

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน 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	สามีนางสุซาดา ใจนิยม 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 เจ้าหน้าที่แจ้งว่าใช้สิทธิไม่ได้เนื่องจากเป็น ยานอกบัญชียาหลัก	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน
๕	๓	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษา	คุณอัจฉรา กาญจนมัย เข้ารับการรักษาเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ รักษาเกี่ยวกับ เจาะไขสันหลังและต้องทำการย้อมน้ำไขสันหลังเพิ่มเติม ต้องชำระส่วนเกิน ๓,๔๐๐ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน
๖	๖	พฤศจิกายน	กระบวนการดูแล	ญาติคุณสุพัตรา พ่วงกระแสร่วม พงศดิตรม เจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้ป่วยทรุดและอาการหนัก คำพูดของเจ้าหน้าที่ และประเด็นหลักเรื่องผู้ป่วยเป็นไตรระยะรุนแรง แต่ให้ผู้ป่วยงดน้ำงดอาหาร การถอดปลั๊กเครื่องออกซิเจนทำให้หัวใจผู้ป่วยหยุดเต้น โดยไม่มีแพทย์สั่งการ	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	-ส่งเรื่องให้หน่วยงานทำหนังสือชี้แจง -ประสานกลับผู้ร้อง	ติดตาม	-	อายุรกรรมชายชั้น ๕*

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๗	๑๐	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษา	นายสรเดช แซ่ลิ่ม เข้ารับการรักษา ๒๙ ต.ค.-๙พ.ย. ๒๕๖๖ ด้วยอาการหน้ามืด หายใจไม่ออกตัวบวม ถูกเรียกเก็บเงิน ๑,๘๓๐ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน
๘	๑๐	พฤศจิกายน	สิทธิการรักษาและ พฤติกรรมการบริการ	บัตรสนเท่ห์ ผู้ป่วยไม่มีเงินติดตัว จนท.แจ้งว่ามีค่าใช้จ่าย ๓๙๐ บาท จึงสอบถามประชาสัมพันธ์ ให้สอบถามงานทะเบียน พบว่าใช้คำพูดและน้ำเสียงพูดจาเหมือนดูถูก	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ปิดเคส	-	งานประกัน
๙	๑๗	พฤศจิกายน	กระบวนการรักษา	ด.ญ ชนัชชญาณ์ เผือกหอม อายุ ๓ ขวบ ได้รับการมีดตัด เนื่องจากผู้ป่วยเป็น cyanotic heart S/P ครอบครัวยังไม่สบายใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	ร้องเรียนด้วยวาจา	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานทำความเข้าใจมารดา	ติดตาม	-	ห้องฉุกเฉิน
๑๐	๑๗	พฤศจิกายน	พฤติกรรมการบริการ	คุณฉลอง มีตรดี จากพิเศษ ๗ arrest ขอย้ายลงCCU	ร้องเรียนด้วยวาจา ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านช่องทางแชท	หัวหน้าตักรับเรื่อง 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
๑๒	๒๑	พฤศจิกายน	กระบวนการรักษาและ พฤติกรรมการบริการ	ญาติผู้ป่วยภานุพงษ์ ศรียะไชย ร้องเรียนการรักษานจนบุตรเสียชีวิตและพฤติกรรมบริการ	- เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์ -ผ่านสสจ (app line)	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับผู้ร้อง	ติดตาม		อายุรกรรมชาย ICU

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
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	พฤติกรรมการบริการ	เวลาประมาณ ๐๗.๐๐ น.นางชลธิดา โตเพชร ได้ไปรับประทานอาหารเช้าที่ศูนย์อาหาร (ร้านข้าวหมูแดง) คนขายเป็นผู้หญิง ๒ คน ได้ทำกริยาไม่สุภาพ และคำพูดไม่สุภาพ	งานประชาสัมพันธ์	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานงานโภชนาการตรวจสอบและแจ้งข้อเท็จจริงเพื่อปรับปรุงการบริการต่อไป	ปิดเคส		ศูนย์อาหาร โรงพยาบาล
๑๖	๘	ธันวาคม	สิทธิการรักษา	นางสุนันท์ พราหมณ์โสภาน มารักษา ๙/๑๑/๒๕๖๖ ด้วยอาการเหนื่อยง่าย แพทย์ตรวจฉายรังสีและเข้าเครื่องสแกน ถูกเรียกเก็บเงิน ๓,๖๒๐ บาท	ผ่าน สปสช.เขต ๕	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานกลับ สปสช.เขต ๕	ติดตาม		งานประกัน
๑๗	๔	มกราคม	พนักงานรักษาความปลอดภัยพูดจาไม่ดี	วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๑๐ น. ขับรถมาจอดด้านหลัง(เลียบทางรถไฟ) โรงพยาบาลหัวหิน ผู้ร้องเห็นว่ามีการปิดกั้นที่จอดรถจึงสอบถามแบบนี้เสี่ยงปกติว่า "เขาปิดที่จอดรถทำไมคะ" เจ้าหน้าที่ตอบว่า "ก็เขาปิดนะสิ เพราะเทศบาลจะปรับพื้นที่ให้จอดรถ หรือจะไม่ปรับจะได้ไม่ต้องจอดรถ" เห็นว่าเจ้าหน้าที่พูดด้วยน้ำเสียงโกรธ โดยมีพยานที่เห็นเหตุการณ์เป็นแม่ค้าที่จอดรถเข็นขายของอยู่บริเวณเดียวกัน	งานประชาสัมพันธ์	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น -ประสานแจ้งงานบริหารงานทั่วไป - ไม่สามารถประสานผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากไม่ได้ให้เบอร์ติดต่อไว้	ปิดเคส		งานรักษาความปลอดภัย

