



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ โรงพยาบาลห้วยพลู

ที่ นฐ ๐๐๓๓.๓.๐๐๗.๑/๐๑๒

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการติดตามและสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพลู

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการประเมินเชิงบวกที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การประเมินระบบงาน ซึ่งหน่วยงานต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นั้น

ในการนี้ ศูนย์ใกล้เกลี่ย โรงพยาบาลห้วยพลู ขอรายงานผลการติดตามและผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน(วันที่ ๑ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ซึ่งในช่วงดังกล่าวพบการร้องเรียนทั่วไป ประเภทพฤติกรรมบริการ ๒ครั้ง ระบบบริการ๖ครั้ง ชื่นชม๓ครั้ง และขออนุญาตนำรายงานดังกล่าวไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลห้วยพลู ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(จ.อ.ไพรัช จันทา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายกิตติ วงศ์ปทุมทิพย์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลห้วยพลู

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลห้วยพหลุ ไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2566

ว.ค.ป. รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทาง การรับเรื่อง	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูล			ไม่มี ข้อมูลผู้ ร้อง
				ผู้ร้องฯ	ไม่ได้ ตอบ กลับ	ภายใน 15วัน ทำการ	
5ต.ค. 2565	ไม่เสร็จรับเงิน ออกจากงานทันตกรรม นำไปเบิก ไม่ได้	ร้องเรียน ด้วยตนเอง	ผลงาน IT ปรับปรุงแก้ไขรายการในระบบ คอมพิวเตอร์ รหัสตัดถดถอยตรงตาม กรมบัญชีกลาง เมื่อพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน	1วัน			
11ต.ค. 2565	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนพบเหตุการณ์บริการแพทย์ อุบัติเหตุและถูกเงินนอกเวลาราชการ ประสานงานส่งคนไข้รักษาต่อ(refer)ล่าช้า	ร้องเรียน ด้วยตนเอง	ชี้แจงขั้นตอนการรักษาและส่งต่อให้ญาติ รับทราบ การรายงานและปรึกษาแพทย์ผู้ รับส่งต่อรับทราบอาการประเมินผู้ป่วยและ ตรวจสอบเตียงว่าง รพ. รับส่งต่อ	1วัน			
11ต.ค. 2565	ผู้รับบริการสิทธิการรักษา ประกันสังคม เข้ารับ บริการทันตกรรมไม่ได้รับความสะดวก ต้องมี รายการค่ารักษาร่วมจ่ายส่วนเกิน	ร้องเรียน ด้วยตนเอง	ชี้แจงขั้นตอนการรักษาและสิทธิประโยชน์ ค่ารักษากรณีทันตกรรมของผู้ประกันตน ให้รับทราบ	1วัน			

26 ต.ค. 2565	ผู้รับบริการมารับบริการทันตกรรมเฉพาะทาง มีส่วนร่วมจ่ายรายการเบิกไม่ได้ไม่พอใจราคาค่ารักษาที่ต้องร่วมจ่าย	ร้องเรียนด้วยตนเอง	รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งหน่วยงานรับทราบและแก้ไข	1 วัน			
16 พ.ย. 2565	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่เอกซเรย์	ร้องเรียนด้วยตนเอง	รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งหน่วยงานรับทราบและแก้ไข	1 วัน			
10 ม.ค. 2566	ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก รอ นาน	ร้องเรียนด้วยตนเอง	รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งหน่วยงานรับทราบและแก้ไข	1 วัน			
3 ก.พ. 2566	ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก รอ นาน	ร้องเรียนด้วยตนเอง	รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งหน่วยงานรับทราบและแก้ไข	1 วัน			
17 ก.พ. 2566	ผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รอ นาน	ร้องเรียนด้วยตนเอง	รับเรื่องร้องเรียน แจ้งหน่วยงานรับทราบ และแก้ไข ที่แจ้งผู้บริการกรณีมีผู้ป่วยฉุกเฉินต้องให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินก่อน	1 วัน			

ชื่อผู้รายงาน จ.อ.ไพรัช จันทร์คำ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



สรุปข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๖ เดือน)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนครั้ง
พฤติกรรมบริการ	๒
ระบบบริการ	๖
คุณภาพบริการ	-
โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม	-
ด้านจริยธรรม	-
การจัดซื้อ จัดจ้าง	-
ชื่นชม	๓
รวม	๑๑

รายงานผลการดำเนินการเรื่องราร้องเรียน-ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๖ เดือน)

วันเดือนปี	เรื่องร้องเรียน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	สรุปผลการดำเนินการ
๕ ต.ค. ๖๕	ใบเสร็จงานทันตกรรมนำไปเบิกไม่ได้		√	แจ้ง IT ปรับปรุงแก้ไขใบเสร็จให้ตรงหัตถการ
๑๑ ต.ค. ๖๕	พฤติกรรมบริการแพทย์อุบัติเหตุและฉุกเฉินนอกเวลา		√	ชี้แจงขั้นตอนการรักษาให้ญาติเข้าใจ
๑๑ ต.ค. ๖๕	สิทธิประกันสังคมเข้ารับบริการทันตกรรมไม่สะดวก		√	ชี้แจงขั้นตอนการรักษาและการใช้สิทธิให้เข้าใจ
๒๖ ต.ค. ๖๕	ไม่พอใจราคาค่าทำฟันของงานทันตกรรม		√	ชี้แจงเรื่องค่าใช้จ่ายให้เข้าใจ
๑๖ พ.ย. ๖๕	พฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่เอกซเรย์		√	แจ้งหน่วยงานรับทราบและแก้ไข
๑๐ ม.ค. ๖๖	รอรับบริการนาน (OPD)		√	ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจ
๓ ก.พ. ๖๖	รอรับบริการนาน (OPD)		√	ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจ
๑๗ ก.พ. ๖๖	รอรับบริการนาน (ER)		√	ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจ