



EP 16

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเนินมะปราง โทร ๐๕๕-๓๙๙๐๕๕

ที่ พล ๐๙๓๒.๓๐๑.๑/๑๐๗ วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเนินมะปราง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

ตามกฎกระทรวงสาธารณสุข แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๑ (๓) ได้กำหนดให้โรงพยาบาลเนินมะปราง มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทำให้โรงพยาบาลเนินมะปราง จึงมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

การนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลเนินมะปราง ได้จัดทำทบทวนคำสั่งคณะกรรมการที่มน้ำเย็น ประจำปี ๒๕๖๒ จึงขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเนินมะปราง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อไป


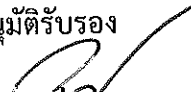

(นางสาวสุกมาส ชวงชุมภู)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายจตุพล ชนมรุส)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
สังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๒
สำหรับโรงพยาบาลเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก	
ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก วัน/เดือน/ปี ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ หัวข้อ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒) รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. หนังสือที่ พล ๐๘๓๒.๓๐๑.๑/๙๙๓ ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๒ เรื่อง รายงานผลเรื่องร้องเรียนฯ ๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒) ข้อมูล ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล  (นางสาวสุกมาส ชวงชุมภู) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายจตุพล ชุมมธูรส) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายสุรพันธ์ โยธา) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒	



คำสั่งโรงพยาบาลเนินมะปราง

ที่...../๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทีมเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุข(ทีมน้ำเย็น)

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพเป็นอย่างมาก จึงจัดให้มีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในส่วนกลาง และที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาทุกจังหวัดทั่วประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดระบบหลักประกันสุขภาพที่ดี ประชาชนได้รับความสะดวกและสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน และยังช่วยกระตุ้นให้หน่วยบริการเกิดการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง

โรงพยาบาลเนินมะปรางได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการทีมน้ำเย็นขึ้น เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจง/เจรจาไกล่เกลี่ยให้ข้อเท็จจริงแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากการใช้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลเนินมะปราง ดังรายนามต่อไปนี้

๑. นายจตุพล	ขุนมธุรส	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง	ที่ปรึกษา
๒. น.ส.โกศลรุ่ง	เกตุพิจิตร	หัวหน้าพยาบาล	ประธาน
๓. นางน้ำผึ้ง	ไมตรีสิทธิกร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางศิริธร	ผาพันธ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางการะเกตุ	คำสี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางวิรุต	ดารา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นายชวิมภู	โจชัยชาญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางสาวมติกา	พวงแก้ว	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	กรรมการ
๙. นางพิมพ์ใจ	สมบุญณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐. น.ส.เบญจวรรณ	อินวิเชียร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเบญจวรรณ อินวิเชียร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

บทบาทหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจากช่องทางต่างๆ
๒. บันทึกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน/ภายนอกเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง/ให้คำปรึกษา และตอบข้อสงสัยในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
๔. ชี้แจง/เจรจาไกล่เกลี่ยให้ข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ติดตามดูแลกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือมีภาวะเสี่ยงต่อการร้องเรียน
๖. ประสานคณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานระดับจังหวัด กรณีดำเนินการส่งเรื่องเพื่อพิจารณาขอรับเงินช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการ
๗. ให้ความช่วยเหลือ เสริมสร้าง และพัฒนาความรู้ทางด้านวินัย คุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ แก่บุคลากรโรงพยาบาลเนินมะปราง
๘. ทำหน้าที่เชิงรุกในการค้นหาข้อร้องเรียนทางสื่อออนไลน์และช่องทางอื่นๆ

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุวัตถุประสงค์

สั่ง ณ วันที่

๓๑ ม.ค. ๒๕๖๒



(นายจตุพล ชุมมจรัส)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวเบญจวรรณ อินวิเชียร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเนินมะปราง โทร. ๐๕๕-๓๙๙๐๕๕

ที่ พล ๐๙๓๒.๓๐๑.๑/๐๙๓๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

ตามที่ โรงพยาบาลเนินมะปราง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลเนินมะปราง จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒) ข้อมูล ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้พบข้อร้องเรียน จำนวน ๑ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อมูล ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ต่อไป

๑๔

(นางสาวสุกมาส ช่างชุมภู)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายจตุพล ชนม์ชूरส)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

ขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒)
ข้อมูล ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ/ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ/ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ/ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ/ จัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๑	๑		๑					
พฤศจิกายน ๒๕๖๑								
ธันวาคม ๒๕๖๑								
มกราคม ๒๕๖๒								
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒								
รวม	๑		๑					

๒. รายงานสรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ข้อมูล ณ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒)

ลำดับ	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ความเสียหายต่อผู้เข้ารับบริการ	แพทย์ผู้รักษาประเมินอาการของผู้ป่วยไม่ดีพอ และประกอบกับการที่ญาติผู้ป่วยไม่นำผลการรักษาของผู้ป่วยจากโรงพยาบาลที่ไปรับการรักษา ก่อนนำมาให้แพทย์พิจารณาหาแนวทางการรักษา ทำให้ทีมผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเนินมะปรางไม่ได้รับผู้ป่วยไว้รักษาที่โรงพยาบาลเนินมะปราง จึงทำให้มีความเสียหายเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการพิจารณาการวินิจฉัย ได้พิจารณาถึงประเภท และความรุนแรงของความเสียหาย จึงมีมติจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์ จำนวน ๓๒๐,๐๐๐ บาท (สามแสนสองหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งอยู่ในอัตราที่กำหนดตามข้อ ๖(๑) ของข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และมอบเงินช่วยเหลือดังกล่าวให้กับบุตรผู้เสียหาย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น



ผู้รายงาน

(นางสาวสุกมาส ช่างชุมภู)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ที่ พล ๐๙/๓๒.๓๐๑/๒๐๐๔



โรงพยาบาลเนินมะปราง
อำเภอเนินมะปราง
จังหวัดพิษณุโลก
๖๕๑๙๐

๑) พกศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอแจ้งรายงานผลการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

เรียน นายธง บุญร้อง (ผู้ยื่นคำร้อง)

อ้างถึง แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้อง ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ป่วยชื่อนางแพ บุญร้อง อายุ ๖๔ ปี เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ จังหวัดพิจิตร และส่งตัวมารักษาต่อที่โรงพยาบาลเนินมะปราง เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ เวลา ๑๑.๐๐ น. หลังจากแพทย์โรงพยาบาลเนินมะปรางตรวจรักษาแล้ว ได้จำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านและผู้ป่วยกลับไปบ้านมีอาการทรุดลง จึงนำมารับบริการที่โรงพยาบาลเนินมะปรางอีกครั้ง แต่อาการของผู้ป่วยทรุดลงหนัก แพทย์โรงพยาบาลเนินมะปรางจึงส่งตัวผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก และเสียชีวิตในวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ เวลา ๗.๑๕ น.

คณะอนุกรรมการฯ โรงพยาบาลเนินมะปราง ได้พิจารณาคำร้องจึงเห็นว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากการประเมินผู้ป่วย ประกอบกับไม่ได้นำผลการรักษาของโรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ จังหวัดพิจิตร มาพิจารณาเป็นแนวทางการรักษาต่อจึงมีมติจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์เป็นจำนวนเงิน ๓๒๐,๐๐๐ บาท (สามแสนสองหมื่นบาทถ้วน) มอบเงินช่วยเหลือให้กับนายธง บุญร้อง ซึ่งเป็นบุตรของนางแพ บุญร้อง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุพล ชุนมจรุส)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ

โทร. ๐๕๕-๓๙๙๐๕๕-๖ ต่อ ๒๐๐๐

โทรสาร ๐๕๕-๓๙๙๐๕๗

แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเนินมะปราง
วันที่ยื่นคำร้อง 29 / ตุลาคม / 2561

1. รายละเอียดของผู้รับบริการ

- 1.1 ชื่อ - สกุล นางแพ บุญร้อง อายุ 64 ปี
 1.2 เลขที่บัตรประชาชน 3-6509-00266-308
 1.3 สิทธิตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพ มี ไม่มี
 1.4 อาชีพ ไม่ได้ทำงาน (ชรา) รายได้ - / เดือน สถานภาพอื่น
 (ให้ทราบถึงภาระที่ผู้รับบริการจะต้องรับผิดชอบ เศรษฐฐานะ)

1.5 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก 158 หมู่ 6 ตำบล บ้านน้อยชุมชีเหล็ก อำเภอเนินมะปราง
 จังหวัดพิษณุโลก โทรศัพท์ -

2. รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาพยาบาล/การให้บริการ

- 2.1 ชื่อหน่วยบริการ โรงพยาบาลเนินมะปราง
 2.2 สถานที่ตั้ง 364 หมู่ 2 ตำบลเนินมะปราง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
 2.3 วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบความเสียหายที่เกิดขึ้น 16 ตุลาคม 2561 (ผู้ป่วยเสียชีวิตที่
 โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก เวลา 07.15 น.)

2.4 เหตุที่เข้ารับการรักษาพยาบาล วันอังคารที่ 15 ตุลาคม 2561 ผู้ป่วยได้รับการส่งกลับมาจาก
 โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ โดยรถพยาบาล ด้วยอาการ ไอ หายใจหอบเหนื่อย 1 วัน ญาติขอส่งตัวกลับมารักษา
 ต่อตามสิทธิที่ โรงพยาบาลเนินมะปราง

2.5 ความเสียหายที่เกิดขึ้น ได้แก่ วันจันทร์ที่ 15 ตุลาคม 2561 เวลา 11.00 น. ผู้ป่วยได้รับการส่งกลับมาจาก
 โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ จังหวัดพิจิตร มารักษาต่อตามสิทธิที่โรงพยาบาลเนินมะปรางโดยญาติและผู้ป่วยให้
 ประวัติว่า 1 วันก่อนมาโรงพยาบาล ผู้ป่วยมีอาการไอ มีเสมหะในลำคอ หายใจหอบเหนื่อย นอนราบได้หนุนหมอน
 1 ใบ ไม่มีไข้ Admit โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ 1 คืน ให้ NPO ตั้งแต่เวลา 18.00 น. ของวันอาทิตย์ที่ 14
 ตุลาคม 2561 และให้ NPO ต่อโดยไม่ได้แจ้งผู้ป่วยและญาติว่าให้เริ่มรับประทานอาหารได้เมื่อไร ญาติผู้ป่วยถามว่า
 จะสามารถนำมารดากลับมาโรงพยาบาลเนินมะปรางโดยรถยนต์ตนเองได้หรือไม่ แต่แพทย์ผู้ทำการรักษาผู้ป่วย
 ของโรงพยาบาลชัยอรุณเวชการให้ข้อมูลว่าไม่สามารถให้กลับได้เพราะผู้ป่วยยังมีอาการเหนื่อยต้องให้ออกซิเจน
 ขณะเคลื่อนย้ายจึงได้ให้รถพยาบาลของโรงพยาบาลชัยอรุณเวชการมาส่งผู้ป่วยที่โรงพยาบาลเนินมะปราง

หลังรับผู้ป่วยไว้ในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลเนินมะปราง เวลา 11.00 น. วัดสัญญาณชีพแรกรับ
 ได้ T=36.8°C , p=76 ครั้ง / นาที RR = 34 ครั้ง / นาที BP = 120/70 mmHg , SOS score = 2 วัด O2 sat =
 96 % (Room air) เวลา 11.15 น. ให้ O2 cannular 3 liter/min ตลอดเวลาขณะที่ผู้ป่วยนอนอยู่ในห้องอุบัติเหตุ
 และฉุกเฉิน