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๑๘	๑๐	มกราคม	ไม่ประทับใจสิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมบริการ	๑.คลินิกตามีคนมาก ไม่มีไฟ (เวลา ๐๖.๑๕น.) ต้องใช้ไฟจากมือถือ, ไฟฉุกเฉินถูกดึงปลั๊กออก ๒.เจ้าหน้าที่ใน Clinic ตา ไม่มีป้ายชื่อ บอกตัวตน ๓.ส่วนที่วัดความดัน อยากรุ้มีเจ้าหน้าที่ช่วยดูแล เนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ	งานประชาสัมพันธ์	ประสานหัวหน้ากลุ่มงานคลินิกตา สอบถามข้อเท็จจริงและประสานทางโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนรับทราบ	ปิดเคส		คลินิกตา
๑๙	๑๐	มกราคม	พฤติกรรมบริการ	วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๗ ๐๖.๕๐ น. บิดาอุ้มผู้ป่วย ดช.กิตติวัฒน์ สุรินทร์ มาตรวจที่ห้องฉุกเฉิน 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 ประเมินระดับความเจ็บปวดได้ ๗ คะแนนเต็ม ๑๐ และเสียชีวิตเมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๗	งานนิติการ	๑.การบันทึกสัญญาณชีพ ไม่เป็นไปตามอาการสำคัญ และการพยาบาลผู้ป่วย ๒.การบันทึกการพยาบาล ไม่มีการ Record ๓.ขาดการประเมินซ้ำ Re-assessment และการ Mornitiring ๔.Delay diagnosis sepsis ได้ ATB ซ้ำ ๕.ห้องฉุกเฉินแออัด Clouding ไม่ Flow ๖.ขาดเจ้าหน้าที่พยาบาล(พยาบาลในเวรไป Refer case)อัตราส่วนระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยที่ไม่สมดุล -จัดเพิ่มพยาบาลตรวจการ Nurse coordinate ควรตรวจสอบการปฏิบัติงานในที่ -ประเมินสัญญาณชีพซ้ำอีกครั้งในขณะที่รับ-ส่งเวร -นำประเด็นไปเสนอในแต่ละ PCT เรื่อง	ปิดเคส	ม.๔๑ เยียวยา ๓๖๐,๐๐๐ (๑ มีนาคม ๒๕๖๗)	ห้องฉุกเฉิน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๐	๑๐	มกราคม	สิทธิการรักษา	PID ๑๗๖๙๘๐๐๗๙๒๘๑ มีสิทธิ รพ. ค่ายธนระชีด 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 ณะระชีด -อธิบายเรื่องการเข้ารับบริการ ในส่วนโครงการ NAP ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย -เนื่องจากขณะนี้เป็นการเกณฑ์ กฎกระทรวงบังคับให้ใช้สิทธิ รพ.ค่าย เนื่องรพ.นี้รักษาโรคได้ แต่เป็นความ ต้องการของผู้ป่วยที่ไม่เข้ารับบริการ กรณีมีค่าใช้จ่ายส่วนอื่น เช่น ยารักษา OI ผู้ป่วยต้องชำระเงินเอง -กรณีพ้นการเป็นทหารสามารถ ย้ายสิทธิ UC มารับบริการที่รพ.หัวหินได้ -เข้ามารับบริการผ่านการ counselling ผู้ป่วยเข้าใจเข้าสู่ กระบวนการรักษา	ปิดเคส		งานประกัน
๒๑	๑๑	มกราคม	ญาติไม่แน่ใจว่าอาการ ปลายมือปลายเท้าเย็นสี ผิวม่วงคล้ำลงจะดีขึ้น เมื่อไหร่ ซึ่งญาติไม่ได้ รับการยืนยันจากแพทย์ และพยาบาล	นางฉันทน์ รักนวล อายุ ๘๐ ปี Dx.Lymphoma มีภาวะแทรกซ้อนจากการ ใส่ tube หลายครั้ง : Pneumothorax,Trachea injury เจาะคอ และมี Limb Ischemia พิจารณาเยียวยาในส่วนผลกระทบจาก complication การใส่ tube ส่วน limb Ischemia	งานนิติการ	ให้แพทย์เป็นผู้อธิบายข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วย และให้แพทย์เซ็นชื่อ “ผู้ให้ข้อมูล” ญาติเซ็น “รับทราบ” และพยาบาลเซ็น เป็น “พยาน” ใน Progress note ของ แพทย์	ปิดเคส	ม.๔๑ เยียวยา ๑๐๐,๐๐๐ (๑ มีนาคม ๒๕๖๗)	อายุรกรรมหญิงและ หอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๒	๑	กุมภาพันธ์	พฤติกรรมบริการ	นายโชคสถิตย์ ภาคแก้ว มารักษาด้วยอาการไอ คอแห้ง ไม่มีไข้ตรวจไม่พบโควิด แพทย์วินิจฉัยเป็นไข้ พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิเสธให้ใช้สิทธิ เพราะอาการไม่ฉุกเฉินและเป็นโรคอายุรกรรมทั่วไป ผู้ร้องเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ ต้องการขอรับเงินคืนตามสิทธิ	ผ่าน สปสช.เขต ๕	๑. ประสานหัวหน้า OPD รับทราบ แจ้งว่าไม่มีเจ้าหน้าที่แจ้งปฏิเสธสิทธิผู้ป่วย ๒. ประสานงานประกัน ติดตามเวชระเบียนแจ้งว่าผู้ป่วยรายนี้ใช้สิทธิได้ แต่น้องงานประกันผู้ขายแจ้งว่า "คนใช้กวนบาทา" เลยไม่ให้ใช้สิทธิ แนะนำหัวหน้างานประกันทบทวนระบบงาน/พฤติกรรมบริการ ๓. ประสานแจ้งผู้ป่วยให้มาทำเรื่องขอรับเงินคืนตามสิทธิ	ปิดเคส		งานประกัน
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

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๔	๒๑	กุมภาพันธ์	พฤติกรรมบริการ	<p>น.ส.พัชรพิมล เปลี่ยนมา PID ๓๗๗๐๖๐๐๑๐๕๑๑๑ ไม่มีโรคประจำตัว ประมาณเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ เข้ารับบริการที่ รพ.หัวหิน ด้วยอาการ ปวดท้อง แพทย์วินิจฉัยฉีดยาในถุงน้ำดีนัดหมายผ่าตัด วันที่ ๒๓/๐๑/๒๕๖๗ ด้วยการผ่าตัดส่องกล้อง ต่อมา วันที่ ๒๓/๐๑/๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๐๐ น. เข้ารับบริการผ่าตัดส่องกล้อง ตามนัดหมาย นอนรักษาตัว ถึงวันที่ ๒๖/๐๑/๒๕๖๗ เวลา ๑๔.๐๐ น. ถูกเรียกเก็บเงินค่าผ่าตัดจำนวน ๑๑,๐๐๐ บาท (ชำระเงินแล้ว ) มีใบเสร็จ ผู้ร้องเรียนเห็นควรใช้สิทธิได้ เนื่องจากวิธีการผ่าตัดส่องกล้องเป็นการเลือกวิธีการรักษาของแพทย์ ไม่ได้ถามความต้องการของผู้ป่วย และกรณีส่องกล้องไม่มีการให้ข้อมูลรับทราบก่อน ผ่าตัดทั้งแพทย์และพยาบาลในส่วนเงินที่ต้องจ่ายส่วนเกิน</p>	ผ่าน สปสช.เขต ๕	<p>แนวทางแก้ไข</p> <p>๑.แพทย์อธิบายการรักษา หากเป็นการรักษา /ผ่าตัด ส่วนเกินให้ระบุประมาณการค่าใช้จ่ายในorder</p> <p>๒.พยาบาลนำใบแจ้งคำรักษา/ผ่าตัด ส่วนเกิน ให้ผู้ป่วยและญาติทราบ พร้อมเซ็นรับทราบก่อนผ่าตัดทุกครั้ง</p> <p>๓.เมื่อกลับจากผ่าตัด นำใบแจ้งค่าใช้จ่ายให้ญาติเซ็นรับทราบ หากพร้อม ให้ชำระเงินเลย</p> <p>สำคัญเรื่องการสื่อสารและให้ข้อมูล พร้อมเอกสารการรับทราบ</p>	ปิดเคส		งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๕	๙	มีนาคม	พฤติกรรมบริการ	พญ.อารีตา ธงทอง คลินิกอายุรกรรม ชั้น ๕ ทำไมดูเป็นคนหงุดหงิดงาย อย่งกับจะกินหัวคนไข้ คุณยายเรากลามด้วยความสุภาพ นอบน้อมเกรงใจอย่างที่สุดเพราะรู้ว่าเหนื่อย หมอก็ตอบด้วยน้ำเสียงกระด้าง แกรมๆ ชู่ด้วยซ้ำ จนเราต้องเจียบเพราะไม่ยอมยกหูด้วยแล้วเหมือนกัน (แต่ช่วยตอบหน่อย!! ไม่ถามหมอแล้วจะให้ถาม...ที่ไหน?) บอกเล่าอาการก็เจียบ นิ่งเฉย ไม่ตอบรับ คิ้วขมวดตลอดเวลา จนไม่แน่ใจว่าแกได้ยินหรือเปล่านั้น? จะพูดซ้ำก็กลัวโดนดุอีก...คือถ้าอารมณ์ไม่ดีไม่พร้อมทำงานก็ควรอยู่บ้าน หรือถ้าป่วยก็ต้องรักษาตัวเองก่อน (โตมาแบบไหนหรือที่บ้านมีปัญหาอะไรหรือเปล่า??) เป็นหมอเรียนเก่งอย่างเดียวไม่ได้นะ ต้องมี "เมตตา" ด้วย วรณะ "แพทย์" คนทั่วไปให้เกียรติอยู่แล้ว แต่คุณต้องให้เกียรติคนอื่นด้วย คักดีศรีความเป็นมนุษย์เท่ากัน!! ผอ. ต้องบอก ต้องอบรมแกใหม่ นะคะ ไม่งั้นแก	ผ่านตู้ไปรษณีย์	ประสานแจ้งเรื่องร้องเรียนให้องค์กรแพทย์ทราบ	ปิดเคส		องค์กรแพทย์



รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๖	๒๓	มีนาคม	พฤติกรรมบริการ	คุณรัศมี กัญญาพันธ์ ผู้ป่วย เข้ามารับบริการ เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๗ ได้นำใบนัดรับยาของ รพ.แพทย์รังสิต ใช้สิทธิประกันสังคม เข้ารับยาเข็มที่ ๒ ที่รพ.หัวหิน โดยได้สอบถามห้องยา ได้รับแจ้งว่ามียาแต่ต้องให้แพทย์เป็นผู้สั่งจ่ายยาให้ จากนั้นมาทำประวัติที่ห้องหมายเลข ๑ ๆ ส่งชื่อมาที่ห้องฉุกเฉิน (ที่เกิดเหตุ) เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินให้กลับไปห้องเบอร์ ๑ ไม่แจ้งเหตุผล ไม่ประสานช่องเบอร์ ๑ ไม่พาไปติดต่อ ไม่รับผิดชอบงานของตน ในงานบริการ หากทราบว่าไม่ใช่แพทย์ในห้องฉุกเฉิน ควรจะแนะนำผู้ป่วย ไม่ใช่ฉุกเฉินนี้เข้าไปในห้องฉุกเฉิน	ประชาสัมพันธ์รพ.หัวหิน	ประสานหัวหน้า ER ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ปิดเคส		ห้องฉุกเฉิน (กรรมการ กองเอี้ยด)

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๗	๑	เมษายน	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยมารับบริการเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๐๗.๓๐ น. ด้วยมาขอรับยาไขมัน พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาล ชั้น ๕ แผนกอายุรกรรม นั่งหน้าห้องตรวจ ๓ คน ผิวสองสี ๒ คน และผิวขาว ๑ คน เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ พูดด้วยน้ำเสียงที่ดังมีการแสดงสีหน้าไม่พอใจ ผู้ร้องได้ติดต่อสอบถามพยาบาลว่าสามารถขอรับยาไขมันได้หรือไม่ ๓ ครั้ง พยาบาลตะคอกกลับมาและไม่จ่ายยาให้ทั้งที่เป็นยาที่รับประทานต่อเนื่องและแพทย์วินิจฉัยแล้วว่าต้องรับประทานยาตัวนี้ แต่เนื่องด้วยยาหายตนจึงไปขอรับยา ผู้ป่วยร้องเรียนไปสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๕ ราชบุรี เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหัวหินปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	ผ่าน สปสช.เขต ๕	ประสานแจ้งหัวหน้า opd อายุรกรรม ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงาน ผู้อำนวยการรับทราบแจ้ง เสนอคณะกรรมการด้านหน้า เสนอการพัฒนาต่อไป	ปิดเคส		opd อายุรกรรม

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๘	๕	เมษายน	สิทธิการรักษา	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้รับข้อมูลจากผู้ประกันตนรายนางสาวสุภาวธรรม เสี่ยงเพราะ เลขบัตรประชาชน ๑๗๐๙๙๐๐๗๙๗๖๒๒ ซึ่งเข้ามารับการรักษามือเมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๗ โดยโรงพยาบาลหัวหินเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์กับผู้ประกันตนเงินจำนวน ๓,๒๕๐ บาท	ไปรษณีย์	ประสานแจ้งงานประกันให้ตรวจสอบสิทธิของผู้รับบริการ ทราบรายละเอียดผู้ป่วยมีอาการอ่อนเพลีย ปวดศีรษะ แขนขาอ่อนแรง ไม่มีไข้ มีอาการอาเจียนร่วมด้วย แพทย์สงสัยว่าผู้ป่วยอาจเป็นโรคหลอดเลือดสมอง จึงอยากส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ซึ่งการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการดังกล่าว เป็นการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ไม่ได้มีอยู่ในโรงพยาบาลหัวหิน เป็นห้องปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ที่ทางโรงพยาบาลหัวหินต้องตามจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ การตรวจผู้ป่วยรายดังกล่าว แพทย์ได้มีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วยต้องร่วมชำระค่าบริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นเงิน ๓,๒๕๐ บาท โดยผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วยไม่ได้มีการปฏิเสธการรักษาหรือการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการของบริษัทเอกชนตัวที่มีค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วย/	ปิดเคส	๓,๒๕๐	งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๒๙	๑๕	เมษายน	พฤติกรรมบริการ	ว่าด้วยเรื่องความโคตรชู้ และการบริการที่ยอดแย่เอามากๆของเจ้าหน้าที่ห้องฉีดยาทำแผล รพ.หัวหิน เวลาประมาณ 09.00 น. รวมถึงเวรเปลด้วยไม่สนใจคนไข้เลยจนต้องตะโกนเรียกทั้งที่เป็นวันหยุดคนไม่เยอะ เราพาแม่ไปใส่สายอาหารทางจมูก เนื่องจากคนไข้ป่วยเป็นมะเร็งระยะสุดท้าย ไม่สามารถสื่อสารได้ สายยางหลุด พอไปถึงพุดจาไม่ดีเอาเสียมากๆ ทำแบบไม่เต็มใจทำแถมทำสายยางไปจุกที่ปากคนไข้ ย้ำว่าสายยางไปจุกที่ปากคนไข้ เราก็มั่นสังเกต พอเสร็จก็รีบไล่ให้หลานกลับ พอถึงบ้านถึงเห็นจงดองพาไปให้เจ้าหน้าที่อนามัยทับได้ทำใหม่ ใสใหม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่อนามัยก็บริการดีมาก ผิดกันราวหน้ามือกลับหลังมือ ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องฉีดยาทำแผลและเวรเปลปรับปรุงนิสัยและพฤติกรรมด่วน	facebook	แจ้งหัวหน้า OPD ทราบ	ติดตาม		ห้องฉีดยาทำแผล เวรเปล
๓๐	๑๘	เมษายน	พฤติกรรมบริการ	นายฐิตินันท์ วัชรภาพ บิดา ผู้ร้อง พาดญ.ดาวินา วัชรภาพ บุตรวัย ๒ เดือนมารับวัคซีนที่รพ.หัวหิน ๑ พบว่าที่รพ.หัวหิน ๑ ไม่ได้ให้บริการฉีดวัคซีนเด็กแล้ว แต่มีให้บริการที่รพ.สาขาและอนามัยใกล้บ้าน ผู้ร้องแจ้งว่าตนอ่านตามบัตรนัด ข้อความดังกล่าวทำให้เข้าใจว่าสามารถมารับวัคซีนที่รพ.หัวหิน ๑ ได้ แต่เมื่อถึงวันนัดกับไม่ได้ฉีดและให้นัดไปที่ รพ.สาขาใหม่อีกครั้ง	ประชาสัมพันธ์รพ.หัวหิน	นิติกรได้ประสาน รพ.หัวหิน ๒ ให้ฉีดวัคซีนให้และประสานงานสูติ-นรีเวชเกี่ยวกับการนัดรับวัคซีนเด็ก ให้มีความชัดเจนเรื่องการให้ข้อมูลมากขึ้น	ปิดเคส		สูติ-นรีเวชกรรม

