



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลยักษภูมิพิสัย

ที่ มค ๐๐๓๒.๓๐๘/๐๒/๗๕

วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ส่งสรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยักษภูมิพิสัย

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้นำข้อมูลจากเสียงสะท้อน ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัยและพึงพอใจ ในการนี้จึงขอส่งสรุปการปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะประจำปี ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๓ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน เสนอผู้อำนวยการ

☒ เพื่อทราบ

☐ เพื่อทราบและพิจารณา

☐ เห็นควร

(นางจริยา ฐิตะฐาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาล
ปรับปรุงระบบบริการ ร้องทุกข์ ร้องเรียน
เสนอแนะ ร้องเรียน ปี ๒๕๖๔
๓๑๓๗

(นายศักดิ์ ก้าว)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

๗๗

๗

(นายกัมพล เขี่ยมเกื้อกูล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม)

รักษาราชการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยักษภูมิพิสัย

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
โรงพยาบาลห้วยคตภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564 ปีงบประมาณ 2564

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการ ปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไข ปรับปรุง
23 ตค.63	พฤติกรรมบริการ	รับเรื่องจาก เพจ รพ.ท่าแมลง เพราะคางแตก มีนมมา เล็กน้อย โวยวายเพราะตกใจ ได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจ จาก จนท.ผู้หญิงในห้องฉุกเฉิน พูดจาไม่ให้เกียรติคนไข้ จะไม่ ไปรักษาอีก แต่เห็นใจคนไข้ รายอื่นขอให้ปรับปรุง	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินทราบ เพื่อปรับปรุง พฤติกรรมของบุคลากรที่ ให้บริการ	ภายใน 5 วัน
4 ธค.63	พฤติกรรมบริการ	มารับบริการที่โรงพยาบาล เวลา 21.00 จนท.แปลต่อว่า คนไข้ ไม่ประทับใจ ควร ปรับปรุง	1.แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน และหัวหน้างานที่ รับผิดชอบเวรเปลทราบเพื่อ ปรับปรุงพฤติกรรมของ บุคลากรที่ให้บริการ	ภายใน 5 วัน
9 มค.64	พฤติกรรมบริการ	การพูดจาของเจ้าหน้าที่ดูไม่ อยากบริการคนไข้ อยากให้ พูดจาเพราะๆกับคนไข้ เหมือนวันไปขอบริจาคผ้าป่า มีคนคอมเม้นผ่านโซเชียลก็รับ ไม่ได้ จนท.บอกคนไข้สวม หน้ากากอนามัยแต่ จนท.ไม่ สวม ผ่าก ผอ.รพ.กำกับดูแล ด้วย	1.แจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงานทราบ เพื่อช่วยกำกับดูแลพฤติกรรม บริการของบุคลากรในแผนก และกฎระเบียบการสวม หน้ากากอนามัยใน สถานพยาบาล	ประชุม กรรมการบริหาร
14 มค.64	ระบบบริการ	ห้องบัตร ให้อินรอนานเป็น ชั่วโมง พอไปถาม บอกให้ไป รออีกฝั่ง	1.แจ้งหัวหน้างานห้องบัตร 2.ใช้เครื่องเสียงสื่อสารให้ ผู้ป่วยได้ยินชัดเจน 3.จัดทำขั้นตอนการรับบริการ ที่ชัดเจน ติดให้ผู้รับบริการเห็น หน้าห้องทำบัตร	ภายใน 5 วัน

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
โรงพยาบาลพัคฆภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564 ปีงบประมาณ 2564

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
25 มค. 64	ระบบบริการ	ผู้ป่วยมา รพ.เอง พร้อมหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรมตอบ แจ้งว่าเคยมาขอเอกสารรับรองความพิการด้านการได้ยิน และการมองเห็น ที่ รพ.แต่ไม่ได้ เลยร้องทุกข์ไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	1.งานประกันสุขภาพรับเรื่องและประสานให้ตรวจรับรองความพิการใหม่ ซึ่งพบว่าจะต้องส่งตัวไป รพ.มค. เพื่อประเมินการได้ยิน และสายตา 2. OPD ได้จัดทำใบส่งตัวให้ 3.งานประกัน แจ้งศูนย์ดำรงธรรมเรื่องคนไข้จะต้องถูกส่งไป รพ.มค.	ทันที
1 กพ.64	ระบบบริการ	ผป. พอกไตที่คลินิกเอกชนศูนย์ไตเทียมพัคฆ์ มีปัญหาค่าใช้จ่าย ต้องจ่ายครั้งละ 1,500 บาท จึงทำหนังสือไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ศูนย์ดำรงธรรมทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มา รพ.	1.ประสานแผนกไต ของ รพ.เพื่อขอข้อมูลขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยไตวาย 2.ประสาน รพ.มค. นัดวันให้ผู้ป่วยเข้าระบบการประเมินล้างไตทางหน้าท้อง 3.ประสาน รพ.สต.ตอนเหนือ เพื่อช่วยประเมินบ้านผู้ป่วย 4.รพ.มค. นัดเข้าคลินิก 19 กพ.64 5.จัดทำใบส่งตัวให้ผู้ป่วยไป รพ.มค. 6.รายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ	ทันที
19 กพ.64	พฤติกรรมบริการ	ร้องเรียนผ่าน เพจ รพ. ให้ปรับปรุงนิสัยคนงานผมายาวๆผิวไม่ขาวหน้าเคาเตอร์ทัศนกรรม หน้าบูต ชักลิหน้า พุดจาไม่ดี ถามไม่ตอบต้องให้คนอื่นในห้องมาตอบแทน เสียภาพพจน์แผนก	1.แจ้งให้หัวหน้าแผนกทัศนกรรม เพื่อช่วยกำกับดูแลพฤติกรรมบริการของบุคลากรในแผนก	ทันที
24 กพ. 64	ระบบบริการ	โทรมาร้องเรียน เรื่องไม่มีเปลมาช่วยรับ ส่งคนไข้ ช่วงเวลาประมาณ 16.00 น. คนไข้นอนรถเข็น จะกลับบ้านไม่มีเปลช่วยพยุงขึ้นรถ ญาติที่มามีแต่ผู้หญิง ลำบากมาก รด refer ที่ขับมาส่งผู้ป่วยก็บ๊อบแตร์ให้รับขยับรด	1.เขียนรายงานความเสี่ยงในระบบ 2.แจ้งหัวหน้างาน OPD และผู้เกี่ยวข้อง 3. OPD จัดทบทวนความเสี่ยงเพื่อวางระบบเวอร์เพล ช่วงเวลารอต่อเวอร์ เทียง บ่าย	ภายใน 5 วัน