ญาติผู้ป่วยได้เล่าประวัติการรักษาamarตาของตนเองช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาว่าได้ไปรักษาที่โรงพยาบาล พุทธชินราชพิษณุโลก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร และ โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการซึ่งแพทย์ผู้รักษาได้ลงบันทึกข้อมูลไว้ในเวชระเบียนแล้ว และตั้งแต่วันที่ 11.00 น. – 15.00 น. ที่มารดาของตนเองนอนอยู่ในห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตนเองและน้องสาวได้สอบถามข้อมูลเป็นระยะๆ ว่ามารดาของตนเองเป็นอย่างไรบ้าง จะได้คำตอบจากเจ้าหน้าที่ว่า”รอหมอก่อน”และไม่ได้ให้ญาติเข้าไปอยู่กับคนไข้ตลอด ได้สอบถามพยาบาลว่าจะให้แม่เริ่มรับประทานอาหารและน้ำได้หรือไม่เพราะงดอาหารและน้ำมาตั้งแต่ 14 ตุลาคม 2561 แล้ว และได้รับคำตอบว่า”รอหมอก่อน”

เวลา 15.00 น. แพทย์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยกลับบ้านและแนะนำให้มารับใบส่งตัวในวันพรุ่งนี้ (16 ตุลาคม 2561) ตนเองและน้องสาวเห็นว่ามารดายังมีอาการเหนื่อยจึงบอกแพทย์ว่าขอให้มารดานอนโรงพยาบาลได้หรือไม่ แพทย์ผู้รักษาบอกอาการดีแล้ว

เวลา 17.03 น ญาตินำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาลด้วยอาการเหนื่อยหอบ ซึมลง 30 นาทีก่อนมา เวลา 17.05 น แพทย์ตรวจร่างกายและบอกญาติว่าคนไข้มีอาการหนัก ความดันโลหิตต่ำมากต้องช่วยให้ความดันโลหิตขึ้นก่อนจึงจะส่งต่อไปโรงพยาบาลพุทธชินราช และได้ทำการใส่ท่อช่วยหายใจ

เวลาประมาณ 19.00น. รถพยาบาลโรงพยาบาลเนินมะปรางพร้อมด้วยพยาบาลได้ส่งตัวผู้ป่วยไปโรงพยาบาลพุทธชินราช เวลาประมาณ 20.00 น. ถึงห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพุทธชินราช ญาติให้ข้อมูลที่แพทย์ที่โรงพยาบาลพุทธชินราชได้ให้ข้อมูลว่า “คุณยายอาการแย่มากแล้วนะ” เวลาประมาณ 21.00 น. แพทย์ที่โรงพยาบาลพุทธชินราชสอบถามญาติว่าถ้าผู้ป่วยหัวใจหยุดเต้นจะให้ทีมรักษาทำการช่วยฟื้นคืนชีพโดยการปั๊มหัวใจหรือไม่ ญาติอนุญาตให้แพทย์ช่วยฟื้นคืนชีพโดยการปั๊มหัวใจ เพราะต้องรอน้องสาวที่กำลังเดินทางมาจากสิงคโปร์ เวลาประมาณ 21.30 น. ผู้ป่วยย้ายไปรักษาที่แผนก ไอ.ซี.ยู อายุรกรรม I วันที่ 16 ตุลาคม 2561 เวลา 07.15 น. ผู้ป่วยเสียชีวิต

สิ่งที่ต้องการรับความช่วยเหลือได้แก่

- ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาด้านจิตใจจากการสูญเสียมารดา
- ต้องการการชดเชยความเสียหายทางการแพทย์จากการเสียชีวิตของมารดา
- ต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาระบบการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพและไม่อยากให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้กับผู้ป่วยรายต่อไป

3. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกันกับข้อ 1 ไม่ต้องกรอก)

3.1 ชื่อ - สกุล นายธง บุญร้อง

3.2 เลขที่บัตรประชาชน 3-6509-00266-28-6

3.3 ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ บุตร

3.4 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก เขตห้ามล่าสัตว์ป่าถ้ำผาทำพล อำเภอนิคมบง
จังหวัดพิษณุโลก 65190 โทรศัพท์ 064-0147305

4. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ยื่นคำร้องและผู้รับบริการ)

- ✓ 4.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ✓ 4.2 สำเนาทะเบียนบ้าน
- ✓ 4.3 เอกสารทางการแพทย์หรือรายละเอียดข้อมูล

ลงชื่อ..... *IN* *บุญร้อง* (ผู้ยื่นคำร้อง)
(*ธง* / *ธง* *บุญ* / *ร้อง*)

กรณีที่ ๔ กรณีผู้ป่วยเข้ารับบริการด้วยอาการไอ มีเสมหะในลำคอ หายใจหอบเหนื่อย และเสียชีวิตในเวลาต่อมา

- ข้อมูลทั่วไป - ผู้รับบริการมีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยลงทะเบียนเลือก รพ.เนินมะปราง เป็นหน่วยบริการประจำ
- ยื่นคำร้องภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่ทราบความเสียหาย (รับทราบความเสียหาย ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ ยื่นคำร้อง ในวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑)
 - เข้ารับบริการที่ รพ.เนินมะปราง ซึ่งเป็นหน่วยบริการประจำในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

มูลเหตุในการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ป่วยหญิงไทยอายุ ๖๔ ปี มารับบริการ รพ.เนินมะปราง เข้ารับบริการด้วยอาการไอ มีเสมหะในลำคอ หายใจหอบเหนื่อย และเสียชีวิตในเวลาต่อมา ญาติผู้ป่วยติดใจในประเด็นว่าขณะผู้ป่วยนอนในห้องฉุกเฉินได้รับบริการล่าช้าและให้ผู้ป่วยกลับบ้านและอาการแยลง และญาติพาผู้ป่วยมารับบริการอีกครั้งและเสียชีวิตในเวลาต่อมา ญาติจึงขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑

