



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง โทร. ๕๐๕๗
ที่ รน ๐๐๓๓.๒๐๑/๐๔๐ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

ด้วยโรงพยาบาลระนอง เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ดังนั้น เพื่อความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง ขอสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ และในการนี้ขออนุญาตนำสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลระนองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเรืองเดช มีสุล)
นิติกร

(นายสาโรจน์ จันทรแก้ว)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายนิคม มะลิทอง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ไตรมาสที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗)

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
ไตรมาสที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗)

โรงพยาบาลระนอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอสรุปผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนทั่วไป ในโรงพยาบาลระนอง มีดังนี้

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑	การร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	๑๕	
๒	การร้องเรียนกระบวนการรักษา	๖	
๓	การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	
๔	การร้องเรียนอื่นๆ	๑๒	
รวม		๓๓	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

ลำดับ ที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑	๒ ต.ค.๖๖	คุณรุ่งทิพย์ พุกกะเวส ร้องเรียนที่โรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ ช่วงเช้า ข้าพเจ้ามารับบริการที่โรงพยาบาลระนองฝ่ายทันตกรรม โดยรับการรักษากับทันตแพทย์สุภาภรณ์ พวงสุวรรณ ซึ่งทันตแพทย์พูดจาเสียงมีความกระโชกโฮกฮาก เหมือนคนมีความเครียดปัญหาส่วนตัว (สีหน้า, ท่าทางไม่ค่อยอยากบริการประชาชน) พูดจ้อโรคประจำตัวข้าพเจ้า (โรคซึมเศร้า) ควรปรับปรุงคำพูด เพราะคนไข้บางคนอาจ Sensitive ๐๙๘ - ๑๓๕๕๕๕๑	ประชุมหารือและประสานแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์มาพูดคุยและแก้ปัญหาโดยการจัดคิวให้กับคนไข้ใหม่ พูดคุยกับคนไข้ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกล่าวและตักเตือนแพทย์	จัดคิวคนไข้มาพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดทันตแพทย์ใหม่ให้	
๒	๓ ต.ค.๖๖	ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลระนอง ร้องเรียนที่โรงพยาบาล ข้าพเจ้ามาตามนัดของแพทย์ เมื่อมาตามนัดที่คลินิกพิเศษปรากฏว่าแพทย์เจ้าของไข้ไม่อยู่ และไม่ได้พบแพทย์ซึ่งทำให้ข้าพเจ้าเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเป็นอย่างมาก เพราะในแต่ละครั้งที่ข้าพเจ้ามาพบแพทย์ ข้าพเจ้าต้องเหมารถของเพื่อนบ้านมาค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งประมาณ ๑,๐๐๐ บาท ซึ่งกรณีแบบนี้เกิดขึ้นกับข้าพเจ้าหลายครั้ง ช่วงปี ๖๕ แพทย์นัดมาผ้าตัดนิ้วในถุงน้ำดี ข้าพเจ้าก็ไม่ได้ผ้า และวันนี้มาพบก็ไม่ได้พบแพทย์อีก ซึ่งไม่รู้เมื่อไหร่ข้าพเจ้าจะได้ผ้า อยากให้ตรวจสอบให้แน่ชัดว่า วันไหนแพทย์อยู่ ข้าพเจ้าจะได้มาตรวจรักษา	ติดต่อประสานกับคลินิกพิเศษ สอบถามวันที่หมอลงตรวจ และแจ้งรายละเอียดให้แก่คนไข้รับทราบ ซึ่งคนไข้ยินดีมารับบริการในวันถัดไป		
๓	ต.ค.๖๖	ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลระนอง ร้องเรียนที่โรงพยาบาล ข้าพเจ้ามาตรวจสุขภาพและนัดทำเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ แต่	ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่	ให้บริการผู้มารับบริการจนได้รับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		เมื่อไปเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการให้และแจ้งว่าต้องไปชำระเงินก่อน แต่ข้าพเจ้าได้ชำระเงินไปก่อนแล้ว และข้าพเจ้าไม่เข้าใจว่าทำไมถึงไม่สามารถเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ได้	ศูนย์จัดเก็บรายได้ หาข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินในการเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ไปก่อนวันตรวจ ซึ่งมีการชำระเงินค่าเอกซเรย์คอมพิวเตอร์จริง จึงดำเนินการให้ผู้รับบริการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์		
๔	ต.ค.๖๖	ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม/สำนักงานสาธารณสุข ที่ รน ๐๐๓๓.๐๐๕/๔๔๒๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๖ ด้วย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระนอง แจ้งว่าได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการให้บริการของโรงพยาบาลระนอง เรื่องขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ ของแพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาลระนอง เนื่องจากผู้ร้องแจ้งว่า บิดาของผู้ร้องเป็นผู้ป่วยมะเร็งมีแผลที่รูลทวาร โดยบิดาของผู้ร้องทำการรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ผู้ร้องแจ้งว่าบิดาของผู้ร้องมีอาการกำเริบและเจ็บแผลเป็นอย่างมาก โดยมีเนื้องอกขึ้นบริเวณแผล ซึ่งผู้ร้องได้เรียกให้แพทย์เข้ามาดูอาการให้แก่บิดาของผู้ร้อง ซึ่งพบว่านายแพทย์ (ไม่ทราบชื่อ - นามสกุลและรูปพรรณสัณฐาน) ได้ทำการดูอาการให้แก่บิดาของผู้ร้องเบื้องต้นเท่านั้น อีกทั้งผู้ร้องแจ้งว่าในระหว่างรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลระนอง ผู้ร้องพบว่าแพทย์หรือพยาบาล (ไม่ทราบชื่อ - นามสกุลและรูปพรรณสัณฐาน) ไม่เคยทำความสะอาดแผลให้แก่บิดาของผู้ร้องเลยและสั่งให้บิดาของผู้ร้องงดน้ำ งด	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานงานองค์กรแพทย์ เพื่อหาข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ผู้ป่วยรายดังกล่าวชื่อนายภิญโญ ทับกี มารับการรักษาที่โรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ เบื้องต้นจากข้อร้องเรียนการที่แพทย์หรือพยาบาลไม่เคยทำความสะอาดแผลให้แก่บิดาของผู้ร้อง ตามข้อกล่าวอ้างของผู้ร้องเรียน ผู้ป่วยรายดังกล่าวมีแผลบริเวณภายในลำไส้ส่วนปลาย แพทย์หรือพยาบาลไม่สามารถทำแผลภายในตัวลำไส้ใหญ่ส่วนปลายได้ เหตุที่มาร้องอาจจะเป็นเพราะผู้ร้องไม่เข้าใจถึงกระบวนการรักษาของโรค	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจกนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		อาหารทั้งหมด มีเพียงการให้น้ำเกลือเจาะเข้าเส้นเลือดเท่านั้น ปัจจุบันบิดาของผู้ร้องได้เสียชีวิตแล้ว ซึ่งผู้ร้องเห็นว่านายแพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาลระนอง ดูแลผู้ป่วยมะเร็งไม่เหมาะสมและมีการรักษาที่ดีไม่เพียงพอ จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาลระนอง			
๕	๒๔ ต.ค.๖๖	ผู้มารับบริการ ราย นางวิไล แสงทอง ได้ทำหมันเมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๓ และเมื่อราวเดือนกันยายน ๒๕๖๖ พบว่าตั้งครรภ์ จึงร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง	ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและตรวจสอบข้อเท็จจริง	ให้ความช่วยเหลือด้วย ม.๔๑	
๖	๒๕ ต.ค.๖๖	ร้องผ่านระบบร้องเรียนของโรงพยาบาลระนอง มีใบนัดหาหมอตา (คลินิกพิเศษ) ในวันพุธที่ ๒๕ ต.ค. ๖๖ แต่พยาบาลเวรวันนั้นอ้างว่าคนไข้เต็ม ให้เลื่อนเป็นวันอื่น ทั้งๆ ที่มีใบนัดหาหมอคุณชนมน จันทร์นิยม ๐๖๑-๙๒๓๙๕๑๖	ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องตา เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่าเพราะเหตุใดจึงไม่สามารถทำการรักษาได้ จากการตรวจสอบพบว่า ในวันที้นัดมานั้น แพทย์ตัดคิวที่ ๒๐ เพราะว่าคนไข้แต่ละท่านแพทย์ต้องการตรวจให้ละเอียด และในการทำนัดนั้น ห้องตาและผู้นัดนั้นคนละส่วนกัน จึงทำให้เกิดการผิดพลาด ในการนัดได้	แก้ไขการนัดโดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสื่อสารตรงกัน และนัดผู้ป่วยมาทำการรักษาใหม่	
๗	๒๗ ต.ค.๖๖	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง พยาบาลมาตรวจเข้าไปด้านในคลินิกความดันคนเป็น ๒๐๐ – ๓๐๐ คนมีแต่ผู้สูงอายุ เป็นส่วนใหญ่ไปอัดกันข้างในและทำงานช้ามากๆ	ติดต่อประสานงานคลินิกความดัน เพื่อให้ปรับปรุงงานด้านบริการและตรวจสอบว่าเพราะเหตุใดการบริการถึงช้า	- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบและการให้บริการ	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

