

แบบรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

เลขที่...๑/๒๕๖๔.....

โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๔๐  
วันที่รับแจ้ง ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๕๒ น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่ อบ ๐๐๓๒.๐๐๕/๘๘๒๖ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เป็นผู้ป่วยในพระราชูปถัมภ์

ช่องทางรับเรื่อง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้รับเรื่อง นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ผู้ประสาน นางยมลภัทร มะลิเลิศ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

ข้อมูลผู้ขอพระราชทานฯ

ชื่อผู้ขอพระราชทาน นางสมคิด จันทขารี อายุ ๕๒ ปี

ที่อยู่บ้านเลขที่ ๑๓๖ หมู่ที่ ๘ ตำบลสำโรง อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๔๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๙๔ ๗๘๗ ๘๕๒๙

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ๓ ๓๔๒๑ ๐๐๒๔๖ ๓๔ ๐

สิทธิ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเภทผู้มีรายได้น้อย หน่วยบริการปฐมภูมิรพ.สต.สำโรง หน่วยบริการหลักโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

รายละเอียดผู้ขอพระราชทานฯ

จากการสอบถามข้อมูลจากนางสมคิด จันทขารี และสามี ในวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๓ เวลาประมาณ ๑๔.๐๐ น. ตีผู้ป่วยใน โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี (ขณะนอนรับการรักษาพยาบาล) รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลครอบครัว

นางสมคิด จันทขารี อาศัยที่บ้านเลขที่ ๑๓๖ หมู่ที่ ๘ บ้านร่องคันแยงน้อย ตำบลสำโรง อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี สามีชื่อ นายสามารถ จันทขารี อายุ ๕๔ ปี อาชีพทำนา มีบุตรทั้งหมด ๓ คน มีครอบครัวหมดแล้ว

บุตรคนที่ ๑ ลูกชาย ใช้สิทธิบัตรบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า อาชีพทำนา ทำสวนยางพารา และบริการรถรับจ้าง เช่า เหมมา แยกครอบครัว

บุตรคนที่ ๒ ลูกชาย ใช้สิทธิบัตรบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า อาชีพทำนา แยกครอบครัว

บุตรคนที่ ๓ ลูกสาว ใช้สิทธิบัตรบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า อาชีพทำนา อาศัยอยู่กับผู้ขอพระราชทานฯ

ข้อมูลด้านสุขภาพ

- นางสมคิด จันทขารี มีโรคประจำตัว โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคไต
- การเข้ารับบริการ รับการรักษาที่โรงพยาบาลโพธิ์ไทร
- การเข้ารับบริการฟอกเลือด เริ่มต้นการฟอกเลือดที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ประมาณ ๔ ปี ส่งต่อไปรับบริการฟอกเลือดที่โรงพยาบาลราชเวชประมาณ ๑ ปี ฟอกเลือดที่โรงพยาบาลเขมราฐจนถึงปัจจุบันเป็นเวลาประมาณ ๒ ปีจนถึงปัจจุบัน

ข้อมูลผู้ดูแลและผู้นำพาขณะเข้ารับการรักษาพยาบาล และขณะนอนโรงพยาบาล

โดยนายสามารถ จันทขารี (สามี) และบุตรสาว

ข้อมูลด้านค่าใช้จ่าย

- ค่ายา ค่าตรวจ ค่าฟอกเลือด ค่ารถส่งต่อ ใช้สิทธิจากบัตรประกันสุขภาพ ส่วนค่าตรวจเลือด ก่อนการฟอกเลือดที่โรงพยาบาลเขมราฐร่วมจ่ายประมาณเดือนละ ๕๐๐ - ๖๐๐ บาท เนื่องจากเข้ารับบริการต่างหน่วยบริการ
- ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าที่พัก สำหรับผู้ดูแล ใช้จ่ายจากรายได้ของครอบครัว

ข้อมูลการเดินทาง เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว

การแก้ไขช่วยเหลือเบื้องต้น

๑. ประสานผู้ขอพระราชทานฯ เล่าเหตุการณ์จริง และความต้องการ
๒. แนะนำตรวจเลือดที่โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ก่อนไปรับบริการฟอกเลือดที่เขมราฐ เพื่อลดค่าใช้จ่าย
๓. แนะนำช่องทางประสานงานหากเกิดไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ
๔. รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร

สรุปประเด็นเรื่องขอพระราชทานฯ

หากได้รับเป็นผู้ป่วยในพระราชูปถัมภ์ จะมีโอกาสได้เปลี่ยนไต ส่วนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการไม่มีผลกระทบ



ผู้สอบ/รายงาน/บันทึก

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



รับทราบรายงาน

(นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

## สรุปรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริง และเรื่องร้องเรียน

เลขที่...๒/๒๕๖๔.....

โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๔๐  
วันที่รับแจ้ง ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เวลา ๑๔.๕๐ น.

### ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง นายพงษ์พัฒน์ ไชยจักร

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ บิดาผู้รับบริการ

ที่อยู่บ้านเลขที่ ๒๕๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลม่วงใหญ่ อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๔๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๖๒ ๙๐๗ ๙๖๘๘

ช่องทางรับเรื่อง มาด้วยตนเอง

ผู้รับเรื่อง นางยมลภัทร มะลิลีศ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

### ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ ดช.พงศภัค ไชยจักร อายุ ๔ ปี

ที่อยู่บ้านเลขที่ ๒๕๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลม่วงใหญ่ อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๔๐

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ๑๓๔๙๙๐๒๐๙๗๐๖๑

สิทธิ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ายกเว้นค่าธรรมเนียม ประเภทอายุไม่เกิน ๑๕ ปี

### รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

#### ๑. ประเด็นเรื่องร้องเรียน

เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เวลาประมาณ ๑๔.๕๐ น. นายนายพงษ์พัฒน์ ไชยจักร บิดาของเด็กชายพงศภัค ไชยจักร ได้มาขอรับใบส่งตัวเพื่อไปพบแพทย์ในวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ แผนกระบบทางเดินหายใจ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ตามคำแนะนำแพทย์ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโพธิ์ไทรรับรองว่าใบส่งตัวดังกล่าวยังไม่หมดอายุ และได้ย้ำว่าแพทย์ที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ให้มาขอ เจ้าหน้าที่ก็ยืนยันว่ายังไม่หมดอายุ และในวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ พาลูกชายไปรับบริการที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ตามนัดพบว่าเจ้าหน้าที่ให้ชำระเงินเนื่องจากไม่มีใบส่งต่อไปแผนกระบบทางเดินหายใจ ยังไม่เคยส่งมาแผนกนี้ ส่วนใบส่งตัวที่ยังไม่หมดอายุเป็นแผนกโรคหัวใจ จึงต้องชำระเงินสดจำนวน ๗๔๔.๐๐ บาท (เจ็ดร้อยสี่สิบบาทถ้วน) ตามเลขที่ใบเสร็จรับเงินเล่มที่ ๑๕๖ เลขที่ ๑๕๕๙๑๙ และเล่มที่ ๑๕๖ เลขที่ ๑๕๕๙๒๑ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ นั้น

จากที่ได้มาขอใบส่งตัวตามแพทย์เจ้าของไข้แนะนำแล้วแต่โรงพยาบาลโพธิ์ไทรแจ้งว่ายังไม่หมดอายุ เมื่อไปรับบริการทำให้ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ขอให้ทางโรงพยาบาลทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับคนไข้รายต่อไป

จากการรับฟังบิดาของผู้รับบริการ จับประเด็นได้ดังนี้ บิดาได้มาขอใบส่งตัวตามแพทย์เจ้าของไข้  
แนะนำเพื่อไปพบแพทย์ในวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ แผนกระบบทางเดินหายใจ โรงพยาบาลสรรพสิทธิ  
ประสงค์จริง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโพธิ์ไทรแจ้งและออกเอกสารรับรองว่าใบส่งตัวเลขที่ ๖๓๐๐๐๕๐๐ ยังไม่  
หมดอายุสามารถรับบริการได้ แต่เมื่อไปใช้บริการแล้วได้ชำระเงินสดจำนวน ๗๔๔.๐๐ บาท (เจ็ดร้อยสี่สิบสี่  
บาทถ้วน)

ได้ตรวจสอบระบบพบว่า ใบส่งตัวเลขที่ ๖๓๐๐๐๕๐๐ เป็นใบส่งตัวแผนกโรคหัวใจ ส่วนแผนก  
ระบบทางเดินหายใจยังไม่มีการออกใบส่งต่อให้ผู้รับบริการดังกล่าว

#### การแก้ไขปัญหเบื้องต้น

๑. ตรวจสอบประวัติการส่งต่อ
๒. ทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อวางแนวทางแก้ไขปัญหา
๓. บันทึกข้อความนำเรียนผู้อำนวยการ
๔. ชดเชยเงินคืนแก่ผู้รับบริการจำนวน ๗๔๔.๐๐ บาท (เจ็ดร้อยสี่สิบสี่บาทถ้วน)

#### สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ


#### สรุปยุติเรื่องร้องเรียน


โรงพยาบาลทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อคนไข้รายต่อไป และชดเชยเงินคืน  
แก่บิดาผู้รับบริการจำนวน ๗๔๔.๐๐ บาท (เจ็ดร้อยสี่สิบสี่บาทถ้วน)

วันที่ยุติ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓  
จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา ๒ วันทำการ

ข้าพเจ้าได้รับเงินคืนเต็มจำนวนแล้ว

  
ผู้ได้รับผลกระทบ  
(นายพงษ์พัฒน์ ไชยจักร)

  
ผู้รายงาน/บันทึก  
(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

  
รับทราบรายงาน  
(นายอนันต์ศักดิ์ เจริญทรัพย์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ประเทศไทย Kingdom of Thailand		ใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถทุกประเภทชนิดที่ 2 Public Vehicle Driving Licence Class II	
	ฉบับที่ 3อบ.00048/60	No. URT.3/00048/2017	
	วันออกให้ 16 กุมภาพันธ์ 2563 วันหมดอายุ 16 กุมภาพันธ์ 2566	Issue Date 16 February 2020 Expiry Date 16 February 2023	
	ชื่อ นาย พงศพัฒน์ ไชยจักร	Name MR. PONGPAT CHAIYACHAK	
	เกิดวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2527	Birth Date 16 February 1984	
	เลขประจำตัวประชาชน / ID No. 1 3421 00011 18 4		
นายทะเบียนจังหวัด อุบลราชธานี 3 Ubonratchathani 3			

สำเนาถูกต้อง  
 พงศพัฒน์ ไชยจักร