



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๙๐

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
เพื่อเป็นการพัฒนาระดับ คุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
โรงพยาบาลสวรรณโลก

ประจำไตรมาส 1-4/2566 รอบ 12 ปีงบประมาณ 2566

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	5	5		5
2	คุณภาพการให้บริการ				
3	การบริหารจัดการทั่วไป				
4	การบริหารงานพัสดุ				
5	วินัยข้าราชการ				
6	ค่าตอบแทน				
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน				
8	สวัสดิการของรัฐ				
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข				
10	การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน				
11	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข	2	2		2
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	4	4		4
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....

กช

(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรณโลก

วันที่ 30 กันยายน 2566

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ 12 เดือน
ประจำปีไตรมาส 1-4/2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566) ปีงบประมาณ 2566
ปีงบประมาณ 2566 โรงพยาบาลสวรสโลก

ที่	ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ประจำปีไตรมาส 1-4/2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566) ปีงบประมาณ 2566				
1	ระยะเวลาในใบส่งต่อการรักษาสั้น	เนื่องจากสถานการณ์โควิดระบาด สปสช.มีการกำหนดให้ใบส่งต่อหมดอายุในสิ้นปีงบประมาณ หลังเริ่มปีงบประมาณใหม่จึงรออนุมัติทางประกาศจาก สปสช. เกี่ยวกับระยะเวลาในใบส่งต่อ	1) ทบทวนแนวทางการส่งต่อ ระบบและแนวทางการปฏิบัติ 2) หน่วยงานใช้แนวทางตามระยะเวลาการส่งต่อตามแนวทางเดิม ก่อนจะเกิดการระบาดของโรคโควิด -19	
2	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรั่วซึมป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19	1) ประชาสัมพันธ์ผู้ผู้ป่วยและญาติทราบหลักเกณฑ์ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น 2) ทำแนวทางการให้บริการเข้าถึงการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น 3) ส่งใบคำร้อง ฯ สปสช. เขต 2 จ.พิษณุโลก 4) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการโรงพยาบาลสวรสโลกทราบ	
3	พฤติกรรมการบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานฝากครรภ์ ใช้คำพูดในการแนะนำไม่ได้ชัดเจน เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ	เนื่องจากวันที่ผู้ร้องเรียนรับบริการมีผู้ป่วยจำนวนมาก รวมทั้งผู้ร้องเรียนมีสิทธิการรักษาที่อื่น จึงได้ให้คำแนะนำเรื่องสิทธิไปหลายครั้ง และใช้ถ้อยคำที่เสียงดัง	1. ปรับพฤติกรรมการบริการโดยมีการกำกับโดยหัวหน้างาน 3 เดือน 2. จัดระบบงานรับบริการฝากครรภ์ให้มีจำนวนคนรับบริการไม่มากจนเกินไป (ไม่เกิน 10 คู่) จัดระบบบริการ 3. เรื่องสิทธิการรักษาให้อธิบายเบื้องต้น หากผู้ป่วยไม่เข้าใจให้ส่งงานปรึกษากันๆ เพื่ออธิบายเพิ่มเติม	
4	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจกรณีมีหนังสือทวงหนี้ค่ารักษาพยาบาล	ผู้ป่วยเข้ารับบริการแต่ไม่มารับยา เจ้าหน้าที่ผู้ซักประวัติไม่ได้จัดการข้อมูลในระบบ Hos-xp ทำ	1. กรณีผู้ป่วยไม่มารับยา เจ้าหน้าที่ผู้ซักประวัติจะดำเนินการจัดการข้อมูลผู้ป่วยให้ถูกต้องตามความจริง	

