



## คำสั่งโรงพยาบาลเขาค้อ

ที่ ๒๘ / ๒๕๖๑

### เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย

เพื่อให้การดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลเขาค้อ ดำเนินการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ยุติธรรมและโปร่งใส จัดการแก้ไขความขัดแย้งระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในระบบสาธารณสุข อันจะส่งผลให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อขัดแย้ง ไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง ถูกต้อง ครบคลุม เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล ส่งผลให้ผู้รับบริการ ได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและมีความมั่นใจต่อระบบบริการ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาของผู้รับบริการทุกประเภท ดังนี้

๑. นายแพทย์ธีรพจน์	พิกน้อย	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒. นายอนุพงษ์	เพียรพลาวัช	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญงาน	รองประธาน
๓. นางสาวปนัดดา	โรจนโรวรรณ	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางฉวียน	เพียรพลาวัช	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางชุลีพร	พงษ์ปรีชา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางวรวพร	เกียรติวุฒิมอม	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นางดัจฉรีย์	ชาญพิพัฒน์ชัย	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๘. นายวิทยา	ธรรมชัย	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมและเลขา

โดยให้คณะกรรมการชุดนี้มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

- กำหนดนโยบาย และแนวทางแก้ไข ข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข
- อำนวยความสะดวกให้การสนับสนุนและการแก้ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข
- เป็นทีมเจรจาไกล่เกลี่ยตามกระบวนการเพื่อหาข้อตกลงเพื่อยุติปัญหาภายใน ๓๐ วัน หลังจากเกิดข้อร้องเรียน
- ให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับการบริการสาธารณสุขตามสิทธิประโยชน์ และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

๕. ค้นหาความเสี่ยงต่อข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ภายในโรงพยาบาล
๖. รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำชี้แจงตอบปัญหาข้อข้องใจ
๗. สรุปรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลบันทึกข้อมูลต่อผู้บริหารทุก ๓ เดือน

ทั้งนี้แต่งตั้งบัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

๒๒ ส.ค. ๒๕๖๑

(นายธีรพจน์ พิภน้อย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์

ร้องเรียน

โรงพยาบาลเขาค้อ

## คำนำ

โรงพยาบาลเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรือหนังสือ จากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้ด้วย

โรงพยาบาลเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ผู้จัดทำ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๓
๑.๒ วัตถุประสงค์	๔
๑.๓ ขอบเขต	๕
๑.๔ คำจำกัดความ	๖
๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน	๗
๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๘
๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๑๐
๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
๑.๑๐ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๑
๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๒
๑.๑๒ สูตรการคำนวณ	๑๒
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	
๒.๑ กระบวนการทำงาน	๑๓
๒.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	๑๔
๒.๓ การตอบข้อร้องเรียน การรายงาน	๑๖
๒.๔ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์	๑๗
ภาคผนวก ก.	
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๘

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น พ.ศ.๒๕๔๘ ก็กำหนดให้ส่วนราชการได้รับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย

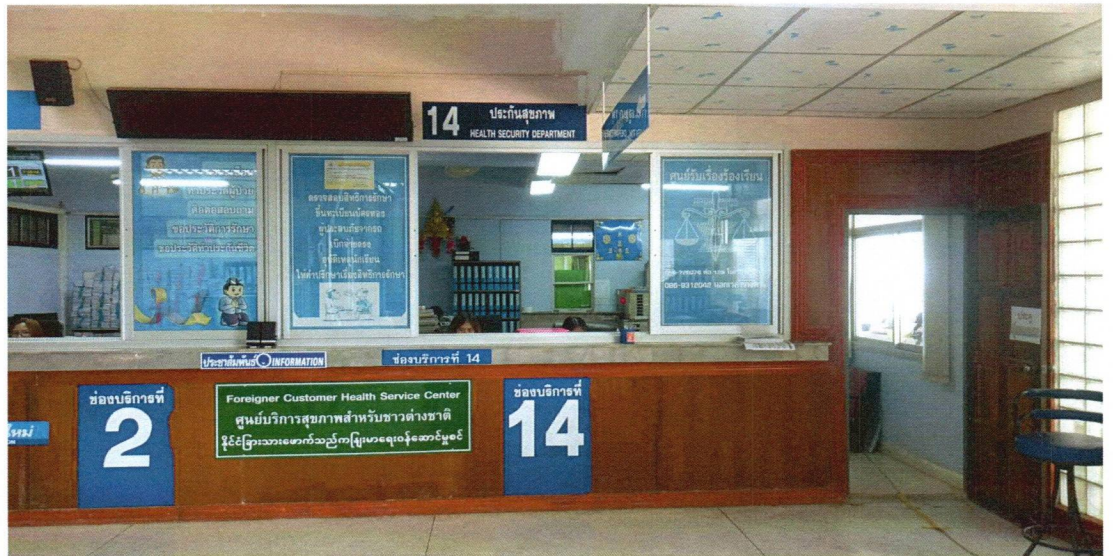
กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายและแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชนที่ชัดเจน มาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๙ โดยจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข และในปี พ.ศ.๒๕๕๕ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นอกจากนี้ยังมีคำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ ๙๕๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ให้ส่วนราชการและหน่วยบริการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทุกระดับ จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยและลดการฟ้องร้อง การดำเนินคดีทางกฎหมาย อันนำมาซึ่งการสูญเสียของประชาชนและภาครัฐด้วย

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง จะ

# ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

## โรงพยาบาลเขาค้อ

\*\*\*\*\*

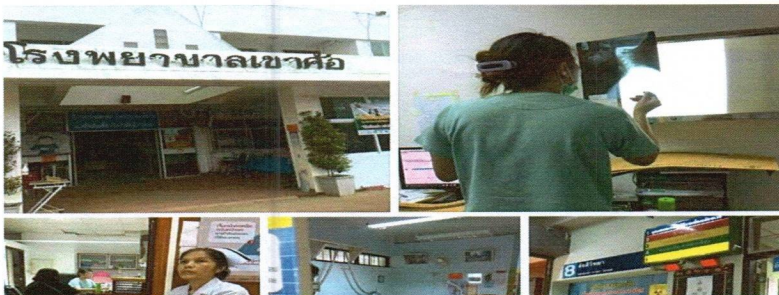


Mejiko Keatjiranarueporn ได้เพิ่มรูปภาพใหม่ 5 ภาพ — รู้สึกเจ็บปวดที่ รพ.เขาค้อ  
1 ชม. · อำเภอเขาค้อ · ๒๕

นึกว่าทันทัดคอจะหายไปแล้ว วันนี้ตื่นมาเจ็บคอเฉยๆ อาการเจ็บเหมือนวันแรกที่โดนบาดเลย มา รพ. เพื่อเอกซเรย์ บนเขาค้อ ขอขอบคุณ คุณพยาบาลที่อำนวยความสะดวกสุดๆ และดูแลอย่างดีนะคะ บริการเหมือนเอกชนเลย 🙏🙏

จ : ขอขอบคุณมากนะคะดูแลอย่างดี

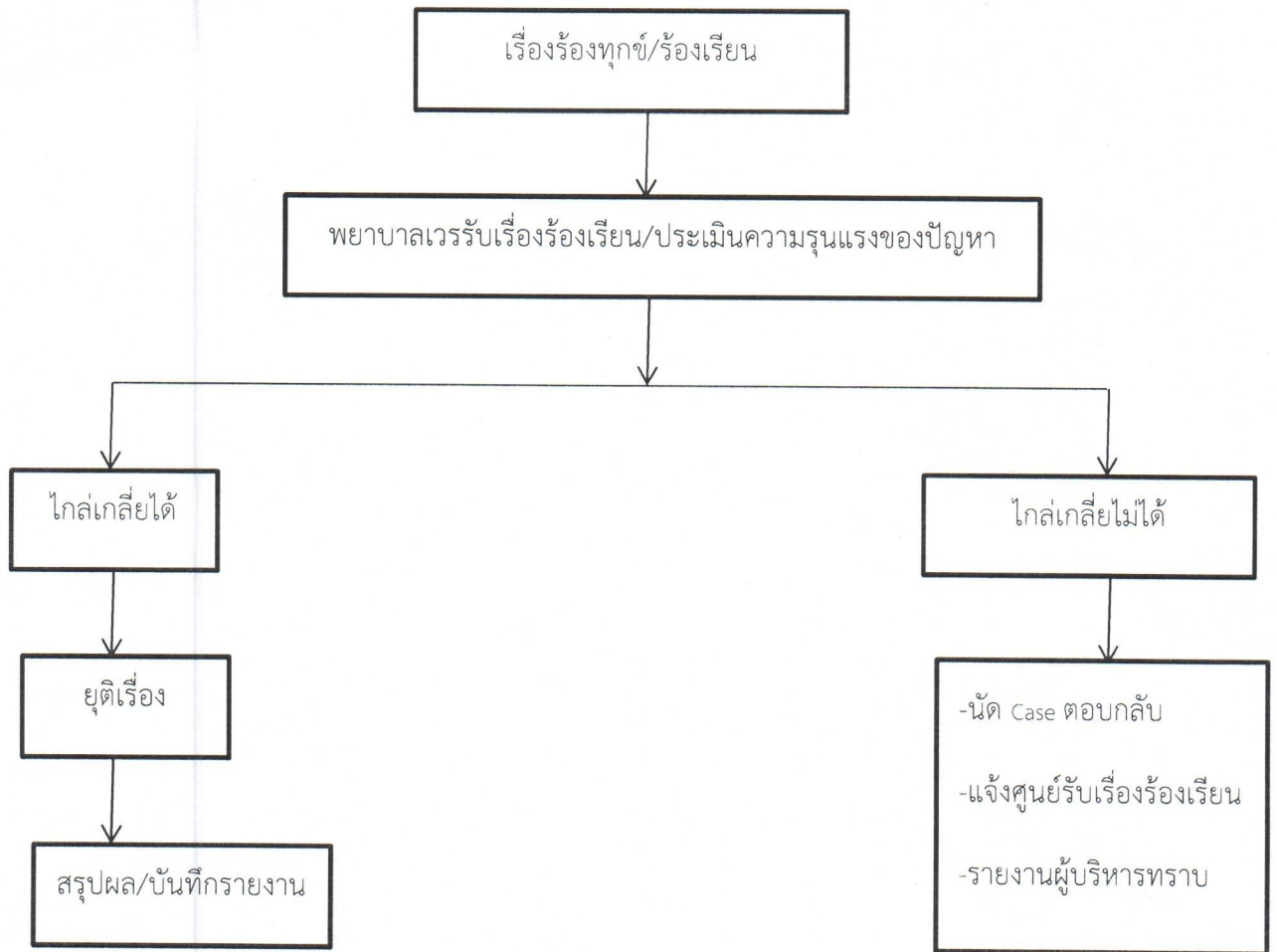
คุณหัวหน้าพยาบาล: ด้วยความยินดีค่ะ บริจาคให้ รพ. มาเยอะแล้ว ไม่รู้จะตอบแทนยังไงเลย แค่นี้เล็กน้อยมากค่ะ



เขียนความคิดเห็น...



ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (นอกเวลา)

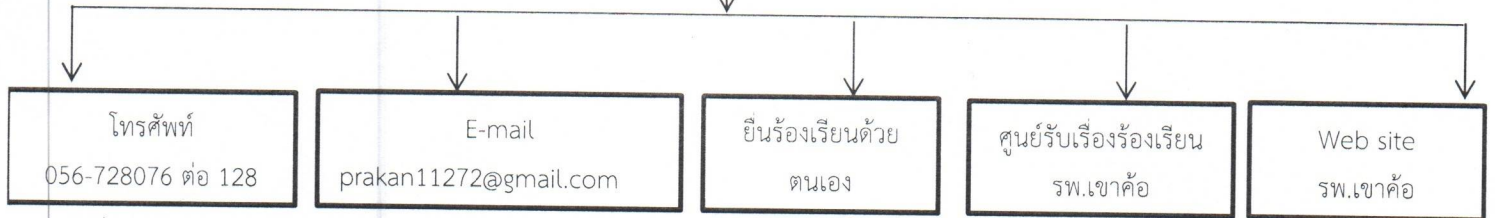




ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาค้อ

ผู้ร้องเรียน  
1. ผู้รับบริการ  
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
3. ประชาชนทั่วไป

