → lịch khám → giá và nút đặt.
- **Dễ lướt thông tin (Scanability)**: Card thiết kế riêng biệt, dễ quét từng mục.
- **Tính nhận biết (Recognition)**: Icon “lịch khám”, định dạng giờ và nút chọn trực quan.
- **Tính mô-đun (Modularity)**: Card bác sĩ có thể tái sử dụng cho các chuyên khoa khác.

4. Giao diện điền thông tin đặt lịch:

Đặt lịch cho mình

Đặt lịch cho người thân

Theo dõi thông tin mới nhất
về Health Care thông qua:

Nhập email
Đăng ký

Các bác sĩ luôn tận tâm cùng với cơ sở vật chất hiện đại
Hãy liên hệ để có thể trải nghiệm đặt lịch tốt nhất

Khi nhập vào **Đăng ký**, bạn đồng ý với các **Điều kiện & Điều khoản và Chính sách bảo mật** của chúng tôi

Nhập email
Đăng ký

Hình 4-10: Giao diện điện tử thông tin đặt lịch

Chức năng:

- Cho phép người dùng điền thông tin đặt lịch khám cho bản thân hoặc người thân.
- Thu thập thông tin cá nhân, địa chỉ, lý do khám, hình thức thanh toán.
- Hiển thị giá khám, phí đặt lịch và tổng chi phí.

Giao diện & trải nghiệm:

- Bố cục một cột, form điền thông tin được chia theo khôi logic.
- Người dùng chọn chế độ "Đặt cho mình" hoặc "Đặt cho người thân" với giao diện tương ứng.

- Các trường có nhãn, placeholder và icon minh họa rõ ràng.
- Có phần tổng kết chi phí ở cuối cùng với nút "Xác nhận đặt khám" nổi bật.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Thiết kế biểu mẫu rõ ràng (Form clarity):** Chia form thành các phần dễ hiểu.
- **Khả năng phản hồi (Feedback):** Nhãn và placeholder hỗ trợ nhập liệu đúng.
- **Phân cấp thị giác (Visual hierarchy):** Thông tin bác sĩ → Form nhập liệu → Chi phí → Nút xác nhận.
- **Khả năng truy cập (Accessibility):** Giao diện trực quan, dễ thao tác cho cả người trẻ và lớn tuổi.

5. Giao diện thông tin và đặt lịch bác sĩ:

The screenshot shows a web page for a medical service. At the top, there's a navigation bar with links for 'ĐĂNG NHẬP', 'CƠ SỞ Y TẾ', 'CHUYÊN KHOA', 'BÁC SĨ', 'CÂU HỎI', and a search bar. Below the navigation is a blue header bar with the text 'Bác sĩ'.

Bác sĩ Chuyên khoa II Lê Hồng Anh

Hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Phổi và Lao
Từng công tác nhiều năm tại Bệnh viện Phạm Ngọc Thạch
BÁC SĨ NHÂN KHÁM BỆNH NHÂN TỪ 16 TUỔI TRỞ LÊN

LỊCH KHÁM

Thứ 4 - 12/3

9:00 - 9:30	9:30 - 10:00	10:00 - 10:30	10:30 - 11:00
13:00 - 13:30	13:30 - 14:00	14:00 - 14:30	14:30 - 15:00
15:00 - 15:30	15:30 - 16:00	16:00 - 16:30	

Chọn và đặt (Phí đặt lịch 0đ)

Địa chỉ: Phòng khám Spinetech Clinic
Tòa nhà GP, 257 Giải Phóng, Phường Mai Dịch, Hà Nội

Giá khám: 500.000đ

Bác sĩ Chuyên khoa II Lê Hồng Anh

- Hơn 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Phổi và Lao
- Từng công tác nhiều năm tại Bệnh viện Phạm Ngọc Thạch
- Giám đốc chuyên môn tại Phòng khám Chuyên khoa Quốc tế Phổi Sài Gòn
- BÁC SĨ NHÂN KHÁM BỆNH NHÂN TỪ 16 TUỔI TRỞ LÊN

Khám và điều trị:

- Lao
- Lao kháng thuốc
- Hen
- COPD
- Ung Thư
- Các bệnh Phổi nghề nghiệp
- Các bệnh hô hấp

Quá trình công tác:

- Giám đốc chuyên môn Phòng khám Chuyên khoa Quốc tế Phổi Sài Gòn (2016 - nay)
- Bác sĩ điều trị, Bệnh viện Phạm Ngọc Thạch (2001 - 2016)

Quá trình đào tạo:

- Tốt nghiệp Bác sĩ Chuyên khoa II chuyên ngành bệnh Phổi và Lao, Đại học Y dược TP.HCM (2014)
- Tốt nghiệp Bác sĩ Chuyên khoa I chuyên ngành bệnh Phổi và Lao, Đại học Y dược TP.HCM (2007)
- Tốt nghiệp Bác sĩ Da liễu Tổng quát, Đại học Y dược TP.HCM (1996)

Thành viên các Hội khoa học, tổ chức chuyên môn:

- Hội Phổi Việt Nam
- Hội Hô Hấp TP.HCM
- Hội Hỗn Hợp Việt Nam
- Hội Hen - Đystate - Miễn dịch Lâm sàng TP.HCM
- Tham gia các chuyên đề sức khỏe trên báo chí, truyền hình...
- HTV9
- HTV7
- Báo Thanh Niên

Phản hồi của bệnh nhân sau khi khám:

Nhan Hữu Liêm [đã khám ngày 26/07/2024](#)
Bác sĩ khám tốt, nhân viên nhiệt tình. Tôi chắc chắn sẽ book lịch lại trên, rất tiện lợi và nhanh chóng.

Nguyễn Huy Việt [đã khám ngày 26/07/2024](#)
Tôi hài lòng khi đi khám, được khám đúng bác sĩ và đúng giờ, thuận tiện và sẵn sàng giới thiệu cho bạn bè người thân khi cần.

Trần Tân Đạt [đã khám ngày 26/07/2024](#)
Sẵn sàng giới thiệu cho mọi người

Nguyễn Văn Thành [đã khám ngày 26/07/2024](#)
Tốt. Đáng khám

Theo dõi thông tin mới nhất
về Health Care thông qua:

Các bác sĩ luôn tận tâm cùng với cơ sở vật chất hiện đại
Hãy liên hệ để có thể trải nghiệm đặt lịch tốt nhất

Khi nhấp vào [Đăng ký](#), bạn đồng ý với các [Điều kiện & Điều khoản](#) và [Chính sách bảo mật](#) của chúng tôi

Nhập email [Đăng ký](#)

Hình 4-11: Giao diện thông tin và đặt lịch bác sĩ

Chức năng:

- Cung cấp thông tin đầy đủ về bác sĩ: học vị, kinh nghiệm, chuyên môn, địa điểm và thời gian khám.
- Cho phép chọn khung giờ và đặt lịch.

