



บันทึกข้อความ



เลขที่รับ 5866
30 ส.ค. 2564
เวลา 09:51 น.



ส่วนราชการ.....งานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โทร.๓๑๒๙
ที่...อบ.๐๐๓๒.๑๐๒/๑๖๒.....วันที่.....๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔
เรื่อง.....รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....


เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตามที่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้จัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยกรณี ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือพบปัญหาจากการรับบริการ จนเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนหรือเกิดกรณีพิพาทกับผู้ให้บริการในหน่วยบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น

ในการนี้ ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑๒ เดือน) ดังแนบมาพร้อมนี้ พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่ บน Web site ของโรงพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำผลการดำเนินงานเผยแพร่บน Web site ของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ต่อไป

เรียน ผู้อำนวยการ
-เพื่อโปรดทราบ
และพิจารณาอนุมัติ

30 ส.ค. 2564

30/8/64


(นายประพฤทธิ์ ธนกิจจารุ)
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง


31/8/64



ที่ อบ ๐๐๓๒.๑๑๒/๖ ๓๕๖๔

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
ถนนสรรพสิทธิ อ.เมือง อบ ๓๕๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอชี้แจงกรณีร้องเรียนการให้บริการของ [REDACTED]

เรียน คุณเชชนรงค์ สุกิมารส

ตามที่ [REDACTED] ร้องเรียนขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ในกรณีได้พาผู้ป่วย ชื่อ [REDACTED] ซึ่งเกี่ยวข้องเป็นมารดามารับบริการ
ที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ตั้งแต่วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๔ และได้พักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ชั้น ๖ นั้น

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสรุปแนวทางแก้ไขและได้กำชับเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ศูนย์สันติวิธี ได้เชิญหัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมประชุมเกี่ยวกับ
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมหาแนวทางแก้ไขและป้องกัน เพื่อพัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง และได้สรุปวางแผนงานในการทบทวนและแก้ไข
 อีกทั้งได้กำชับเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติให้มากขึ้น และนิเทศติดตามกำกับดูแลพฤติกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง
 พร้อมทั้งจะนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นไปเป็นโอกาสพัฒนาระบบการทำงานต่อไป

ในการนี้ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ขอภัยท่านมา ณ ที่นี้ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
 ที่ทำให้ท่านได้รับการบริการที่ล่าช้าและยุ่งยากในการเข้ารับการรักษา และขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ข้อมูล
 จึ่งโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์จะได้นำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการต่อไป
 และเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้เพิ่มแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
 ได้มีการพัฒนาระบบบริการที่ได้อย่างต่อเนื่องต่อไป หากท่านมีข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาแจ้งให้
 โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ทราบต่อไปทันทีด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมนต์ชัย วิวัฒนาสิทธิพงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ศูนย์สันติวิธี

โทร ๐ ๔๕๓๑ ๔๒๐๐ ต่อ ๓๑๒๔

โทรสาร ๐ ๔๕๒๔ ๔๑๔๕

ผู้ประสาน นางวิภาพรรณ คงชนะ โทร ๐๘๕-๖๓๗๕๑๑๕

ลบ



ที่ อบ ๐๐๓๒.๑๑๒/๗๕๐๒

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
ถนนสรรพสิทธิ อ.เมือง อบ ๓๔๐๐๐

๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอชี้แจงข้อเท็จจริง กรณี ราษฎรขอความช่วยเหลือ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่ อบ ๐๐๓๒.๐๐๕/๘๕๕๕ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงผู้ป่วย ██████████ จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณี ██████████

กรณี ผู้ร้องเป็นผู้พิการและป่วยด้วยโรคไต ประมาณ ๓ เดือนที่ผ่านมา ได้เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยใช้สิทธิคนพิการ แต่ไม่ได้รับการยกเว้นค่าใช้จ่าย ในการฟอกไต สัปดาห์ละ ๒ ครั้ง มีค่าใช้จ่ายครั้งละ ๑,๕๐๐ บาท ซึ่งโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้แจ้งผู้ร้องว่า หากทำการฟอกไต ด้วยหน้าห้องจะได้รับการยกเว้นเรื่องค่าใช้จ่าย แต่ผู้ร้องประสงค์ทำการฟอกไตผ่านเลือด เนื่องจากพิการด้านสายตา ไม่สามารถทำการฟอกไตได้ด้วยตนเอง จึงประสงค์ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาช่วยเหลือ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และขอชี้แจงรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ดังแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรฤทธิ์ วิชาญ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์