สรุปการปรับปรุงระบบบริการตามข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
โรงพยาบาลห้วยผกภูมิพิสัย เดือน ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564 ปีงบประมาณ 2564

วันที่	ประเภทการร้องเรียน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ	การตอบสนองและการปรับปรุงบริการ	ระยะเวลาแก้ไขปรับปรุง
3 มีค.64	คุณภาพการบริการ	ผู้ป่วยร้องเรียนคุณภาพการรักษา มีสิ่งแปลกปลอมตกค้างในแผลผ่าตัด ผ่าตัด ผ่าตัด 15 กค.63 ถ้างแผล เพราะมีแผลซึมมาตลอด วันที่ 2 มีค 64 พบมีก้อนโพรงออกมาจากแผล ผ่าตัด จึงมา รพ.และร้องเรียน คุณภาพบริการ และขอค่าชดเชย	1.รายงานผู้อำนวยการ 2.ลงเยี่ยมผู้ป่วยที่ตึกนรีเวช 3.รับฟังความรู้สึก และความต้องการของผู้ป่วย 4.ประชุมทีม PCT ที่เกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย 5.นัดหมายพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ 6.สรุปผลการเจรจาให้ค่าชดเชย 7.ลงเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน	ทันที ให้แล้วเสร็จได้ข้อสรุปการดูแลผู้ป่วยภายใน 10 วัน



ที่ มค ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๒/

โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย
ถ.นุดจรัส ต.ปะหลาน
อ.พัยคณภูมิพิสัย มค.๔๔๑๑๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายพลากร บรรพมัย

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์ (/) ด้วยตนเอง
() อื่นๆ

ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เกี่ยวกับเรื่อง ยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณี นางนวลจันทร์ พิมอัน
มารดา เสียชีวิตหลังจากเข้ารับการผ่าตัดนิ่วในถุงน้ำดี นั้น

โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่
๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔ และโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัยได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

(/) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย และได้มอบหมาย
ให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.พัยคณภูมิพิสัย เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ ซึ่งได้ดำเนินการจัดส่งเรื่องและ
เอกสารยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑) ไปสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่วันที่ ๒๑
พฤษภาคม ๒๕๖๔

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย และได้จัดส่ง
เรื่องให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ และหากผลการพิจารณาเสร็จสิ้นจะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายกำพล เอี่ยมเกื้อกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๔๓-๗๘๑๕๖๘

๐๔๓-๗๘๑๕๘๑ ต่อ ๓๐๘



ที่ มค ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๒/

โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ถ.บุตจรัส ต.ปะหลาน

อ.พัยคณภูมิพิสัย มค.๔๔๑๑๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายซารี ลุนทองทา

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์ (/) ด้วยตนเอง
() อื่นๆ.....

ลงวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เกี่ยวกับเรื่อง ยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณี นางลุน มาตพรมราช
ภรรยา เสียชีวิตหลังจากเข้ารับการผ่าตัดนิ่วในถุงน้ำดีด้วยกล้อง นั้น

โรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่
๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔ และโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัยได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

(/) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย และได้มอบหมาย
ให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.พัยคณภูมิพิสัย เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ ซึ่งได้ดำเนินการจัดส่งเรื่องและ
เอกสารยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑) ไปสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่วันที่ ๒๑
พฤษภาคม ๒๕๖๔

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไป แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ และหากผลการพิจารณาเสร็จสิ้นจะแจ้งให้ท่านทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายกัมพล เอี่ยมเกื้อกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัยคณภูมิพิสัย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๔๓-๗๕๑๕๖๕

๐๔๓-๗๕๑๓๘๑ ต่อ ๑๐๘