- Hiển thị đánh giá, phản hồi thực tế từ bệnh nhân đã khám.

Giao diện & trải nghiệm:

- Bố cục rõ ràng: ảnh bác sĩ – lịch khám – mô tả chi tiết – phản hồi người dùng.
- Lịch khám trình bày theo lối, dễ thao tác.
- Các phần thông tin (quá trình công tác, đào tạo, hội nhóm chuyên môn) được chia khôi tách biệt.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Phân cấp thị giác** (*Visual hierarchy*): Tên bác sĩ → lịch khám → mô tả chi tiết → đánh giá.
- **Tính tin cậy** (*Trust-building*): Hiển thị phản hồi bệnh nhân, bằng cấp, hội nhóm chuyên môn.
- **Tính mô-đun** (*Modularity*): Có thể áp dụng cùng cấu trúc này cho các bác sĩ khác.
- **Tính nhận biết** (*Recognition*): Icon lịch, địa điểm, giá... giúp người dùng xác định nhanh nội dung.

6. Giao diện thông tin cơ sở y tế:

The screenshot shows a booking interface for Chợ Rẫy Hospital. At the top, there's a navigation bar with links for Đăng Nhập (Login), Cơ sở Y tế (Healthcare Facility), Chuyên Khoa (Specialty), Bác Sĩ (Physician), Câu hỏi (Question), and a search bar. Below the navigation is a banner for Chợ Rẫy Hospital, featuring its logo and address: 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh.

The main content area has a title 'Hỏi nhanh, đáp chuẩn - Đặt khám dễ dàng với Bệnh viện Chợ Rẫy' (Quick answer, standard response - Book a quick appointment with Chợ Rẫy Hospital). It includes a question field, a 'Next' button, and a note about booking through the hospital's website.

Below this is a section titled 'Giới thiệu' (Introduction) with a brief history of the hospital and its specialties. It also lists the hospital's address: 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh.

Further down, there's a 'Thời gian làm việc' (Working hours) section with a table for working times from Monday to Sunday. A 'Lưu ý' (Note) section provides instructions for patients, mentioning visa requirements and appointment booking.

A map of the hospital grounds is shown, labeled with buildings like Khu A, Khu B, Khu C, Khu D, Khu E, Khu F, and Khu G, along with various clinics and departments.

The right side of the page contains a sidebar with a list of medical specialties (e.g., Khoa Hồi sức tích cực, Khoa Tim mạch) and a 'Quy trình đi khám' (Booking process) section. At the bottom, there's a 'Giá khám bệnh' (Treatment fees) table and a 'Chức năng' (Features) section.

Hình 4-12: Giao diện thông tin cơ sở y tế

Chức năng:

- Cung cấp thông tin chi tiết về bệnh viện: địa chỉ, thời gian làm việc, quy trình khám, giá khám, và sơ đồ bệnh viện.
- Hỗ trợ người dùng hiểu cách đăng ký khám online.
- Liệt kê danh sách các trung tâm, khoa khám và thế mạnh chuyên môn.

Giao diện & trải nghiệm:

- Trình bày dạng trang thông tin, chia mục rõ ràng bằng tiêu đề màu xanh.

- Có phần hỏi – đáp nhanh bên dưới tên bệnh viện để hỗ trợ người dùng tra cứu.
- Sử dụng sơ đồ bệnh viện trực quan giúp người dùng dễ hình dung vị trí.
- Nội dung dài nhưng chia đoạn, giúp dễ đọc trên cả desktop và mobile.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Phân cấp thị giác (Visual hierarchy)**: Tiêu đề nổi bật, chia khói thông tin logic từ giới thiệu → chuyên môn → quy trình → giá khám.
- **Khả năng quét thông tin (Scanability)**: Nội dung được đánh đầu dòng, đánh số, in đậm những ý chính.
- **Tính tin cậy (Trust-building)**: Có hình ảnh thực tế, thông tin đầy đủ, sơ đồ minh họa, góp phần tạo uy tín.
- **Tính nhất quán (Consistency)**: Font chữ, màu sắc, kiểu hiển thị đồng bộ với các trang còn lại.

7. Giao diện chọn cơ sở y tế:

X Chọn chuyên khoa bệnh viện Chợ Rẫy

Tìm kiếm

Nội tiết, Bệnh viện Chợ Rẫy
Khu A Bệnh viện Chợ Rẫy - số 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

Thần kinh, Bệnh viện Chợ Rẫy
Khu A Bệnh viện Chợ Rẫy - số 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

Tiêu hóa, bệnh viện Chợ Rẫy
Khu A Bệnh viện Chợ Rẫy - số 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

Gan-Mật, Bệnh viện Chợ Rẫy
Khu A Bệnh viện Chợ Rẫy - số 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

U gan, Bệnh viện Chợ Rẫy
Nhà D, Cống số 6 - 184 Bà Triệu, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

Ung bướu, Bệnh viện Chợ Rẫy
Nhà D, Cống số 6 - 184 Bà Triệu, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

Hình 4-13: Giao diện chọn cơ sở y tế

Chức năng:

- Hiển thị danh sách các chuyên khoa tại một cơ sở y tế cụ thể.
- Cho phép người dùng chọn chuyên khoa phù hợp để tiếp tục đặt lịch khám.
- Hỗ trợ tìm kiếm nhanh bằng thanh tìm kiếm phía trên.

Giao diện & trải nghiệm:

- Thiết kế danh sách theo chiều dọc, mỗi chuyên khoa trình bày trong một khối (card) riêng.
- Mỗi card gồm ảnh bệnh viện, tên chuyên khoa, địa chỉ và icon vị trí rõ ràng.
- Giao diện trực quan, dễ thao tác trên cả desktop và mobile.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Tính nhận biết (Recognition):** Icon vị trí, hình ảnh bệnh viện giúp người dùng xác định nhanh địa điểm.
- **Phân cấp thị giác (Visual hierarchy):** Tên chuyên khoa hiển thị nổi bật, sau đó là địa chỉ.
- **Tính mô-đun (Modularity):** Các card được thiết kế giống nhau, dễ tái sử dụng cho nhiều bệnh viện/chuyên khoa.
- **Khả năng quét thông tin (Scanability):** Trình bày theo hàng dọc, dễ lướt và lựa chọn.

8. Giao diện thông tin và đặt lịch chuyên khoa:

ĐĂNG NHẬP **CƠ SỞ Y TẾ** **CHUYÊN KHOA** **BÁC SĨ** **CÂU HỎI** **Tìm kiếm**

Khám Nội Tiết tại Bệnh viện Chợ Rẫy

BỆNH VIỆN CHỢ RẪY

Khám Nội Tiết tại Bệnh viện Chợ Rẫy
Đăng kí trực tuyến để lấy số khám tại Bệnh viện Chợ Rẫy
Giảm thời gian chờ đợi, ưu tiên khám nhanh

LỊCH KHÁM

Thứ 4 - 12/3

9:00 - 9:30	9:30 - 10:00	10:00 - 10:30	10:30 - 11:00
13:00 - 13:30	13:30 - 14:00	14:00 - 14:30	14:30 - 15:00
15:00 - 15:30	15:30 - 16:00	16:00 - 16:30	

Chọn và đặt (Phi đặt lịch 0đ)

DỊA CHỈ
NỘI TIẾT, Bệnh viện Chợ Rẫy
Khu A, Cống số 1 - 201B Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Hồ Chí Minh

GIÁ KHÁM: 500.000đ

Khám Nội Tiết tại Bệnh viện Chợ Rẫy

Nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế chất lượng cao, giảm thiểu thủ tục hành chính cho người bệnh và nâng cao phong cách phục vụ chuyên nghiệp, Bệnh viện Chợ Rẫy cung cấp dịch vụ đặt hẹn khám:

- Đăng kí trực tuyến để lấy số khám tại Bệnh viện Chợ Rẫy
- Giảm thời gian chờ đợi, ưu tiên khám nhanh

Sử dụng dịch vụ khám tại Bệnh viện Chợ Rẫy, người bệnh sẽ được khám với các bác sĩ nhiều năm kinh nghiệm, cùng với sự hỗ trợ đắc lực của hệ thống máy móc, trang thiết bị hiện đại để chẩn đoán chính xác, điều trị hiệu quả.

Dịch vụ khám bệnh

- Đái tháo đường
- Huyết áp cao
- Huyết áp thấp
- Basedow
- Buồm cổ
- Cường cản giáp
- Suy giáp
- Cường giáp
- Suy giáp toàn phần
- Tăng đường huyết bệnh tiểu đường
- Ha đường huyết ở bệnh tiểu đường
- Tiểu đường
- Tiểu đường tuýp 1
- Tiểu đường tuýp 2

Phản hồi của bệnh nhân sau khi khám

Nhan Hữu Liêm đã khám ngày 26/07/2024
Bác sĩ khám tốt, nhân viên nhiệt tình. Tôi chắc chắn sẽ book lịch lại trên , rất tiện lợi và nhanh chóng.

Nguyễn Huy Việt đã khám ngày 26/07/2024
Tôi hài lòng khi đi khám được khám đúng bác sĩ và đúng giờ, thuận tiện và sẵn sàng giới thiệu cho bạn bè người thân khi cần.

Trần Tân Đạt đã khám ngày 26/07/2024
Sẵn sàng giới thiệu cho mọi người

Nguyễn Văn Thành đã khám ngày 26/07/2024
Tốt. Đáng khám

Theo dõi thông tin mới nhất
về Health Care thông qua:

Các bác sĩ luôn tận tâm cùng với cơ sở vật chất hiện đại
Hãy liên hệ để có thể trải nghiệm đặt lịch tốt nhất

Khi nhấp vào [Đăng ký](#), bạn đồng ý với các [Điều kiện & Điều khoản](#) và [Chính sách bảo mật](#) của chúng tôi

Nhập email [Đăng ký](#)

Hình 4-14: Giao diện thông tin và đặt lịch chuyên khoa

Chức năng:

- Cung cấp thông tin chi tiết về dịch vụ khám một chuyên khoa cụ thể (Nội tiết).
- Hiển thị lịch khám, địa điểm, giá khám, và danh sách bệnh lý được tiếp nhận điều trị.
- Cung cấp phản hồi thực tế từ bệnh nhân đã sử dụng dịch vụ.

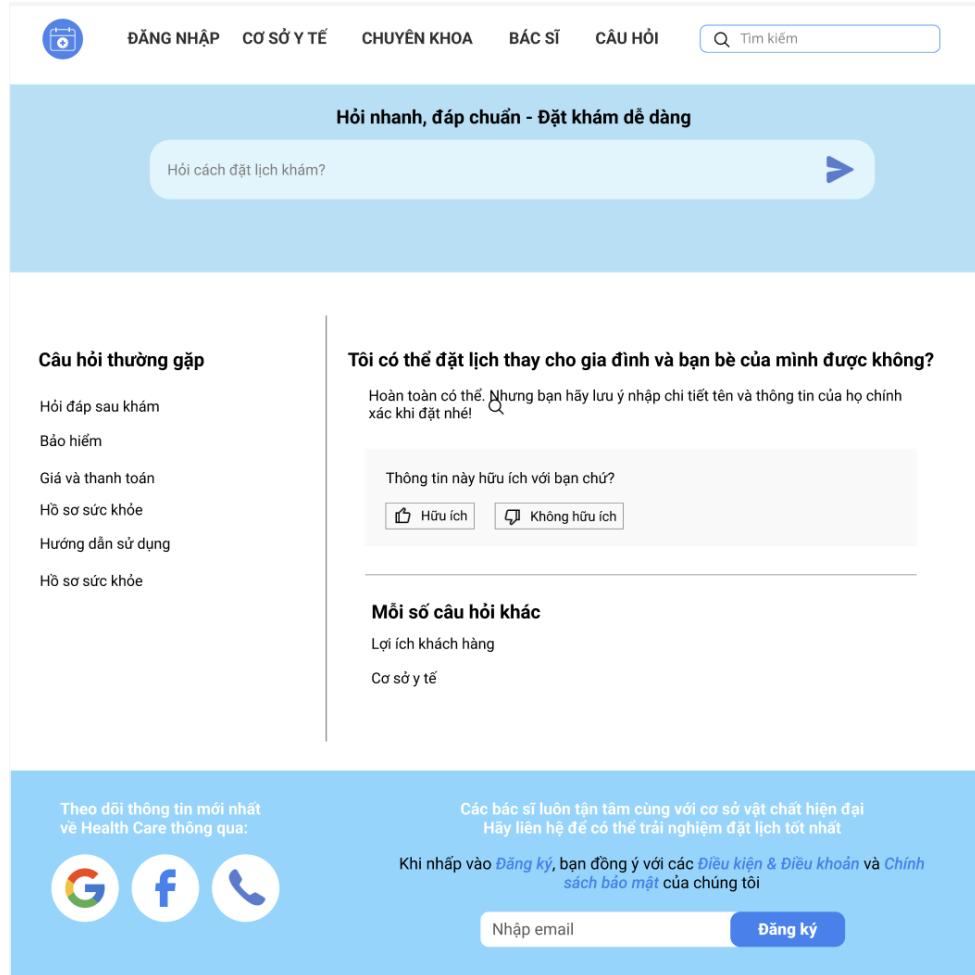
Giao diện & trải nghiệm:

