



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

ที่ อบ ๐๐๓๒.๐๐๙.๒๑/๒๗

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ตามประกาศ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงานประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านบนหน้าเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโพธิ์ไทร เพื่อให้ส่วนราชการภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน องค์กร และภาคประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการอนุมัติเผยแพร่ข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์หน่วยงาน ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาต

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

- เพื่อโปรดพิจารณา
- เห็นควรอนุญาตให้นำเผยแพร่ตามระเบียบฯ ทางราชการ

ทราบ/อนุญาต

(นางอर्थัย มุสิกกา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

(นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

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

ประเด็น	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑</b>	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-
<b>๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ/การปฏิบัติงาน</b>	-	-	-	-	-
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 เพื่อผู้รับบริการได้ร่วมตัดสินใจ



ผู้สรุปผลการดำเนินงาน

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



(นายอติศักดิ์ เจริญทรัพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร