

# ลูกค้าสัมพันธ์

ขอชี้แจงเหตุการณ์จากผู้รับบริการร้องเรียน/ร้องทุกข์: ระบบการให้บริการของ  
สถานพยาบาล      วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2563

สาระสำคัญของเรื่อง : ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหาร  
จัดการเกี่ยวกับการนัดรับยา ของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

รายละเอียดของเรื่อง : ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการ  
การนัดรับยา ของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากปัจจุบันในช่วงวันจันทร์ถึงวัน  
ศุกร์ เวลาประมาณ 08.00-15.00น.จะมีคนไข้เดินทางเข้ามารับยาที่โรงพยาบาลจำนวนมาก  
โดยเฉพาะวันจันทร์ ทำให้คนไข้ไม่ได้รับยาในช่วงเวลาประมาณ 08.00-15.00น. ประชาชนจึงเห็น  
ควรให้ทางโรงพยาบาลฯคัดแยกคนไข้ที่มีอาการไม่ร้ายแรง สามารถเดินทางไปยาได้ที่โรงพยาบาล  
ส่งเสริมสุขภาพตำบลที่พักอาศัยอยู่ได้ หากคนไข้รายใดมีอาการรุนแรงก็ยังคงสามารถเดินทางมา  
รับยาตามนัดกับทางโรงพยาบาลฯได้เช่นเดิม เพื่อเป็นการลดปริมาณคนไข้เป็นการป้องกันไม่  
เกิดปัญหาการแออัดภายในโรงพยาบาล

## แนวทางการปรับปรุงระบบงานบริการเพื่อลดความแออัด ในโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

๑. โรงพยาบาลบางระกำมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติในเรื่องการส่งต่อผู้ป่วย  
โรคเรื้อรังที่ควบคุมอาการได้ ให้ไปรับบริการต่อที่ รพสต.ใกล้บ้านและศูนย์สุขภาพชุมชน  
ซึ่งมีแพทย์และสหวิชาชีพลงไปให้บริการในพื้นที่ทุกวัน รวมทั้งยังได้ขยายกรอบบัญชียา  
ให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้ส่งยาสำหรับให้บริการผู้ป่วยในพื้นที่

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

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

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

๕. มีระบบช่องรับยา Fast track (ผู้ป่วยฉุกเฉิน, นักบวช, ผู้สูงอายุ, ผู้ป่วยรายการยาน้อย  
๑-๒ รายการ) โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการท่านอื่นทราบเพื่อลด conflict ต่อ  
การบริการ ซึ่งเป็นการระบายจำนวนคนไข้บางส่วนให้ลดลง เพื่อลดความแออัดของ  
จำนวนผู้รับบริการ

๖. ในปี ๒๕๖๔ วางแผนเข้าร่วมกิจกรรมรับยาต่อที่ร้านยา เพื่อเป็นอีกแนวทางที่จะช่วย  
ลดความแออัดในโรงพยาบาล

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาล ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะของท่านที่ทำให้  
โรงพยาบาลของอำเภอเรามีการพัฒนางานให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการบริการเพื่อ  
ความปลอดภัยและพึงพอใจในการบริการ

หากมีข้อสงสัยและต้องการเสนอแนะในการบริการของโรงพยาบาล สามารถ  
ติดต่อได้ที่เบอร์ 085-8732058 ( หัวหน้าพยาบาล)

24 กุมภาพันธ์ 2563

