



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร. ๐ ๓๘๓๘ ๗๐๐๓-๔ ต่อ ๑๐๓,๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๘๖๓

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามที่คณะกรรมการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ได้ดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้รับบริการตามช่องทางที่รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่างๆของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน และช่องทางสื่อสารอื่นๆในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗ โดยได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๓ ครั้ง แยกเป็นข้อร้องเรียน ๓ ครั้ง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนต่อไป

(นางเมตตา ลีวงศ์กร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นายแอนน เจริญนาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

การตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วันที่	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	แผนก	การตอบสนอง
๖-ธ.ค.-๖๖	ผู้ป่วยมารับบริการที่ ER วันที่ ๕ ธ.ค. ๖๗ ไม่มีบัตรสุขภาพมาแสดง	ศปก.	ผอ. ได้ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนว่าจะแจ้งจนท.ผู้ปฏิบัติให้รับทราบ
	แพทย์ต้องการส่งตัวไปรักษาต่อที่ รพ.พระปกเกล้า พยาบาลแนะนำให้ไป		และปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
	ติดต่อศูนย์ประกันสุขภาพ เนื่องจากนายจ้างยืนยันว่าทำประกันให้		
	แต่หารบัตรไม่เจอ วันที่ ๖ ธ.ค. ๖๗ ญาติร้องเรียนผ่าน FB		
	๑. เวย์เพลที่ ER พุดกำชับให้ไปหาแมสมาใส่และไม่ช่วยพยุงตัวคนไข้ลงจากรถ		
	๒. จนท. ห้องศูนย์ประกัน ถามผู้ไปติดต่อว่า "มันเรื่องอะไรของพี่อะคะ		
	ไม่มีเอกสารก็จ่ายตั้งคัส"		
๒๖-ธ.ค.-๖๖	พาสามีหลังผ่าตัดลิ้นหัวใจรับบริการเจาะเลือด ถึง OPD ลงจากรถ	OPD	นำเรื่องร้องเรียนพูดคุยกับจนท.เวย์เพลที่ถูกร้องเรียน
	เดินแล้วเหนื่อยจึงขอรถนอน แต่เวย์เพลบอกว่า เดินได้แล้วทำไมต้องขอรถ		ยอมรับว่าได้ประพฤติไม่เหมาะสมและตั้งใจจะปรับปรุงตัว
	พูดเสียงแข็ง ใบหน้าไม่เป็นมิตร แต่ก็เอารถนอนมาให้		โรงพยาบาลจึงต้องทำทัณฑ์บนและประเมินพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง
๒๓-ก.พ.-๖๗	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อเรื่องคนงานมาทำบัตรประชาชนตามวันนัดไม่ได้	ศปก.	หัวหน้างาน ว่ากล่าวตักเตือนและโทรไปคุยกับผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่พอใจ
	เพราะได้รับอุบัติเหตุตกต้นไม้ ได้รับบาดเจ็บ จนท. ศูนย์ประกันบอกว่า		
	ต้องมาและไม่แนะนำให้ความรู้แก่ผู้ไม่รู้ที่เหมาะสม		