รายละเอียดการเข้ารับบริการ

ผู้ป่วยชื่อ นางแพ บุญรุ่ง อายุ ๖๔ ปี เป็นผู้รับบริการโดยมีนายธง บุญรุ่ง (บุตร) เป็นผู้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือ เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ และฝ่ายเลขานุการฯ ได้รับเมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ โดยมีรายละเอียดการเข้ารับบริการดังนี้

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๖๑ เวลา ๑๑.๐๐ น. ผู้ป่วยได้รับการส่งกลับ จากโรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ จังหวัดพิจิตร มารักษาต่อตามสิทธิที่โรงพยาบาลเนินมะปราง โดยญาติผู้ป่วยได้ให้ประวัติว่าช่วง ๒ สัปดาห์ไปรักษา (ไปเองไม่ผ่านระบบส่งรักษาต่อ) ที่โรงพยาบาลพุทธา, โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ และโรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ ด้วยอาการไอ มีเสมหะ ในลำคอ หายใจหอบเหนื่อย นอนราบได้หม่นหมอน ๑ ใบ ไม่มีไข้ admit โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ ๑ คืน โดยโรงพยาบาลชัยอรุณเวชการเริ่มให้ยาฆ่าเชื้อ และให้งดน้ำงดอาหารเพื่อส่องกล้องตรวจเพิ่มเติม แต่ญาติประสงค์ขอมารักษาต่อที่ รพ.เนินมะปราง ตามสิทธิเนื่องจากมีปัญหาค่าใช้จ่าย และโรงพยาบาลชัยอรุณเวชการนำส่งผู้ป่วยด้วยรถพยาบาล ถึงโรงพยาบาลเนินมะปราง แรกรับตรวจความดันโลหิต ๑๒๐/๗๐ มิลลิเมตรปรอท, อุณหภูมิร่างกาย ๓๖.๘ องศาเซลเซียส, ชีพจร ๗๖ ครั้งต่อนาที, อัตราหายใจ ๓๔ ครั้งต่อนาที

เวลา ๑๑.๑๕ น. พยาบาลได้ให้ออกซิเจนแบบครอบจมูกในอัตรา ๓ ลิตรต่อนาที ตลอดเวลาขณะที่ผู้ป่วยนอนรอแพทย์ตรวจอยู่ในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน

เวลา ๑๕.๐๐ น. แพทย์มาตรวจและจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านและแนะนำให้มารับใบส่งตัวไปรักษาต่อที่ รพศ. พุทธชินราชฯ ในวันพรุ่งนี้ (๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑) ญาติเห็นว่าผู้ป่วยยังมีอาการเหนื่อยจึงบอกแพทย์ว่าขอให้ผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลได้หรือไม่แพทย์ผู้รักษายกอาการดีแล้ว ญาติจึงพาผู้ป่วยกลับบ้าน

เวลา ๑๗.๐๓ น. หลังจากกลับบ้านอาการผู้ป่วยแยลง ญาติจึงนำผู้ป่วยกลับมาโรงพยาบาลเนินมะปราง ด้วยอาการเหนื่อยหอบ และซึมลงประมาณ ๓๐ นาทีก่อนมา

เวลา ๑๗.๐๕ น. แพทย์ตรวจร่างกายและบอกญาติว่าคนไข้มีอาการหนัก ความดันโลหิตต่ำมากต้องช่วยให้ความดันโลหิตขึ้นก่อนจึงจะส่งต่อไป รพศ.พุทธชินราชฯ และได้ทำการใส่ท่อช่วยหายใจ

เวลา ๑๙.๐๐ น. รถพยาบาลโรงพยาบาลเนินมะปราง พร้อมด้วยพยาบาลได้ส่งตัวผู้ป่วยไป รพศ.พุทธชินราชฯ

เวลา ๒๐.๐๐ น. ผู้ป่วยถึงห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รพศ.พุทธชินราชฯ

เวลา ๒๑.๐๐ น. แพทย์สอบถามญาติว่าถ้าผู้ป่วยหัวใจหยุดเต้นจะให้ทีมรักษาทำการช่วยฟื้นคืนชีพโดยการปั๊มหัวใจหรือไม่ ญาติอนุญาตให้ดำเนินการช่วยฟื้นคืนชีพ

เวลา ๒๑.๓๐ น. ผู้ป่วยย้ายไปรักษาที่แผนก ICU อายุรกรรม ๑

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๗.๑๕ น. ผู้ป่วยเสียชีวิต

ความเห็นของคณะกรรมการฯ

คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาคำร้อง และข้อมูลการรับบริการกรณีของ นางแพ บุญรุ่ง แล้วมีประเด็น/ข้อเท็จจริง/ความเห็นดังนี้

๑. ผู้ป่วยเป็นผู้มีสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยลงทะเบียน และเลือกรพ.เนินมะปราง เป็นหน่วยบริการประจำ

๒. ผู้ป่วยรับทราบความเสียหายเมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๐ และยื่นคำร้องในวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๑ จึงเป็นการยื่นคำร้องภายในระยะเวลา ๑ ปี นับจากวันที่รับทราบความเสียหาย

