



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
ที่ กจ ๐๐๓๓.๓๑๓.๑/พิเศษ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ส่งรายงานบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ด้วย ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา มีหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง ประสานงาน ในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ ชม จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษา เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ยุติเรื่อง รวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหาย จากการให้บริการของโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย จากผู้ให้บริการ พิจารณาคำร้องเพื่อช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการ และดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพ เขต ๕ ต่อไป

ในการนี้ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ จึงขอส่งรายงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) จำนวน ๑๐ เรื่อง ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นางสุพรรณิ จันทรรกาญจน์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

สฟล

(นายศานต์ ศานติวรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบตนเองข้อร้องเรียน
17มี.ค.66	1	-ญาติผู้ป่วยเตี๊ญถึงแม่ปกปลอมติดในงูถูก แพทย์สั่งต่อ โดดยให้ไปเองญาติโทรมาต่อว่าทที่ไม่ให้รถรพ ไปส่ง เพราะกลัวเกิดอันตรายระหว่างเดินทาง	- แจ้งหัวหน้างาน ให้ข้อมูลผู้ป่วยให้ชัดเจนก่อนส่งต่อ	ER	โทรศัพท์	17 มี.ค.66
29มี.ค.66	1	ห้องน้ำไม่สะอาด	-แจ้งผู้รับผิดชอบ	ฝ่ายบริหาร	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	29มี.ค.66
31มี.ค.66	1	-ชั้นงมห้องมหัตถจรรยา	-แจ้งเจ้าหน้าที่ในแผนก	ทีม ใกล้เกลี่ย	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	31มี.ค.66
24เม.ย.66	1	-ร้องเรียนเภสัชกรหญิงร้องพฤติกรรมบริการ	-แจ้งหน.ฝ่ายเภสัชตีเตือน	ฝ่ายเภสัช	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	24เม.ย.66
12เม.ย.66	1	-ไม่พอใจที่รพ.ส่งตัวไปรักษาที่รพ.พหลฯแต่ให้ไปรถเอง	-นำเอกสารทบทวนในทีมPct เรื่องระบบการดูแลผู้ป่วย และกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการส่งต่อ	ทีม PCT	โทรศัพท์	18เม.ย.66
30พ.ค.66	1	-ผู้ป่วยอายุรยา และทำแผล ค้องยื่นบัตร2ครึ่ง ซ้ำซ้อน	-นำเข้าทีมPCTทบทวนกระบวนการรับบริการ	ทีม PCT	โทรศัพท์	1มี.ย.66
6มิ.ย.66	1	-ญาติร้องเรียนว่ารพ.จัดให้ผู้ป่วยโตวัดนอนรวมกับผู้ป่วยปกติ	-สอบถามข้อมูล ไม่เป็นความจริง อาจเข้าใจผิด เน้นการให้ข้อมูลผู้ช่วยให้ครบถ้วน	IPD	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	6มิ.ย.66
12ม.ย.66	1	-เภสัชกรมีพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม	-แจ้งหัวหน้างาน ตักเตือน	ห้องยา	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	23มิ.ย.66
1ก.ค.66	1	-รอรับยานาน จนคนไข้เสียชีวิต	-แจ้งงานเภสัชทบทวนการให้บริการ	ห้องยา	ตู้รับเรื่องร้องเรียน	1ก.ค.66
16ส.ค.66	1	-สอบถามคิมเจ้าหน้าที่โต๊ะ4ชุด ไม่พอเพราะ	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานตักเตือน	OPD	โทรศัพท์	16ส.ค.66