

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนผู้ป่วยสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าจังหวัดยะลา ปี 2661

โรงพยาบาลเบตง (10749)

ลำดับ	ประเด็น	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	สรุปการแก้ไขปัญหา	ผู้ดำเนินการ
	ประจำเดือนตุลาคม 2560					
1	บัตรสนเท่ห์	10ต.ค.60	10ต.ค.60	ต้องการให้โรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์เช่น เตียง เครื่องดูดเสมหะ สายซัคชั่น เป็นต้น ให้แก่ผู้ป่วยที่ยากจนหรือยากไร้	1.นำเรื่องเข้าที่ประชุมของฝ่ายบริหาร	ฝ่ายบริหาร
2	บัตรสนเท่ห์	10ต.ค.60	10ต.ค.60	การแจ้งรายละเอียดที่ไม่ชัดเจน เรื่องการนอนที่ห้องพิเศษ ผู้ป่วยนอนที่ตึกพิเศษเป็นเวลา 2 คืน(2,400บ.)หมอมাত্রตรวจซ้ำ จึงทำให้ผู้ป่วยต้องนอนที่รพ.อีก 6 ชั่วโมง ซึ่งผู้ป่วยไม่ทราบว่า หากนอนเกินจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	1.ทบทวนภายในหน่วยงาน 2.ชี้แจงรายละเอียดเรื่องการสื่อสาร เรื่องค่าใช้จ่ายของห้องพักให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น	กลุ่มงาน การพยาบาล
3	บัตรสนเท่ห์	10ต.ค.60	10ต.ค.60	เสนอให้ปรับปรุงโครงสร้างสิ่งแวดล้อม ควรมีหลังคาให้ร่มเงาสำหรับที่จอดรถจักรยานต์	1.นำเรื่องเข้าที่ประชุมของฝ่ายบริหาร	ฝ่ายบริหาร
4	บัตรสนเท่ห์	10ต.ค.60	10ต.ค.60	เสนอให้มีโครงหลังคาสำหรับบังแดดหรือที่ร่มไว้สำหรับยานพาหนะ	1.นำเรื่องเข้าที่ประชุมของฝ่ายบริหาร	ฝ่ายบริหาร
5	บัตรสนเท่ห์	10ต.ค.60	10ต.ค.60	เจ้าหน้าที่ห้องบัตรคัดกรองและส่งผู้ป่วยผิดแผนก จึงทำให้ผู้ป่วยต้องมารอคิวใหม่ ซึ่งใช้เวลานาน	1.แจ้งห้องบัตรเรื่องการส่งคัดกรองผู้ป่วยผิดแผนก 2.ทบทวนภายในหน่วยงาน	งานเวชระเบียน

ลำดับ	ประเด็น	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	สรุปการแก้ไขปัญหา	ผู้ดำเนินการ
6	ไม่ได้รับความสะดวก	10 ต.ค.60	12ต.ค.60	ได้รับแจ้งจากสปสช (1330) ผู้ปกครองของเด็กชาย (ระบุชื่อ)	1.มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำขั้นตอนบริการ	งานผู้ป่วยนอก
	ตามสมควร			ร้องเรียนเรื่องถูกแซงคิว มารับบริการวันที่ 22 กันยายน 2560	ทราบเป็นระยะๆ	
				เวลา 14.00 น.	2.ชี้แจงผู้ป่วยกรณีCaseเร่งด่วนที่ต้องตรวจก่อน	
					3.ติดป้ายประชาสัมพันธ์ผู้ป่วยที่อาการใช้สูง เจ็บหน้าอก หน้ามืดคล้ายจะเป็นลม	
					4.การเรียกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจต้องแจ้งลำดับคิว	
					5.ประสานองค์กรแพทย์จัดอัตรากำลังเสริม	
					กรณีมีผู้ป่วยรอตรวจเป็นจำนวนมาก	
	ประจำเดือนธันวาคม 2560					
1	ไม่ได้รับความสะดวก	21ธ.ค.60	21ธ.ค.60	ผู้ป่วยมาโรงพยาบาลด้วยอาการไอ เจ็บคอและปวดตามร่างกาย	1.แจ้งให้เจ้าตัวทราบ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรม	องค์กรแพทย์
	ตามสมควร			เช่น ปวดแขน ปวดหัวเข่า ปวดขา แต่แพทย์ให้แค่ยาพารา	2.หาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดพฤติกรรมซ้ำ	
				ไม่ได้ให้ยาแก้ไอ จึงเกิดความไม่พอใจเพราะตนมาตั้งแต่ 10 โมง		
				รวมถึงไม่พอใจกับพฤติกรรมของแพทย์		

ผู้รายงาน นางสาวพริยา บัวหัน

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ โทร073-234078-79ต่อ160

หมายเหตุ ประเด็น ได้แก่ ประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น ไม่ได้รับความสะดวก ถูกเรียกเก็บเงิน ฯลฯ

