

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๑	๒	ตุลาคม	กระบวนการดูแล	นางสาวพิศอาภรณ์ สังข์ทอง คลอดบุตร เสียชีวิต มีประเด็นกระบวนการดูแลคลอดของแพทย์เจ้าของไข้ จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เรื่องการฝากพิเศษ	- เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์ -ผ่านสื่อโทรทัศน์	-ส่งเรื่องให้หน่วยงานทำหนังสือชี้แจง -ประสานกลับผู้ร้อง	ติดตาม	ม.๔๑ เยียวยา ๔๐๐,๐๐๐ (๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖)	ฝากครรภ์และห้องคลอด
๒	๔	ตุลาคม	กระบวนการดูแล	สามีนางสุชาดา ใจเนียม คลอดบุตรแล้ว เส้นเลือดสมองแตก แขนขาซีกซ้ายอ่อนแรง	- เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์ -ผ่านสื่อโทรทัศน์	-ส่งเรื่องให้หน่วยงานทำหนังสือชี้แจง -ประสานกลับผู้ร้อง	ติดตาม	-	ห้องคลอด
๓	๑๐	ตุลาคม	สิทธิการรักษา	วิมล แซ่โจ้ว เข้ารับการรักษาที่รพ.หัวหิน สแกน MRI ก่อนผ่าตัดแล้วถูกเรียกเก็บเงิน ๑๔,๕๐๐ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน
๔	๑๐	ตุลาคม	สิทธิการรักษา	นายไกล แสงปก เข้ารับการรักษา เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ ด้วยอาการ ตรวจกระดูกแพทย์วินิจฉัย ข้อเข่าเสื่อม เจ้าหน้าที่แจ้งว่าใช้สิทธิไม่ได้เนื่องจากเป็นยานอกบัญชียาหลัก	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน
๕	๓	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษา	คุณอจรา กาญจนมัย เข้ารับการรักษาเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ รักษาเกี่ยวกับเจาะไขสันหลังและต้องทำการย้อมน้ำไขสันหลังเพิ่มเติม ต้องชำระส่วนเกิน ๓,๔๐๐ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๖	๖	พฤศจิกายน	กระบวนการดูแล	ญาติคุณสุพัตรา พ่วงกระแสร่วม พฤติกรรม เจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้ป่วยทรุดและอาการหนัก คำพูดของเจ้าหน้าที่ และประเด็นหลักเรื่องผู้ป่วยเป็นไตระยะรุนแรง แต่ให้ผู้ป่วยงดน้ำงดอาหาร การถอดปลั๊กเครื่องออกซิเจนทำให้หัวใจผู้ป่วยหยุดเต้น โดยไม่มีแพทย์สั่งการ	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	-ส่งเรื่องให้หน่วยงานทำหนังสือชี้แจง -ประสานกลับผู้ร้อง	ติดตาม	-	อายุรกรรมชายชั้น ๕*
๗	๑๐	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษา	นายสรเดช แซ่ลิ่ม เข้ารับการรักษา ๒๙ ตค.-๙พย. ๒๕๖๖ ด้วยอาการหน้ามืด หายใจไม่ออกตัวบวม ถูกเรียกเก็บเงิน ๑,๘๓๐ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน
๘	๑๐	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษาและ พฤติกรรมบริการ	บัตรสนเท่ห์ ผู้ป่วยไม่มีเงินติดตัว จนท.แจ้งว่ามีค่าใช้จ่าย ๓๙๐ บาท จึงสอบถามประชาสัมพันธ์ ให้สอบถามงานทะเบียนพบว่าใช้คำพูดและน้ำเสียงพูดจาเหมือนตุ๊ก	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน
๙	๑๗	พฤศจิกายน	กระบวนการรักษา	ด.ญ ชนัชชญาณ์ เผือกหอม อายุ ๓ ขวบ ได้รับการฉีดยาผิด เนื่องจากผู้ป่วยเป็น cyanotic heart S/P ครอบครัวยังไม่สบายใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	ร้องเรียนด้วยวาจา	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานทำความเข้าใจมารดา	ติดตาม	-	ห้องฉุกเฉิน
๑๐	๑๗	พฤศจิกายน	พฤติกรรมบริการ	คุณฉลอง มิตรดี จากพิเศษ ๗ arrest ขอ ย้ายลงCCU	ร้องเรียนด้วยวาจา ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านช่องทางแชท	หัวหน้าตึกรับเรื่อง ทบทวนเคส ประสานกลับผู้ร้อง	ติดตาม	-	พิเศษ ๗