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๓๑	๑๙	เมษายน	พฤติกรรมบริการ	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการและคำพูดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รพ.หัวหิน ๔ ผู้รับบริการไปรับยาเมื่อเวลา ๑๑.๐๐ น. ผู้รับบริการเข้าไปจอดรถแล้วจอดรถเบียดทำให้โดนสนามหญ้า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเดินเข้ามาพูดและตะโกนเสียงดังด้วยคำพูดว่าเป็นผู้หญิงขับรถไม่รู้เรื่องให้ขยับรถ ซึ่งเป็นคำพูดที่ไม่สุภาพ ผู้รับบริการได้ขยับรถและขอโทษเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยๆ ท่านดังกล่าวได้ตอบว่า ไม่ต้องขอโทษครับถ้าขับรถไม่เป็นก็ไม่ต้องขับแล้วก็ตะโกนเสียงดัง ขอให้ปรับปรุงโดยด่วน รบกวนติดต่อกลับ ๐๙๙-๑๔๗๙๖๕๖	call center โรงพยาบาลหัวหิน	แจ้งฝ่ายบริหาร เพื่อทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและให้ตรวจสอบเกี่ยวกับเหตุการณ์ดังกล่าวเนื่องจากผู้ร้องเรียนเกรงว่าจะได้รับบริการที่ไม่ดีอีก เนื่องจากยังต้องมารับบริการที่ รพ.หัวหิน ๔ ทุกเดือน	ปิดเคส		เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
๓๒	๒๓	เมษายน	พฤติกรรมบริการ	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการและคำพูดของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร "พนักงานรพ.หัวหิน ห้องบัตรนี้ไปกินแตนมมาหรอ พูดจาหมาไม่แคดมงคลที่สุดในชีวิตคือคำพูดนะ ปากดีแคในรพ.นะ อาย่ามปากดีข้างนอกนะ อีสัส"	facebook	แจ้งหัวหน้างานประกันรับทราบ	ปิดเคส		งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๓๓	๒๔	เมษายน	กระบวนการดูแล	<p>ลูกผมไปหาหมอตั้งแต่ห้าทุ่มตอนตีสามหมอยังไม่เรียกเค้าไปตรวจด้วยเหตุผลที่อ้างว่ามีเคสฉุกเฉินผมเข้าใจว่ามีเคสฉุกเฉินแต่คุณไม่เดินออกมาดูหน่อยหรือว่าคนไข้ที่นั่นรอเค้าอาการเป็นอย่างไรบ้างสามารถช่วยเหลือแบบไหนได้บ้างแล้วก็ได้แจ้งให้คนไข้ที่นั่นรอรับรู้ว่า มีเคสฉุกเฉิน ให้เค้านั่งรอจนตีสามเกือบตีสี่นี้หรือจรรยาบรรณของหมอไม่มีเลยหรือ คนไข้ที่นั่นรอเค้าต้องฝากความหวังไว้กับหมอไม่ใช่หรือไม่ใช่ฝากความหวังไว้ว่าเมื่อไหร่จะมีคนออกมาดูว่าเป็นอย่างไรบ้าง</p> <p>ลูกผมไข้ขึ้น ๔๐ องศา แต่วินิจฉัยยารอบได้นั่งรอจนตีสาม จนผมต้องเอาลูกกลับโดยที่ไม่ได้หาหมอเลยแล้วรอฟุ่งนี้ค่อยไปหาที่คลินิกทุกคนคิดเห็นที่ผมทำถูกหรือผิดครับที่ไว้วางใจหมอที่โรงพยาบาลโรงพยาบาลหัวหินครับการบริการการเข้าถึงผู้ป่วยถือว่ายังต้องปรับปรุงครับ</p>	facebook		ปิดเคส		ห้องฉุกเฉิน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๓๔	๗	พฤษภาคม	พฤติกรรมบริการ	<p>เวลาประมาณ ๑๕.๔๕ น. ข้าพเจ้า น.ส. รัชชญา ช่วยพัฒน ได้พาน้ำ รตท.นิพนธ์ สารรัตน์ มารับบริการที่รพ.หัวหิน และ เช็คลิทธิที่ห้องเบอร์ ๑ มีผู้ให้บริการเป็นชาย ผิวสองสี ผอม ใส่แว่นกรอบหนาสีดำ ตนได้ สอบถามพนักงานท่านดังกล่าวว่ามาทำเรื่อง เช็คลิทธิคะ แต่จนท.ได้หยิบเอกสารแล้วก็ คีย์ข้อมูลหลังจากนั้นก็ถามคนไข้ว่าเป็น อะไรมา แต่ด้วยบริเวณรอบข้างเสียงดังมาก จึงทำให้ญาติไม่ได้ยิน เลยถามกลับไปว่า อะไรนะคะจนท.ชายได้มองหน้าตนแบบไม่ ดีพร้อมตะคอกใส่ว่า ถามว่าคนไข้เป็นอะไร มาหลังจากนั้นก็จ้องมองแบบไม่มีมารยาท นานถึง ๕ นาที คล้ายๆว่า มีปัญหาอะไร ถ้า หากจนท.ไม่พร้อมให้บริการควรย้ายหรือ เปลี่ยนหน้าที่ให้ไม่ต้องเจอผู้คนคะ</p>	ประชาสัมพันธ์รพ.หัวหิน	ประสานแจ้งหน้ากลุ่มงาน	ติดตาม		งานประกัน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๓๕	๑๐	พฤษภาคม	สิทธิการรักษา	เนื่องจากผู้รับบริการประสานไปยัง รพ.หัวหิน เมื่อวันที่ ๑๐/๐๕/๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๓๐ น. ได้ติดต่อไปที่ รพ.หัวหิน โดยเห็นข่าวว่ามีฉีดวัคซีนแล้ว จึงโทร ไปสอบถามว่า ที่เบอร์ ๐๓๒๕๒๓๐๐๐ ของ รพ.ว่าสามารถไป ฉีดวัคซีน ป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ ได้แล้วหรือไม่ พบว่าเจ้าหน้าที่แจ้งว่า วัคซีนป้องกัน โรคไข้หวัดใหญ่ ฟรี ยังมาไม่ถึงไม่สามารถใช้สิทธิได้ หากต้องการฉีด ตอนนี้ ต้องจ่ายเงินเอง ๓๖๐ บาท จึงติดต่อ ๑๓๓๐ เพื่อสอบถามว่า สรุป แล้วมีฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่แล้วหรือยัง เห็นออกข่าวทั่วประเทศ แต่โทร ไปแล้ว ยังไม่มีให้บริการ มีแต่ว่าต้องจ่ายเงินเอง แบบนี้ต้องทำอะไร ตอนออกข่าวควรที่จะให้ข้อมูลที่มันชัดเจน ไม่ใช่บอกทั่วประเทศๆ แต่ไม่มี จริง มีหัวหน้าที่ให้ข้อมูลได้หรือไม่ มันเกิดอะไรขึ้น และต้องการให้ประสาน การใช้สิทธิ เบอร์ติดต่อ ๐๘๑๓๗๕๒๔๕๑ คุณพระพระพีร์	ผ่าน สปสช.เขต 5	ประสานงานประกัน	ปิดเคส		งานประกัน
๓๖	๑๔	พฤษภาคม	สิทธิการรักษา	เวลา ๑๖.๒๐น รับเรื่องร้องเรียนจากสปสช.เขต ประสานติดต่อผู้ร้องตามเบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้ติดต่อไม่ได้ ประสานงานประกัน ขอเบอร์ติดต่อที่ให้ไว้ในเวชระเบียนเป็นเบอร์น้องสาว ๐๘๑-๘๕๖๒๔๒๑ ให้ข้อมูลถึงกลุ่มเสี่ยง ๗ โรคที่จะเข้ารับบริการใน รพ.หัวหิน ได้ ในวันที่ ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๗ น้องสาวรับทราบเข้าใจ บอกจะแจ้งพี่สาวให้ทราบไม่ติดใจอะไร	ผ่าน สปสช.เขต ๕	ประสานงานประกัน	ปิดเคส		งานประกัน



รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๓๗	๒๒	พฤษภาคม	กระบวนการดูแล	ผู้ร้องเรียนพาผู้ป่วยชื่อนายสมศักดิ์ สุขหอม มาใช้บริการที่แผนกกายภาพบำบัด โดยการประคบร้อนกับการช็อคไฟฟ้า จากอาการชานิ้วเท้าจากโรคเบาหวาน เจ้าหน้าที่ได้นำผ้ามาประคบ ทำให้หลังเท้าและตาตุ่มพองเหมือนโดนน้ำร้อนลวก ต่อมาเข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉิน	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	ประสานคุณวันเพ็ญ เหลืองนฤทัย หัวหน้าแผนกกายภาพบำบัดรับทราบ ๑. เจ้าหน้าที่กล่าวขอโทษผู้ป่วยและญาติ ๒. ทำRCA ในหน่วยงาน ๓.ปรับปรุงขั้นตอนการคัดกรองและปรับปรุงแก้ไขแนวทางการปฏิบัติเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ	ติดตาม		กลุ่มงานกายภาพบำบัด
๓๘	๒๒	พฤษภาคม	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่ห้องบัตร (เบอร์ ๑) ไม่มีความสุภาพ โอนเอกสาร พุดจาไม่ได้เป็นแบบนี้ ๓ ครั้งแล้ว	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	ประสานแจ้งหัวหน้างานประกัน	ติดตาม		งานประกัน
๓๙	๒๒	พฤษภาคม	พฤติกรรมบริการ	น.ส.สวพร โกสกุล ร้องเรียนรายละเอียดดังนี้ ๑. การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่สัมพันธ์ในการการแจกแจงรายละเอียดการเข้ารับบริการ ๒.การบอกรายละเอียดการเปิดบัตรช่องรับบริการควรแจ้งให้ชัดเจน ๓. แจ้งว่าเวลารับบริการให้คนใช้ทราบให้ชัดเจนกว่านี้ ๔. ปรับปรุงการให้บริการให้มีความชัดเจน Caseนี้ไม่พึงพอใจ มาที่๕ เพื่อเปิดบัตร ต่อคิว เมื่อถึงคิว เจ้าหน้าที่แจ้ง ให้รอคิวใหม่ โดยให้รอตู้คีออสเปิด ก่อนหน้านี้ได้ สอบถามจุดประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนรับบริการ ให้เปิดบัตรห้องเบอร์๑ ก่อน เข้านี้ คนใช้หลายรายต่อคิวห้องเบอร์๑ ถูกเจ้าหน้าที่ปฏิเสธ ให้มาต่อคิวรอตู้คีออสเปิด	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	ประสานผู้เกี่ยวข้องทราบ	ติดตาม		งานด้านหน้า

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๔๐	๒๘	พฤษภาคม	กระบวนการดูแล	ร้องเรียนจากสสจ. ส่งเรื่องขอเยียวยา ม.๔๑ ชื่อ น.ศ.พิมวดี นุ่มสวย HN ๕๘๐๐๑๑๓๖๕ เลขบัตรประชาชน ๑๗๓๙๙๐๐๕๘๑๑๒๓ ผู้ป่วยแจ้งว่า มาเข้ารับการรักษาตั้งแต่ ๑๐/๑/๒๕๖๖ ดึงรายละเอียดที่ชี้แจงมาใน แบบยื่นคำร้องค่ะ	สสจ	ประสานหัวหน้าศนู/medหญิง ทำ timelineและส่งข้อมูลให้คณมอเจ้าของ ใช้	ติดตาม	ยื่น ม.41	
๔๑	๕	มิถุนายน	สิทธิการรักษา	เมื่อวันที่ ๔/๕/๖๗ เวลา ๐๕.๑๗ น.นายยง ยุทธ อังสกุล เข้ารักษาที่ รพ.หัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ด้วยอาการ หมดสติ แพทย์วินิจฉัยว่า เส้นเลือดในสมองแตก ติดต่อเจ้าหน้าที่พยาบาลดูแล เดียง ๑๖๓๑ แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้เนื่องจากเป็น ส่วนเกินสิทธิ ต้องชำระเงิน ค่าล้างออกซิเจน ๒,๕๐๐ บาท ปัจจุบันยังไม่มีกำหนดออก จาก รพ.และยังให้ออกซิเจนอย่างต่อเนื่อง ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่อง เพื่อประสานการใช้สิทธิ	ผ่าน สปสช.เขต 5	ประสานหัวหน้าหอตรวจสอบข้อเท็จจริง	ปิดเคส		

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๔๒	๑๗	มิถุนายน	สิทธิการรักษา	นายณัฐ พงศ์ภักดิ์ ผู้ป่วยต้องการขอใบส่งตัวไปรักษาที่รพ.รามมา เนื่องจากผู้ป่วยมีอาการต่อมลูกหมากโต แต่แพทย์นัดตรวจรักษา อีก ๔ เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลารอคอยที่นานเกินไป	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	แจ้งหน่วยงานทราบ วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๗ นัดผู้ป่วยมาพบนายแพทย์ภานุพงศ์ เพื่อตรวจอาการ และให้มาเจาะเลือดในวันเดียวกัน ทราบรายละเอียดเพิ่มเติมว่าผู้ป่วย Loss follow up เมื่อวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ๑.พูดคุยอธิบายให้ข้อมูลแผนการรักษาต่อเนื่อง ๒.อธิบายเหตุผลของการให้ใส่สายสวนปัสสาวะ ผู้ป่วยปฏิเสธ ๓.ประสานงานประกัน ทำหนังสือรับรองสิทธิเพื่อส่งต่อไปศิริราช	ติดตาม		ศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ
๔๓	๑๘	มิถุนายน	สิทธิการรักษา	10.05น รับcaseร้องเรียนนายลักษณะ มีโนภาส PID 3770600405280 สิทธิ UC รพ.สามร้อยยอด เมื่อวันที่ 16/06/2567 เข้ารักษาที่ รพ.หัวหิน ด้วยผ่าตัด เข้า ข้อเข้าเสื่อม บางส่วนด้านซ้าย โดยได้รับการส่งตัวมาจาก รพ.สามร้อยยอด ติดต่อ เจ้าหน้าที่แผนกตรวจสอบสิทธิบัตรทอง เจ้าหน้าที่ยืนยันว่าสิทธิ ส่วนเกิน ก็ต้องจ่ายส่วนต่าง แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้ แพทย์ประเมินผู้ป่วยยังต้องนอนแอดมิทอยู่ที่รพ.หัวหิน ผู้ป่วยจะออกจากรพ.หัวหินวันที่ 20/06/2567 และค่าใช้จ่ายส่วนเกินคร่าว ๆ ตอนนี้ อยู่ที่ 9,200 บาท เจ้าหน้าที่ แจ้งว่ายังไม่สามารถระบุได้ว่ายอดจะเพิ่มมากกว่านี้หรือไม่ จึงต้องการประสานการใช้สิทธิ(red arrow right)	ผ่าน สปสช.เขต 5	caseนี้ admit VIP10 ประสานหัวหน้าตึกทราบแล้ว	ติดตาม		

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๔๔	๑๘	มิถุนายน	สิทธิการรักษา	เคสนี้ไม่เปิดเผยข้อมูล ผู้ป่วยชาย อายุ 8 ปี มีสิทธิสวัสดิการพนักงานส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ 17/06/2567 เวลา 01.00 เข้ารักษาที่ รพ.หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้วยอาการ มีไข้ มีน้ำมูก อ่อนเพลีย พบว่า อุณหภูมิ 38.9 องศา พยาบาลให้อาบน้ำ เช็ดตัวให้ ผู้ป่วยแล้วนั่งรอ ปัจจุบันนั่งรอคิวนาน 2 ชม.แล้วยังไม่ได้รับการตรวจ ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสข.ช่วยตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการ	ผ่าน สปสข.เขต 5	ประสานหัวหน้าERทราบ	ติดตาม		
๔๕	๒	กรกฎาคม	พฤติกรรมบริการ	แพทย์คลินิกัลยกรรมกระดูกและข้อ เปิดรับบริการเพียงครึ่งวันเช้า ผู้ร้องมาช่วงบ่ายทำให้ไม่ได้รับการรักษา ไม่มีคำแนะนำให้ผู้ป่วยกลับบ้าน	ช่องทาง เพจ Facebook	สอบถามข้อเท็จจริงคลินิกกระดูกฯ ทราบว่าจะตรวจผู้ป่วยจนหมด หากช่วงบ่ายแพทย์มีหัตถการผ่าตัด พยาบาลหน้าห้องตรวจจะซักประวัติไว้เบื้องต้นและปรึกษาแพทย์เวรวันดังกล่าว แต่ผู้ร้องไม่รอรับบริการ และรับข้อมูล คกก.ใกล้เกลี้ยได้ พยายามติดต่อเบอร์โทร.ที่ผู้ร้องแจ้ง แต่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้	ปิดเคส		คลินิกัลยกรรมกระดูกและข้อ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๔๖	๑๒	กรกฎาคม	พฤติกรรมบริการ	คุณอักษฎาพร แก้วเนตร แจ้งเรื่องร้องเรียน คลินิกศัลยกรรมประสาท ว่ามีการออกใบนัดผู้ป่วยในวันที่ 12 กค 2567 เวลา 10.00 น. เดินทางมาจาก กทม. เมื่อมาถึงแผนกตรวจเจ้าหน้าที่แจ้งว่า แพทย์ลา และได้มีการต่อเลื่อนนัดแล้วไม่มีผู้รับสาย ตรวจสอบแล้วพบว่า ในวันที่ 17 มิ.ย. 2567 มีเบอร์โทร.มา 2 ครั้ง ไม่ส่งข้อความแจ้งหรือโทร.เบอร์อื่นที่มีในประวัติที่แจ้งไว้	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	แจ้งคลินิกศัลยกรรมประสาทรับทราบ เพื่อปรับปรุงเรื่องการแจ้งข้อมูลผู้ป่วยทางโทรศัพท์	ปิดเคส		คลินิกศัลยกรรมประสาท
๔๗	๑๘	กรกฎาคม	พฤติกรรมบริการ	1. คำพูดของเจ้าหน้าที่กรณีร้องขอให้ดูสาย EKG ที่หลุด "เดียงนี้เปลืองมาก เหนื่อยแล้วนะ" เมื่อวันที่ 17 ก.ค. 2567 เวลา 16.30-17.30 น. 2. เจ้าหน้าที่พยาบาลใช้มือตบที่เคาน์เตอร์พร้อมพูดใส่อารมณ์ว่า "ก็บอกให้รอก่อนใจ"	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	ประสานหัวหน้าอายุรกรรมชายทราบ เบื้องต้นได้พูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบว่า เป็นเพื่อนบ้านที่อาสาช่วยดูแลผู้ป่วย ส่วนอาการของผู้ป่วย ผู้ป่วยเป็น ชาวต่างชาติ ไม่มีญาติ แต่ผู้ป่วย รู้ตัว รู้เรื่องดี สามารถรับทราบอาการป่วยของตนได้ แต่ในส่วนข้อร้องเรียนจะนำไปสอบถามข้อเท็จจริงเพื่อนำไปปรับปรุงพฤติกรรมบริการต่อไป	ปิดเคส		อายุรกรรมชาย