- Bố cục rõ ràng: logo, tiêu đề, lịch khám bên trái – thông tin bác sĩ và địa điểm bên phải.
- Dưới cùng là mô tả dịch vụ, danh sách bệnh lý và đánh giá bệnh nhân.
- Màu nền nhẹ, font dễ đọc, khoảng cách giữa các mục hợp lý.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Phân cấp thị giác (Visual hierarchy)**: Tên chuyên khoa → lịch khám → mô tả dịch vụ → phản hồi.
- **Tính tin cậy (Trust-building)**: Cung cấp đầy đủ thông tin chuyên môn và đánh giá người dùng thật.
- **Khả năng quét thông tin (Scanability)**: Danh sách bệnh lý trình bày gọn gàng theo dấu đầu dòng.
- **Tính nhất quán (Consistency)**: Giao diện đồng bộ với các trang bác sĩ và bệnh viện khác.

9. Giao diện câu hỏi thường gặp:



Hình 4-15: Giao diện câu hỏi thường gặp

Chức năng:

- Giải đáp các câu hỏi phổ biến của người dùng về việc đặt lịch khám, thanh toán, bảo hiểm, hồ sơ, v.v.
- Cung cấp hệ thống danh mục câu hỏi ở cột trái và nội dung trả lời ở bên phải.
- Cho phép người dùng phản hồi mức độ hữu ích của câu trả lời.

Giao diện & trải nghiệm:

- Chia bố cục hai cột: danh sách câu hỏi bên trái – nội dung câu trả lời bên phải.
- Câu hỏi được hiển thị rõ ràng, có phân biệt tiêu đề và nội dung.
- Màu nền xanh nhạt thân thiện, dễ nhìn.

Nguyên tắc thiết kế giao diện:

- **Tính dễ quét thông tin (Scanability):** Câu hỏi chia mục, bố cục hai cột dễ duyệt.
- **Phản hồi người dùng (User feedback):** Có nút “Hữu ích/Không hữu ích” giúp cải thiện nội dung.
- **Tính nhận biết (Recognition):** Các chủ đề như "Giá & thanh toán", "Hồ sơ sức khỏe" dễ nhận ra.
- **Tính nhất quán (Consistency):** Thiết kế đồng bộ với toàn hệ thống (màu, font, footer).

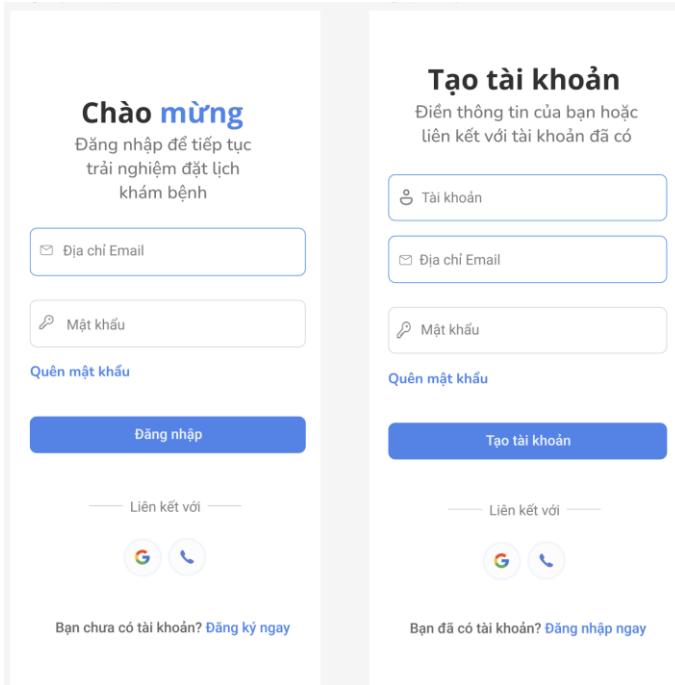
4.3. Tạo thiết kế giao diện trên điện thoại

Giao diện trang chủ:



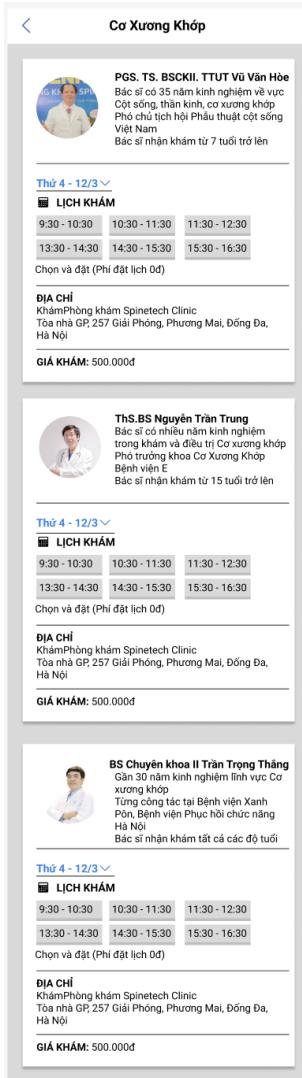
Hình 4-16: Giao diện trang chủ (điện thoại)

Giao diện đăng ký/đăng nhập:



Hình 4-17: Giao diện đăng ký/đăng nhập (diện thoại)

Giao diện chọn bác sĩ chuyên khoa:



Hình 4-18: Giao diện chọn bác sĩ chuyên khoa (diện thoại)

Giao diện điền thông tin:

Đặt lịch cho mình

Đặt lịch

Đặt cho mình Đặt cho người thân

Hãy ghi rõ Họ và Tên, viết hoa những chữ cái đầu tiên, ví dụ: Trần Văn Phú
 Nam Nữ

Số điện thoại liên lạc (Bắt buộc)

Email

Năm sinh (Bắt buộc)

– Chọn Tỉnh/Thành –

– Chọn Quận/Huyện –

Dịa chỉ

Lý do khám

Hình thức thanh toán

Thanh toán sau tại cơ sở y tế

Giá khám	500.000đ
Phi đặt lịch	Miễn phí
Tổng cộng	500.000đ

Quý khách vui lòng điền đầy đủ thông tin để tiết kiệm thời gian làm thủ tục khám

Lưu ý:

Thông tin anh/chị cung cấp sẽ được sử dụng làm hồ sơ khám bệnh, khi điền thông tin anh/chị vui lòng:

- Ghi rõ họ và tên, viết hoa những chữ cái đầu tiên, ví dụ: Trần Văn Phú
- Điền đầy đủ, đúng và vui lòng kiểm tra lại thông tin trước khi ấn "Xác nhận"

Xác nhận đặt khám

Đặt lịch cho người thân

Đặt cho mình Đặt cho người thân

Hãy ghi rõ Họ và Tên, viết hoa những chữ cái đầu tiên, ví dụ: Trần Văn Phú
 Nam Nữ

Số điện thoại liên lạc (Bắt buộc)

Email

Năm sinh (Bắt buộc)

– Chọn Tỉnh/Thành –

– Chọn Quận/Huyện –

Dịa chỉ

Lý do khám

Hình thức thanh toán

Thanh toán sau tại cơ sở y tế

Giá khám	500.000đ
Phi đặt lịch	Miễn phí
Tổng cộng	500.000đ

Quý khách vui lòng điền đầy đủ thông tin để tiết kiệm thời gian làm thủ tục khám

Lưu ý:

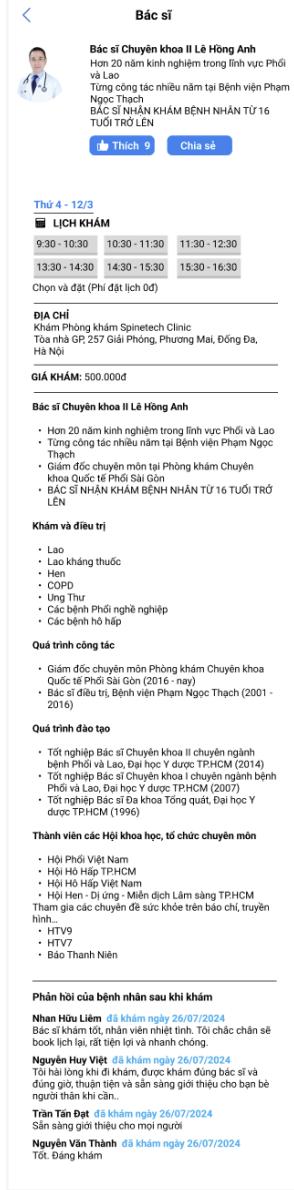
Thông tin anh/chị cung cấp sẽ được sử dụng làm hồ sơ khám bệnh, khi điền thông tin anh/chị vui lòng:

- Ghi rõ họ và tên, viết hoa những chữ cái đầu tiên, ví dụ: Trần Văn Phú
- Điền đầy đủ, đúng và vui lòng kiểm tra lại thông tin trước khi ấn "Xác nhận"

Xác nhận đặt khám

Hình 4-19: Giao diện điện thoại thông tin (điện thoại)

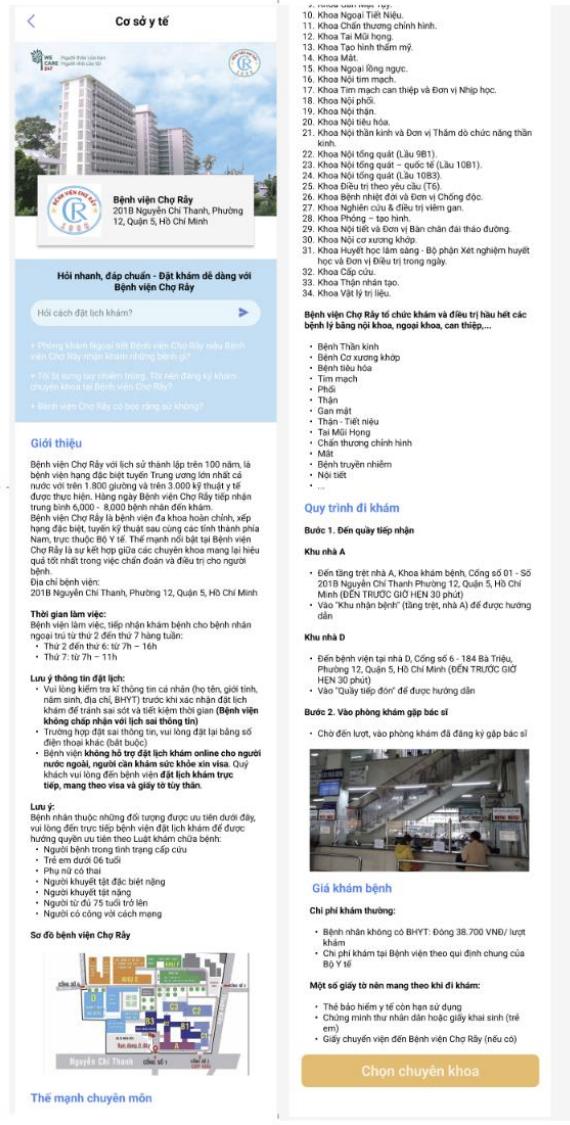
Giao diện thông tin bác sĩ và đặt lịch:



Hình 4-20: Giao diện thông tin bác sĩ và đặt lịch (diện thoại)

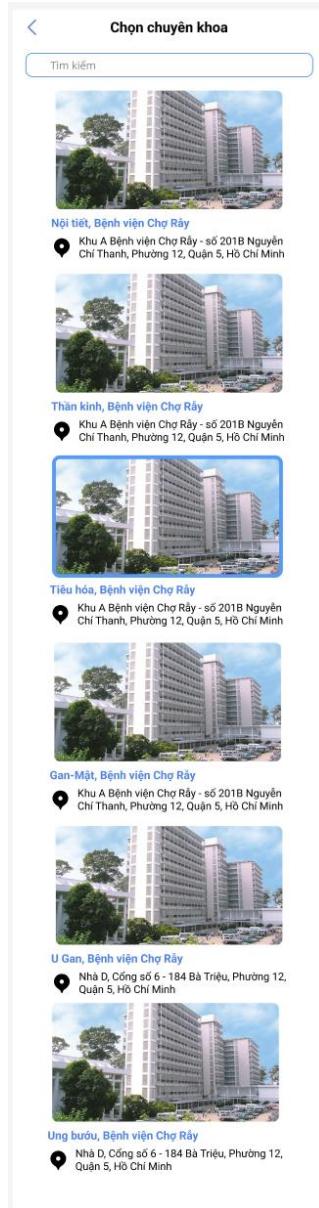
Giao diện thông tin bệnh viện:

