



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕ / ๓๐๘

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาหร่าย)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวทิตานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๒

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด		๒๐	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม		๑๓	เรื่อง
คำชื่นชม		๗	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ		-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน		๑๓	เรื่อง
- ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑		-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง		-	เรื่อง
เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)		๑	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง			
๑ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑		-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐		-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง		๑	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์		-	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น		๑๗	เรื่อง
๖ E - mail		-	เรื่อง
๗ face book		๑	เรื่อง
๘ LINE		๑	เรื่อง
๙ ผู้บริหารสั่งการ/ทึมน้ำเย็น ให้ดูแล ให้ความช่วยเหลือ		-	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง			
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	-	เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๖	เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๖	เรื่อง
๔ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	๑	เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	-	เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๗	เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	-	เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	-	เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	-	เรื่อง
๑๐. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล (เช่น แพ้ยา)	จำนวน	-	เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	-	เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	-	เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย		-	ราย
ทึมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	-	ครั้ง
ทึมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๒	ครั้ง
ทึมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย	จำนวน	๖	ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๓	เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	-	เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	-	เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	๓	เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย - เรื่อง
๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง
๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง
๔. พฤติกรรมบริการ ๖ ใบ
 - ๑) จนท.แผนกแพทย์แผนไทยให้ผู้รับบริการที่ต้องการยาสมุนไพรรอนาน เพราะคุยธุระส่วนตัวกันไม่สนใจคนไข้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๒) เจ้าหน้าที่เปล พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม ปฏิเสธการขอความช่วยเหลือเป็นรถนั่ง
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๓) ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของแพทย์ ควรรับฟังคนไข้มากกว่านี้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา
 - ๔) ที่ ER ควรปรับปรุงเรื่องกิริยามารยาท
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่แผนกทันตกรรมเจ้าหน้าที่ชื่อ นวพร ขุนทองเพชร พูดจาและกิริยาไม่สุภาพ
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๖) แพทย์หญิงศุภศิญา พฤติกรรมการตรวจรักษาและการพูดไม่เหมาะสม
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา
๕. ระบบบริการ ๖ ใบ
 - ๑) ผู้ป่วยโพสต์เฟสบุ๊ค ว่ามารพ. หมอให้พ่นยา ๒ รอบ ผู้ป่วยนอนรพ.หมอบอกเตียงเต็มให้กลับบ้าน มีไข้ขึ้นสูงจึงไปรพ.พหลฯ หมอพหลฯบอกอาการหนักให้เอกซเรย์ พบปอดมีรอยฉีก และ แอดมิท
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา
 - ๒) มาเจาะเลือดตามนัด แต่ไม่สามารถเจาะได้เพราะไม่มีรายการเจาะเลือด ทำให้ต้องรอแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า (๓ ใบ)
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๓) ห้องน้ำตึกผู้ป่วยในหญิงไม่สะอาด
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๔) ที่ ER ควรปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลคำแนะนำ การรักษาพยาบาล รอตรวจนานมาก
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๖. ไม่ได้รับความสะดวก ๑ ใบ
 - ๑) ที่ห้องพิเศษ ๒๐๓ ที่วิดูไม่ได้ พัดลมไม่ส่าย
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ
๘. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ - ราย
๙. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล - ราย
๑๐. ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑ - ราย
๑๑. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย - ราย

๑๒. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย
จากการรับบริการทางการแพทย์ - ราย

๑๓. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน - ราย

๑๔. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง
องค์กรแพทย์ จำนวน ๓ เรื่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕ / ๓๔๕