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๔๘	๒๕	กรกฎาคม	พฤติกรรมบริการ	น.ส. สายบัว อริญเวศ ร้องเรียนผลเจาะเลือดไม่ครบถ้วนตามที่แพทย์สั่งทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถฟังผลอาการป่วยได้ ทำให้เสียเวลาเดินทางและค่าใช้จ่าย ผู้ร้องไปสอบถามที่จุดบริการเจาะเลือด แต่เจ้าหน้าที่ห้องแลปยืนยันว่าผลตรวจเลือดครบถ้วนและได้อ้างว่าพยาบาลอ่านผลถูกวันหรือไม่ ผู้ร้องมีนัดตรวจที่คลินิกไตและคลินิกโรคข้อ ทั้ง 2 คลินิกมีการสั่งให้เจาะเลือดเพื่อประกอบการรักษา เจ้าหน้าที่ไม่ตรวจสอบข้อมูลก่อนแจ้งผู้ร้อง	เอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์	แจ้งหัวหน้าห้องแลปรับทราบ และในวันเดียวกันได้พูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ร้อง และให้ผู้ร้องเจาะเลือดในส่วนที่ไม่ครบ และจะแจ้งให้ทราบในวันถัดไป โดยกรณีของผู้ร้องเป็นกรณียกเว้นจะแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบทางโทรศัพท์เนื่องจากผู้ร้องอาศัยที่จ.สมุทรสาคร รับราชการครู ไม่สามารถลาราชการเพื่อมาฟังผลได้อีก	ปิดเคส		ห้อง LAB
๔๙	๓๑	กรกฎาคม	พฤติกรรมบริการ	คุณ สภาวดี เทียมเทศ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล NICU	คกก.ไกล่เกลี่ย พีจีน	แจ้งหน่วยงานการพยาบาล NICU รับทราบ	ปิดเคส		NICU

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๕๐				วันที่ 14 สิงหาคม 2567 รับเรื่องร้องเรียนน.ส. สุภาวดี รอดไป 1779800018893 โทร.0863499891 ร้องเรียนคลินิกศัลยกรรมกระดูกและข้อ นพ.ณัฐ รัตนโกสีย์ แพทย์ไม่พร้อมตรวจคนไข้ ถ้ามองอย่างเดียว ไม่ตรวจ ไม่จับคนไข้เลย พุดจาไม่ดี ไม่มองหน้าคนไข้และพฤติกรรมไม่เหมาะสมตรวจคนไข้ ตนได้แจ้งความต้องการ อยากให้แพทย์ส่งไปกายภาพบำบัด แต่แพทย์สั่งให้ไปออกกำลังกาย และไปก้มมือไม่มีคำสั่งให้ไปตรวจแผนกกายภาพบำบัด รวมถึงพยาบาลหน้าห้องตรวจ (พื้นน้ำ) ที่พุดจาไม่เหมาะสมกับคนไข้ เหมือนคนไข้มาขอบริการฟรี แต่คนไข้จ่ายเงิน การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ได้ประสานผู้ร้องให้เปลี่ยนแพทย์ตรวจใหม่ค่ะ ผู้ร้องเรียน	นิติกร				
๕๑	๒	สิงหาคม	พฤติกรรมบริการ	คุณแหม่ม ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ พยาบาลตึกเด็ก ที่อยู่เวรบายวันที่ 1 สค 2567	คกก.ไกล่เกลี่ย ฟีจิ้น	แจ้งหน่วยงานการพยาบาลหอผู้ป่วยกุมาร เวชกรรมรับทราบ	ปิดเคส		หอผู้ป่วยกุมารเวช กรรม

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลหัวหิน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	วันที่	เดือน	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเหตุการณ์	ช่องทางการรับเรื่อง	การดำเนินงาน	สถานะ	มูลค่าที่ชดเชย	หน่วยงาน
๕๒	๑๔	สิงหาคม	พฤติกรรมบริการ	<p>น.ส. สุภาวดี รอดไป 1779800018893 โทร.0863499891</p> <p>ร้องเรียนคลินิกศัลยกรรมกระดูกและข้อ นพ.ณัฐ รัตนโกสัย แพทย์ไม่พร้อมตรวจคนไข้ ถามอย่างเดียว ไม่ตรวจ ไม่จับคนไข้เลย พุดจาไม่ดี ไม่มองหน้าคนไข้และพฤติกรรมไม่เหมาะสมตรวจคนไข้ ตนได้แจ้งความต้องการ อยากให้แพทย์สั่งไปกายภาพบำบัด แต่แพทย์สั่งให้ไปออกกำลังกาย และไปกมมือไม่มีคำสั่งให้ไปตรวจแผนกกายภาพบำบัด รวมถึงพยาบาลหน้าห้องตรวจ (พิน้ำ) ที่พุดจาไม่เหมาะสมกับคนไข้เหมือนคนไข้มาขอบริการฟรี แต่คนไข้จ่ายเงิน</p>	นิติกร	<p>การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ได้ประสานผู้ร้องให้เปลี่ยนแพทย์ตรวจใหม่ค่ะ ผู้ร้องเรียนต้องการทราบการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่พยาบาลว่า ดำเนินการแก้ไขอย่างไร โดยให้แจ้งตอบกลับด้วยค่ะ</p>	ปิดเคส		คลินิกศัลยกรรมกระดูกและข้อ