

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๑ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๒๔ ตุลาคม ๖๖	การให้บริการของแพทย์ (พฤติกรรมบริการ)	น.ส.วนิดา ทองปาน	องค์กรแพทย์	ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการร้องเรียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ โรงพยาบาลพุนพิน โดยผู้ร้อง (HN: ๒๐๐๖) ระบุว่า ตนเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลพุนพิน วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๖ ๑๘.๑๖ น. ด้วยอาการปวด วิงเวียนศีรษะ ครั้งนี้ได้ admit ต่อมา วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. ได้มีแพทย์ลงราวด์ ตรวจไข้ แต่ได้ใช้ชุดไม่เหมาะสมจากแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในตอนนั้น ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่สบายใจ และได้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังโรงพยาบาล	บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังองค์กรแพทย์ เพื่อดักเตือน ให้แพทย์ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๘ พฤศจิกายน ๖๖	การให้บริการ (การรักษาพยาบาล)	คุณมัทนิษฐ์ (น้ำ)	องค์กรแพทย์	วันที่ ๑๔/๑๐/๒๕๖๖ เข้ารักษาที่พุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยอาการช็อค ชักเกร็ง กัดลิ้นจนเลือดออก หมดสติ แพทย์ได้มีการส่งตรวจเลือด ปัสสาวะ วันที่ ๑๕/๑๐/๒๕๖๖ กลับบ้านหลังจากกลับบ้าน ผู้ป่วยสามมารณีสื่อสารได้ปกติ วันที่ ๑๖/๑๐/๒๕๖๖ ทางญาติรู้สึกว่สื่อสารได้ช้าลง ไม่ค่อยพูดไม่ร่าเริง วันที่ ๑๗/๑๐/๒๕๖๖ เวลาสื่อสารการประมวลผลช้าลงมาก คิดไม่ออกหลังจากนั้นญาติได้นำผู้ป่วยไปที่ คลินิกแพทย์เฉพาะทางสมอง แพทย์ประเมินอาการแจ้งว่าให้ไปที่ รพ.พุนพิน เพื่อให้ส่งต่อไป รพ.สุราษฎร์ธานี แต่เมื่อไปถึง รพ.พุนพิน ให้ ดูอาการและให้น้ำเกลือ จนถึงเย็นแจ้งว่า ส่งไปตอนนี้ก็ไม่มีประโยชน์ เนื่องจากไม่มีแพทย์อยู่เฉพาะทางแล้วตอนนี้ ที่ รพ.สุราษฎร์ธานี จึงให้นอนรอเจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะส่งตัวให้ในถัดไป วันที่ ๑๘/๑๐/๒๕๖๖ ญาติได้มีการสอบถามเรื่องหนังสือส่งตัวเจ้าหน้าที่แจ้งว่า รอให้แพทย์ขึ้นตรวจและแจ้ง ว่าส่งตัวให้ได้แต่ให้ไปเองไม่มีรถ รพ.ไปส่ง หรือให้กลับบ้านก่อนแล้ววันถัดมาค่อยมาติดต่อที่ รพ.พุนพิน ใหม่พร้อมหนังสือส่งตัวจะจองนัดหมายผ่านช่องทางออนไลน์ให้ทางผู้ป่วยก็กลับบ้านตามที่เจ้าหน้าที่แจ้ง วันที่ ๑๙/๑๐/๒๕๖๖ ได้มีการติดต่อที่ รพ.พุนพิน เพื่อจองนัดหมายกับทาง รพ.สุราษฎร์ธานี เมื่อจองแล้ว ได้คุย ๑๔/๑๑/๒๕๖๖ ซึ่งนานเกินไปจึงติดต่อไปที่ รพ.สุราษฎร์ธานี เพื่อสอบถาม	แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง บันทึกลงในรายงานความเสี่ยง และแจ้งไปยังองค์กรแพทย์ เพื่อดักเตือน ให้แพทย์ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๑ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
				<p>ข้อมูล ขึ้นอยู่กับแพทย์ประเมินทางญาติเป็นกังวล จึงให้ผู้ป่วยสแกนสมอที่ รพ.ทักษิณ เป็นหน่วยบริการเอกชน และเอาผลมาที่ รพ.พุนพิน ประเมิน และทำการส่งตัวผู้ป่วยไปที่รพ.สุราษฎร์ธานี โดยรถโรงพยาบาล และญาติ แจ้งว่าแพทย์ท่านที่ ๒ แจ้งว่าทำไมแพทย์ท่านที่ ๑ ไม่ส่งตัวให้ตั้งแต่แรก อาการแบบนี้ รักษาแล้วอาการไม่ดีขึ้นทำไมไม่ส่งตัวตั้งแต่แรกรอผู้ป่วยจนอาการแย่ลง</p> <p>จึงแจ้งเรื่อง สปสช.เพื่อตรวจสอบการให้บริการของแพทย์ว่าทำไมถึงส่งตัวล่าช้า จนกระทั่งต้องไปชำระเงินเพื่อได้ผลจาก รพ.ทักษิณ มาเย็นถึงจะทำการส่งตัวให้</p>	
๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	การให้บริการ (การรักษาพยาบาล)	นางยุพดี มิตรเมือง	กลุ่มงาน บริการด้าน ปฐมภูมิและ องค์กรวม	<p>มารดาของเด็กหญิงณชญาดา มิตรเมือง อายุ ๑๑ ปี ๓ เดือน นักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ ๕ โรงเรียนเทศบาลเมืองท่าข้าม ๑ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เด็กหญิงณชญาดา มิตรเมือง เดินทางไปเรียนที่โรงเรียนเทศบาล เมืองท่าข้าม ๑ ตามปกติ แล้วได้รับการแจ้งจากครูโรงเรียนเทศบาลเมืองท่าข้าม ๑ ว่า นักเรียนผู้หญิงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ ทุกคนจะได้รับการฉีด วัคซีนป้องกันมะเร็งปากมดลูกในตอนเช้าวันนี้ (๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖) และครูได้แจ้งว่าจะต้องมีเอกสารแสดงความยินยอมให้ฉีดวัคซีนจาก ผู้ปกครอง แต่ว่ายังไม่ได้มอบเอกสารไปกับนักเรียนเพื่อให้ผู้ปกครองลงชื่อที่ บ้าน จึงขอให้นักเรียนหญิงทุกคนโทรศัพท์ไปสอบถามผู้ปกครองว่ายินดี ให้ฉีดวัคซีนหรือไม่ หากใครไม่มีโทรศัพท์ก็ขอให้ใช้โทรศัพท์ของครูหรือ ของหมอมที่มาฉีดวัคซีนโทรไปก็ได้ ถ้าหากผู้ปกครองยินดีให้ฉีดก็ขอให้เขียน ชื่อของผู้ปกครองและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ปกครองด้วยตนเองแล้ว นำเอกสารนั้นไปส่งให้ครูผู้ดูแล ทางแม่ ไม่ได้รับโทรศัพท์จากบุตรสาว (เด็กหญิงณชญาดา มิตรเมือง แต่ว่าได้มีการเขียนชื่อและหมายเลขโทรศัพท์</p>	<p>แต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทบทวนกระบวนการการ ให้บริการ ไม่ให้เกิด การเหตุการณ์ซ้ำ และ ยื่นคำร้องขอรับเงิน ช่วยเหลือเบื้องต้น</p> <p>ม.๔๑</p>