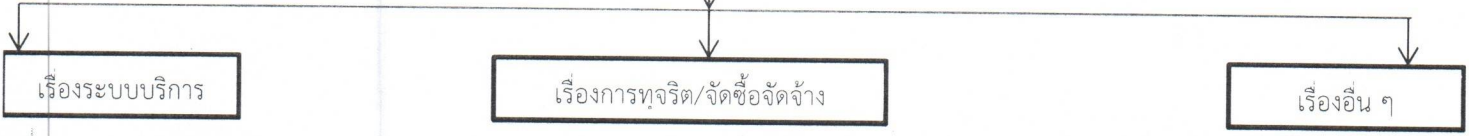
ผู้ร้องเรียน



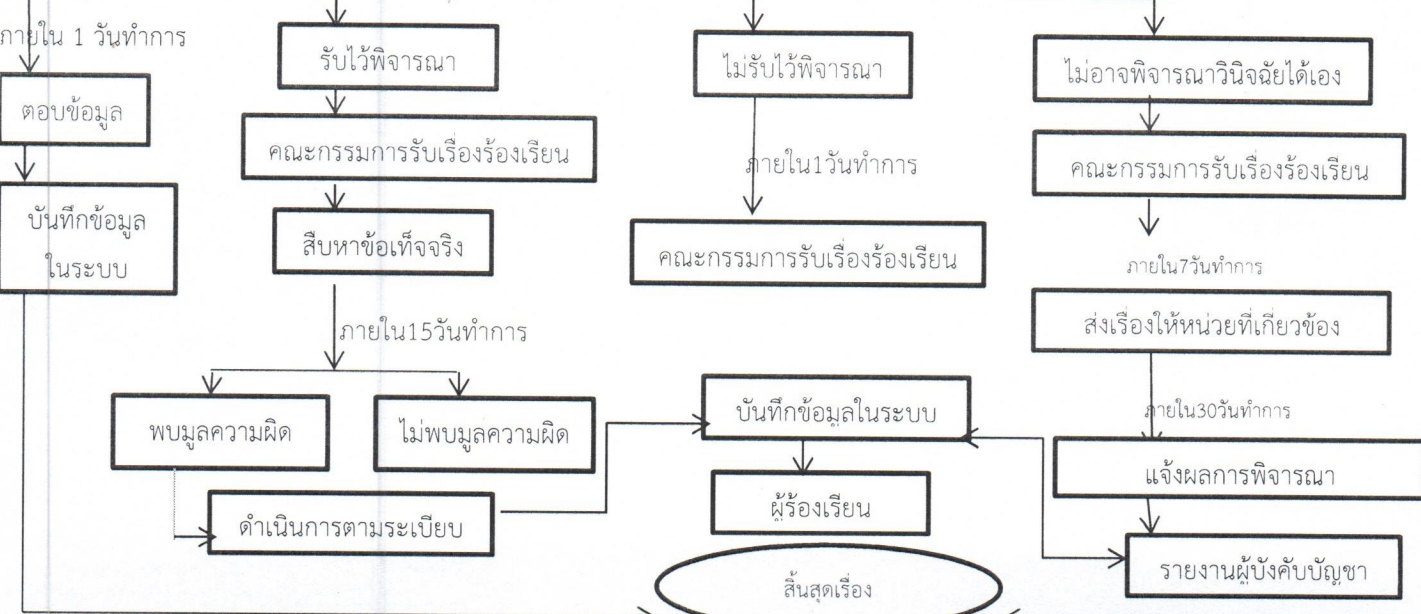
ผู้รับผิดชอบงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

รายชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน (056-728076)  
1. นางชุลีพร พงษ์ปรีชา เรื่องระบบบริการ (ต่อ 128)  
2. นายธีรพจน์ พิภน้อย เรื่องทุจริต/จัดซื้อ/จัดจ้าง (ต่อ 132)  
3. นางเฉวียน เพียรพลาวุธ เรื่องอื่น ๆ (ต่อ 134)

พิจารณาประเด็นการร้องเรียน



พิจารณาประเด็น



สรุปข้อร้องเรียน ปี 2556

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน
ด้านพฤติกรรม	
ด้านกระบวนการให้บริการ	1
ด้านสิทธิผู้ป่วย	
ด้านสิ่งแวดล้อม	
ด้านจริยธรรม	
อื่นๆ	

สรุปข้อร้องเรียน ปี 2557

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน
ด้านพฤติกรรม	
ด้านกระบวนการให้บริการ	3
ด้านสิทธิผู้ป่วย	
ด้านสิ่งแวดล้อม	
ด้านจริยธรรม	
อื่นๆ	

สรุปข้อร้องเรียน ปี 2558

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน
ด้านพฤติกรรม	
ด้านกระบวนการให้บริการ	1
ด้านสิทธิผู้ป่วย	
ด้านสิ่งแวดล้อม	
ด้านจริยธรรม	
อื่นๆ	

สรุปข้อร้องเรียน ปี 2559

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน
ด้านพฤติกรรม	
ด้านกระบวนการให้บริการ	3
ด้านสิทธิผู้ป่วย	
ด้านสิ่งแวดล้อม	
ด้านจริยธรรม	
อื่นๆ	

สรุปข้อร้องเรียน ปี 2560

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน
ด้านพฤติกรรม	
ด้านกระบวนการให้บริการ	3
ด้านสิทธิผู้ป่วย	
ด้านสิ่งแวดล้อม	
ด้านจริยธรรม	
อื่นๆ	

สรุปข้อร้องเรียน ปี 2561

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน
ด้านพฤติกรรม	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	1
ด้านสิทธิผู้ป่วย	
ด้านสิ่งแวดล้อม	
ด้านจริยธรรม	
อื่นๆ	

สรุปข้อร้องเรียน ปี 2562

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน
ด้านพฤติกรรม	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	2
ด้านสิทธิผู้ป่วย	
ด้านสิ่งแวดล้อม	
ด้านจริยธรรม	
อื่นๆ	

ทะเบียนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาค้อ ( ปี 2556-2562)

ลำดับที่	เลขที่รับเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
1	1/56	นางเสี เภา	-ผู้ป่วยปวดท้องตลอด หลังทำคลอด เสร็จเกิดภาวะตกเลือดพร้อมกับมีแผล ฉีกขาดทางช่องคลอด เนื่องจากบุตรมี น้ำหนัก 4,200 กรัม และบุตรคือ ด.ช. จารุภัทร แซ่เถา มีกระดูกไหปลาร้าหัก ระหว่างทำคลอด (เหตุเกิด 7 กรกฎาคม 2556)	-ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงิน ช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการ ได้รับความเสียหาย ตามมาตรา 41	-ได้รับเงินชดเชย 70,000 บาท
2	1/57	นางบุศราภรณ์ ศิริบัณฑิตกุล	-มารดาคลอดทารกแล้วเกิดภาวะขาด ออกซิเจนระดับรุนแรง ส่งต่อ รพ. เพชรบูรณ์ เสียชีวิตในเวลาต่อมา (เหตุ เกิด 18 ตุลาคม 2556)	-ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงิน ช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการ ได้รับความเสียหาย ตามมาตรา 41	-ได้รับเงินชดเชย 240,000 บาท
3	2/57	นางใบ แซ่หลอ	-ขณะรอคลอดตุงน้ำค้ำแตกเอง มี อาการเหงื่อออก อาเจียน กระสับกระส่าย ซึ่มลง ปลายมือ ปลาย เท้าและปากเขียว ฟังเสียงหัวใจทารก ไม่ได้ ช่วยฟื้นคืนชีพแล้วส่งต่อ รพ. เพชรบูรณ์ และเสียชีวิตในเวลาต่อมา (เหตุเกิด 26 พฤศจิกายน 2556)	-ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงิน ช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการ ได้รับความเสียหาย ตามมาตรา 41	-ได้รับเงินชดเชย 240,000 บาท
4	3/57	นายหมอเพชร เพ็ญสอน	-บิดาของ ด.ช.ปวีวัฒน์ เพ็ญสอน มารดาสังเกตุเห็นกระดูกไหปลาร้าข้าง ซ้ายหักตั้งแต่กำเนิด (เหตุเกิด 4	-ญาติแจ้งเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือ เบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับ ความเสียหาย ตามมาตรา 41 จาก	-ได้รับเงินชดเชย 50,000 บาท