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาหร่าย)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวทยานันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๑๕	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม	๑๒	เรื่อง
คำชื่นชม	๓	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๒	เรื่อง
- ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	เรื่อง
เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)	๒	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง		
๑ สำนักงานกฤษฎีกา ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	๑	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	-	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น	๗	เรื่อง
๖ E - mail	๑	เรื่อง
๗ face book	๑	เรื่อง
๘ LINE	-	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP	๕	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง		
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	- เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๖ เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๕ เรื่อง
๔ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	๑ เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	- เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๓ เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	- เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	- เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	- เรื่อง
๑๐. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล (เช่น แพ้ยา)	จำนวน	- เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	- เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	- เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	-	ราย
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	- ครั้ง
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๒ ครั้ง
ทีมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย	จำนวน	๑๕ ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๒ เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	- เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	- เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	- เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

๑. ร้องเรียนด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย - เรื่อง
๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง
๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง

๔. พฤติกรรมบริการ ๖ ใบ

- ๑) ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของพยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ (ไม่ระบุสถานที่)
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๒) จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP ที่ตึกผู้ป่วยในพิเศษชั้น ๕ อยากให้ผู้ช่วยพยาบาลเอาใจใส่ต่อหน้าที่มากกว่านี้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๓) การบริการและการพูดจาของพยาบาลชื่ออ้อยที่แผนกผู้ป่วยนอก ไม่เหมาะสม
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๔) ญาติผู้ป่วยโพสต์เฟสบุคเรื่องพฤติกรรมบริการและการบริการของผู้ช่วยพยาบาลตึกผู้ป่วยในชายไม่เหมาะสม
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๕) จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๒ แพทย์ พยาบาลรวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ห้องตรวจเลือด
ควรพูดและแสดงอารมณ์ที่ดี
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๖) ผู้รับบริการร้องเรียนทางE-mail เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ขายห้องเจาะเลือด ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๕. ระบบบริการ ๕ ใบ

- ๑) ห้องน้ำแผนกผู้ป่วยนอกสกปรกมาก
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๒) ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่ระบุสถานที่
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา นำเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารในภาพรวม
- ๓) วันที่ ๑๔ ต.ค. ๒๕๖๒ ที่ห้องฉีดยาทำแผล บริการช้า ไม่แบ่งแยกการตรวจ มาทำแผลนั่งรอชั่วโมงกว่า
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๔) ควรปรับปรุงการรักษาพยาบาลและการบริการทุกด้าน (ไม่ระบุสถานที่)
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
- ๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง วันที่ ๒๘ พ.ย. ๒๕๖๒ ผู้ป่วยเบาหวานน้ำตาลต่ำ มีนงง เหงื่อแตก คลื่นไส้อาเจียน มาเวลา ๑๒.๑๑ น. ไม่เจอพยาบาลที่ OPD เลย ห้องบัตรก็ปิดไฟมืด พยาบาลชื่อณิชารี่รับฝากเวรจากพยาบาลเวรเที่ยง. ไว้ แต่ปฏิเสธไม่ดูอาการและให้การพยาบาลผู้ป่วย ให้นั่งรอพยาบาลเวรเที่ยง เมื่อเจาะ DTX ได้ = ๔๕ mg%
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๖. ไม่ได้รับความสะดวก ๑ ใบ

- ๑) ญาติผู้ป่วยโพสต์เฟสบุคเรื่องเรื่องผ้าปูที่นอนและเสื้อผ้าไม่เพียงพอ ที่ตึกผู้ป่วยในชาย
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ

๘. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	-	ราย
๙. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล	-	ราย
๑๐. ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑	-	ราย
๑๑. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย	-	ราย
๑๒. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์	-	ราย
๑๓. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน	-	ราย
๑๔. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน	- เรื่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕ / ๐๐๐๖

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรภร แยมสาหร่าย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวกิตานันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๒๓	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม	๑๖	เรื่อง
คำชื่นชม	๗	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๖	เรื่อง
- ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	เรื่อง
เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)	๒	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง		
๑ สำนักงานกฤษฎามนตรี ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	๒	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	-	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น	๑๒	เรื่อง
๖ E - mail	-	เรื่อง
๗ face book	-	เรื่อง
๘ LINE	-	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP	๒	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง		
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	- เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๖ เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๔ เรื่อง
๔ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	๒ เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	๒ เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๗ เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	- เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	- เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	- เรื่อง
๑๐. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล (เช่น แพ้ยา)	จำนวน	- เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	- เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	- เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	-	ราย
ทึมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	- ครั้ง
ทึมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๒ ครั้ง
ทึมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกลเกลี่ย	จำนวน	๕ ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๔ เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	- เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	- เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	- เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพนิติผู้ป่วย - เรื่อง

๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง

๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง

๔. พฤติกรรมบริการ ๕ ใบ

๑) วันที่ ๑๗ ธค. ๒๕๖๒ เวลา ๐๖.๐๐ น. ห้องเจาะเลือดมีการบริการไม่เหมาะสม พุดกับคนไข้ไม่สุภาพ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) วันที่ ๒๒ ธค.๒๕๖๒ เวลา ๙.๐๐ น. และเวลา ๒๑.๐๐ น. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรใช้วาจาไม่อ่อนน้อมกับผู้มาใช้บริการ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๓) ห้องฉุกเฉินทำการรักษาผู้ป่วยแรงและพุดจาไม่สุภาพ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๔) อยากให้ปรับปรุงเรื่องการบริการ พยาบาลพุดไม่ค่อยเพราะ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๕) ที่ห้องฉุกเฉินผู้หญิงตัวผอม ผมหักศก พุดจาไม่สุภาพ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๖) พยาบาลและผู้ช่วยที่นั่งตามจุดรับผู้ป่วยขอให้เต็มใจบริการ อย่างนั่งเล่นโทรศัพท์

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๕. ระบบบริการ ๔ ใบ

๑) มาขอหนังสือส่งตัวต่อเนื่อง แต่ไม่มีใบนัดมาเนื่องจากแพทย์ที่พหลบอกว่าถ้าอาการไม่ดีให้มาได้เลยจึงไม่เขียนใบนัดให้ น้องผู้ช่วยที่ห้อง ๘ ปฏิเสธไม่ให้ โดยไม่ส่งปรึกษาแพทย์หรือพยาบาลก่อน เมื่อได้พบพยาบาลจึงได้ช่วยเหลือให้แพทย์เขียนให้

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) การบริการของพยาบาลเข้ามาเล่นแต่โทรศัพท์

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๓) มาขอใบส่งตัวไปรักษาต่อเนื่องที่คลินิกหอผิรรพ.มะการักษ์ มีใบนัดมาเย็นแต่ไม่ได้พาเด็กมา พยาบาลชื่อณิชารีย์ปฏิเสธว่าให้ไม่ได้ แต่เมื่อได้พบแพทย์ก็เขียนหนังสือส่งตัวให้ พยาบาลควรจะส่งให้พบแพทย์ก่อนไม่ควรปฏิเสธ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๔) ที่ห้องฉุกเฉิน ควรปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลคำแนะนำ การรักษาพยาบาลและความรวดเร็ว รอนานมาก

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๖. ไม่ได้รับความสะดวก ๔ ใบ

๑) มีการเดินขายของบนตึกลากไปลากมา รบกวนเวลาพักผ่อนคนไข้ เห็นมาหลายปีแล้ว และแม่ค้าชอบไปเรียกให้ซื้อของเวลาที่ผู้ป่วยพักผ่อน (๓ ใบ)

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) นอนอยู่พิเศษชั้น ๕ เสียงคอมเพรสเซอร์แอร์ชั้น ๖ ห้องข้างบนที่อยู่ตรงกันดังมาก

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป ๒ ใบ

๑) ที่ชั้น ๓ ควรให้พยาบาลสวมหมวก เพราะแยกไม่ออกจากคนไหนพยาบาล คนไหนผู้ช่วย และควรปรับปรุงหลายๆ เรื่องการบริการ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๒) ที่ห้องเจาะเลือดช่วยนำตระกร้าใส่บัตรคิวมาวางไว้ข้างหน้า เพื่อความสะดวกและไม่แออัดกัน