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๑ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
				<p>ของผู้ปกครอง ลงในเอกสารแสดงความยินยอมให้ฉีดวัคซีน ทำให้บุตรสาวได้รับวัคซีนป้องกันมะเร็งปากมดลูกไปโดยที่ ยังไม่ได้รับรู้และแสดงความยินยอมให้ฉีด วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ บุตรสาวมีอาการเวียนศีรษะ ผื่นแดงขึ้นตามตัวหลังจากฉีดวัคซีน จึงพาบุตรสาวไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลพุนพินตอนเวลาประมาณ ๑๗ นาฬิกา และให้ข้อมูลว่าบุตรสาวได้รับวัคซีนมะเร็งปากมดลูกโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ปกครองแล้วมีอาการแพ้วัคซีน แพทย์ได้ตรวจและวินิจฉัยว่าเป็นอาการแพ้ยังไม่ทราบสาเหตุ ได้ให้การรักษาโดยให้ยากินแก้แพ้ ยากินแก้เวียนศีรษะ ยาน้ำทาแก้ผื่นคัน ยาครีมทาแก้ปวดเมื่อย แล้วให้กลับไปรักษาต่อที่บ้าน</p> <p>จนถึงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ บุตรสาวมีอาการยังไม่ดีขึ้นและมีอาการอื่นร่วมด้วยคือ มีผื่นแดงขึ้นบริเวณขาทั้ง ๒ ข้าง ปวดมวนท้อง อาเจียนเป็นเศษอาหาร ๔ ครั้ง ถ่ายเหลว ๕ ครั้ง จึงได้พาบุตรสาวไปมาพบแพทย์อีกครั้งตอนเวลาประมาณ ๑๘ นาฬิกา แพทย์ได้ตรวจร่างกาย เจาะเลือด และวินิจฉัยว่ามีอาการภูมิแพ้และได้ให้นอนพักรักษาในโรงพยาบาลพุนพินที่ตึกผู้ป่วยใน แผนกกุมารเวชกรรม บุตรสาวได้รับการรักษาโดยการให้น้ำเกลือ ฉีดยาเข้าทางหลอดเลือด และสังเกตอาการระหว่างรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลพุนพินก็ได้มีการเจาะเลือดเพื่อวินิจฉัยและติดตามอาการ ได้รับการรักษาโดยการให้น้ำเกลือ ฉีดยาเข้าหลอดเลือดเป็นระยะ เมื่ออาการดีขึ้นแพทย์จึงได้ให้กลับไปพักผ่อนที่บ้านในวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ บุตรสาวไปโรงเรียน พอดตอนสายได้รับโทรศัพท์จากครูผู้ดูแลที่โรงเรียนเทศบาลเมืองท่าข้าม ๑ ว่าบุตรสาวมีอาการแน่นหน้าอกใจสั่นและตอนนี้ได้นำส่งโรงพยาบาลพุนพินแล้ว จึงตาม</p>	