5	1/58	น.ส.อินพรา แซ่เฮง	กรกฎาคม 2557)	หน่วยงานภายนอก -ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหาย ตามมาตรา 41	-ได้รับเงินชดเชย 50,000 บาท
6	1/59	น.ส.สุภาวดี สีสุวอ	ผู้ป่วยคลอด หัวใจเด็กผิดปกติขณะนำส่งโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ ผ่าตัดคลอดแล้วเด็กเสียชีวิต	-รพ.เพชรบูรณ์ ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหาย ตามมาตรา 41	
7	1/61	น.ส.ศิริลักษณ์ มณีเพชร	-มาตรวจตามแพทย์นัด แล้วผลอัลตราซาวด์ไม่พบสมองเด็ก จึงส่งไปคลอดที่รพ.เพชรบูรณ์ เด็กเสียชีวิตในเวลาต่อมา (เหตุเกิด 9 เมษายน 2561)	-ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหาย ตามมาตรา 41	-ไม่ได้รับชดเชย เนื่องจากเป็นเพราะประสิทธิภาพของโรค)
8	2/61	นางอัญชติ บุญพรหม	มาตรวจแล้วแพทย์พูดจาไม่เพราะ ไม่พึงพอใจการให้บริการ	- ประชุมคณะกรรมการ เชิญผู้รับบริการมาพูดคุย ทำความเข้าใจ ผู้รับบริการพึงพอใจในการรับไปปรับปรุงบริการ	ร้องเรียนโดยมาด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
9	3/62	นางสุวรรณี ฤทธิเนติกุล	มารับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอกแล้วพบพยาบาลพูดจาไม่เพราะ	- แจ้งหัวหน้าพยาบาลเพื่อสอบสวนเรื่อง และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องไว้เพื่อพัฒนาปรับปรุงผู้เสียหายพึงพอใจการแก้ปัญหา	ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

10	1/62	น.ส.บุญยงช เรือนแปง ถูกเปิดเผยความลับเกี่ยวกับโรคที่เป็น โดยเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาค้อ ทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียง และ ทำให้ได้รับความอับอายในการใช้ ชีวิตประจำวัน ถูกขูขู่ข่มขืนนินทา ทุกรัง เกลียด หางานทำยาก ไม่มีคนจ้าง ทำงาน ทำให้เกิดภาวะเครียดทั้ง ครอบครัว และขาดรายได้ที่จะมาดูแล ครอบครัว (เหตุเกิด 30 ตุลาคม 2561)	-ดำเนินการยื่นแบบคำร้องขอรับเงิน ช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการ ได้รับความเสียหาย ตามมาตรา 41 -รพ.ให้การดูแลติดตามเยี่ยมบ้าน สม่ำเสมอ -สนับสนุน นมผงในการดูแลบุตร	-ขั้นตอนไม่ได้รับชดเชย เนื่องจากไม่เข้าหลักเกณฑ์ ขณะนี้อยู่ระหว่าง การ อุทธรณ์
11	2/62	นางสมพิช ภัคดีสมุทร วันที่รับเรื่อง 6 มีนาคม 2562	-ทีมออกเยี่ยมเคสที่บ้าน เพื่อ สอบสวน พบว่ามีก๊อสดิดในแผลจริง และแจ้งให้แผนกฉุกเฉินทำ Root cause analysis เรื่องอยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้องเรียนทางfacebook โรงพยาบาลเขาค้อ