๑๑	๒๐	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษา	วิภาณี บัวล้อม มีนัดตรวจภายในด้วยอาการตกขาว ต้องชำระเงิน ๓๓๐ บาท ผู้ร้องเห็นว่าตนควรใช้สิทธิบัตรทองได้	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๑๒	๒๑	พฤศจิกายน	กระบวนการรักษาและพฤติกรรมบริการ	ญาติผู้ป่วยภานุพงษ์ ศรียะไชย ร้องเรียนการรักษาจนบุตรเสียชีวิตและพฤติกรรมบริการ	- เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์ - ผ่านสสจ (app line)	- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น - ประสานกลับผู้ร้อง	ติดตาม		อายุรกรรมชาย ICU
๑๓	๒๘	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษา	น.ส.พรทิพย์ เทียงตรง สิทธิ UC รพ.สามร้อยยอด รักษาที่รพ.หัวหินด้วยปวดท้อง แพทย์วินิจฉัยเป็นนิ่วในถุงน้ำดี refer ไปรพ. จุฬา ถูกเรียกเก็บเงิน ๔,๕๕๒ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น - ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส		งานประกัน
๑๔	๓๐	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษา	นายชัชชนินทร์ ยิ่งยง มารักษาเมื่อ ๒๑/๑๑/๒๕๖๖ ด้วยอาการอึดท้อง ถูกเรียกเก็บเงิน ๒๗๒ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น - ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส		งานประกัน
๑๕	๔	ธันวาคม	พฤติกรรมบริการ	เวลาประมาณ ๐๗.๐๐ น.นางชลธิดา โตเพชร ได้ไปรับประทานอาหารเช้าที่ศูนย์อาหาร (ร้านข้าวหมูแดง) คนขายเป็นผู้หญิง ๒ คน ได้ทำกิริยาไม่สุภาพ และคำพูดไม่สุภาพ	งานประชาสัมพันธ์	- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น - ประสานงานโภชนาตรวจสอบและแจ้งข้อเท็จจริงเพื่อปรับปรุงการบริการต่อไป	ปิดเคส		ศูนย์อาหาร โรงพยาบาล
๑๖	๘	ธันวาคม	สิทธิการรักษา	นางสุนันท์ พรหมณีโสภาก มารักษา ๙/๑๑/๒๕๖๖ ด้วยอาการเหนื่อยง่าย แพทย์ตรวจฉายรังสีและเข้าเครื่องสแกน ถูกเรียกเก็บเงิน ๓,๖๒๐ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น - ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ติดตาม		งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๑๗	๔	มกราคม	พนักงานรักษาความปลอดภัยพูดจาไม่ดี	วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๑๐ น. ขับรถมาจอดด้านหลัง(เลียบบทางรถไฟ) โรงพยาบาลหัวหิน ผู้ร้องเห็นว่ามีกรปิดกั้นที่จอดรถจึงสอบถามแบบน้ำเสียงปกติว่า "เขาปิดที่จอดรถทำไมคะ" เจ้าหน้าที่ตอบว่า "ก็เขาปิดนะสิ เพราะเทศบาลจะปรับพื้นที่ให้จอดรถ หรือจะไม่ปรับจะได้ไม่ต้องจอดรถ" เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฯพูดด้วยน้ำเสียงโกรธ โดยมีพยานที่เห็นเหตุการณ์เป็นแม่ค้าที่จอดรถเซ็นขายของอยู่บริเวณเดียวกัน	งานประชาสัมพันธ์	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานแจ้งงานบริหารงานทั่วไป - ไม่สามารถประสานผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากไม่ได้ให้เบอร์ติดต่อไว้	ปิดเคส		งานรักษาความปลอดภัย
๑๘	๑๐	มกราคม	ไม่ประทับใจสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมบริการ	๑.คลินิกตามีตมมาก ไม่มีไฟ (เวลา ๐๖.๑๕น.) ต้องใช้ไฟจากมือถือ, ไฟฉุกเฉินถูกดึงปลั๊กออก ๒.เจ้าหน้าที่ใน Clinic ตา ไม่มีป้ายชื่อ บอกตัวตน ๓.ส่วนที่วัดความดัน อยากรให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยดูแล เนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ	งานประชาสัมพันธ์	ประสานหัวหน้ากลุ่มงานคลินิกตา สอบถามข้อเท็จจริงและประสานทางโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนรับทราบ	ปิดเคส		คลินิกตา