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๑ โรงพยาบาลพุนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
				<p>ไปที่ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลพุนพิน แพทย์ได้ตรวจร่างกายและตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจแล้วไม่พบว่ามีอาการของโรคหัวใจ ได้แจ้งว่าจะให้นอนโรงพยาบาลเพื่อสังเกตอาการก่อน เมื่อเห็นว่าอาการปลอดภัยดีแล้วจึงค่อยให้กลับบ้าน บุตรสาวต้องนอนเพื่อรับการรักษาและสังเกตอาการที่โรงพยาบาลพุนพินอีกครั้งจนถึงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เมื่อเห็นว่าอาการปลอดภัยดีแล้วแพทย์จึงได้ให้กลับไปพักรักษาตัวที่บ้าน</p> <p>บุตรสาวได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีนโดยที่ไม่ได้รับรู้และยินยอมจากผู้ปกครอง ทำให้เกิดอาการภูมิแพ้จนต้องนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลพุนพิน ผลจากการฉีดวัคซีนทำให้บุตรสาวเกิดการเจ็บป่วยมีอาการแพ้ ต้องได้รับความทุกข์ทรมานร่างกาย ต้องเสียเวลาในการเรียนทำให้เรียนไม่ทันเพื่อนร่วมชั้นจนเกิด ต้องมาเฝ้าอาการเจ็บป่วยของบุตรสาวจนทำให้ไม่ได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ ต้องหยุดงานที่ทำประจำจนทำให้สูญเสียรายได้ จึงได้ยื่นคำร้องมาเพื่อขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้น</p>	

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๒ โรงพยาบาลพูนพิน

วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ชื่อ -สกุล ผู้ร้อง	ถึง	เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
๑๕ มีนาคม ๖๗	การให้บริการ (การรักษาพยาบาล) การบันทึกข้อมูล เวชระเบียน	ปาลิตา คงชาติ ๐๙๓-๖๕๑๓๙๕๘	งานปฐมภูมิ	ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการร้องเรียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ขณะเปิดดูข้อมูลของตนเอง พบว่ามีการเปิดบัตรวันที่ ๑๔/๐๓/๒๕๖๗ เวลา ๑๔:๔๐น. และสั่งงานโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ทราบ	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังงานปฐมภูมิ เพื่อ ตักเตือน ให้ ปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน ไม่ให้เกิด การร้องเรียนซ้ำ
๑๕ มีนาคม ๖๗	การให้บริการ (การรักษาพยาบาล)	สีโอภาส ล่องพรหม	องค์กรแพทย์/ งาน IT	ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการร้องเรียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การออกใบรับรองแพทย์ โดยผู้ร้องระบุว่า ... ในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗ ได้เดินทางไปขอใบรับรองแพทย์ที่โรงพยาบาลพูนพิน ก่อนได้พบกับแพทย์ดิฉันได้แจ้งกับพยาบาลแล้วว่าวันนี้มาขอใบรับรองแพทย์ เพื่อไปต่อใบขับขี่พยาบาลได้ลงข้อมูลและได้ทดสอบสายตาเกี่ยวกับตาบอดสีเรียบร้อยแล้วเมื่อเข้าไปในห้องตรวจคุณหมอก็ถามอีกครั้งว่ามาขอใบรับรองแพทย์เรื่องอะไรดิฉันก็ได้บอกไปแล้วว่ามาขอเพื่อไปต่อใบอนุญาตขับขี่ทุกอย่างเหมือนจะเป็นไปได้ดีดิฉันไปจ่ายเงิน ๒๓๐ บาท ในวันจันทร์ที่ ๑๘ มีนาคมดิฉันไปที่ขนส่งแต่ขนส่งบอกว่าใบรับรองแพทย์ดังกล่าวออกมาไม่ถูกวัตถุประสงค์ในการตอบใบอนุญาตขับขี่จึงไม่สามารถใช้การได้ดิฉันจึงมาขอเรียนว่าโรงพยาบาลได้ทำการออกใบรับรองแพทย์ผิดวัตถุประสงค์ทำให้ดิฉันเสียเวลาและเสียเงินอยากทราบว่าคุณโรงพยาบาลจะรับผิดชอบอะไรตรงนี้บ้างขอบคุณค่ะ	บันทึกลงในรายงาน ความเสี่ยง และแจ้งไปยังองค์กรแพทย์/ งาน IT ให้ปรับเปลี่ยน รูปแบบฟอร์ม ใบรับรอง แพทย์ และแยก ประเภทให้ชัดเจน ไม่ให้เกิดการ ข้อผิดพลาดและการ ร้องเรียนซ้ำ