

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โรงพยาบาลโพธิ์ไทร รหัส ๑๐๙๕๘ จังหวัดอุบลราชธานี

ผลงานรอบ 5 เดือน (มีนาคม ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๔)

ประเด็น	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการแล้ว เสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ/การปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-
๑. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามควร	-	-	-	-	-
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๓	๓	๑๐๐	๓	๑๐๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
รวม	๔	๔	๑๐๐	๔	๑๐๐
๓. อาการข้างเคียงในการรับวัคซีนโควิด -19	๔	๔	๑๐๐	๓	๗๕.๐๐
รวมทั้งหมด	๘	๘	๑๐๐	๗	๑๐๐

จากการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ผลงานรอบ ๕ เดือน (มีนาคม ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จะเห็นว่า มีข้อร้องเรียนทั้งหมด ๘ เรื่อง ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ จำนวน ๓ ราย คือ กรณีผู้รับบริการที่เกิดอุบัติเหตุจากจรรยาทางบกต้องใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากรถไม่ซื้อกรมธรรม์ไว้หรือกรณีกรมธรรม์หมดอายุจะไม่ได้รับการคุ้มครองต้องชำระเงินเอง บางรายตัดสินใจจ่ายเงินทันที เมื่อกลับไปตรวจสอบเอกสารพบว่าตนได้ทำกรมธรรม์ไว้ จึงมาขอรับเงินคืนเพื่อขอใช้สิทธิและมอบหมายให้ทางโรงพยาบาลตั้งเบิกกับทางบริษัทฯ ต่อไป

ประเด็นที่ ๒ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด จำนวน ๑ ราย เป็นกรณีที่ผู้รับบริการมาขอใบส่งตัวไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ตามแนวทางระบบส่งต่อผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) แต่ไม่ได้รับใบส่งตัวไปแผนกที่ต้องการ

ประเด็นที่ ๓ อาการข้างเคียงในการรับวัคซีนโควิด -19 จำนวน ๔ ราย หลังรับวัคซีนมีอาการไม่พึงประสงค์ ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและส่งต่อไปรักษาที่หน่วยบริการที่ศักยภาพสูงกว่าจำนวน ๔ ราย ได้รับการชดเชย ๓ ราย อีก 1 รายส่งอุทธรณ์ไปยังสำนักงานประกันสังคม

แนวทางแก้ไขปัญหา

- กำชับเจ้าหน้าที่ รับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการ เพื่อประกอบการทำงานบริการ
- เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้สิทธิรักษาพยาบาลให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อผู้รับบริการได้ร่วมตัดสินใจ



ผู้สรุปผลการดำเนินงาน

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



(นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร