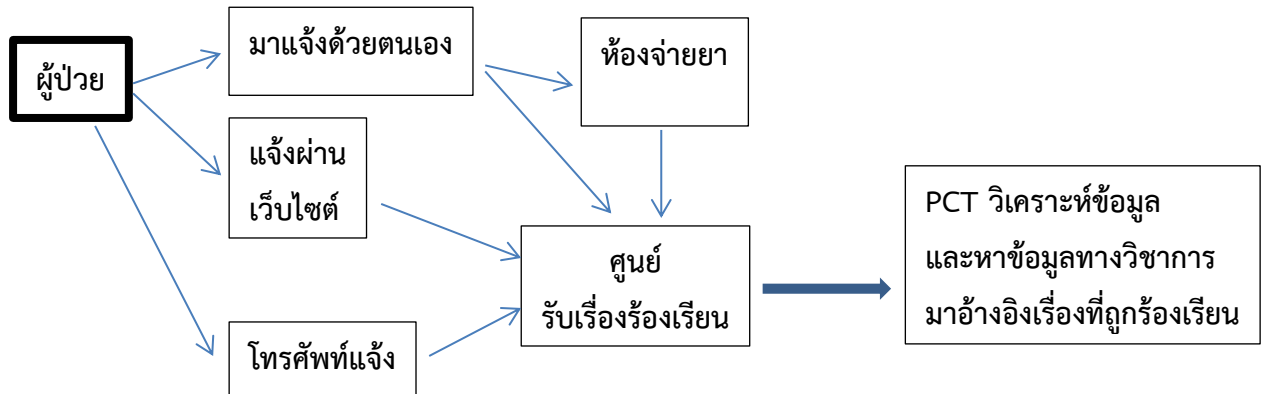


ข้อร้องเรียนด้านยา

ผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่

๑. ผู้ป่วย
๒. หน่วยงานที่ขอสนับสนุนยาแผนไทย

กรณีผู้ป่วย มีระบบการติดตามเฝ้าระวังข้อร้องเรียนด้านยาแผนไทย โดยขั้นตอนการร้องเรียนเป็นดังนี้



ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ผู้ป่วย สามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ ๓ วิธี ดังนี้
 - เดินทางมาแจ้งด้วยตนเอง โดยแจ้งผ่านทางห้องจ่ายยา หรือแจ้งทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่งานแพทย์แผนไทย
 - โทรแจ้งโดยตรงมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานแพทย์แผนไทย
 - แจ้งทางเว็บไซต์ของทางโรงพยาบาล (กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก/รับเรื่องราวร้องเรียนยาแผนไทย)

๒. จากนั้นจะมีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบฟอร์ม Consult ชักประวัติอาการไม่พึงประสงค์ และรวบรวมข้อมูลทั้งหมด ส่งต่อให้ PTC วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลมาพัฒนาในการดูแลรักษาคนไข้ ต่อไป

แบบฟอร์ม Consult ชักประวัติอาการไม่พึงประสงค์จากยา

ชื่อ-สกุล..... อายุ..... HN.....

รายละเอียด

 แพทย์

ผู้ป่วยไม่สามารถบอกชื่อยาที่แพ้ได้ และ ไม่ได้มาพบแพทย์ขณะเกิดเหตุการณ์
 ไม่สามารถประเมินอาการแพ้ยาได้ แต่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยแล้ว

อาการข้างเคียงของยา

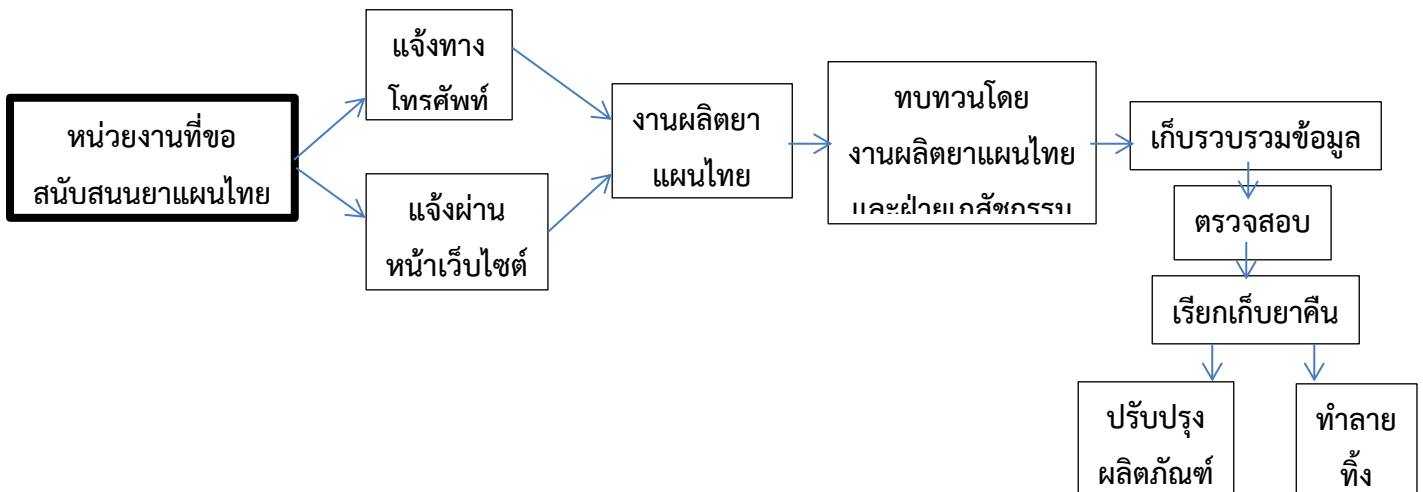
ปฏิกิริยาระหว่างยา (DI).....

อื่นๆ

ผู้ประเมิน วันที่ประเมิน.....
 แพทย์ผู้ตรวจ

(กรุณาส่งกลับฝ่ายการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ขอขอบคุณค่ะ)

กรณีหน่วยงานที่ขอสนับสนุนยาแผนไทย มีระบบการร้องเรียนผลิตภัณฑ์ยาแผนไทย โดยขั้นตอนการร้องเรียนเป็นดังนี้



ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. หน่วยงานที่ขอสนับสนุนยาแผนไทย สามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ ๒ วิธี ดังนี้
 - โทรแจ้งโดยตรงมางานผลิตยาแผนไทย
 - แจ้งทางเว็บไซต์ของทางโรงพยาบาล (กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก/รับเรื่องราวร้องเรียนยาแผนไทย)
2. จากนั้นจะมีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบฟอร์ม ประเมินลักษณะผลิตภัณฑ์ยาแผนไทย แล้วทำการทบทวนโดยงานผลิตยาแผนไทย ร่วมกับฝ่ายเภสัชกรรม จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และทำการตรวจสอบ และเรียกเก็บยาคืน กรณีที่มีการผิดพลาด สามารถทำได้ ๒ วิธีคือนำผลิตภัณฑ์มาปรับปรุงหรือทำลายทิ้ง

แบบฟอร์ม ประเมินลักษณะผลิตภัณฑ์ยาแผนไทย		
หน่วยงาน.....	จังหวัด.....	
รายละเอียด		
ชื่อผลิตภัณฑ์.....		
Lot NO., วัน/เดือน/ปีที่ผลิต.....		
ลักษณะผลิตภัณฑ์ที่สังเกตได้.....		
.....		
อื่นๆ		
การดำเนินการ	ปรับปรุงผลิตภัณฑ์	ทำลายทิ้ง
ผู้ประเมิน		วันที่ประเมิน.....