Website đặt lịch khám bệnh - Trần Thái Sơn - 2221004283



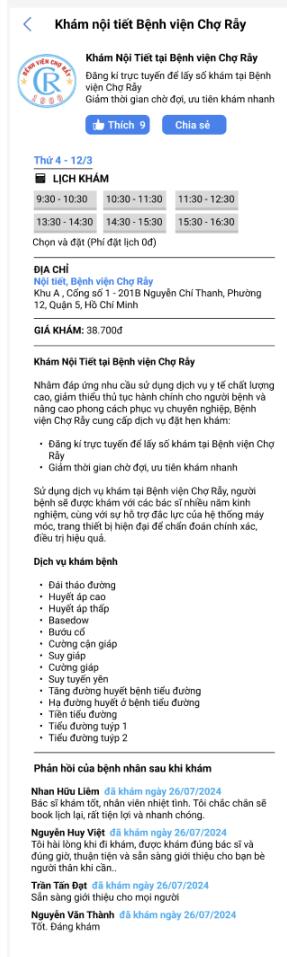
Hình 4-21: Giao diện thông tin bệnh viện (diện thoại)

Giao diện chọn chuyên khoa tại bệnh viện:



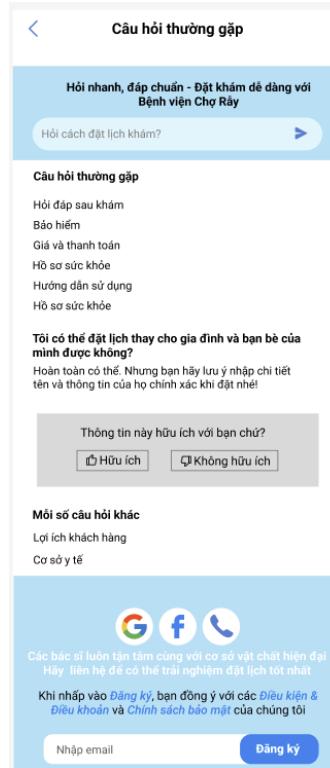
Hình 4-22: Giao diện chọn chuyên khoa tại bệnh viện (điện thoại)

Giao diện thông tin chuyên khoa tại bệnh viện:



Hình 4-23: Giao diện thông tin chuyên khoa tại bệnh viện (diện thoại)

Giao diện câu hỏi thường gặp:



Hình 4-24: Giao diện câu hỏi thường gặp (điện thoại)

PHẦN 5: TẠO PROTOTYPE VÀ KIỂM THỬ NGƯỜI DÙNG

5.1. Tạo prototype trên figma

Sau khi hoàn tất thiết kế giao diện người dùng (UI) cho hệ thống đặt lịch khám bệnh, sinh viên đã sử dụng công cụ **Figma** để xây dựng một **nguyên mẫu có khả năng tương tác (interactive prototype)**. Việc tạo prototype nhằm mô phỏng trải nghiệm thực tế của người dùng khi sử dụng sản phẩm, đồng thời phục vụ quá trình kiểm thử với người dùng cuối.

Công cụ sử dụng:

- **Figma** – nền tảng thiết kế UI/UX phổ biến, hỗ trợ tạo wireframe, UI hi-fidelity và prototype tương tác trong cùng một môi trường.
- Tính năng chính được sử dụng gồm: **Prototype**, **Smart Animate**, **Navigate to Frame**, và **Overlay**.

Quy trình thực hiện:

- Toàn bộ các **trang thiết kế UI tĩnh** trước đó đã được liên kết lại thông qua tính năng **Prototype mode** của Figma.
- Sinh viên sử dụng **mũi tên điều hướng (connectors)** để tạo liên kết giữa các nút (buttons), icon hoặc vùng click và các khung giao diện tương ứng.
- Với các **thao tác tương tác** phổ biến như click, hover hoặc chuyển trang, Figma cho phép cài đặt hiệu ứng chuyển động mềm mại (animation: dissolve, move in/out, smart animate).
- Prototype được tối ưu để mô phỏng trải nghiệm trên **cả desktop và thiết bị di động**, đảm bảo phản ánh chính xác hành vi của người dùng.

Các luồng chính được thiết lập trong prototype gồm:

1. Luồng đăng nhập / đăng ký người dùng mới
2. Luồng chọn chuyên khoa và bác sĩ
3. Luồng đặt lịch khám cho bản thân hoặc người thân

4. Luồng xem thông tin chi tiết bác sĩ và cơ sở y tế
5. Luồng tra cứu câu hỏi thường gặp (FAQ)
6. Luồng phản hồi sau khám và đăng ký nhận bản tin

Kết quả:

- Giao diện prototype hoàn chỉnh mô phỏng trọn vẹn một quy trình đặt lịch khám bệnh trực tuyến – từ khi người dùng bắt đầu đăng nhập đến khi hoàn tất xác nhận lịch hẹn.
- Prototype đã sẵn sàng để thực hiện kiểm thử với người dùng thật nhằm đánh giá khả năng sử dụng (usability) và mức độ hài lòng với giao diện.

5.2. Thực hiện kiểm thử người dùng

Tiến hành kiểm thử nguyên mẫu với **03 người dùng đại diện**, được lựa chọn theo tiêu chí đa dạng về độ tuổi, nghề nghiệp và mức độ am hiểu công nghệ:

Bảng 5-1: Bảng khảo sát kiểm thử người dùng

Người dùng	Thông tin chi tiết
Người dùng A	<p>Tên: Trần Minh Huy – 21 tuổi – Sinh viên năm 3 ngành Y học cổ truyền, ĐH Y Dược TP.HCM.</p> <p>Thiết bị sử dụng: Laptop cá nhân</p> <p>Thói quen sử dụng: Thường xuyên đặt lịch khám cho người thân qua ứng dụng di động.</p>
Người dùng B	<p>Tên: Lê Thị Kim Oanh – 29 tuổi – Nhân viên văn phòng, làm việc tại công ty bảo hiểm nhân thọ.</p> <p>Thiết bị sử dụng: Điện thoại thông minh (iPhone)</p> <p>Thói quen sử dụng: Ưu tiên dịch vụ y tế tư nhân, từng sử dụng các ứng dụng như eDoctor, Jio Health.</p>
Người dùng C	<p>Tên: Nguyễn Văn Hùng – 45 tuổi – Chủ tiệm tạp hóa nhỏ, sống tại quận ngoại thành TP.HCM.</p> <p>Thiết bị sử dụng: Máy tính bảng Android do con hỗ trợ cài đặt</p> <p>Thói quen sử dụng: Ít sử dụng công nghệ, thường đi khám tại bệnh viện công, chưa quen với việc đặt lịch trực tuyến.</p>

Quy trình kiểm thử:

Mỗi người dùng được yêu cầu thực hiện các tác vụ sau trên nguyên mẫu:

1. Đăng nhập hoặc đăng ký tài khoản.
2. Chọn một chuyên khoa cụ thể (ví dụ: Nội tiết) và bác sĩ phù hợp.
3. Chọn thời gian và điền form đặt lịch khám.
4. Xem thông tin bệnh viện và các câu hỏi thường gặp.
5. Xác nhận hoàn tất quy trình đặt khám.