		ให้เกิดลูกหนี้สิทธิ และมีกระบวนการทวงเงินไปยังผู้รับบริการ	2.กรณีคนไข้กลับก่อนโดยยังไม่ได้ชั้กประวัติ ห้องบัตรต้องจัดการข้อมูลคนไข้ให้ถูกต้อง 3.ก่อนติดตามทวงหนี้ทุกครั้ง ต้องยืนยันกับหัวหน้างานของผู้รับบริการว่าผู้ป่วยมารับบริการจริงก่อนติดตามทวงหนี้	2.กรณีคนไข้ให้ถูกต้อง 3.ก่อนติดตามทวงหนี้ทุกครั้ง ต้องยืนยันกับหัวหน้างานของผู้รับบริการว่าผู้ป่วยมารับบริการจริงก่อนติดตามทวงหนี้
5	ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยใน และเจ้าหน้าที่ออกรับ EMS	ผู้ป่วย Re-admit หลังกลับบ้านไม่เกิน 24 ชม. แล้วกลับมามีภาวะ Pneumothorax เกิดความไม่พึงพอใจว่าทำไมแพทย์รับให้กลับบ้าน และขณะเจ้าหน้าที่ EMS รับกลับมา รพ. ญาติเห็นว่าเปิดออกซิเจนแรงอาจส่งผลต่อภาวะปอดฉีกตามมาได้	1.หน่วยงานเตรียมความพร้อมผู้ดูแลและประเมินซ้ำ รวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่จำเป็นโดยประสานกับศูนย์เครื่องมือ พื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ส่งตามระบบ Thaioc 2.การให้ข้อมูล NR ต้องมีการให้ข้อมูลจากแพทย์ และการเห็นต้อง มีแพทย์ลงลายมือชื่อกำกับทุกครั้ง 3.ทบทวนการบริการ EMS ตามมาตรฐาน และการสื่อสารการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย	1.หน่วยงานเตรียมความพร้อมผู้ดูแลและประเมินซ้ำ รวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่จำเป็นโดยประสานกับศูนย์เครื่องมือ พื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ส่งตามระบบ Thaioc 2.การให้ข้อมูล NR ต้องมีการให้ข้อมูลจากแพทย์ และการเห็นต้อง มีแพทย์ลงลายมือชื่อกำกับทุกครั้ง 3.ทบทวนการบริการ EMS ตามมาตรฐาน และการสื่อสารการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย
6	พฤติกรรมบริการ ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้การตอบข้อซักถามในการขอเอกสารเคลมประกัน เนื่องจากเอกสารการเคลมประกันล่าช้า ญาติผู้ป่วยโทรเข้ามาหลายครั้ง จึงใช้คำพูดที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	ญาติผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้การตอบข้อซักถามในการขอเอกสารเคลมประกัน เนื่องจากเอกสารการเคลมประกันล่าช้า ญาติผู้ป่วยโทรเข้ามาหลายครั้ง จึงใช้คำพูดที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	1.ทบทวนพฤติกรรมบริการและติดตามโดยหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง 2.ทบทวนกระบวนการส่งระเบียบในกองงานพยาบาล	1.ทบทวนพฤติกรรมบริการและติดตามโดยหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง 2.ทบทวนกระบวนการส่งระเบียบในกองงานพยาบาล
7	พฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่เล่นโทรศัพท์ขณะทำงานที่แผนก OPD	เจ้าหน้าที่ใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาลอื่น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจผิดเคลื่อน	1.เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลแก่คนไข้ขณะติดต่อประสานงาน 2.หัวหน้างานกำกับติดตามพฤติกรรมที่มีการกระทำตามที่ได้รับบริการแจ้งจะถูกตักเตือนโดยหัวหน้างาน	1.เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลแก่คนไข้ขณะติดต่อประสานงาน 2.หัวหน้างานกำกับติดตามพฤติกรรมที่มีการกระทำตามที่ได้รับบริการแจ้งจะถูกตักเตือนโดยหัวหน้างาน
8	พฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดเสียงดังใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี การสื่อสารให้คำแนะนำไม่ได้	เนื่องจากปริมาณคนไข้ และภาระหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก	ทบทวนพฤติกรรมบริการและติดตามโดยองค์กรแพทย์	ทบทวนพฤติกรรมบริการและติดตามโดยองค์กรแพทย์
9	พฤติกรรมบริการของแพทย์ พุดเสียงดังใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี	เนื่องจากปริมาณคนไข้ และภาระหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก	ทบทวนพฤติกรรมบริการและติดตามโดยองค์กรแพทย์	ทบทวนพฤติกรรมบริการและติดตามโดยองค์กรแพทย์

10	ผู้ป่วยทำหมัน ปี 2563 แล้วเกิดการตั้งครรภ์ในปี 2566	ผู้ป่วยทำหมันปี 2563 แล้วเกิดการตั้งครรภ์ในปี 2566 ก่อนการทำหมันได้รับข้อมูลว่าไม่สามารถคุมกำเนิดได้ 100% และเห็นเอกสารการรับรอง พบหลักฐานการถ่ายภาพการทำหมันของโรงพยาบาล ผู้ป่วยรู้สึกเครียดเนื่องจากต้องออกจากงานเลยขอคำปรึกษาจากทางโรงพยาบาล	ผู้ป่วยทำหมันปี 2563 แล้วเกิดการตั้งครรภ์ในปี 2566 ก่อนการทำหมันได้รับข้อมูลว่าไม่สามารถคุมกำเนิดได้ 100% และเห็นเอกสารการรับรอง พบหลักฐานการถ่ายภาพการทำหมันของโรงพยาบาล ผู้ป่วยรู้สึกเครียดเนื่องจากต้องออกจากงานเลยขอคำปรึกษาจากทางโรงพยาบาล	1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการดูแลทั้งร่างกายและสภาพจิตใจของผู้ป่วย 2.ดูแลแนะนำการฝากครรภ์ 3.แนะนำการยื่นเอกสารเรียกร้องค่าบริการสาธารณสุข (ม.41)
11	ผู้ป่วยฉีดวัคซีนแล้วได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีนโควิด	ผู้ป่วยรับบริการฉีดวัคซีนโควิด แล้วแจ้งว่าได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีนต้องนอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล ทำให้ต้องสูญเสียรายได้จากการขาดการทำงานในชีวิตประจำวัน	แนะนำการยื่นเอกสารเรียกร้องค่าบริการสาธารณสุข (ม.41)	

กช

(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรสค์โลก
วันที่ 30 กันยายน 2566



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๙๖

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลกมีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล/เอกสาร รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ปี ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายสุทนต์ ทังศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

หัวข้อ : รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ปี ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายกิตติพล อยู่คง)

(นายสุกฤษณ์ เงินทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ
วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)

(นาย อรุณ งามฤทธิ์)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