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๑๙	๑๐	มกราคม	พฤติกรรมการบริการ	วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๗ ๐๖.๕๐ น. บิดา ผู้ป่วย ดช.กิตติวัฒน์ สุรินทะ มาตรวจที่ ห้องฉุกเฉิน ชักประวัติอาการสำคัญ ปวดท้องด้านขวา ๒ ชั่วโมง ก่อนมาโรงพยาบาล ไม่มีอาการคลื่นไส้อาเจียน ไม่มีไข้ สัญญาณชีพแรกรับ อุณหภูมิ ๓๖.๘ องศาเซลเซียส ความดันโลหิต ๑๑๘/๗๖ มิลลิเมตรปรอท อัตราการเต้นของชีพจร ๑๑๐ ครั้งต่อนาที อัตราการหายใจ ๒๐ ครั้งต่อนาที น้ำหนัก ๑๔.๖ กิโลกรัม ประเมินระดับความเจ็บปวด ได้ ๗ คะแนนเต็ม ๑๐ และเสียชีวิตเมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๗	งานนิติการ	๑.การบันทึกสัญญาณชีพ ไม่เป็นไปตามอาการสำคัญ และการพยาบาลผู้ป่วย ๒.การบันทึกการพยาบาล ไม่มีการ Record ๓.ขาดการประเมินซ้ำ Re-assessment และการ Mornitering ๔.Delay diagnosis sepsis ได้ ATB ซ้ำ ๕.ห้องฉุกเฉินแออัด Clouding ไม่ Flow ๖.ขาดเจ้าหน้าที่พยาบาล(พยาบาลในเวรไป Refer case)อัตราส่วนระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยที่ไม่สมดุล -จัดเพิ่มพยาบาลตรวจการ Nurse coordinate ควรตรวจสอบการปฏิบัติงานในที่ม -ประเมินสัญญาณชีพซ้ำอีกครั้งในขณะที่รับ-ส่งเวร -นำประเด็นไปเสนอในแต่ละ PCT เรื่อง	ปิดเคส	ม.๔๑ เยียวยา ๓๖๐,๐๐๐ (๑ มีนาคม ๒๕๖๗)	ห้องฉุกเฉิน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๐	๑๐	มกราคม	สิทธิการรักษา	PID ๑๗๖๙๘๐๐๗๙๒๘๑ มีสิทธิ รพ. ค่ายธนระริชต์ มีประวัติ หลังบริจาคเลือดที่ สภากาชาด ได้รับแจ้งให้ตรวจเลือดเกี่ยวกับ HIV เพิ่มเติม ปัจจุบันรักษาที่ รพ.หัวหิน เมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น. เข้ารับการรักษาที่รพ.หัวหิน ด้วยอาการ เสี่ยงติดเชื้อ HIV ยังไม่ได้พบแพทย์ ติดต่อ เจ้าหน้าที่แผนกทะเบียน แจ้งว่าไม่สามารถ ใช้สิทธิได้เนื่องจากไม่มีหนังสือส่งตัวจากรพ. ต้นสังกัด รพ.หัวหินเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการเจาะเลือด (ไม่ทราบมูลค่า) ผู้ร้องเรียน เห็นว่าควรใช้สิทธิการรักษาได้ จึงแจ้งมา เพื่อประสานการใช้สิทธิ	ผ่าน สปสช.เขต ๕	ประสานหัวหน้างานประกัน ผู้รับชอบ งานนิรนาม หัวหน้างานประกันรพ.ค่ายธ ณะริชต์ -อธิบายเรื่องการเข้ารับบริการ ในส่วนโครงการ NAP ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย -เนื่องจากขณะนี้เป็นการเกณฑ์ กฎกระทรวงบังคับให้ใช้สิทธิ รพ.ค่าย เนื่องรพ.นี้รักษาโรคได้ แต่เป็นความ ต้องการของผู้ป่วยที่ไม่เข้ารับบริการ กรณีมีค่าใช้จ่ายส่วนอื่น เช่น ยารักษา OI ผู้ป่วยต้องชำระเงินเอง -กรณีพ้นการเป็นทหารสามารถ ย้ายสิทธิ UC มาบริการที่รพ.หัวหินได้ -เข้ามาใช้บริการผ่านการ counselling ผู้ป่วยเข้าใจเข้าสู่ กระบวนการรักษา	ปิดเคส		งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๑	๑๑	มกราคม	ญาติไม่แน่ใจว่าอาการปลายมือปลายเท้าเย็นสีผิวม่วงคล้ำลงจะดีขึ้นเมื่อไหร่ ซึ่งญาติไม่ได้รับการยืนยันจากแพทย์และพยาบาล	นางฉันทน์ รักนวล อายุ ๘๐ ปี Dx.Lymphoma มีภาวะแทรกซ้อนจากการใส่ tube หลายครั้ง : Pneumothorax,Trachea injury เจาะคอและมี Limb Ischemia พิจารณาเยียวยาในส่วนผลกระทบจาก complication การใส่ tube ส่วน limb Ischemia	งานนิติการ	ให้แพทย์เป็นผู้อธิบายข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยและให้แพทย์เซ็นชื่อ “ผู้ให้ข้อมูล” ญาติเซ็น “รับทราบ” และพยาบาลเซ็นเป็น “พยาน” ใน Progress note ของแพทย์	ปิดเคส	ม.๔๑ เยียวยา ๑๐๐,๐๐๐ (๑ มีนาคม ๒๕๖๗)	อายุรกรรมหญิงและหอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม
๒๒	๑	กุมภาพันธ์	สิทธิการรักษา	นายโชคสถิตย์ ภาคแก้ว มารักษาด้วยอาการไอ คอแห้ง ไม่มีไข้ตรวจไม่พบโควิด แพทย์วินิจฉัยเป็นไข้ พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิเสธให้ใช้สิทธิ เพราะอาการไม่ฉุกเฉินและเป็นโรคอายุรกรรมทั่วไป ผู้ร้องเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ ต้องการขอรับเงินคืนตามสิทธิ	ผ่าน สปสช.เขต ๕	๑. ประสานหัวหน้า OPD รับทราบ แจ้งว่าไม่มีเจ้าหน้าที่แจ้งปฏิเสธสิทธิผู้ป่วย ๒. ประสานงานประกัน ติดตามเวชระเบียนแจ้งว่าผู้ป่วยรายนี้ใช้สิทธิได้ แต่น้องงานประกันผู้ชายแจ้งว่า "คนใช้กวนบาทา" เลยไม่ให้ใช้สิทธิ แนะนำหัวหน้างานประกันทบทวนระบบงาน/พฤติกรรมบริการ ๓. ประสานแจ้งผู้ป่วยให้มาทำเรื่องขอรับเงินคืนตามสิทธิ	ปิดเคส		งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๓	๒๐	กุมภาพันธ์	สิทธิการรักษา	นายสังเวียน คมขำ เนื่องจากผู้ป่วยเข้ารับบริการที่ รพ.หัวหิน เมื่อวันที่ ๙/๑๒/๒๕๖๖ แพทย์วินิจฉัยว่าเป็นโรคกระดูกทับเส้นประสาทต่อมาวันที่ ๒๐/๒/๒๕๖๗ แพทย์ส่งตัวไปรักษาต่อที่สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ขณะนอนพักรักษาตัวที่รพ.หัวหิน ๆ เรียกเก็บเงินค่ายานอกบัญชีหลักเป็นจำนวน ๗,๐๐๐ บาท ผู้ร้องเห็นว่าใช้สิทธิได้จึงร้องมายัง ๑๓๓๐ เพื่อขอรับเงินคืน เนื่องจากบุตรมีความกังวลใจกลัวว่าถ้าแจ้งมายัง ๑๓๓๐ แล้ว กลัวหน่วยบริการจะเข้าใจผิดและจะมีปัญหาในเรื่องของการรักษา เพราะพยาบาลและแพทย์ทำการรักษาดี	ผ่าน สปสช.เขต ๕	๑. ตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อมูลการเรียกเก็บเงินค่ารักษาเป็นค่าอุปกรณ์ HF และค่ายานอกบัญชีหลัก ๒. ประสานงานประกันเพื่อร่วมพิจารณาการเรียกเก็บเงินส่วนเกิน ๓. ประสานบุตรผู้ร้องเรียนให้นำหลักฐานใบเสร็จการชำระเงินตัวจริงมาติดต่อเพื่อดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	ปิดเคส		งานประกัน

๑. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานโรงพยาบาลหัวหิน มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลหัวหิน ดังนี้

๑) โรงพยาบาลหัวหิน มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามผลการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำให้การดำเนินงานบรรลุ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครอบคลุม บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๒. ปัญหาและอุปสรรค

๑.. การจัดการข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน แต่กระบวนการแก้ไขปัญหาต้องเป็นไปตามกระบวนการ และวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันใจผู้รับบริการ

๒. การร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาได้เอง ต้องประสานงานผู้เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือจากความเดือดร้อนเรื่องค่าใช้จ่ายประจำวันเนื่องจากการเจ็บป่วย

๓. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นออก ให้บริการแบบศูนย์บริการร่วม
๒. จัดทำแบบประเมินความพอใจในการรับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงระบบบริการ
๓. มีการทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกครั้งเมื่อมีการแปลงระบบบริการ
๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ ควรเร่งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ และให้การช่วยเหลือในเบื้องต้น