5.3. Ghi nhận kết quả kiểm thử và đề xuất cải thiện

Sau quá trình kiểm thử prototype với 03 người dùng đại diện thuộc các nhóm tuổi và nền tảng công nghệ khác nhau, nhóm đã thu thập được những phản hồi cụ thể liên quan đến khả năng sử dụng, trải nghiệm giao diện và mức độ hài lòng khi thực hiện các tác vụ chính.

Tổng quan kết quả kiểm thử

Bảng 5-2: Bảng tổng quan khảo sát kiểm thử người dùng

Tiêu chí	Người dùng A (Sinh viên – 21 tuổi)	Người dùng B (NV văn phòng – 29 tuổi)	Người dùng C (Trung niên – 45 tuổi)
Hoàn thành tác vụ	Trọn vẹn, nhanh chóng, không gặp lỗi	Hoàn thành đầy đủ, chọn bác sĩ mất thêm thời gian	Cần trợ giúp nhẹ khi điền form
Thao tác trung bình	2–3 phút	4–5 phút	6–8 phút
Hiểu nội dung giao diện	Rất rõ ràng, thân thiện	Đầy đủ, dễ làm quen	Hiểu các bước chính, hơi khó ở form
Trải nghiệm tổng thể	Rất hài lòng, thao tác mượt	Hài lòng, lịch hiển thị rõ	Cảm giác tin tưởng, giao diện rõ ràng

Một số phản hồi tiêu biểu:

- “Tôi thích phần đặt lịch trực tiếp từ khung giờ, rất tiện.” – Người dùng B
- “Tôi cần chữ to hơn một chút ở phần form.” – Người dùng C
- “Tất cả đều trực quan, gần giống các ứng dụng quen thuộc.” – Người dùng A

Đề xuất cải thiện:

Dựa trên quan sát và phản hồi trong quá trình kiểm thử, nhóm đề xuất một số cải tiến nhỏ để tối ưu trải nghiệm người dùng:

- **Tăng kích thước chữ và khoảng cách dòng** ở một số vùng nhập liệu, giúp người dùng lớn tuổi thao tác dễ hơn.
- **Tô đậm hoặc đánh dấu phần đang thao tác hiện tại** (ví dụ: khung giờ đang chọn, bước xác nhận), tăng độ tập trung.
- **Hiển thị xác nhận lỗi đơn giản hơn** (ví dụ: “Bạn chưa nhập họ tên”), thay vì hiển thị quá nhỏ ở dưới.

Kết luận:

Prototype đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng thực tế, thể hiện tính trực quan, dễ thao tác, phù hợp với nhiều nhóm người dùng. Những cải tiến nhỏ nếu được triển khai sẽ góp phần hoàn thiện hệ thống, đặc biệt trong bối cảnh người dùng phổ thông ngày càng quen với các dịch vụ y tế số.

PHẦN 6: KẾT LUẬN VÀ HƯỚNG PHÁT TRIỂN

6.1. Kết luận

Dự án thiết kế giao diện người dùng (UI) và trải nghiệm người dùng (UX) cho nền tảng đặt lịch khám bệnh trực tuyến đã hoàn thành với nhiều kết quả tích cực. Các yếu tố cốt lõi trong thiết kế đều tập trung vào việc tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, với giao diện rõ ràng, dễ sử dụng, đồng thời đảm bảo các chức năng thiết yếu phục vụ nhu cầu của người dùng trong việc đặt lịch khám một cách hiệu quả và tiện lợi.

Thông qua quá trình thiết kế, các nguyên lý UX/UI đã được áp dụng một cách linh hoạt và sáng tạo. Cụ thể, giao diện đã được xây dựng dựa trên nguyên lý đơn giản hóa (simplicity), tối ưu trải nghiệm và khả năng truy cập cho tất cả người dùng, đặc biệt là đối tượng người cao tuổi hoặc những người ít quen thuộc với công nghệ. Tất cả các bước trong quy trình đặt lịch khám, từ đăng nhập, tìm kiếm bác sĩ, đến việc lựa chọn thời gian khám, đều được thiết kế một cách trực quan và rõ ràng. Điều này giúp giảm thiểu sự nhầm lẫn, nâng cao tính chính xác và tăng cường sự tự tin của người dùng khi sử dụng hệ thống.

Việc sử dụng wireframes và prototypes trong quá trình thiết kế đã giúp hình dung rõ ràng về cấu trúc của giao diện cũng như các chức năng chính. Các phản hồi từ quá trình kiểm thử với người dùng thực tế cho thấy hệ thống hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu cơ bản của người sử dụng. Các phản hồi này đều tích cực, với nhiều người dùng cảm thấy dễ dàng trong việc sử dụng ứng dụng, đặc biệt là với các chức năng đặt lịch khám cho bản thân và người thân. Một số phản hồi hữu ích chỉ ra rằng việc hiển thị các khung giờ trống và danh sách bác sĩ rõ ràng giúp người dùng nhanh chóng đưa ra quyết định.

Mặc dù nền tảng đạt được sự chấp nhận cao từ người dùng, vẫn tồn tại một số yếu tố cần cải thiện để nâng cao trải nghiệm. Các yếu tố này chủ yếu liên quan đến việc tối ưu hóa giao diện cho người lớn tuổi, tăng cường hỗ trợ cảnh báo khi có sai sót trong quá trình nhập liệu, và nâng cấp một số tính năng liên quan đến việc lưu trữ hồ sơ và thông tin người thân.