๘	๒ พ.ย.๖๖	<p>เคสนมอายุ ติดต่อผ่านนิติกร โดยผู้ป่วย ราย บุตรนางสาวธิดา เวสละมุลา HN๐๐๔๐๓๗๕๘ คลอดบุตรและรับบริการอยู่ที่ โรงพยาบาลระนอง ณ ตึกพิเศษ ๖ ระหว่างวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๖ หลังจากแพทย์ให้กลับบ้าน ได้มีการนำจ่ายนมหมดอายุให้แก่ผู้มารับบริการโดยคนใช้ ชื่อ เด็กหญิงไอรินลดา เวสละมุลา นำจ่ายนม Nestle Bebe ซึ่งนมหมดอายุตั้งแต่วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ซึ่งหลังจากทารกดื่มนมแล้ว ผู้มารับบริการ เกิดอาการแพ้นม ท้องเสีย มีผื่นขึ้นตามลำตัว ได้หาหมอบ้าน ณ ตอนนีผื่นที่ขึ้นตามลำตัวยังไม่ดีขึ้น แต่ผู้ป่วยก็ไม่ได้มาพบแพทย์เพื่อตรวจดูอาการเพิ่มเติม</p>	<p>กระบวนการในการดำเนินงานใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและนำจ่ายนม ตรวจสอบวันหมดอายุของนมให้ละเอียด ๒. จัดประชุมเพื่อตรวจสอบและหารือในข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพื่อทำการแก้ไขปัญหา ๓. กำหนดมาตรการการการจ่ายนมโดยต้องตรวจสอบให้ถูกต้องเสียก่อนจ่าย ๔. หน่วยงานที่ได้รับนมหรือส่งต่อนมส่งต่อมาจนถึงทารกหลังคลอด ต้องตรวจสอบวันหมดอายุอย่างละเอียด เพื่อเป็นการ Double Check ก่อนที่จะมีการนำจ่ายนมของทารกหรือผู้มารับบริการออกไปการนำจ่ายออกไปเพื่อลดความผิดพลาด 		
๙	๒ พ.ย.๖๖	<p>ร้องเรียนผ่านระบบของโรงพยาบาลระนอง ญาติได้สอบถามเด็กฝึกงานชุดขาว เสื้อขาว กางเกงดำ ห้องพิเศษ ๖ ชั้น ๔ เวนดิก จะมีเด็กฝึกงาน ข้าพเจ้าถามว่าคืนนี้จะมีเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจอีกไหม จะได้เปิดไฟสลวยๆไว้ให้ แต่เด็กฝึกงาน กลับบอกว่า เดี่ยวจะมีเวรตึกตอนตี ๒ เข้ามาตรวจอีก ถ้าไม่ยอมให้เข้ามาแล้ว ให้มาตรวจตอน ๖ โมงได้คะ ข้าพเจ้าเลยแจ้งว่า “ไม่</p>	<p>ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตึกพิเศษ ๖ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กับกรณีดังกล่าว</p>	<p>- ดำเนินการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวปรับปรุงวิธีการสื่อสาร</p>	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		<p>ค่ะๆ แค่อามดูเฉยๆ” แล้วก็ทราบว่าเป็นไปแจ้งพยาบาล เวร ๒๒.๐๐ ยังไง เขาถึงได้เข้ามาโวยวายว่า “การที่ไม่อยากให้เข้ามาคือการที่คุณนอนอยู่บ้าน คือ งง ค่ะ” ค่าห้องก็จ่ายใครจะไม่อยากให้เข้ามาตรวจ เข้ามาก็ปากเปื่อยก ควรสื่อสารถามเด็กตัวเองก่อน ดูความสมเหตุสมผลบ้าง เงินก็จ่าย ไม่ได้อยากมานอนตากแอร์นะคะ ควรถามลูกทีมตัวเองก่อนจะเข้ามาโวยวาย ถ้าอยากนอนตากแอร์ กลับบ้านแล้ว จะได้ไม่รบกวนพยาบาล เจ้าหน้าที่ไปสื่อสารผิด ข้าพเจ้าไม่เข้าใจและไม่อยากให้เข้ามาตรวจ งง</p> <p>คุณอามินตรา ๐๘๒๒๗๒๔๓๒ amintraeye๒๔@gmail.com</p>			
๑๐	๑๐ พ.ย.๖๖	<p>ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง สอบถามเรื่องสิทธิ์น้ำเสียงแยะ+ซักสีหน้า ห้องเบอร์ ๑๐ กรุณาปรับปรุงน้ำเสียงให้มากๆ ตอบเหมือนไม่อยากจะตอบ ถ้าไม่อย่างทำงานด้านนี้แนะนำเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะคนแก่ตาสีตาสา หรือคนทั่วไปหรือใครก็ตาม แล้วก็กรุณาอย่าตอบมั่วๆ เพื่อตัดปัญหาค่ะ ไม่รู้จักแค่ถามคนที่รู้ ไม่ใช่พูดมั่วๆ ไม่ได้ต้องการให้ติดต่อกลับ แต่ช่วยแจ้งให้ปรับปรุงพฤติกรรมด้วย</p>	<p>ติดต่อห้องเบอร์ ๑๐ เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในการพูดจาสื่อสาร</p>	<p>- ดำเนินการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวปรับปรุงวิธีการสื่อสาร</p>	
๑๑	๒๓ พ.ย.๖๖	<p>ร้องเรียนที่ห้องนิติกร เรื่องบัตรประกันสุขภาพต่างดาว นายจ้าง นายหน้า โปรคเกอร์ ได้เข้ามาร้องกรณีกับทางกระทรวงมีประกาศให้ต่อทะเบียนคนต่างดาว ๑ ปี ๖ เดือน แต่ทางโรงพยาบาลระนองให้ต่อได้ในระยะเวลา ๑ ปีและ ๒ ปี ทำให้ไม่ตรงกันเมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถกระทำได้ จึงอยากสอบถาม ช่วงที่เวลาที่ต่อไปแล้ว ระยะเวลา</p>	<p>ประสานงานกับห้องหลักประกันสุขภาพ</p> <p>๑. ประกาศตัวดังกล่าวที่ผู้ร้องเรียนกล่าวถึงนั้น โรงพยาบาลระนองยังไม่ได้รับหนังสือซึ่งทางโรงพยาบาลระนองรอรับหนังสือสั่งการ</p>		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		<p>เหลือจะกระทำอย่างไร และมีแนวทางแก้ปัญหาอย่างไร เพราะแรงงานต่างด้าวจำเป็นต้องใช้บัตรประกันสุขภาพในการทำประมง ต้องการให้แก้ปัญหาให้เร็วที่สุด</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ต่อไปแล้ว ๑ ปี ขอซื้อเพิ่ม อีก ๖ เดือนได้หรือไม่ - กรณีที่ซื้อไปแล้ว ๒ ปี และระยะเวลาไม่สอดคล้องกับกระทรวงจัดหางาน จะแก้ปัญหาโดยวิธีใด ๐๖๒ – ๐๕๘๙๙๖๖๖ คุณณะ 	<p>๒. สำหรับกรณีที่จะซื้อเพื่ออีกจำนวน ๖ เดือนนั้น จะกระทำได้อีกต่อเมื่อได้รับหนังสือสั่งการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง โดยวิธีการ คั้นเงินให้ครบจำนวนและมาซื้อใหม่ระยะเวลา ๑ ปี ๖ เดือน</p> <p>๓. หัวหน้าห้องหลักประกันได้ติดต่อประสานงานกับทางจัดหางานจังหวัดแล้ว และให้ทางจัดหางานปลดล็อก บัตรที่ทำไปสามารถใช้ได้</p>		
๑๒	๒๔ พ.ย.๖๖	<p>ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง การให้บริการของป้ายจุดบริการและเจ้าหน้าที่ อาคารตรงข้ามดับเพลิง ป้ายจุดบริการ ไม่เป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการจริง ทำให้ผู้เข้ารับบริการ เสียเวลาในการเข้ารับบริการ เปลี่ยนแถวบริการไปมา เจ้าหน้าที่ด้านหน้าพูดจาไม่ดี เสียงดัง ไม่สุภาพ กรูณาติดป้ายให้ตรงตามขั้นตอนบริการ ให้ชัดเจน ถ้าป้ายต่ำเกินไป ผู้ใช้บริการจะมองเห็น เมื่อใกล้ช่องบริการของเจ้าหน้าที่ เสียเวลาในการต่อคิวรับบริการไปมา ***ไฟล์ภาพ คงไม่มีให้แนบ เพราะมีป้ายห้ามถ่ายภาพ ๐๖๕๓๒๘๓๕๓ saimai.kitti@hotmail.com</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>	<p>- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง</p>	
๑๓	๑๙ พ.ย.๖๖	<p>ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง มาใช้บริการและเกิดที่จ.ระนอง ๓๗ ปี ยังไม่มีการพัฒนาให้ดีขึ้น ความสะอาด</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p>	<p>- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง</p>	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		มารยาทพยาบาล ฝ่ายคัดกรอง พุดจาไม่ดี พื้นที่สกปรก ไม่สว่าง เริ่มดำเนินการได้แล้วครับ. ให้มีมาตรฐานสากล โทร ๐๘๖ - ๘๒๓๒๔๕๖			
๑๔	๑๐ ธ.ค.๖๖	ข้อร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๓๖ น. เรื่อง ทำงานเกินเวลาไม่ได้ค่าตอบแทน เนื่องจากผู้ร้องแจ้งว่า “แพทย์ที่ไม่ได้อยู่เวร ต้องไปราวคนไข้ทุกวัน แต่การทำงานล่วงเวลาเกือบ ๘ ชม. นั้นคิดเป็น ๑ OT แต่แพทย์ที่ไปทำงานทั้งที่ไม่ได้อยู่เวร กลับไม่ได้ค่าตอบแทน ทบทวนข้อร้องเรียนนี้ด้วย” ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าแพทย์ของโรงพยาบาลระนองให้การรักษาผู้ป่วยค่อนข้างหนักและทำงานอย่างเต็มที่ คุณสรภัส ๐๘๓๖๕๖๔๑๖๔	ติดต่อสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามรายละเอียดและหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนกรณีทำงานล่วงเวลา		
๑๕	๑๓ ธ.ค.๖๖	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง อยากให้ทางโรงพยาบาลช่วยตักเตือนการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ (คุณหมอแผนกจิตเวช) น.พ.ปิยวัฒน์ งามเลิศศรีศรี มีใช้น้ำเสียงและการพูดจาที่ไม่ค่อยดีสักเท่าไร เหมือนไม่เปิดใจรับฟังญาติคนไข้และตัวคนไข้เท่าที่ควร คุณฟ้า ๐๘๘ - ๔๔๕๒๖๔๖	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	- ดำเนินการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวปรับปรุงวิธีการสื่อสาร	
๑๖	๑๘ ธ.ค.๖๖	ร้องเรียนโดยการโทรมายังโรงพยาบาลระนอง ห้องเบอร์ ๑๐ (ผู้ชายใส่แว่นตา) พิมพ์เอกสารผิด ๓-๔ รอบ โดยต้องกลับไปแก้ไข ไม่มี	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	- ดำเนินการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวปรับปรุงวิธีการสื่อสาร	
๑๗	๑๘ ธ.ค.๖๖	ร้องเรียนโดยการโทรมายังโรงพยาบาลระนอง	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	- ดำเนินการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวปรับปรุงวิธีการสื่อสาร	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		ลานแดง (คนอ้วน) ไม่ให้คำแนะนำ ทำหน้าบึงตั้ง น้ำเสียงกระโชกโฮกฮาก พอคำแนะนำก็ตอบกลับมาโดยน้ำเสียงไม่เป็นมิตร แสดงกิริยาแบบนี้กับหลายๆ คน ทำไมเอาคนแบบนี้มาทำงาน			
๑๘	๑๙ ธ.ค.๖๖	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง ห้องจิตเวชลานแดงจ่ายยาได้ค่อนข้างช้ามาก ต้องนั่งรอ นอนรอหลายชั่วโมง นำเห็นใจคนป่วย บวกกับอากาศร้อนๆ คนเป็นจิตเวชจะมีอาการเครียด ไม่อยากมาโรงพยาบาล เพราะต้องรอนานเกินไป	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข		
๑๙	๒๖ ธ.ค.๖๖	ร้องเรียนผ่านข้อความเฟซบุ๊กโรงพยาบาลระนอง จากผู้ใช้เฟซ “ความคิด มันต่างกัน” “ทำไมหมอทำกับเด็กแบบนี้ ใส่ น้ำเกลือไม่เข้าเส้นจนแขนแตกเห็นเลือด พอหายต้องผ่าตัดอีก ตอนเข้าไม่มีอะไรไม่มีแผล หมอน่าจะเป็นหมอใหม่รีเปลา ทำ น้องเจ็บรับไม่ได้ ผอ.ช่วยประชุมหน่อย อย่าสะเพร่าเกิน” ช่วยสนใจเอาใจใส่ประชาชนด้วย น่าจะเป็นเคสเข้าที่ทำ ประชาสัมพันธ์ สอบถาม => แล้วพยาบาลได้รายงานบ้างหรือไม่ว่า ทำอะไรบ้าง ผู้ใช้บริการ => บอกไม่ได้ เพราะเหมือนเจ้าหน้าที่โมโหใจ มาแล้วมาลงกับเด็ก “เด็กสองเดือนนะคะ” น่าสงสารอยากให้กลับบ้านเร็วๆ แพทย์ทุกคนคือชีวิตของคนไข้ ช่วยรับผิดชอบ แค่นี้พอ ช่วยบอกให้พยาบาลทุกคนพูดจาดีดีเอาใจใส่คนไข้และช่วยพูดให้กำลังใจ	ติดต่อสอบถามหาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ทราบว่าจะ ๑. คนไข้มาด้วยสงสัยติดเชื้อในกระแสเลือด มารับการรักษาเมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๒๓.๐๐ น. โดยประมาณ เด็กมีอายุ ๒ เดือน น้ำหนัก ๓.๔ กิโลกรัม พันยา ๓ รอบ เด็กหอบใส่ท่อ เด็กมีความดันต่ำ รักษาโดยการให้ยานอร์อี แต่มีโอกาสสูงที่จะเกิดผลบวม เพราะยาอาจจะทำให้เส้นเลือดแตกง่าย ๒. มารดา ดูแลยากกับเลี้ยงดูบุตรไม่ค่อยเป็น เจ้าหน้าที่จึงสอนการชงนม ล้างขวดนม เปลี่ยนแพมเพิส เพื่อช่วยรักษาความสะอาดเพราะเด็กมาด้วยอากาศติดเชื้อ	- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

