

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีเดือนสิงหาคม 2562

ลำดับ	วัน เดือน ปีที่ รับร้อง เรียน	ประเด็น ร้องเรียน	สรุปข้อมูลการร้องเรียน	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา	แนวทางป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ
1	21-ส.ค.-62	ไม่ได้รับ บริการตาม สิทธิที่กำหนด (การใช้สิทธิ เจ็บป่วย ฉุกเฉิน)	ผู้ป่วยหญิง อายุ 78 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ รพ. A ซึ่งอยู่ต่างจังหวัด เป็นโรคมะเร็งถุงน้ำดีระยะสุดท้าย เข้ารับ บริการที่ รพ. B ด้วยอาการหายใจติดขัด ซ้ำจนรันทมน้ำ ไม่สามารถ ใช้สิทธิฉุกเฉินได้ เพราะแพทย์เห็นว่าเป็นการรักษาแบบ ประคับประคอง และจะเรียกเก็บเงินจำนวน 12,000 บาท (ยังไม่ ได้ชำระ) ผู้ร้องเห็นว่าควรรักษาฉุกเฉินได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อ ประสานการใช้สิทธิ	ผู้บริโภครอญาติให้ใช้สิทธิฉุกเฉินได้ เพื่อลดข้อขัดแย้ง ถึงแม้ว่า การ พิจารณาว่า อาการเข้าข่ายฉุกเฉิน หรือไม่ จะให้พิจารณาตาม ความเห็นของแพทย์ผู้รักษาก็ตาม ผู้ป่วยกลับบ้านได้ โดยไม่ต้องชำระ เงิน ญาติเรื่อง	ผู้ป่วยและผู้รักษามี ความเห็นตรงกันใน เรื่องการวินิจฉัยสิทธิ ฉุกเฉิน	
2	28-ส.ค.-62	ไม่ได้รับ ความสะดวก ตามสมุดตรวจ (เลื่อนนัด ผิดนัด บ่อยครั้ง)	ผู้ป่วยชาย สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ รพ. A ถูกส่งตัวมารพ. B เพื่อรับการผ่าตัดตา มีการนัดผ่าตัดและเข้ารับการรักษามาแบบ ผู้ป่วยใน เตรียมตัวเพื่อเข้าผ่าตัด แต่เกิดความบกพร่องในการ ดูแลผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่ เรื่องการงดน้ำ งดอาหาร ทำให้พลาด การผ่าตัด และไม่มีคิวอีกจนกว่าจะสิ้นปี 63 รพ. B จึงส่งตัวให้ ไปรพ. มหาวิทยาลัย โดยผู้ป่วยต้องประสานคิวผ่าตัดที่รพ. มหาวิทยาลัย เอง จึงแจ้งขอให้รพ. B ปรับปรุงบริการ	แจ้งรพ. B รพ. B รับทราบปัญหา และจะเข้าสู่กระบวนการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงต่อไป ผู้ร้องยินดียุติ เรื่องร้องเรียน เนื่องจากได้คิวที่รพ. มหาวิทยาลัยแล้ว	มีความบกพร่องในการ เตรียมตัวผู้ป่วยเพื่อการ ผ่าตัด ไม่ตั้งตนน้ำ งด อาหารผู้ป่วย ทำให้พลาด โอกาสในการผ่าตัด และ คิวเต็มไม่สามารถนัด ผ่าตัดได้ในปี 62	ปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยใน