

ลูกค้าสัมพันธ์

ขอชี้แจงเหตุการณ์จากผู้รับบริการร้องเรียน/ร้องทุกข์: ระบบการให้บริการของ
สถานพยาบาล รัชนี วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2563

สาระสำคัญของเรื่อง : ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการนัดรับยา ของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

รายละเอียดของเรื่อง : ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการนัดรับยา ของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากปัจจุบันในช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลาประมาณ 08.00-15.00น.จะมีคนไข้เดินทางเข้ามารับยาที่โรงพยาบาลจำนวนมาก โดยเฉพาะวันจันทร์ ทำให้คนไข้ไม่ได้รับยาในช่วงเวลาประมาณ 08.00-15.00น. ประชาชนจึงเห็นควรให้ทางโรงพยาบาลฯคัดแยกคนไข้ที่มีอาการไม่ร้ายแรง สามารถเดินทางไปยาได้ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่พักอาศัยอยู่ได้ หากคนไข้รายใดมีอาการรุนแรงก็ยังคงสามารถเดินทางมารับยาตามนัดกับทางโรงพยาบาลฯได้เช่นเดิม เพื่อเป็นการลดปริมาณคนไข้เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการแออัดภายในโรงพยาบาล

แนวทางการปรับปรุงระบบงานบริการเพื่อลดความแออัด ในโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

๑. โรงพยาบาลบางระกำมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติในเรื่องการส่งต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ควบคุมอาการได้ ให้ไปรับบริการต่อที่ รพสต.ใกล้บ้านและศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งมีแพทย์และสหวิชาชีพลงไปให้บริการในพื้นที่ทุกวัน รวมทั้งยังได้ขยายกรอบบัญชียาให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้ส่งใช้ยาสำหรับให้บริการผู้ป่วยในพื้นที่

๒. ขยายระยะเวลานัดรับยาใน กลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ควบคุมอาการได้ดีขึ้น เป็น ๑๖ สัปดาห์ (จากเดิมนัดยาวนานสุด ๑๒ สัปดาห์) เพื่อสามารถกระจายผู้ป่วยให้ลดลงได้ และเตรียมส่งผู้ป่วยกลุ่มนี้ลงสู่ รพสต.ในอนาคต

๓. มีการประชาสัมพันธ์ (จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์/พูดประชาสัมพันธ์) ให้กับ ผู้รับบริการที่รอรับยาเข้าใจระบบ Smart Queue สามารถบริหารจัดการเวลาในการรอรับยาได้

๔. มีระบบให้ผู้ป่วยแจ้งความจำนงติดต่อรับยาช่วงเวรป้าย (๑๖.๓๐ - ๒๐.๓๐ น.) หรือวันรุ่งขึ้น โดยประชาสัมพันธ์ (จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์/พูดประชาสัมพันธ์) ให้ผู้ป่วยทราบขั้นตอนของระบบการรับยาภายหลังได้ เพื่อลดความแออัดในช่วงเวลาเช้า

๕. มีระบบช่องรับยา Fast track (ผู้ป่วยฉุกเฉิน, นักบวช, ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยรายการยาน้อย ๑-๒ รายการ) โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการท่านอื่นทราบเพื่อลด conflict ต่อการบริการ ซึ่งเป็นการระบายจำนวนคนไข้บางส่วนให้ลดลง เพื่อลดความแออัดของจำนวนผู้รับบริการ

๖. ในปี ๒๕๖๔ วางแผนเข้าร่วมกิจกรรมรับยาต่อที่ร้านยา เพื่อเป็นอีกแนวทางที่จะช่วยลดความแออัดในโรงพยาบาล

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาล ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะของท่านที่ทำให้โรงพยาบาลของอำเภอเรามีการพัฒนาให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการเพื่อความปลอดภัยและพึงพอใจในการบริการ

หากมีข้อสงสัยและต้องการเสนอแนะในการบริการของโรงพยาบาล สามารถติดต่อได้ที่เบอร์ 085-8732058 (หัวหน้าพยาบาล)

24 กุมภาพันธ์ 2563