6.2. Hướng phát triển

Dù hệ thống đã đạt được các kết quả nhất định, hướng phát triển trong tương lai sẽ tập trung vào việc cải thiện và mở rộng các tính năng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu người dùng, đặc biệt là những nhóm người dùng có thói quen sử dụng công nghệ thấp hoặc những đối tượng có nhu cầu khám chữa bệnh cao. Dưới đây là một số định hướng và hướng phát triển cần được xem xét:

1. Cải thiện giao diện cho người lớn tuổi

- **Tăng kích thước chữ và điều chỉnh khoảng cách:** Một trong những phản hồi từ người dùng lớn tuổi là họ gặp khó khăn trong việc đọc chữ khi giao diện có font chữ quá nhỏ. Do đó, tăng kích thước chữ và điều chỉnh khoảng cách giữa các yếu tố trong giao diện sẽ giúp người dùng dễ dàng thao tác hơn, đặc biệt là trong việc điền thông tin hay chọn các mục trong hệ thống.
- **Đảm bảo độ tương phản mạnh mẽ:** Đối với người lớn tuổi hoặc người có vấn đề về thị lực, độ tương phản giữa nền và chữ cần được tăng cường để dễ dàng nhận diện. Màu sắc nên sử dụng các tông mạnh mẽ và dễ nhìn, như màu đen và trắng hoặc những màu có độ tương phản cao.

2. Tăng cường tính năng hỗ trợ và thông báo

- **Cải tiến hệ thống cảnh báo lỗi:** Việc người dùng gặp khó khăn trong việc nhập liệu hoặc bị sai thông tin là một vấn đề quan trọng. Cảnh báo lỗi cần được hiển thị rõ ràng và dễ hiểu, thay vì chỉ hiển thị thông báo nhỏ ở dưới, điều này sẽ giúp người dùng nhận diện lỗi nhanh chóng và sửa chữa kịp thời. Hệ thống cần phải cung cấp hướng dẫn chi tiết về cách khắc phục các lỗi nhập liệu.
- **Gợi ý tự động và nhắc nhở:** Việc nhắc nhở người dùng về lịch khám sắp tới, đặc biệt là qua SMS và email, sẽ giúp người dùng nhớ và chuẩn bị tốt hơn cho cuộc hẹn. Hệ thống cũng có thể gợi ý bác sĩ dựa trên các lịch sử khám bệnh trước đó hoặc các bệnh lý người dùng đã đăng ký.

3. Mở rộng tính năng đặt lịch cho người thân

- **Lưu trữ hồ sơ bệnh nhân:** Một trong những tính năng được người dùng yêu thích là khả năng lưu hồ sơ của người thân để lần sau có thể nhanh chóng đặt lịch mà không cần phải nhập lại thông tin. Điều này rất tiện lợi đối với những người phải chăm sóc cho người thân lớn tuổi hoặc không quen sử dụng các thiết bị điện tử.
- **Tối ưu hóa tính năng đặt cho người thân:** Để tăng cường tính tiện ích, cần đảm bảo rằng chức năng đặt lịch cho người thân được thể hiện rõ ràng ngay từ đầu và người dùng có thể dễ dàng chọn mục này mà không phải tìm kiếm hoặc nhầm lẫn giữa các thông tin.

4. Cải thiện trải nghiệm trên các nền tảng di động

- **Tối ưu hóa giao diện cho các thiết bị di động:** Hệ thống cần được tối ưu hóa để hoạt động mượt mà trên các thiết bị di động với màn hình nhỏ. Điều này bao gồm việc thiết kế lại các giao diện sao cho dễ dàng thao tác trên màn hình cảm ứng, và các nút bấm hay các lựa chọn cần phải được điều chỉnh kích thước sao cho phù hợp.
- **Kiểm thử trên nhiều loại thiết bị:** Ngoài các nền tảng desktop, việc kiểm thử và tối ưu hóa giao diện trên các thiết bị di động khác nhau là rất quan trọng. Hệ thống cần phải được tối ưu hóa cho các hệ điều hành iOS và Android, từ đó đảm bảo rằng mọi người dùng, bất kể sử dụng thiết bị nào, đều có thể tiếp cận và sử dụng dịch vụ dễ dàng.

5. Cải thiện hỗ trợ khách hàng và giải đáp thắc mắc

- **Thêm tính năng hỗ trợ trực tuyến:** Việc hỗ trợ khách hàng trực tuyến, đặc biệt là qua chat hoặc các kênh gọi điện thoại, sẽ giúp người dùng giải quyết các vấn đề nhanh chóng và hiệu quả hơn. Cung cấp các công cụ hỗ trợ người dùng trong quá trình thực hiện thao tác sẽ giảm thiểu sai sót và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.
- **Cập nhật nội dung FAQ:** Để giảm tải cho bộ phận chăm sóc khách hàng, các câu hỏi thường gặp (FAQ) cần được cập nhật thường xuyên

với các vấn đề mà người dùng hay gặp phải. Điều này sẽ giúp người dùng tự giải quyết vấn đề mà không cần phải liên hệ với bộ phận hỗ trợ.

6. Mở rộng tính năng đánh giá và phản hồi

- **Phản hồi sau khám:** Để cải thiện chất lượng dịch vụ, việc người dùng có thể đánh giá và phản hồi sau mỗi lần khám là rất quan trọng. Các đánh giá này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn giúp người dùng khác tham khảo trước khi đưa ra quyết định khám chữa bệnh. Ngoài việc đánh giá bác sĩ, hệ thống cũng có thể cho phép người dùng đánh giá các cơ sở y tế, từ đó tạo ra một môi trường minh bạch và uy tín hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Trương Thành Công, Thiết kế giao diện và trải nghiệm người dùng, lưu hành nội bộ Trường Đại học Tài Chính – Marketing. (2025).
- [2]. Lê, Phúc Hưng. (2020). *Thiết kế giao diện người dùng và trải nghiệm người dùng trong phát triển phần mềm*. Nhà xuất bản Khoa học và Kỹ thuật.
- [3]. Phạm, Thị Thu Hương. (2018). *Phương pháp kiểm thử và đánh giá giao diện người dùng trong các ứng dụng di động*. Tạp chí Công nghệ Thông tin và Truyền thông.
- [4]. Nguyễn, Minh Hùng. (2021). *Ứng dụng Figma trong thiết kế giao diện người dùng: Từ cơ bản đến nâng cao*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia TP.HCM.
- [5]. Nguyễn, Hoàng Sơn. (2019). *Thiết kế giao diện người dùng cho hệ thống đặt lịch trực tuyến: Nghiên cứu điển hình tại Việt Nam*. Tạp chí Thiết kế và Kiến trúc