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ได้เริ่มดำเนินการวางตระกร้าไว้ตลอดแล้วตั้งแต่ คค. ๒๕๖๒

๘. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ - ราย

๙. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล - ราย

๑๐. ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑ - ราย

๑๑. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย - ราย

๑๒. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ - ราย

๑๓. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน - ราย

๑๔. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน จำนวน - เรื่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔
ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑๑.๕/๖๖ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อไปให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรภร แยมสาหร่าย)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย วิทิตานันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด		๑๓	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม		๑๑	เรื่อง
คำชื่นชม		๒	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ / ขอความช่วยเหลือ		-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน		๑๐	เรื่อง
- ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑		-	เรื่อง
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง		-	เรื่อง
เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)		๓	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง			
๑ สำนักงานรัฐมนตรี ๑๑๑๑		-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐		-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง		๑	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์		๒	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น		๙	เรื่อง
๖ E - mail		-	เรื่อง
๗ face book		๑	เรื่อง
๘ LINE		-	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP		-	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง			
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	-	เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๕	เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๔	เรื่อง
๔ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	-	เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	-	เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒	เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	-	เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	-	เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	-	เรื่อง
๑๐. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว	จำนวน	๑	เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	-	เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	-	เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย		-	ราย
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจริญใกล้เกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	-	ครั้ง
ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจริญใกล้เกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๕	ครั้ง
ทีมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจริญใกล้เกลี่ย	จำนวน	๙	ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๒	เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	-	เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	-	เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	-	เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนมกราคม ๒๕๖๓

๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพสิทธิผู้ป่วย - เรื่อง
๒. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง
๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง

๔. พุทธศักราช ๔ ใบ

- ๑) โทรศัพท์ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่ ๔ มค. ๒๕๖๓ ได้พาหลานมารักษาเจ็บป่วยขาข้อ พรกัสน (ท้องโต) พุดจาและแสดงสีหน้าไม่ดีใส่

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

- ๒) วันที่ ๑๖ มค. ๒๕๖๓ เวลา ๐๖.๓๐ น. มาเจาะเลือดตามนัด แต่ไม่มีรายการเจาะเลือดในระบบ HosXp ห้องเจาะเลือดจึงไม่เจาะให้และใช้คำพูดไม่เหมาะสม คนที่ใส่แว่นตา หน้าขาวๆ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

- ๓) ที่แผนกผู้ป่วยนอกควรปรับปรุงคำพูดและการทำงานของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

- ๔) โทรศัพท์ร้องเรียนว่า พยาบาลที่ห้องฉุกเฉินพุดจาไม่ดี เนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๘ ธค. ๒๕๖๓ ได้พาแม่มารพ. ด้วยอาการแน่นหน้าอกหายใจไม่ออก และได้ใส่ท่อช่วยหายใจ ญาติบอกว่าเจ็บมากและมีเลือดไหลออกตลอด แล้วส่งต่อรพ. มหารักษ์ ๑๐ วันผ่านไปรพ. มหารักษ์ได้ถอดท่อออก แล้วมีเหตุต้องใส่ใหม่แต่ไม่มีอาการเจ็บเลย และเลือดก็ไม่ไหล จึงได้โทรมาหาพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินว่าทำไมใส่ที่นี้ถึงเจ็บและมีเลือดไหล พยาบาลได้ให้ข้อมูลว่าเนื่องจากผู้ป่วยกินยาละลายลิ่มเลือดอยู่จึงทำให้มีเลือดออกได้ และพุดจาไม่ดีจึงไม่พึงพอใจ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

มีการทบทวนและวางระบบการแก้ปัญหาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เรื่องมาตรฐานแนวทางการรับและโอนสาย

