

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๑ (๖ เดือนแรก)

ที่	วคป.รับเรื่อง	ประเด็นร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ
๑	๑๕ ตค. ๒๕๖๐	ขอใช้บริการรถEMS ไม่สามารถติดต่อ โรงพยาบาลได้	ขอใช้บริการรถฉุกเฉิน รพ. ดอยหล่อ แล้วไม่สามารถ ติดต่อ โรงพยาบาลได้ เนื่องจากไม่มีผู้รับสายใน ช่วง เวลา ๐๒.๕๑ -๐๓.๓๓ น. ของ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐	- ชี้แจงผู้ร้อง ระบบการ สื่อสารทางโทรศัพท์ ของ รพ.ชำรุด และช่องทางใช้ บริการ ๑๖๖๙และแจ้ง แนวทางแก้ไขปัญหาของ รพ. ให้รับทราบ	๑.โทรศัพท์ภายใน โรงพยาบาลชำรุด จึง ไม่ได้ยินสายเรียกเข้า	๑ มีการวางระบบตรวจสอบความ พร้อมใช้ของเครื่องมือสื่อสารทั้งวิทยุ สื่อสาร โทรศัพท์ ทุกวันหากมี โทรศัพท์ชำรุด แจ้งช่างแก้ไขโดย รีบด่วน ๒.เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบ เบอร์โทรศัพท์ ติดต่อรพ.ดอยหล่อมี่ทั้งหมด มี ๔คู่สาย และ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ การเรียกใช้ บริการรถฉุกเฉินสายด่วน ๑๖๖๙ ผ่าน - ผู้นำชุมชน -ที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ประจำเดือน - ทำหนังสือแจ้งผู้ใหญ่บ้านประกาศ ทางเสียงตามสายของหมู่บ้าน

ที่	วตป.รับเรื่อง	ประเด็นร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา	แนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ
๒.	๑๖ มค.๖๑	ไม่พึงพอใจแผนการรักษาของแพทย์	มาตรวจด้วยอาการไข้ และได้แจ้งแพทย์ว่าตนเองมีเกล็ดเลือดต่ำ และมีประวัติโรคตับ HCV แล้วแพทย์ยังให้ Ibuprofen + Paracetamol ส่งผลให้ผู้ป่วยมีเลือดออกในร่างกาย ได้รับการรักษา รพ.เอกชน ต้องการร้องเรียนกับผู้อำนวยความสะดวก	-ทีมร้องเรียนไกล่เกลี่ยได้ติดต่อผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพร้อมนัดหมายเวลาการเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน ผู้ร้องปฏิเสธให้เยี่ยมที่บ้านจะมาพบที่ รพ.ดอยหล่อ ช่วงบ่าย	๑. แพทย์ ไม่สนใจรับฟังคำบอกเล่าอาการของผู้ป่วย ๒. แพทย์ตรวจร่างกายไม่ละเอียด	๑. รวบรวมข้อมูลหลักฐาน พยาน ข้อเท็จจริงต่างๆ ๒. ผู้เกี่ยวข้อง(ทีมPCT) วิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อ วางแนวทางแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำ ๓. ทบทวน Flow chart รับเรื่องร้องเรียน