			<p>ส่วนคนที่ร้องเรียนมานั้น น่าจะเป็นญาติของมารดาเด็ก ซึ่งอาจจะไม่พอใจในกรณีที่ไปกล่าวตักเตือน ซึ่งพยาบาลพูดจาสื่อสารปกติ ไม่มีการพูดจาที่ไม่สุภาพ แต่อาจจะไปตักเตือนเรื่องดังกล่าว จึงทำให้เค้าไม่พอใจ</p> <p>๓. ในกรณีแผลที่เกิดจากผลข้างเคียงจากการให้ยานอร์อินัน เมื่อเกิดอาการบวมก็ได้มีการถอดเปลี่ยนสายน้ำเกลือทันที ส่วนผลตกสะเก็ดเป็นสีดำ มีการทำแผลให้ทุกวัน สอบถามแพทย์ว่ามีการให้ยาเข้มข้นเกินไปหรือไม่ แพทย์ให้ข้อมูลว่ายาที่ให้นั้นเป็นปริมาณกลาง ๆ ไม่ได้เข้มข้นสูง แต่เนื้อเยื่อของเด็กนั้นเปื่อยง่าย ทำให้เกิดแผลด้านใน เมื่อแะชะทำความสะอาดแผลพบว่าใต้สะเก็ดแผลสีดำ มีเนื้อเยื่อที่เปื่อย จึงมีการตัดแต่งแผลเพื่อให้เกิดการงอกใหม่ได้เร็วขึ้น และได้มีการประสานงานกับศัลยกรรมเพื่อทำการรักษาต่อไป</p>		
๒๐	๘ ม.ค.๖๗	<p>ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๗ เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์ ไม่มีการบ่งชี้ผู้ป่วย จึงทำให้ชื่อสลับกัน เกิดความผิดพลาดและเสียหาย ทั้งเกิดความเสี่ยงต่อตัวผู้ป่วย เพราะเอกซเรย์ผิดตำแหน่ง จึงทำให้</p>	<p>ติดต่อสอบถามหาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ เพื่อประชุมหารือและปรับปรุงการให้บริการ</p>	<p>ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง</p>	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		เกิดความเจ็บปวดระหว่างการทำหัตถการ ที่สำคัญผู้ป่วยแจ้งเจ้าหน้าที่แล้วว่าไม่ใช่ตำแหน่งนี้ แต่ก็ไม่รับฟัง และยังคง x-ray ต่อไป สุดท้ายผู้ป่วยต้องกลับไปทำซ้ำ ไม่มีคำขอโทษ และแก้ตัวว่าชื่อคล้ายกัน รบกวนทางรพ. ตรวจสอบ เพื่อพัฒนาต่อไป	- เจ้าหน้าที่แจ้งว่ามีการเรียกชื่อสลับกันทำให้เกิดการเอกซเรย์ผิดจุดที่ต้องรับการรักษา - ตักเตือนและพัฒนาระบบให้ดีขึ้น	๑.ระบบใบนำทางให้มีการรีเช็คชื่อและรายการการใช้บริการอีกครั้ง ๒.พุดจาสื่อสารด้วยความใส่ใจในการบริการ	
๒๑	๑๕ ม.ค.๖๗	ได้รับเรื่องจากกลุ่มการพยาบาลได้รายงานพฤติกรรมของพนักงานเปล ชื่อ นายวรเชษฐ์ พัสตร มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมและมีพฤติกรรมก้าวร้าว และมีการข่มขู่เพื่อนร่วมงานหากมีการรายงานเรื่องพฤติกรรมของตน ซึ่งทางกลุ่มพยาบาลได้กล่าวตักเตือนหลายครั้งหลายหน แต่เจ้าหน้าที่รายดังกล่าวยังมีพฤติกรรมเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแต่อย่างใด	- ดำเนินการประชุมหารือและตั้งคณะกรรมการสืบสวนทางวินัย โดยการหาข้อมูลพยานบุคคล พยานเอกสารเพื่อหาข้อมูลประกอบทางด้านกฎระเบียบ เพื่อสรุปข้อกล่าวหา	- ให้ความช่วยเหลือ แนะนำทางกฎหมาย - ช่วยกันสอดส่องพฤติกรรม - ว่ากล่าวตักเตือน	
๒๒	๑๕ ม.ค.๖๗	ได้รับเรื่องจากหัวหน้ากลุ่มเภสัชกรรม โดยนายบัญชา ภูริปาณิก ตำแหน่งช่างกายอุปกรณ์ชำนาญงาน ปฏิบัติหน้าที่รักษาการตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๐๙.๔๐ น. ได้รับแจ้งจากนางสาวจินตนา ลีระนางกูร หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม พบสิ่งของอยู่ในถุงพลาสติกสีดำ ตกในห้องคลั่งเภสัชกรรม ที่เก็บสารน้ำ เชื่อได้นำจะเป็นยาเสพติด จึงนำเรียนนายสาโรจน์ จันทร์แก้ว รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเพื่อนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองต่อไปและในเวลา ๑๐.๐๐ น. มีคำสั่งด้วยวาจาให้ไปดำเนินการตามกระบวนการของกฎหมายที่ สภ.เมืองระนอง และเวลา ๑๐.๓๐ น.ได้มีชุด	๑. ติดต่อประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม เพื่อขอตรวจสอบข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ดังกล่าว ๒. ประสานงานกับร้อยเวร สภ.เมืองระนอง เพื่อเข้ามาตรวจสอบพื้นที่ ในวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗ เจ้าหน้าที่พนักงานสอบสวน สภ.เมืองระนอง ได้ทำการสุ่มตรวจเจ้าหน้าที่ หน่วยงานเภสัชกรรม เพื่อค้นหาและหาพยานหลักฐานการตรวจพบสารเสพติดในร่างกาย (เมทแอมเฟตามีน) เจ้าพนักงานสอบสวนจึงได้จับกุมและ	- ให้ความช่วยเหลือ แนะนำทางกฎหมาย - ช่วยกันสอดส่องพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		ปฏิบัติการพิเศษ งานป้องกันและปราบปราม สภ.เมืองระนอง ประมาณ ๕ นาย นำโดย พ.ต.ต.สุรศักดิ์ บุญทองสังข์ สารวัตร ป้องกันและปราบปราม สภ.เมืองระนอง ลงพื้นที่อาคารเกษัชกรรม ตรวจสอบ หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อทำบันทึกการตรวจสอบ ส่งพนักงานสอบสวนเเวรประจำวันต่อไป	ดำเนินคดี โดยส่งหนังสือบ่าบตำรวจมายัง โรงพยาบาลระนอง		
๒๓	๑๘ ม.ค.๖๗	ได้รับเรื่องจากหัวหน้าตึกกุมารเวชกรรมและทารกวิกฤต โดยนายบัญชา ภูริปานิก ตำแหน่งช่างอายุอุปกรณ์ชำนาญงาน ปฏิบัติหน้าที่รักษาการตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๘.๓๘ น.รับแจ้งจากนายทะนงศักดิ์ ศรีเจริญ ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ประจำเวรป่วย ว่ามีเหตุลักทรัพย์ ในตึกผู้ป่วยกุมารเวชกรรมและทารกวิกฤต เมื่อถึงที่เกิดเหตุ พบพยาบาลตรวจการประจำเวร นางศศิณี สุวพิศ แล้วทราบว่าพยาบาลตรวจการได้โทร ๑๙๑ แจ้งเหตุแล้วและตำรวจสายตรวจมาถึงที่เกิดเหตุในเวลาไม่นาน และร้อยเวร สภ.เมืองระนองก็ถึงที่เกิดเหตุ ตรวจสอบข้อมูลแวดล้อม ขอดูกล้อง CCTV พบว่า เมื่อเวลาในกล้องประมาณ ๑๔.๔๒ น.(เวลาเร็วกว่าปกติ ๒๐ นาที) พบชายต้องสงสัย (คนไทย) เข้ามานั่งพูดคุยกับผู้ป่วยหาย (พม่า) ซึ่งเป็นญาติผู้ป่วยเตียง ๘ ประมาณ ๒-๓ นาที แล้วก็ออกไปนั่งระเบียงด้านหลังห้องผู้ป่วย เวลา ๑๔.๔๕ น.ผู้ป่วยหายได้เดินออกจากเตียงเพื่อไปซื้อของกินด้านล่างให้ผู้ป่วย ขณะเดียวกันชายต้องสงสัยก็ถูกระเบียงเดินตามออกไป แล้วกลับมาที่เตียงผู้ป่วยไปโดยใช้กระดาษปิดบังกระเป๋าเงิน เมื่อผู้ป่วยหายมาถึงเตียงก็	๑. ติดต่อประสานงานกับหัวหน้าตึกกุมารเวชกรรมและทารกวิกฤต เพื่อขอตรวจสอบกล้องวงจรปิดที่ตึกกุมารเวชกรรมและทารกวิกฤต ภายในโรงพยาบาล และบริเวณโรงพยาบาล ๒. ประสานงานกับร้อยเวร สภ.เมืองระนอง เพื่อเข้ามาตรวจสอบพื้นที่ และบันทึกภาพจากกล้องวงจรปิด ใช้เป็นหลักฐานในการจับกุมผู้ต้องสงสัย ๓. รวบรวมข้อมูล พยานหลักฐานเพื่อจับกุมผู้ต้องสงสัย	- ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการซ่อมแซมจุดที่กล้องวงจรปิดเสียและใช้งานไม่ได้ - ให้ความช่วยเหลือ แนะนำทางกฎหมาย - ช่วยกันสอดส่องพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		ถามผู้ป่วยว่าเห็นกระเป๋าเงินไหม ผู้ป่วยตอบว่าไม่เห็น ผู้เสียหายจึงเดินมาบอกพยาบาลเพื่อขอเปิดกล้อง เพื่อตรวจสอบ จึงเห็นภาพดังกล่าวที่มีการลักทรัพย์			
๒๔	๒๙ ม.ค.๖๗	<p>ร้องเรียนผ่านโดยทำหนังสือ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ มายังโรงพยาบาลระนองและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง</p> <p>นางกัญญาณี แก้วซี หมายเลขประจำตัวประชาชน ๓ ๘๕๐๑ ๐๐๑๓๘ ๗๑ ๑ ตำแหน่ง พนักงานสืบสวนและไตสวนชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานสืบสวนและพรรคการเมือง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดระนอง ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับสวัสดิการการเบิกจ่ายและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงนั้น</p> <p>เนื่องจากเมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ บิดาของข้าพเจ้าได้รับเข้ารับการรักษาด้วยโรคติ่งเนื้อที่เท้าขวา แต่ปรากฏว่าไม่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการเบิกจ่ายตรงเงินค่ารักษาพยาบาล (บุคคลในครอบครัว) ได้ โดยรับแจ้งจากหน้าที่ทางโรงพยาบาลว่า สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ได้ถูกเปลี่ยนแปลงไปเป็นสิทธิคนในครอบครัวพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการเบิกจ่ายตรงเงินค่ารักษาพยาบาลได้ ทำให้ต้องมีการสำรองจ่ายและนำใบเสร็จรับเงินไปจ่ายเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับสิทธิของพนักงานรัฐวิสาหกิจในภายหลัง ซึ่งสิทธิพนักงานรัฐวิสาหกิจดังกล่าว เป็นสิทธิของนางสาวปรีญา</p>	<p>ติดต่อสอบถามหาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ เพื่อหารือกรณีสิทธิเบิกจ่ายตรง ดังนี้</p> <p>ประเด็นที่ ๑.จากกรณีนี้ ขอชี้แจงว่า เนื่องด้วยจากการเบิกใช้สิทธิดังกล่าวเป็นสิทธิเบิกจ่ายตรงมาตั้งแต่แรกตามข้อร้องเรียน แต่เนื่องด้วยปี ๒๕๖๒ บุตรสาวคนเล็กได้เข้าทำงานธนาคารออมสิน แต่สิทธิ ณ ตอนนั้นยังไม่มีเปลี่ยนแปลงสิทธิ จนถึงเดือนพฤษภาคม ปี ๒๕๖๖ มีการเปลี่ยนแปลงสิทธิเป็นรัฐวิสาหกิจ ทำให้สิทธิในการเบิกค่ารักษาเป็นสิทธิรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นนางสาวปรีญา สุข วัฒนสมัย (บุตรคนเล็ก) จึงไม่สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แจ้งและดำเนินการทดสอบเบิกจ่ายตรงตั้งแต่วันที่ เกิดเหตุแต่ไม่สามารถทำได้</p> <p>ประเด็นที่ ๒.ขอชี้แจงว่า เนื่องด้วยมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิแล้วและการที่จะใช้สิทธิตามท่านมีนั้นไม่ได้ ถึงแม้จะมีข้อกฎหมายตามที่ท่านอ้างมาก็หาใช้ไม่ได้ไม่</p>	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

	<p>นุช วัฒนสมัย บุตรคนเล็กของบิดาและมารดา หมายเลขประจำตัวประชาชน ๑ ๘๐๙๙ ๐๐๓๒๙ ๐๗ ๕ ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสาขา ๕ สังกัด ธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัลนครศรีธรรมราช เขตนครศรีธรรมราช ๑ ภาค ๑๗ ที่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการเบิกจ่ายตรงเงินค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว (บิดาและมารดา) ในสถานพยาบาลของรัฐได้เพียงปีละ ๖๐,๐๐๐ บาท และสถานพยาบาลของเอกชน ปีละ ๖,๓๐๐ บาท และไม่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการเบิกจ่ายตรงเงินค่ารักษาพยาบาลได้ โดยโรงพยาบาลระนอง ซึ่งเดิมบิดาข้าพเจ้าเคยเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลระนองและสามารถเบิกจ่ายตรงได้มาโดยตลอด จึงขอร้องทุกข์มายังโรงพยาบาลระนอง โรงพยาบาลระนอง ขอร้องเรียนดังนี้</p> <p>๑. นายปรีดา วัฒนสมัย บิดาซึ่งอาศัยสิทธิบุคคลในครอบครัวของข้าพเจ้าไม่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล ด้วยเหตุใด</p> <p>๒. ตามนัยของพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๓ มาตรา ๔,๕ และมาตรา ๑๐ ได้กำหนดให้ การใช้สิทธิสวัสดิการการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของบุคคลในครอบครัว ซึ่งเป็นบิดาหรือมารดาที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้มีสิทธิ ให้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสำหรับตนเองและบุคคลในครอบครัวตามที่บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ ในกรณีที่ผู้มีสิทธิมีสิทธิได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานอื่น ให้ผู้มีสิทธิเลือกว่าจะใช้สิทธิรับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการ</p>	<p>หากใช้ตามกฎหมายท่านอ้างมานั้น ท่านจะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงสิทธิและยกเลิกสิทธิของนางสาวปรียานุช วัฒนสมัย (บุตรสาวคนเล็ก) เสียก่อน</p> <p>ประเด็นที่ ๓. ขอชี้แจงว่า จะต้องดำเนินการแจ้งให้เจ้าของสิทธิ นางสาวปรียานุช วัฒนสมัย (บุตรสาวคนเล็ก) ดำเนินการยกเลิกการใช้สิทธิของรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน เพื่อกลับมาใช้สิทธิสวัสดิการการเบิกจ่ายตรง</p> <p>ตามข้อร้องเรียนนั้น เบื้องต้นเจ้าหน้าที่ห้องสิทธิได้ดำเนินการแจ้งท่านให้ทราบเบื้องต้นและท่านทราบดีอยู่แล้ว บัดนี้โรงพยาบาลระนอง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงขอจัดส่งรายงานรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของนายปรีดา วัฒนสมัย บิดา และนางไพรัช คงตุกมารดา เพื่อไขข้อข้องใจให้แก่นางกัลยาณี คงตุก และให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองทราบ</p>		
--	--	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

	<p>รักษาพยาบาลตามพระราชกฤษฎีกานี้ และในกรณีบุคคลในครอบครัวเป็นผู้อาศัยสิทธิของผู้อื่นซึ่งมีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสำหรับบุคคลในครอบครัวตามพระราชกฤษฎีกานี้ ซึ่งนายปรีดา วัฒนสมัย บิดา และนางไพรัช คงตุก มารดาที่ชอบด้วยกฎหมายของข้าพเจ้า ได้เข้ารับรักษาตัวที่โรงพยาบาลระนองและได้ใช้สวัสดิการการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของบุคคลในครอบครัวมาโดยตลอด จึงเป็นการแสดงเจตนาว่าโดยตลอดว่าประสงค์จะใช้สิทธิสวัสดิการการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของพนักงานและลูกจ้างประจำของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง รวมถึงบุคคลในครอบครัว ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น โรงพยาบาลสามารถปฏิเสธโดยอ้างว่าต้องใช้สิทธิที่เป็นกรนำเข้าข้อมูลครั้งหลังสุด ได้หรือไม่ อย่างไร</p> <p>๓. นายปรีดา วัฒนสมัย บิดาซึ่งอาศัยสิทธิบุคคลในครอบครัวของข้าพเจ้า มีความประสงค์ให้สิทธิสวัสดิการการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลให้กลับคืนมาดังเดิม ต้องดำเนินการอย่างไร และเพื่อให้การแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวเป็นไปได้ในคราวเดียวกัน จึงขอความอนุเคราะห์ให้มีการตรวจสอบและแก้ไขสิทธิสวัสดิการเบิกจ่ายตรงเงินค่ารักษาพยาบาลของนางไพรัช คงตุก มารดา ซึ่งอาศัยสิทธิบุคคลในครอบครัวของข้าพเจ้า เช่นเดียวกัน</p> <p>ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวของประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว จึงขอความอนุเคราะห์ทราบผลการพิจารณาดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ภายใน ๑๕ วัน นับ</p>			
--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		แต่วันที่ได้รับหนังสือพร้อมนี้ ได้แจ้งหนังสือสอบถามไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองอีกทางหนึ่งด้วย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๖๔๐๕๗๒			
๒๕	๒๙ ม.ค.๖๗	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง เนื่องจากวันนี้ช่วงเช้า นายจ้างของ KHAM ONH SIHALATH รหัส HN ๑๗๗๓๗๒ ได้มารับบัตรประกันสุขภาพคนต่างด้าวจากเจ้าหน้าที่ผู้ชายที่ห้องเบอร์ ๑๐ แต่ปรากฏว่า ชื่อนายจ้างผิด จึงมาขอเปลี่ยนชื่อนายจ้าง จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้ไปที่ลานแดง และมีเจ้าหน้าที่ชื่อปรเมศ กระดิกนี้วกกลางใส่ ซึ่งเป็นการกระทำที่มีมารยาทหยาบคายต่อประชาชนและผู้มาใช้บริการ จาก คุณจินทนา ตันติเวทเรืองเดช ๐๘๙ - ๕๑๘๔๐๑๓	ติดต่อสอบถามหาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่เพื่อหารือและปรับปรุงการให้บริการ โดยตรวจสอบข้อเท็จจริงดังนี้ ตามที่มีข้อร้องเรียนของนางจินทนา ตันติเวทเรืองเดช วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ เรื่องไม่พึงพอใจการให้บริการเจ้าหน้าที่ห้องเบอร์ ๑๐ นั้น นายปรเมศ สัจพันธ์ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ เป็นผู้ให้บริการ โดยได้ชี้แจงว่า เวลาประมาณ ๑๐.๐๐ น.นางจินทนาได้เข้ามาขอแก้ไขชื่อนายจ้างบนบัตรสุขภาพมาจากชื่อนายนิรันทร ตันติเวทเรืองเดช เป็นชื่อนางจินทนา ตันติเวทเรืองเดช ข้าพเจ้าจึงตรวจสอบชื่อนายจ้างในระบบ HosXP พบว่าเป็นชื่อนายนิรันทร ตรงกับข้าพเจ้าพิมพ์บนบัตรสุขภาพ ข้าพเจ้าจึงขอเอกสารการเปลี่ยนชื่อนายจ้างจากคุณจินทนา แต่คุณจินทนาแจ้งว่า ไม่ได้นำหลักฐานใด ๆ มาเลย และแจ้งว่าให้เจ้าหน้าที่ไปค้นเอกสารจากลานแดง	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ว่ากล่าวตักเตือน และให้ปรับปรุงวิธีการสื่อสาร	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

			<p>เพราะตนได้อาเอกสารมาภายในวันที่มา ซื้อบัตรสุขภาพแล้ว ข้าพเจ้าจึงให้คุณ จันทนา นั่งรถที่ ห้องเบอร์ ๑๐ และ โทรศัพท์ไปทำงานอาชีวะ เพราะให้ ตรวจสอบชื่อนายจ้างในใบรับรองแพทย์ว่า เป็นชื่อคุณจันทนา ต้นติเวทเรื่องเดช หรือไม่ ซึ่งผ่านไปประมาณ ๑๕ นาที ทาง งานอาชีวะได้นำหลักฐานที่ค้นหามาได้ ข้าพเจ้าที่ห้องเบอร์ ๑๐ ข้าพเจ้าจึงงัวแกมือ เรียกคุณจันทนา ให้มาดูเอกสารที่งาน อาชีวะให้มา ซึ่งในเอกสารนั้น ระบุชื่อ นายจ้างเป็นนายนิรันทร ต้นติเวทเรื่องเดช ตรงตามที่ข้าพเจ้าพิมพ์บัตรสุขภาพอย่าง ชัดเจน ข้าพเจ้าจึงได้ถามย้ำไปอีกรอบว่า ชื่อนายจ้างเป็นคุณจันทนา ต้นติเวทเรื่อง เดช หรือไม่ หากใช้รบกวนให้นำเอกสาร มาให้ข้าพเจ้าจะได้แก้ไขให้ใหม่ แต่คุณ จันทนาก็แสดงความไม่พอใจอย่างมาก และคว่ำบัตรสุขภาพคืนจากข้าพเจ้าและ เดินออกไปอย่างรวดเร็ว</p> <p>จากเหตุการณ์ดังกล่าว ข้าพเจ้าได้ ปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขข้อมูลบัตร สุขภาพพม่า ตามที่กลุ่มประกันสุขภาพได้ กำหนดไว้ รวมทั้งได้บริการอย่างเต็มที่และ</p>		
--	--	--	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

			<p>จริงใจ ซึ่งถ้าการให้บริการของข้าพเจ้าสร้างความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการจนเกิดเป็นข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น ข้าพเจ้าน้อมรับผิดและพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและกิริยามารยาทให้ดีขึ้น หากยังคงมีเหตุการณ์เกิดขึ้นซ้ำอีกครั้ง ข้าพเจ้ายินดีลาออกจากหน่วยงานนี้</p> <p>ส่วนประเด็นที่ “การกระดกนิ้วกลาง” ได้มีการตรวจสอบแล้ว ทราบว่าเป็นการใช้ นิ้วชี้และนิ้วกลางกระดกเรียกผู้ร้องให้มา ดูเอกสารที่โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ร้องได้ใช้คำว่า “เหมือนเรียกเด็กเสิร์ฟ” ซึ่งหัวหน้ากลุ่มประกันสุขภาพได้ว่ากล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่แล้ว รวมถึงได้คาดโทษไว้หากมีพฤติกรรมดังกล่าวอีก แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่รายนี้มีความขยันและตั้งใจทำงานมากจึงขอโอกาสให้เจ้าหน้าที่รายนี้ได้แก้ไขปรับปรุงตัวต่อไป</p>		
๒๖	๓๐ ม.ค.๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๑.๑๒ น. เรื่อง ควรละเอียดรอบคอบในการรักษา เนื่องจาก “เด็กหญิง ธรรมชาติ ไทยสวย (บุตรสาว) HN๐๐๑๒๕๘๓๑ มีอาการปวดหู ตั้งแต่วันที่	ติดต่อประสานงานได้ติดต่อกับผู้ใช้บริการ และประสานงานกับองค์กรแพทย์ ความว่า ผู้ใช้บริการแจ้งว่า บุตรสาวได้มาพบแพทย์วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๗ ตรงจุด	ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

	<p>พฤษภาคม มีอาการปวดมาก จึงได้ไปทำการตรวจ วันเสาร์ที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๗ แพทย์เวรผู้ชาย ไม่ทราบชื่อ เข้าใจว่าไม่ใช่แพทย์เฉพาะทาง แต่ได้แจ้งไปแล้วว่า ลักษณะเหมือนมีอะไรเข้าไป จึงทำให้ปวด แต่ได้เป็นยาแก้ปวด ยาหยอดหูมา มองว่าไม่ได้ตรวจให้ละเอียด ซึ่งปรากฏว่า วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการไปพบแพทย์อีกครั้ง เนื่องจากอาการปวดยังรุนแรง ปรากฏว่า พบแมลงสาบซึ่งขนาดใหญ่ ซึ่งเหตุการณ์ครั้งนี้ หากแพทย์ท่านแรกตรวจให้ละเอียดมากขึ้นแม้ไม่ใช่หมอเฉพาะทาง อาจจะรักษาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะหากกลับกันมีผลกระทบอื่นตามมาจะไม่เป็นผลดีกับผู้ป่วย” ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าแพทย์ควรมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจให้มาก</p> <p>คุณอาทิตย์ยา ๐๖๑๙๐๘๔๔๕๕</p>	<p>ตรวจ ผู้ป่วยนอกโดยบุตรสาวมากับตาและยาย (ข้าพเจ้าไม่ได้มากับบุตรสาวด้วย) บุตรสาวมีอาการปวดหูมาก แจ้งแพทย์ว่ามีลักษณะเหมือนมีอะไรเข้าไปในหู จึงทำให้ปวด แต่แพทย์ได้ส่งจ่ายยาแก้ปวด และยาหยอดหูมา ข้าพเจ้าเข้าใจว่าแพทย์ที่ตรวจไม่ใช่แพทย์</p> <p>เฉพาะทาง และเมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗ บุตรสาวได้มาพบแพทย์อีกครั้งพบแพทย์เฉพาะทาง แพทย์ตรวจเจอแมลงสาบและทำการรักษาให้</p> <p>งานนิติการได้ดำเนินการแจ้งกลุ่มงานองค์กรแพทย์ เพื่อดำเนินการแก้ไขและทบทวนประเด็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่าจากการตรวจสอบกลุ่มงานองค์กรแพทย์ได้แจ้งว่า จากการตรวจ ณ วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๗ คือนายแพทย์ภากร อาษาโนยวิเศษพงศ์ องค์กรแพทย์ได้แจ้งให้แพทย์ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบข้อร้องเรียนแล้ว ซึ่งแพทย์ได้แจ้งว่าได้มีการใช้ชุดตรวจหูแล้ว แต่ไม่พบสิ่งแปลกปลอมอยู่ในหู จึงได้แนะนำผู้ป่วยไปว่าหากยังมีอาการปวดให้มาพบแพทย์เฉพาะทาง</p>		
--	--	---	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

๒๗	๖ ก.พ.๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลระนอง</p> <p>เนื่องจากไปใช้บริการราชาวดีสปา พบเห็นแพทย์แผนไทยซึ่งเป็นบุคลากรทางการแพทย์สูบบุหรี่หลายครั้ง ทั้งที่มีป้ายห้ามสูบบุหรี่ติดอยู่ เป็นการกระทำที่ทำลายสุขภาพคนอื่นอย่างจงใจทางโรงพยาบาลระนองควรมีมาตรการควบคุมดูแลบุคลากรให้ดีกว่านี้ ผู้ใช้บริการต้องการไปรักษาสุขภาพ เจอบแบบนี้หลายครั้งรู้สึกไม่ดี อยากให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบดูแลด้วยค่ะ</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการหารือ</p>	<p>ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ</p>	
๒๘	๙ ก.พ.๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนโรงพยาบาลระนอง</p> <p>ไม่มีการเวียนสลับของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลระนอง เนื่องจากแพทย์นัดห้องเจาะเลือด ซึ่งติดช่วงเที่ยง ต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงเรื่องการให้บริการช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน</p>	<p>ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการหารือปรับปรุงแก้ไข</p>	<p>ดำเนินการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ</p>	
๒๙	๑๙ ก.พ.๖๗ (๒๕ ม.ค.)	<p>ข้อร้องเรียนผ่านนิติกรโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๓๐ น. เรื่อง อ่านผลแลป ราย นายธนเดช ดิษฐล้ำภู HN๐๐๑๑๒๑๘๔ อายุ ๕๖ ปี ๘ เดือน ได้เข้ามาพบแพทย์เพื่อฟังผลเลือด ซึ่งข้าพเจ้ามีข้อสงสัยดังนี้</p> <p>๑.๑. ข้าพเจ้ามาฟังผลการตรวจเลือดที่โรงพยาบาลแล้ว นายแพทย์ปิยะวัฒน์ งามเลิศศรีศรี ออกใบรับรองแพทย์ว่า เป็นผื่นลมพิษจากอาการแพ้ ซึ่งข้าพเจ้าเห็นว่าถ้าจะอ่านผลให้ข้าพเจ้าเพียงเท่านั้น ทำไมไม่ส่งผลให้ทางแอปพลิเคชันหมอพร้อม</p> <p>๑.๒. โรงพยาบาลระนองเป็นถึงโรงพยาบาลประจำจังหวัด ทำไมถึงบริหารจัดการได้เพียงเท่านั้น แพทย์แจ้งว่าหากต้องการ</p>	<p>ติดต่อประสานงานและให้ผู้ให้บริการไปพบนายแพทย์ปิยะวัฒน์ งามเลิศศรีศรี ซึ่งเป็นแพทย์ผู้ตรวจ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๗ นายแพทย์ฯ ได้อธิบายให้ผู้ให้บริการฟังอีกครั้ง ดังนี้</p> <p>ประเด็นที่ ๑. นายแพทย์ฯ อธิบายว่าโรงพยาบาลระนองมีแพทย์ผิวหนัง ๑ ท่าน ซึ่งตอนนี้กำลังศึกษาต่อ และจะกลับมาประมาณเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗</p> <p>ประเด็นที่ ๒. บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลระนองนั้น ไม่เพียงพอกับ</p>	<p>โรงพยาบาลระนองได้อธิบายกระบวนการและดำเนินการแก้ไข โดยลงนัดให้พบแพทย์อายุรกรรมให้แก่ นายธนเดช ดิษฐล้ำภู</p>	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

	<p>อ่านผลที่ชัดเจนกว่านี้ให้ไปพบแพทย์ที่คลินิกผิวหนังที่มีที่เดียวในระนองหรือมาพบ SMC ช่วงนอกเวลาซึ่งมีค่าใช้จ่าย ๓๕๐ บาท ผู้ใช้บริการแจ้งว่าโรงพยาบาลระนองคลาดเคลื่อนบุคลากรทางการแพทย์ ทำให้ไม่บริหารจัดการหาบุคลากรทางการแพทย์ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และในการพบแพทย์อายุรกรรมนั้นทำไมถึงต้องนานถึง ๒ เดือน เมื่อประชาชนผู้เป็นโรคที่เกี่ยวกับผิวหนังหรือพบแพทย์ผิวหนังมีจำนวนไม่เยอะ</p> <p>๑.๓. ทำไมผู้ใช้บริการที่มาพบแพทย์ที่คลินิกพิเศษนอกเวลาถึงได้พบแพทย์ทันทีทันใด ทำไมโรงพยาบาลไม่บริหารจัดการเรื่องดังกล่าวให้เป็นระบบ โดยผู้ใช้บริการที่มาในเวลาปกติได้พบแพทย์ที่รวดเร็วขึ้น</p> <p>ข้าพเจ้าต้องการพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองและต้องการให้ผู้อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหา ซึ่งแอปพลิเคชันหมอพร้อมโรงพยาบาลควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากกว่านี้</p>	<p>ปริมาณผู้ป่วย ซึ่งแพทย์เฉพาะทางด้านอื่น ๆ ต้องเวียนเพื่อมาช่วยตรวจโรคทั่วไปของผู้ป่วยนอก และในโรคผิวหนังที่อ่านผลเลือดนั้นต้องเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น และการที่ท่านที่จะตอบคำถามหรืออ่านได้ว่า Class ๐/๓/๕ คืออะไร และการตรวจโรคที่ท่านต้องการนั้น โรงพยาบาลรัฐที่สามารถตรวจได้ก็จะมีโรงพยาบาลรามธิบดีและ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และการที่ท่านต้องการให้ทางโรงพยาบาลนำเลือดส่งตรวจทางโรงพยาบาลรามธิบดี ต้องตรวจสอบก่อนว่าเป็นโรงพยาบาลในเครือข่ายหรือไม่</p> <p>ประเด็นที่ ๓. ทางโรงพยาบาลเปิดคลินิกพิเศษนอกเวลาขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกให้ประชาชนที่ต้องการมารับการรักษาในช่วงเวลาเย็น โดยให้แพทย์เฉพาะทางลงตรวจเวลาหลังเลิกงาน แต่ทั้งนี้ก็มีค่าใช้จ่าย ๓๕๐ บาท ส่วนแพทย์ที่ตรวจในเวลาของแพทย์อายุรกรรมที่ต้องนัดเป็นเวลานาน ๒-๓ เดือนนั้น เพราะแพทย์มีผู้ป่วยที่นัดมาก่อนหน้านี้ ซึ่งปริมาณผู้ป่วยที่แพทย์ตรวจในแต่ละวันก็มีจำนวนมาก</p>		
--	---	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

๓๐	๒๑ ก.พ.๖๗	<p>ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๔.๐๐ น. ความว่า “มาผ่าคลอด อยู่ห้องพิเศษหลังผ่าคลอด มีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลระนองนำขวดนมมาจำหน่ายในราคา ๕๐ บาท พร้อมกับแจ้งว่า ต้องมีขวดนม ๒ ขวด และให้ใช้ขวดนมจนกว่าจะออกจากโรงพยาบาล เมื่อกลับบ้านไปให้ลูกดื่มนมจากเต้าปรากฏว่า ลูกดื่มนมจากเต้าไม่เป็น เพราะใช้ขวดนมตั้งแต่คลอด ซึ่งในห้องพิเศษมีการจำหน่าย ขวดนม ๕๐ บาท กระดาษชำระแบบแห้งและเปียก มหาหิง แพมเพิส และผ้าอนามัยแบบท่อ</p>	<p>ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยติดต่อประสานงานกับหัวหน้าตึกพิเศษ ๖,๗ มีการตรวจสอบและสอบถามเจ้าหน้าที่ทั้งหมด พบว่า นางสาวศุภเนตร เมืองมินทร์ ตำแหน่งพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ได้จำหน่ายขวดนมจริง โดยจำหน่ายให้แก่มารดาหลังผ่าตัดคลอดที่น้ำนมไม่ไหล</p>	<p>เบื้องต้นหัวหน้าตึกพิเศษ ๖,๗ ได้อธิบายกระบวนการและว่ากล่าวตักเตือนพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ดังกล่าวแล้ว</p>	
๓๑	๒๓ ก.พ.๖๗	<p>โรงพยาบาลระนองได้รับข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เรื่องของการบริการและการเฝ้าไข้ผู้ป่วย ราย นางอนงค์ ประทุม ซึ่งเข้ารับบริการตั้งแต่วันที่ ๑๒-๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ต่อมาผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ว่า “ผู้ชายเฝ้าได้ถึง ๒ หุ่่ม หลังจากนั้นต้องจ่ายเงินให้กับผู้เฝ้าเป็นค่าดูแลพิเศษวันละ ๔๕๐ บาท” ผู้ร้องเรียนเห็นว่าการเฝ้าไข้เป็นหน้าที่ของพยาบาลอยู่แล้ว เหตุใดจึงต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียน เพื่อให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว</p>	<p>งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไปได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่พนักงานช่วยเหลือคนไข้ คือนางสาวจรรยา ศรีสวน และนางสาวเกศนิ จริตยอง ได้แจ้งผู้ป่วยตามที่กล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่ผิด เนื่องจากตนเองได้ปฏิบัติเวรอยู่แล้ว การที่รับเงินเพิ่มจากญาตินั้นไม่สามารถทำได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง และแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน</p>		
๓๑	๒๓ ก.พ.๖๗	<p>โรงพยาบาลระนอง ได้รับรายงานการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ราย นางสาวกัญจน์ภัทร์ แซ่เหลี่ยน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ตำแหน่งเลขที่ ๓๐รณ๐๐๐๓๖ กลุ่มงาน</p>	<p>พิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีเป็นการร้องเรียนกล่าวหาพนักงานกระทรวงสาธารณสุขว่าขาดราชการติดต่อกันเกิน ๗</p>		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

		การเงิน ไม่ได้ปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ ๘ - ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ วันที่ ๑๒ - ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ และวันที่ ๑๗ - ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ อันเป็นการขาดราชการติดต่อกันเกิน ๗ วัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร	วัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร แต่เนื่องจาก ข้อมูลและพยานหลักฐานตามหนังสือ ร้องเรียนยังไม่เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ ดังนั้น ในขั้นนี้ จึงเห็นควร ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อ แสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เบื้องต้น ว่ามีการขาดราชการติดต่อกัน เกิน ๗ วัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร ตาม ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วย พนักงานกระทรวงสาธารณสุขหรือไม่ และ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน		
๓๒	๒๗ ก.พ.๖๗ (๒๐ ก.พ.)	ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จาก นายวรวิทย์ เพชรเกตุ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๐-๘๗๙๑๘๕๗ ความว่า “ได้เข้ามาใช้บริการตรวจของ โรงพยาบาลระนองที่ลานแดง และยื่นบัตรกับเจ้าหน้าที่รูปร่าง ท้วมในห้อง แจ้งว่าจะมาตรวจหูดตรวจตา เจ้าหน้าที่ท่านนั้นได้ บอกให้นั่งรอแล้วจะเรียกเอง เวลาขณะนั้น ๐๘.๓๐ น. ข้าพเจ้า ได้นั่งรอเป็นเวลานานไม่มีเจ้าหน้าที่ในห้องออกมาเรียก ทั้ง ๆ ที่ ในห้องมีคนอยู่มากกว่า ๖ คน บางคนนั่งเล่นโทรศัพท์ บางคน นั่งดูหนังแต่ไม่มีใครสนใจผู้มารับบริการ และเดินวนไปหน้าห้อง หลายรอบก็ไม่มีใครเรียก มองผ่านแล้วก็เฉย ๆ จนเวลา ประมาณ ๐๙.๐๐ น.กว่า ผมจึงได้ตัดสินใจไปเคาะกระจกถาม กับเจ้าหน้าที่รูปร่างท้วมคนเดิม ได้รับคำตอบว่าให้ไปถามป่า	ติดต่อประสานงานเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง (อยู่ระหว่างการดำเนินการ) วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ หัวหน้ากลุ่มงานอาชีวเวชกรรม ชี้แจงดังนี้ ๑. จากการตรวจสอบพบว่าผู้มารับ บริการยื่นเอกสารขอเข้ารับบริการในช่วง ระยะเวลาประมาณ ๐๙.๐๒ น.กับ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน แรงงานต่างด้าว ซึ่งแจ้งกับผู้มารับบริการ ว่า “นั่งรอด้านนอกสักครู่นะคะ” พร้อม แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ และ เจ้าหน้าที่ท่านนั้นรับทราบแล้วและตอบ		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