- โทรศัพท์ของรพ. ควรขอให้มีผู้รับสายและแจ้งชื่อผู้รับสายก่อนผู้โอนจะวางสาย

๕. ระบบบริการ ๔ ใบ

- ๑) ไม่พึงพอใจการทำงานของพยาบาลที่ OPD เมื่อผู้ป่วยมาสอบถามไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องและดูรายละเอียดก่อนที่จะให้คำแนะนำกับผู้ป่วยบริการ ทำให้ผู้ป่วยบริการต้องรอนานมาก

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

- ๒) วันที่ ๑๖ มค. ๒๕๖๓ เวลา ๐๗.๐๐ น. ที่แผนกสุขภาพจิต แพทย์ไม่ได้เป็นคนตรวจรักษา ควรปรับปรุงเรื่องคิวและความรวดเร็ว

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

- ๓) วันที่ ๒๐ มค. ๒๕๖๓ เวลา ๑๐.๐๐ น. มาขอเลื่อนนัดเจาะเลือด ตรวจเบาหวานที่โต๊ะ ๑๓ ผู้ชายตอบว่าไม่ต้องเลื่อนมาได้เลย พอมาจริงไม่สามารถเจาะเลือดได้

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

- ๔) วันที่ ๒๘ มค. ๒๕๖๓ เวลา ๘.๔๕ น. ห้องการเงินยังไม่มาทำงาน

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

๖. ไม่ได้รับความสะดวก - ใบ

๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ

๘. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว

๗. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ

๘. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง เรื่องพยาบาลชื่อจิรภัทร นำเรื่องไม่เป็นความจริงโทรบอกน้องภรรยาว่าผู้ร้องดื่มเหล้า สูบบุหรี่ และจับนางพยาบาล ๒ - ๓ คน เป็นผลทำให้ครอบครัวแตกแยก หลังจากได้มาร้องเรียนที่ศูนย์ฯ แล้ว ยังได้ไป .

โพสต์ facebook ระบุชื่อพยาบาลและชื่อรพ.ในประเด็นดังกล่าวและต้องการร้องเรียนต่อ

ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการเจรจาไกล่เกลี่ยจนยุติได้

และทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ

ได้เสนอแนะให้มีการวางมาตรฐานแนวทางที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ๒ เรื่อง

๑.๑) มาตรฐานแนวทางการให้ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่

๑.๒) มาตรฐานแนวทางเรื่องการให้ข้อมูลและการแจ้งเตือนกับผู้รับบริการแก่ผู้ป่วยและญาติในเรื่องที่
ผู้รับบริการปฏิบัติผิดกฎระเบียบของรพ. และผิดกฎหมาย

๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ

- ราย

๑๐. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล

- ราย

๑๑. ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑

- ราย

๑๒. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย

- ราย

๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย
จากการรับบริการทางการแพทย์

- ราย

๑๔. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน

- ราย

๑๕. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน

จำนวน

- เรื่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕/๙๑

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัดต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาหร่าย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวทิตานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๑๒	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวม	๑๐	เรื่อง
- เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ + ร้องเรียนด้วยตนเอง)	-	เรื่อง
ช่องทางการรับเรื่อง		
๑ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	-	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	-	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น	๙	เรื่อง
๖ E - mail	-	เรื่อง
๗ face book	๒	เรื่อง
๘ LINE	-	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP	-	เรื่อง
ประเภทของการรับเรื่อง		
๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	- เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๕ เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๒ เรื่อง
๔ ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	๒ เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	- เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒ เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	- เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	- เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	- เรื่อง
๑๐. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว	จำนวน	๑ เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย	จำนวน	- เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	- เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	จำนวน	- ราย
๑๔. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพการละเมิดสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	- เรื่อง
ทึมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกล่เกลี่ย นอก รพ.	จำนวน	- ครั้ง
ทึมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกล่เกลี่ย ใน รพ.	จำนวน	๕ ครั้ง
ทึมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจรจาไกล่เกลี่ย	จำนวน	๑๐ ครั้ง
ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น	จำนวน	๑๐ เรื่อง
ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)	จำนวน	- เรื่อง
เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ	จำนวน	- เรื่อง
ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา	จำนวน	๑ เรื่อง