๓. ผู้ป่วยเข้ารับบริการ รพ.เนินมะปราง ซึ่งเป็นหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ป่วยเข้ารับบริการที่ โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ จังหวัดพิจิตร ด้วยอาการไอ มีเสมหะ ในลำคอ หายใจหอบเหนื่อย แพทย์เริ่มให้ยาฆ่าเชื้อ และส่งผู้ป่วยมารักษาต่อที่ รพ.เนินมะปราง เนื่องจากปัญหาค่าใช้จ่าย หลังจากแพทย์ของ รพ.เนินมะปราง ตรวจและให้ผู้ป่วยกลับบ้าน และผู้ป่วยกลับไปบ้านผู้ป่วยมีอาการแยลง จึงกลับมาใช้บริการ รพ.เนินมะปรางอีกครั้ง แต่อาการผู้ป่วยแยลงมาก แพทย์ รพ.เนินมะปรางจึงส่งผู้ป่วยมารับการรักษาต่อที่ รพศ.พุทธชินราชฯ และเสียชีวิตในเวลาต่อมา นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการประเมินผู้ป่วยที่ไม่ดีพอ ประกอบกับการไม่ได้นำผลการรักษาของ โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการมาพิจารณาแนวทางการรักษา ทำให้ทีมผู้ให้บริการของ รพ.เนินมะปรางไม่ได้รับผู้ป่วยไว้รักษาที่ รพ.เนินมะปราง จึงเห็นว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งเกิดจากการรักษาพยาบาล และเข้าเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามข้อบังคับ

มติที่ประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัย:

คณะอนุกรรมการฯ ได้พิจารณาถึงประเภทและความรุนแรงของความเสียหาย จึงมีมติจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์ฯ จำนวน ๓๒๐,๐๐๐ บาท (สามแสนสองหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งอยู่ในอัตราที่กำหนดตามข้อ ๖(๑) ของข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและมอบเงินช่วยเหลือดังกล่าวให้กับ นายธง บุญรุ่ง (บุตร) เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น

กรณีที่ ๕ กรณีผู้ป่วยเข้ารับบริการเจ็บครรภ์คลอดแต่ประเมินว่ายังไม่คลอดให้ผู้ป่วยกลับบ้านผู้ป่วยไม่เชื่อมั่นในการรักษาจึงตัดสินใจไปรักษาต่อที่ รพศ.พุทธชินราชฯ และคลอดบุตรในเวลาต่อมา

- ข้อมูลทั่วไป - ผู้รับบริการมีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยลงทะเบียนเลือก รพ.ชาติตระการ เป็นหน่วยบริการประจำ
- ยื่นคำร้องภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่ทราบความเสียหาย (รับทราบความเสียหาย ๒๓ กันยายน ๒๕๖๑ ยื่นคำร้อง ในวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑)
 - เข้ารับบริการที่ รพ.ชาติตระการ ซึ่งเป็นหน่วยบริการประจำในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

มูลเหตุในการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ป่วยหญิงไทยอายุ ๑๕ ปี กำลังตั้งครรภ์ มารับบริการ (ขณะอายุครรภ์ ๓๖^๓ สัปดาห์) ด้วยอาการ ปวดท้อง ท้องแข็ง ปัสสาวะแสบขัด แพทย์ได้ตรวจและจ่ายยากลับบ้าน ต่อมาผู้ป่วยไม่ทุเลาจึงกลับมาใช้บริการ รพ.ชาติตระการ อีกครั้ง แพทย์ได้ตรวจและให้กลับบ้าน ต่อมาผู้ป่วยปวดท้องจึงตัดสินใจเหมารถ ไปรับบริการที่ รพศ.พุทธชินราชฯ ทำให้เสียค่าใช้จ่าย และตัดสินใจในประเด็นการตรวจของ รพ.ชาติตระการทำให้ไม่มั่นใจในการตรวจรักษา จึงขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑

รายละเอียดการเข้ารับบริการ

ผู้ป่วยชื่อ นางสาวปริศนา นานันต์ อายุ ๑๕ ปี เป็นผู้รับบริการและเป็นผู้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือ เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๑ และฝ่ายเลขานุการฯ ได้รับเมื่อวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ โดยมีรายละเอียดการเข้ารับบริการดังนี้

วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๑ เวลา ๑๕.๐๙ น. ผู้ป่วยตั้งครรภ์แรก ไม่มีประวัติการแท้งบุตร อายุครรภ์ขณะเข้ารับบริการ ๓๖^๓ สัปดาห์ วันนี้มีมารับบริการด้วย ๙ ชั่วโมงก่อนมีอาการ ปวดท้อง ท้องแข็ง ปัสสาวะแสบขัด มีไข้ ไม่มีน้ำเดิน ไม่มีมูกเลือด แรกครรภ์ตรวจวัดความดันโลหิต ๑๒๖/๘๐ มิลลิเมตรปรอท ชีพจร ๑๐๒ ครั้งต่อนาที อัตราการหายใจ ๒๐ ครั้งต่อนาที อุณหภูมิร่างกาย ๓๗.๕ องศาเซลเซียส น้ำหนัก ๗๐ กิโลกรัม ส่วนสูง ๑๕๕ ซม. แพทย์วินิจฉัย Urinary tract infection (ติดเชื้อทางเดินปัสสาวะ) ได้จ่ายยาแก้ปวด และยาแก้อักเสบ กลับไปรับประทานที่บ้าน และนัดอีก ๗ วันเพื่อตรวจซ้ำ



ที่ พล ๐๙๓๒.๓๐๑/๒๐๐๕

โรงพยาบาลเนินมะปราง
อำเภอเนินมะปราง
จังหวัดพิษณุโลก
๖๕๑๙๐

๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอแจ้งรายงานผลการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

เรียน นายธง บุญร้อง (ผู้ยื่นคำร้อง)

อ้างถึง แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้อง ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ป่วยชื่อนางแพ บุญร้อง อายุ ๖๔ ปี เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ จังหวัดพิจิตร และส่งตัวมารักษาต่อที่โรงพยาบาลเนินมะปราง เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ เวลา ๑๑.๐๐ น. หลังจากแพทย์โรงพยาบาลเนินมะปรางตรวจรักษาแล้ว ได้จำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านและผู้ป่วยกลับไปบ้านมีอาการทรุดลง จึงนำมารับบริการที่โรงพยาบาลเนินมะปรางอีกครั้ง แต่อาการของผู้ป่วยทรุดลงหนัก แพทย์โรงพยาบาลเนินมะปรางจึงส่งตัวผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก และเสียชีวิตในวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ เวลา ๗.๑๕ น.

คณะกรรมการฯ โรงพยาบาลเนินมะปราง ได้พิจารณาคำร้องจึงเห็นว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากการประเมินผู้ป่วย ประกอบกับไม่ได้นำผลการรักษาของโรงพยาบาลชัยอรุณเวชการ จังหวัดพิจิตร มาพิจารณาเป็นแนวทางการรักษาต่อจึงมีมติจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์เป็นจำนวนเงิน ๓๒๐,๐๐๐ บาท (สามแสนสองหมื่นบาทถ้วน) มอบเงินช่วยเหลือให้กับนายธง บุญร้อง ซึ่งเป็นบุตรของนางแพ บุญร้อง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุพล ชุมรุตสร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ

โทร. ๐๕๕-๓๙๙๐๕๕-๖ ต่อ ๒๐๐๐

โทรสาร ๐๕๕-๓๙๙๐๕๗

ร่าง.....
พิมพ์.....
ตรวจ.....



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

โรงพยาบาลเนินมะปราง ตำบลเนินมะปราง
อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๙๐

โทร ๐๕๕-๓๙๙๐๕๕

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

1. ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการหรือประชาชนทั่วไป
- รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบดูแลผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ : ฝ่าย/งานที่ผู้ถูกติดตั้งเป็นผู้ดูแลความสะอาด

: ศูนย์พัฒนาคุณภาพดูแลความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปากกา ดินสอ แบบสอบถามข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนให้มีพร้อมทุกวัน

ผู้รับผิดชอบเปิดผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ : ศูนย์พัฒนาคุณภาพ เปิดตู้ทุกวันศุกร์ เวลา 16.00 น.

การปฏิบัติงาน : ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้เปิดตู้รับข้อร้องเรียน/เสนอแนะเรียงข้อความใหม่ (เนื้อความคงเดิม) แล้วพิจารณาเรื่องที่เป็นปัญหาสำคัญส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบันทึกลงในทะเบียน/สมุดความเสี่ยง/โปรแกรมความเสี่ยงของหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป

ตำแหน่งผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

1. ตึกผู้ป่วยนอก (ห้องน้ำผู้ป่วยข้างห้อง Lab) (ตู้แดง)
2. ตึกผู้ป่วยนอก (หน้าห้องการเงิน) มีจำนวน 2 ตู้ ตู้แดงและตู้ขาว
3. ห้องน้ำผู้พิการ (ตู้ไม้กระจกตรงกลาง)
4. หน้าห้องคลอด มีจำนวน 2 ตู้ ตู้แดงและตู้ขาว
5. ตึกผู้ป่วยใน (ข้างห้องพิเศษ 5) มี 2 ตู้ ตู้ไม้เจาะกระจกตรงกลางและตู้ขาว
6. หน้าห้องงานแผนไทย (ตู้ไม้เจาะกระจกตรงกลาง)

ส่วนประกอบของตู้

1. ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
 - ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ทั่วไป จำนวน 6 ตู้
 - ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ถึงผู้อำนวยการ จำนวน 3 ตู้
2. อุปกรณ์เครื่องเขียนประกอบด้วย ดินสอ, กระดาษข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
3. กระดาษ A4 เคลือบสำหรับแจ้งรายละเอียดของช่องทางการตอบสนองข้อร้องเรียน
2. จดหมายและหนังสือราชการ
 - จดหมาย : เข้าระบบรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ แจ้งทีมน้ำเย็นดำเนินการ
 - หนังสือราชการ : ให้ฝ่ายบริหาร ลงรับหนังสือแล้วส่งเข้าระบบรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ แจ้งทีมน้ำเย็นดำเนินการ
3. การรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์/การพูดคุย : เข้าระบบรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทีมน้ำเย็นดำเนินการ

4. แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายใน-ลูกค้าภายนอก

1) แบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงพยาบาล
รวบรวมโดยทีม HRD

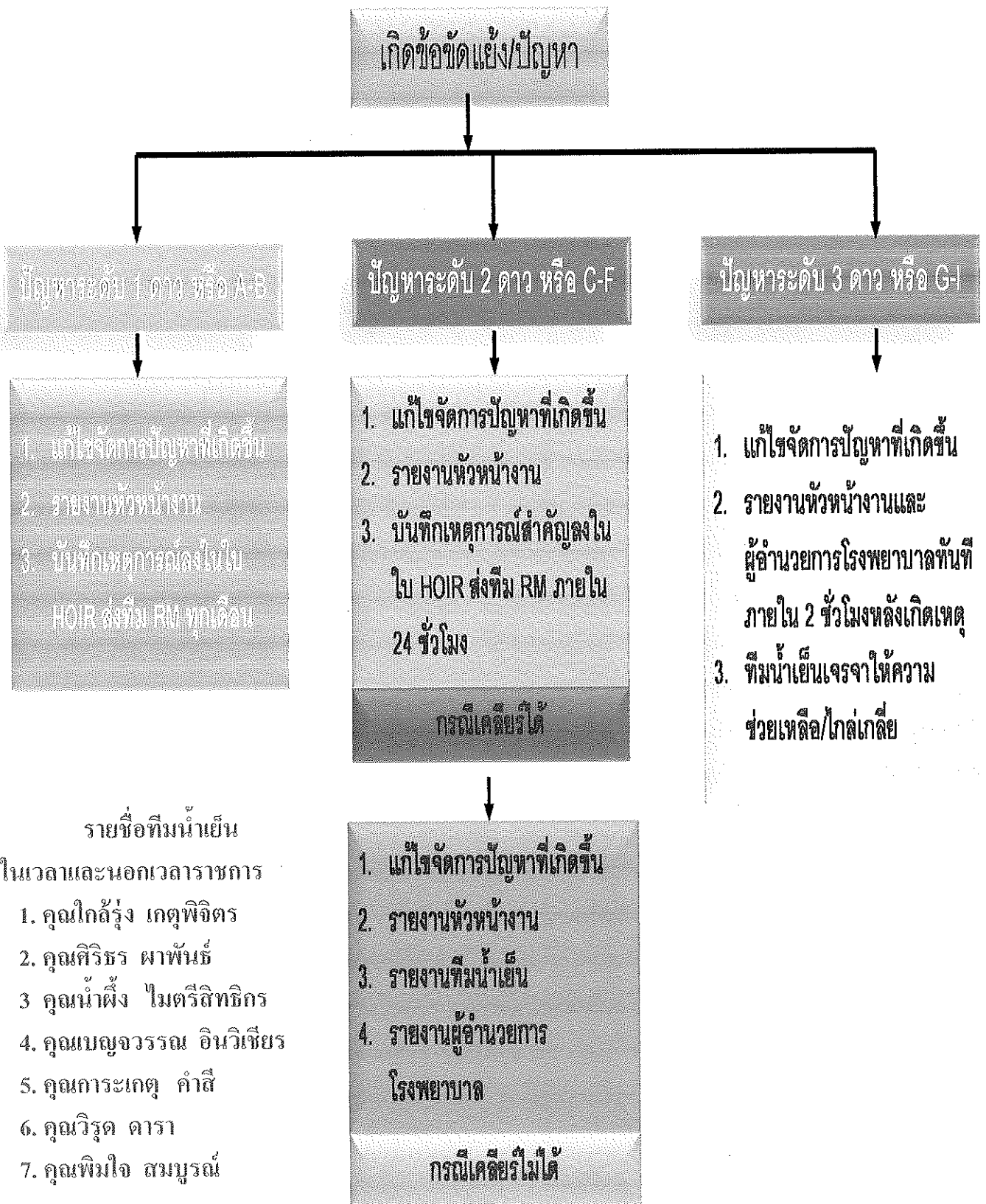
2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานต่างๆ รวบรวมโดยศูนย์
พัฒนาคุณภาพ จำนวน 5 งาน ได้แก่ ER, OPD, LR, IPD, ฝ่ายเวชฯ หน่วยงานอื่นๆ รวบรวม
เอง ได้แก่ งานชั้นสูตร ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายทันตกรรม

รายละเอียดที่เกี่ยวข้องลงในทะเบียน/สมุดความเสี่ยงเพื่อการทบทวนต่อไป

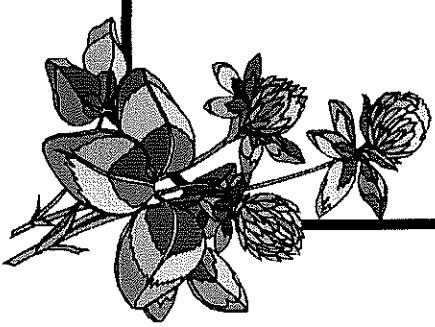
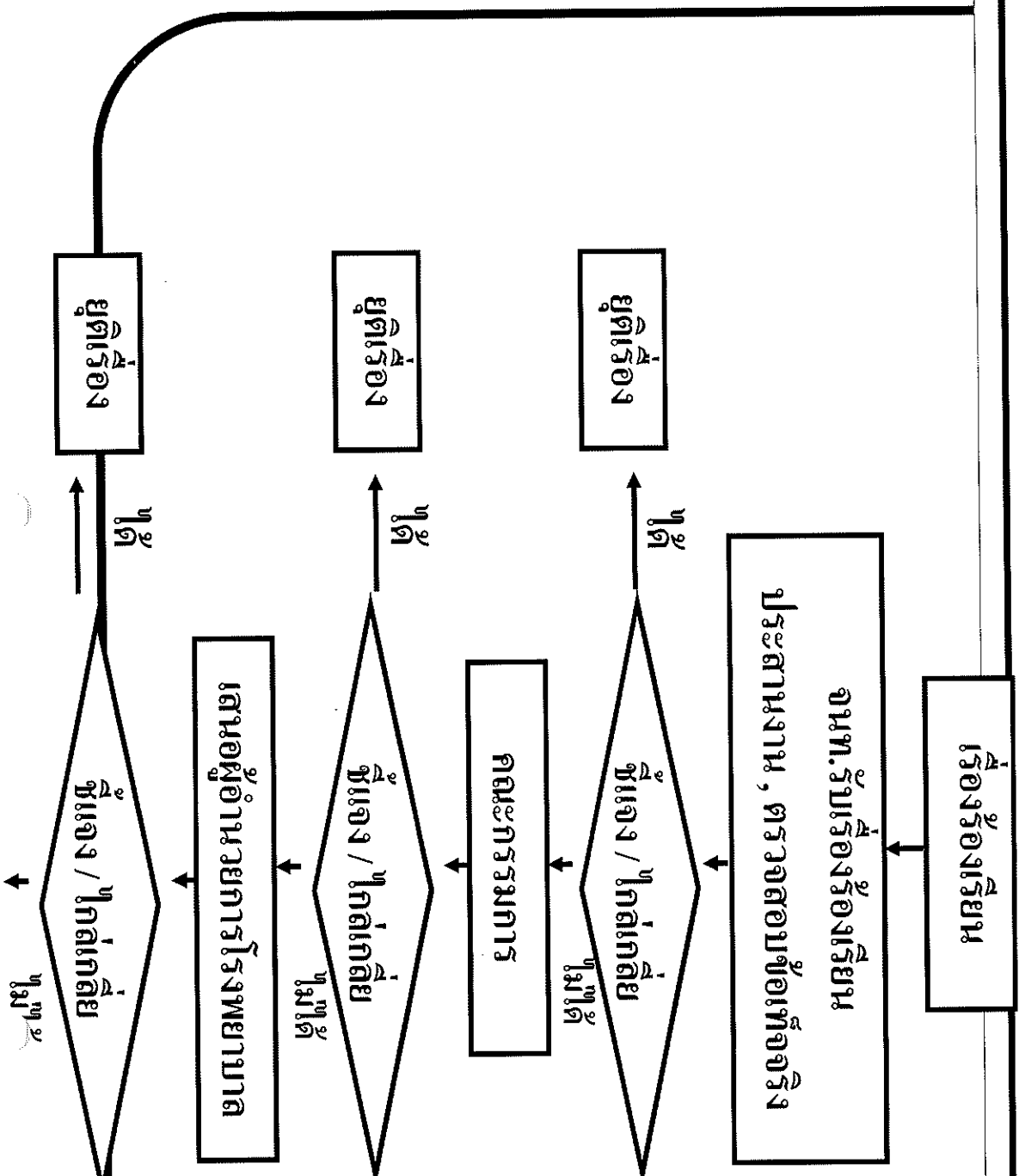
5. การเดินสำรวจของทีมคุณภาพ/ทีมคร่อมสายงานต่างๆ (Quality Round) : ทีมส่งสรุปให้หน่วยงาน
(หัวหน้า) เพื่อให้ลงในทะเบียน/สมุดความเสี่ยงของหน่วยงานนั้นๆ

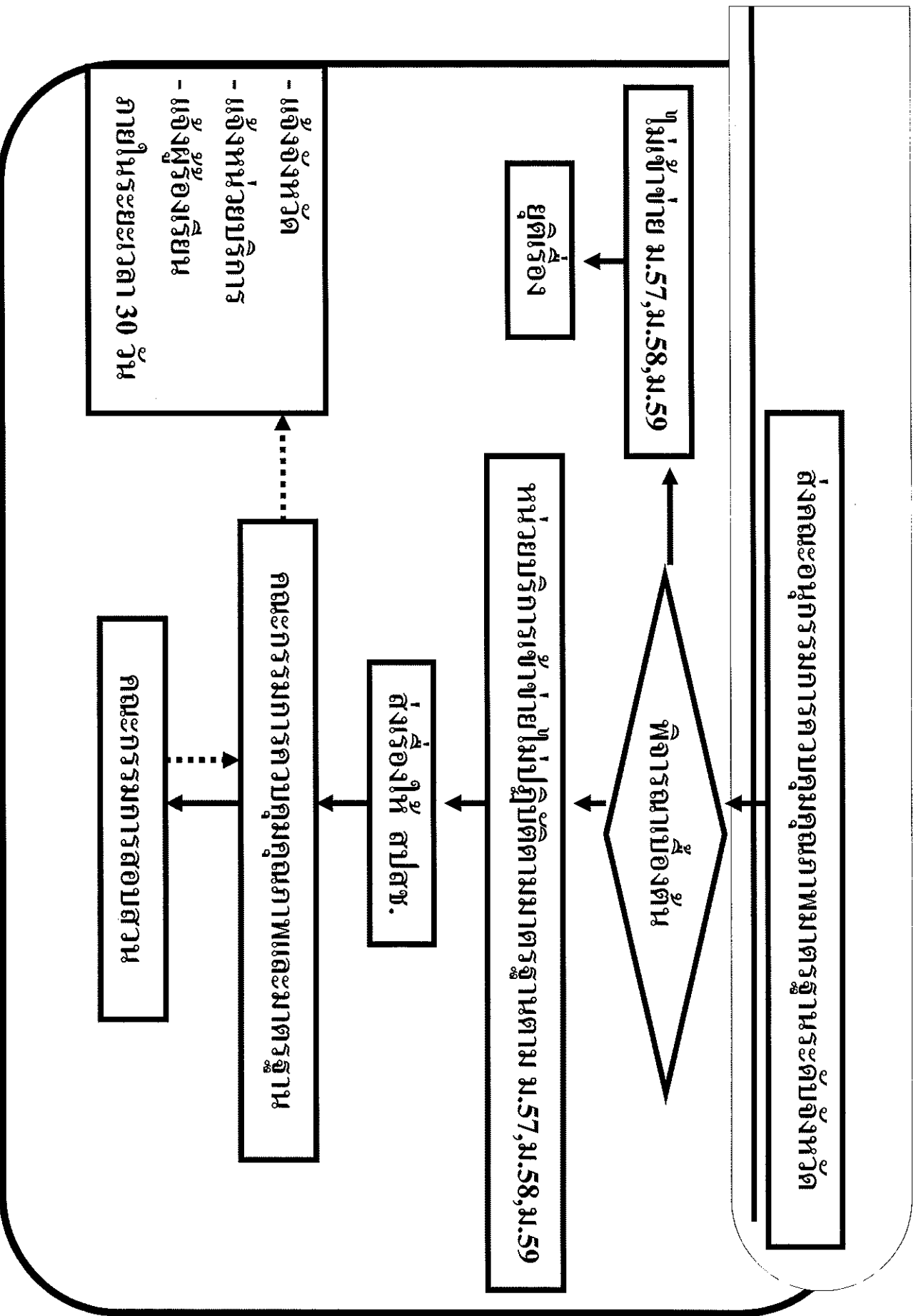
6. กรณีที่ผู้ประสบเหตุไม่สามารถแก้ไขปัญหabeื้องต้นได้ ให้นำเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการทีมน้ำเย็น

ขั้นตอนการรับแจ้งและให้คำปรึกษาปัญหาจากการมารับบริการ



ผังแสดงขั้นตอนการรับร้องเรียน และแก้ไขปัญหาในระบบหลักประกัน
สุขภาพ โรงพยาบาลนิคมสร้าง





หมายเหตุ : เครื่องหมาย=>ประสานผลการดำเนินการกลับ