	<p>เสื่อสีน้ำเงินด้านหน้าพร้อมขึ้นวี้ออกมา แต่ข้าพเจ้าเห็นว่าด้านหน้ามีเจ้าหน้าที่ ๒ คน กำลังยุ่งอยู่กับผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ข้าพเจ้าเลยถามกับเจ้าหน้าที่ด้านหน้าว่า เจ้าหน้าที่รูปร่างท้วมในห้องให้มาถามที่เสื่อสีน้ำเงิน เจ้าหน้าที่ด้านหน้าจึงเปิดกระจกถามว่าทำไมถึงไม่ให้บริการผู้มารับบริการ ข้าพเจ้าได้ยินเจ้าหน้าที่รูปร่างท้วมตอบกลับมาว่า “ไม่รู้” เจ้าหน้าที่หน้าห้องจึงได้ตะโกนเข้าไปถามในห้องอยู่นาน เห็นมีผู้ชาย ๑ คนในห้องนั่งเฉยไม่สนใจจนกระทั่งพี่เขาได้ยื่นรอสักพักและได้ตะโกนเข้าไปถามใหม่เพื่อให้จัดคนที่ว่างที่อยู่ในห้องมาช่วยดูแลผู้มารับบริการแต่คำตอบที่ได้กลับมาคือ “ก็พี่วางเอกสารบอกแล้วไงว่าให้รอก่อน” ทั้งที่ความเป็นจริงไม่สนใจผู้มารับบริการเลย คำพูดที่บอกว่าพี่มาวางเอกสารและให้รอก่อนของผู้ชายในห้องนั้นเป็นเรื่องไม่จริง เพราะข้าพเจ้ามารออยู่นานมาก ข้าพเจ้าเดินวน เจ้าหน้าที่ที่ยังมองผ่าน แต่หลังเหตุการณ์นั้นประมาณ ๓ นาที มีเจ้าหน้าที่ในห้องเรียกข้าพเจ้าไปตรวจหู”</p>	<p>กลับมาว่า “รอก่อนนะคะ” ทางหัวหน้ากลุ่มงานซึ่งได้ยืนยันว่ามีผู้รับทราบงานแล้วจึงปฏิบัติงานต่อ ซึ่งในขณะนั้นเจ้าหน้าที่ ๑ คนกำลัง Run number หลักฐานต่างดาว เจ้าหน้าที่ ๓ คน กำลังเปิดประวัติแรงงานต่างดาวและคีย์หลักฐานค่าใช้จ่ายส่งห้องการเงิน ปรี้นใบรับรองแพทย์ และเจ้าหน้าที่อีก ๑ คน กำลังทำข้อมูล Power Point เพื่อไปเป็นวิทยากรที่จะบรรยาย ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง</p> <p>๒. ระหว่างนั้น ๐๙.๑๖ น. ผู้มารับบริการได้มาเปิดกระจกหน้าห้องเพื่อสอบถามถึงการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่จุดตรวจสอบหลักฐานแรงงานต่างดาว จึงแนะนำให้ไปสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับทราบงานดังกล่าว ซึ่งในขณะนั้นที่นั่งปฏิบัติงานอยู่ด้านนอก</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ด้านนอกอีก ๑ คน ได้ตะคอกถามเจ้าหน้าที่ด้านในว่า “ทำไมไม่มีใครมาตรวจผู้ให้บริการ” แต่ด้วยน้ำเสียงที่ไม่เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานจึงทำให้ไม่มีใครตอบเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว จนกระทั่งได้ตะโกนเข้ามาอีกครั้งด้วยน้ำเสียงเดิม “ทำไมไม่มีใครออกมา</p>		
--	---	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

			<p>ดูแลคนไข้ก่อน” ดังนั้นหัวหน้ากลุ่มงานอาชีวเวชกรรม ที่กำลังนิเทศนักศึกษาฝึกงาน มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุราษฎร์ธานี ไม่เห็นมีใครตอบเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวจึงได้ตอบเจ้าหน้าที่ท่านนั้นว่า “ผู้รับบริการพึงมาวางเอกสารบอกไปแล้วว่าให้นั่งรอก่อนสักครู่ แจ้งคุณผาสุกไปแล้วแอบอกว่ารอก่อนนะคะ พี่ถามพี่ผาสุกดู” ซึ่งด้านในก็กำลังทำเอกสารตรวจสอบสุขภาพแรงงานต่างด้าวอยู่ และหลังจากนั้นจึงให้นักวิชาการสาธารณสุขที่ศึย่้หลักฐานการตรวจสอบสุขภาพแรงงานต่างด้าวเสร็จ จ สิ้น แล้ว ไปดำเนินการตรวจสอบสมรรถภาพการไต้ยีนแทนคุณผาสุก เวลา ๐๙.๑๙ น. ตรวจสอบแล้วเสร็จเวลา ๐๙.๓๐ น. รวมระยะเวลารอคอยทั้งสิ้น ๒๘ นาที จากการเปรียบเทียบกับแผนการปฏิบัติงาน Service Level Agreement (SLA) เรื่องการตรวจสอบสมรรถภาพการไต้ยีน โดยมีระยะเวลาประกันเวลาในการให้บริการ ๒๐ นาที ซึ่งพบว่าเกินระยะเวลาไป ๘ นาที</p> <p>จากเหตุการณ์ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เกิดจากการขาดการประสานงานกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน</p>	
--	--	--	--	--

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

			เนื่องจากภายหลังที่มีผู้มารับบริการและมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบทราบ และผู้รับผิดชอบรับทราบแล้ว แต่ระหว่างนั้นผู้รับมอบหมายงานยังปฏิบัติงานอื่นยังไม่เสร็จสิ้นยังไม่สามารถให้บริการผู้มารับบริการนั้นได้ และไม่ได้แจ้งบุคลากรในท้องให้ปฏิบัติงานแทนก่อน จึงส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการได้ ทางกลุ่มงานจะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไปเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนขึ้นอีก		
๓๓	๒๕ ก.พ.๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนโรงพยาบาลระนอง อยากทราบชื่อบุคคลกรท่านนี้ สร้างความแตกร้าให้กับ ครอบครัวคนอื่น สมฤดี บุญถนอม ๐๘๓๕๐๒๘๓๔๑	ติดต่อประสานงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (อยู่ระหว่างดำเนินการ)		

๒. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗) พบว่าการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ยังเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องด้วยมีการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนได้ มิได้เกิดการฟ้องร้องต่อศาลแต่อย่างใด ซึ่งการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการ กระบวนการรักษา หรือว่าร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ล้วนเป็นสิ่งดีที่โรงพยาบาลระนองจะได้นำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพต่อการให้บริการต่อไป

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

โรงพยาบาลระนอง มีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง กรณีมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร

โรงพยาบาลระนอง กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมิ หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทาง การ ร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ทำหนังสือถึงโรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิวเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิวเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง หรือ โทร ๐๗๗-๘๑๒๖๓๐-๓ ในเวล่ำทำการ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ช่องทางที่ ๕ จุดร้องเรียนของหน่วยงาน

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ บังคับใช้ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณี ที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็น เกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘

มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ กำหนดให้ส่วนราชการเร่งดำเนินการอย่างเฉียบขาดและ รวดเร็ว กรณี มีเรื่องกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือ เกี่ยวข้องกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ปัญหาอุปสรรค

๓.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรมค่อนข้างน้อย

๔. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๔.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อย แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๔.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง วินัย คุณธรรม และจริยธรรม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค
 โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข
 ตามประกาศโรงพยาบาลระนอง
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลระนอง วัน/เดือน/ปี: ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ: รายงานการจัดการซื้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ Linkภายนอก: ไม่มี หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล เรืองเดช มีสุด (..... นายเรืองเดช มีสุด) </p> <p>ตำแหน่ง นิติกร</p> <p>วันที่ ๒๘ .. เดือน .. มีนาคม .. พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง สาโรจน์ จันทร์แก้ว (..... นายสาโรจน์ จันทร์แก้ว) </p> <p>ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร</p> <p>วันที่ ๒๘ .. เดือน .. มีนาคม .. พ.ศ. ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ เรืองเดช มีสุด (..... นายเรืองเดช มีสุด) </p> <p>ตำแหน่ง นิติกร</p> <p>วันที่ ๒๘ .. เดือน .. มีนาคม .. พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	