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย - เรื่อง
๒. ข้อร้องเรียนเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพการละเมิดสิทธิผู้ป่วย - เรื่อง
๓. มาตรฐานการรักษาพยาบาล - เรื่อง
๔. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - เรื่อง
๕. พฤติกรรมบริการ ๕ ใบ
 - ๑) เจ้าหน้าที่ชื่อ นส.บุษรินทร์ ทองสุธา มีสีหน้าเวลาสอบถาม
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๒) ผู้รับบริการโพสต์ facebook ว่าเจ้าหน้าที่ชื่อ บุญธิดา ทำงานที่ห้องเก็บเงินพูดจาไม่ดี
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๓) ที่ห้องเจาะเลือดเจ้าหน้าที่ผู้หญิงควรปรับปรุงนิสัย
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๔) วันที่ ๒๐ กพ. ๒๕๖๓ เวลา ๙.๐๐ น. ไม่พึงพอใจแผนก OPD เจ้าหน้าที่ชุดเหลืองพูดจาตะคอกใส่
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๕) ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของแพทย์อย่างมาก
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหา
๖. ระบบบริการ ๒ ใบ
 - ๑) พนักงานเปลไม่ยอมทำหน้าที่ ญาติต้องเข็นเปลเอง เพราะมีคนไข้บางคนจ่ายเงินให้ ทำให้เคยตัว
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๒) วันที่ ๘ กพ. ๒๕๖๓ ปัญหาใหญ่ที่สุดของคนไข้อยู่ที่ห้องเจาะเลือด ต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่อีก ๓ - ๔ คน เพื่อเจาะให้
เร็วที่สุด เพราะคนไข้ดื่มน้ำดออาหารมา โดยเฉพาะถ้าเป็นโรคเบาหวานน้ำตาลในเลือดต่ำมากๆจะไม่สามารถ
ทนได้ จำเป็นต้องแก้ไขโดยการกินน้ำตาลหรืออาหาร แล้วการเจาะเลือดก็จะได้ผลที่ไม่ถูกต้อง หมอก็ตำหนิ
คนไข้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๗. ไม่ได้รับความสะดวก ๒ ใบ
 - ๑) ห้องน้ำชั้นล่างสกปรกมากโดยเฉพาะห้องน้ำเจ้าหน้าที่ กระดาษทิชชูที่อยู่ในถังขยะก็ไม่เก็บทิ้งไม่ทำความสะอาด
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
 - ๒) ที่ตึกชายควรปรับปรุงเรื่องความสะดวก พื้น ใต้เตียงผู้ป่วยมีขยะมาก พัดลมฝุ่นเยอะมาก อยากให้พามาแม่บ้านที่ทำ
ความสะดวกไปศึกษางานที่รพ.มะการักษ์
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาและตอบกลับ
๘. ข้อเสนอแนะทั่วไป - ใบ
๙. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว ๑ ใบ
 - ๑) ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของพยาบาลห้องฉีดยา ปิดประตูใส่คนไข้
ข้อมูลและข้อเท็จจริง และแนวทางการแก้ปัญหา มีการทบทวนแก้ปัญหาตอบกลับและให้กำลังใจ
๑๐. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ - ราย
๑๑. ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล - ราย

๑๒.ยื่นคำร้องมาตรา ๔๑	-	ราย
๑๓.ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย	-	ราย
๑๔. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์	-	ราย
๑๕. ต้องเฝ้าระวังเรื่องการฟ้องร้อง / ร้องเรียน	-	ราย
๑๖. ไม่ตอบกลับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน - องค์กรแพทย์	จำนวน ๑	เรื่อง