



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านเขว้า  
ที่ ๒๓ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ในสถานการณ์ปัจจุบัน การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขมีมากขึ้น ประชาชนมีความคาดหวังและความต้องการต่อการเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งและเกิดข้อร้องเรียน ระหว่างผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการได้ง่าย เพื่อการให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพเกิดความสะดวกรวดเร็ว ต่อผู้รับบริการ

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา จึงขอยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลบ้านเขว้า ที่ ๔๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๙ และมีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. นางอัชฌา ขำเขว้า ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ประธานกรรมการ
๒. นางปทุมยาพร อินโนนเชื้อก ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ กรรมการ
๓. นางสาวสุภรัตน์ แจ้งเขว้า ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

ให้ข้อมูล คำแนะนำ ปรีกษา คลี่คลายปัญหา ความกังวลใจแก่ผู้รับบริการทุกสิทธิ์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข และได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากการรับบริการ และแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ลดความรุนแรงของปัญหา

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

(นายวัชรพงษ์ กระจีศรี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภักดีชุมพล รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านเขว้า

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รพ.บ้านเขว้า ปีงบประมาณ 2560

วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	ชื่อ สกุลผู้ร้องเรียน/ ผู้รับบริการ	อายุ (ปี)	สิทธิ การ รักษา	ที่อยู่	ปัญหา/สาเหตุ/เรื่องร้องเรียน	การแก้ไข	ผลการแก้ไข/ปิดประเด็น
7 มกราคม 2560	นายชายชนะชลนที ทัพ เสถียร	32	UC	230/1 ม.14 ต.บ้านเขว้า อ.บ้านเขว้า จ.ชัยภูมิ	ผู้ป่วยแจ้งว่าได้เข้ารับบริการที่รพ.บ้านเขว้า เมื่อ 1 ม.ค.60 ด้วยไอเรื้อรัง ขณะนั่งรอเรียกชื่อที่หน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน (วันหยุด) แล้วพยาบาลเรียกชื่อเสียงดัง แล้วผู้รับบริการอื่นๆหันมามองตน ทำให้เกิดความอับอาย และแจ้งว่าเมื่อพยาบาลอ่านแล้วก็พากันหัวเราะชื่อตน ทำให้เกิดความไม่พอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการร้องเรียนเพื่อเอาผิดกับพยาบาลที่เรียกชื่อตนและหัวเราะทำให้ตนเกิดความอับอายและต้องการร้องเรียนถึงสภาการพยาบาลกับพฤติกรรมของพยาบาล	1.ทีมรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในวันเกิดเหตุจากผู้ปฏิบัติงานและงานอื่นที่ปฏิบัติงานในวันนั้น 2.นัดผู้รับบริการเพื่อเจรจาพูดคุยให้ข้อมูลและทำความเข้าใจ/เจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น 3.เยี่ยมบ้าน พูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ยให้เกิดความเข้าใจอันดีของผู้รับบริการและโรงพยาบาล	ผู้รับบริการยอมรับฟังและเข้าใจ อภัยในสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ติดใจฟ้องร้องใดๆ แต่ขอว่าอย่าให้มีพฤติกรรมเช่นนี้กับคนอื่นอีก
3 กรกฎาคม 2560	น.ส.จันทิมา แจ้งเขว้า	27	UC	38 ม.2 ต.บ้านเขว้า อ.บ้านเขว้า จ.ชัยภูมิ	ผู้ป่วยมารับบริการ 2 ก.ค.2560 มารพ. เวลา 19.30 ที่ห้องอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน .ด้วยผื่นคัน ตามร่างกายมา รพ. 1 ครั้ง และไปคลินิก 1 ครั้ง แล้วไม่หาย จึงมารพ.แล้วพยาบาลพูดด้วยสีหน้าที่ไม่พอใจว่า”มาทำไมเวลานี้ ฉีดยาให้แล้วก็ไม่หายหรือกทำไมไม่มาเวลาราชการ” ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจอย่างมาก	1.ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้แจ้งกลุ่มงานการพยาบาลและตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.แจ้งหัวหน้างานถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพยาบาล เพื่อแจ้งต่อพยาบาลผู้ปฏิบัติถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	ผู้รับบริการยอมรับฟังและเข้าใจ ไม่ติดใจเอาความใดๆ แต่ขอว่าอย่าให้มีพฤติกรรมนี้กับคนอื่นอีก