

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
 โรงพยาบาลโพธิ์ไทร รหัส ๑๐๙๕๘ จังหวัดอุบลราชธานี  
 ผลงานรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

ประเด็น	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ/การปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-
๑. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามควร	-	-	-	-	-
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
รวม	๓	๓	๑๐๐	๓	๑๐๐
รวมทั้งหมด	๓	๓	๑๐๐	๓	๑๐๐

จากการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ผลงานรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จะเห็นว่า มีข้อร้องเรียนทั้งหมด ๓ เรื่อง ดังนี้  
 ประเด็นที่ ๑ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ จำนวน ๒ ราย คือ กรณีผู้รับบริการที่เกิดอุบัติเหตุจากจรรยาบรรณทางบกต้องใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากรถไม่ซื้อกรมธรรม์ไว้หรือกรณีกรมธรรม์หมดอายุจะไม่ได้รับการคุ้มครองต้องชำระเงินเอง บางรายตัดสินใจจ่ายเงินทันที เมื่อกลับไปตรวจสอบเอกสารพบว่าตนได้ทำกรมธรรม์ไว้ จึงมาขอรับเงินคืนเพื่อขอใช้สิทธิและมอบหมายให้ทางโรงพยาบาลตั้งเบิกกับทางบริษัทฯ ต่อไป

ประเด็นที่ ๒ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด จำนวน ๑ ราย เป็นกรณีที่ผู้รับบริการมาขอใบส่งตัวไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ตามแนวทางระบบส่งต่อผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) แต่ไม่ได้รับใบส่งตัวไปแผนกที่ต้องการ ได้ย้ากับเจ้าหน้าที่แล้ว เจ้าหน้าที่ระบุว่าใบส่งตัวยังไม่หมดอายุ เมื่อไปรับบริการต้องชำระเงินเองไม่ได้รับสิทธิ จึงมาเรียกร้องสิทธิโดยขอรับเงินคืน

**แนวทางแก้ไขปัญหา**

- กำชับเจ้าหน้าที่ รับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการ เพื่อประกอบการทำงานบริการ
- เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้สิทธิรักษาพยาบาลให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้ร่วมตัดสินใจ



ผู้สรุปผลการดำเนินงาน

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



(นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร