บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง โทร. ๕๐๕๗
ที่ รน ๐๐๓๓.๒๐๑/๗๐ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

ด้วยโรงพยาบาลระนอง เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ดังนั้น เพื่อความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง ขอสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ และในการนี้ขออนุญาตนำสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลระนองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุษณา จันทร์ดี)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติงานหน้าที่นิติกร

(นางสาวอาทิตยา ปานเผาะ)
นิติกรปฏิบัติการ
หัวหน้างานนิติการ

(นายสาโรจน์ จันทร์แก้ว)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายพรสวัสดิ์ สุวรรณวงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป
และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ไตรมาสที่ ๔ (๒๐ มีนาคม – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
ไตรมาสที่ ๔ (๒๐ มีนาคม – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

โรงพยาบาลระนอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลกำรดาเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจาทุกเดือน ทั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอสรุปผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๑๒ เดือน (๒๐ มีนาคม – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนทั่วไป ในโรงพยาบาลระนอง มีดังนี้

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑	การร้องเรียนพฤติกรรมบริการและกระบวนการรักษา	๔๖	
๒	การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	
๓	การร้องเรียนอื่นๆ	-	
รวม		๔๖	

๒. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๙) พบว่าการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น มีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีการจัดการเรื่องร้องเรียนเชิงรุก เพื่อลดปัญหาและการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ แต่ทั้งนี้ ก็ยังเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องด้วยมีการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ มิได้เกิดการฟ้องร้องต่อศาลแต่อย่างใด ซึ่งการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนพฟติกรรมการให้บริการ กระบวนการรักษา หรือว่าร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ล้วนเป็นสิ่งดีที่โรงพยาบาลระนองจะได้นำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพต่อการให้บริการต่อไป

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

โรงพยาบาลระนอง มีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง กรมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น กำรส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร

โรงพยาบาลระนอง กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในกำรป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธการป้องกัน กำรส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการ ร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ทำหนังสือถึงโรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

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

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ช่องทางที่ ๕ จุดร้องเรียนของหน่วยงาน

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือกำรปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ โรงพยาบาลระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ บังคับใช้วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดาเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร

ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณำดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วย กำรจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ กำหนดให้ส่วนราชการเร่งดำเนินการอย่างเฉียบขาดและ รวดเร็ว กรณี มีเรื่องกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้ำราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือ เกี่ยวข้องกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓.ปัญหาอุปสรรค

๓.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 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

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

ลำดับที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑	๓ ต.ค.๖๘	ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๓.๓๗ น. ความว่า “คนไข้เป็นลม ตัวเย็นเหงื่อออกทั้งตัว ทำไมถึงไม่ตรวจอะไรให้ละเอียด ทุกครั้งแพทย์จะทำแค่ฉีดยาแก้มึน แก้เวียน แล้วให้นอนพัก แบบนี้ทุกครั้ง ส่วนใหญ่อาการแบบนี้ แค่เป็นลมอย่างเดียวเหรอ คนไข้ไม่ได้มีสถาวะอื่นๆ เลย แพทย์สรุปงานไวไปรึป่าว ตอนนี้ฉีดยาให้นอนพัก รอให้กลับบ้าน แต่ถ้าหลังจากนี้มีอาการหรือสถาวะ ที่ร้ายแรงกว่านี้ ผมจะดำเนินการถึงที่สุด” เรืองศักดิ์ ตามชอบ ๐๘๑ - ๖๘๖๔๙๙๒	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจักนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๒	๑๖ ต.ค.๖๘	ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ แจ้งเรื่อง ร้องทุกข์การให้บริการของโรงพยาบาลระนอง ได้รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลระนอง นั้น บัดนี้ โรงพยาบาลระนอง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอนำเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองในแต่ละประเด็น ดังนี้ ๑. กรณีรอตรวจนาน (ห้องฉุกเฉิน) ลำดับการตรวจอย่างไร	ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง แจ้งเรื่อง ร้องทุกข์การให้บริการของโรงพยาบาลระนอง ได้รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลระนอง นั้น บัดนี้ โรงพยาบาลระนอง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอนำเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองในแต่ละประเด็น ดังนี้ ๑. กรณีรอตรวจนาน (ห้องฉุกเฉิน) ลำดับการตรวจอย่างไร	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจักนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน : คำพูดไม่เหมาะสม เช่น เมื่อตนเองพามารดาไปพบแพทย์อาการเหนื่อยหอบ พยาบาลจะพูดว่า “มาอีกละ/เตียงพังอีกละ” (มารดามีน้ำหนักตัวมาก) เจอแทบทุกครั้งที่ไป ๓. ตึกอายุรกรรมหญิงและชายมีความสะอาดน้อยมาก ๔. แพทย์ที่รักษาข้าฯ (นายเอกลักษณ์ ธาราสุข) ในวันที่ ๒๓ และ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ พูดให้ข้อมูลการรักษาไม่ชัดเจน ใช้คำพูดไม่เหมาะสม สร้างความวิตกกังวลให้ผู้ป่วยสงสัยยาที่ให้ตรงกับโรคหรืออาการหรือไม่	งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลระนองขอเรียนชี้แจงว่า การปฏิบัติงานของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ได้ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการให้การบริการ เริ่มตั้งแต่การซักประวัติ ประเมินสภาพและได้รับบการคัดแยก จัดระดับความรุนแรงตามความฉุกเฉิน อ้างอิงมาตรฐาน Emergency Severity Index ร่วมกับMOPH Triage พร้อมทั้งใช้หลักการสื่อสารอธิบายแบบ Aidet ทุกขั้นตอนการให้บริการ กรณีดังกล่าวผู้ป่วยได้รับการคัดแยกและจัดระดับความรุนแรงฉุกเฉิน (Level Urgent) รอตรวจตามลำดับความเร่งด่วนได้ อีกทั้งมีการอธิบายขั้นตอนการรอตรวจให้ผู้ป่วยและญาติทราบแล้ว ๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน : คำพูดไม่เหมาะสม เช่น เมื่อตนเองพามารดาไปพบแพทย์อาการเหนื่อยหอบ พยาบาลจะพูดว่า “มาอีกละ/เตียงพังอีกละ” (มารดามีน้ำหนักตัวมาก) เจอแทบทุกครั้งที่ไป ขอเรียนชี้แจงว่า จากการสอบถามบุคลากรทุกระดับ และทุกเวรที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการ พบว่าไม่มีบุคลากรท่านใดใช้คำพูด “มาอีกละ เตียงพังอีกละ” ๓. ตึกอายุรกรรมหญิงและชายมีความสะอาดน้อยมาก		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

			๓.๑ ตึกอายุรกรรมหญิง ขอชี้แจงว่า หอผู้ป่วยอยู่ในช่วงดำเนินการปรับปรุงหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤตอายุรกรรมหญิง (Semi – ICU) จึงทำให้ตึกอายุรกรรมหญิงไม่สะอาดบ้างในบางจุด แต่ทางเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้เร่งดำเนินการปรับปรุงและมีการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน ทางโรงพยาบาลระนองก็ไม่ได้นิ่งนอนใจ จะนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปปรับปรุงในเรื่องการดูแลความสะอาดให้ดียิ่งขึ้น ๓.๒ ตึกอายุรกรรมชาย ขอชี้แจงว่า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่พนักงานบริการมีการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน แต่ทางโรงพยาบาลระนองก็ไม่ได้นิ่งนอนใจ จะนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปปรับปรุงในเรื่องการดูแลความสะอาดให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ๔. แพทย์ที่รักษาข้าฯ (นายเอกลักษณ์ ธาราสุข) ในวันที่ ๒๓ และ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ พูดให้ข้อมูลการรักษาไม่ชัดเจน ใช้คำพูดไม่เหมาะสม สร้างความวิตกกังวลให้ผู้ป่วยสงสัยยาที่ให้ตรงกับโรคหรืออาการหรือไม่ ประเด็นที่ ๑ ผู้ป่วยได้มีข้อสงสัยเกี่ยวกับความเหมาะสม ของการใช้ยา Propranolol ในการรักษาไมเกรน ว่าเป็นการใช้ยาที่ถูกต้องหรือไม่ ดิฉันขอ		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

			เรียนชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น ดังนี้ ในกรณีของผู้ป่วย แพทย์พิจารณาแล้วว่ามีข้อบ่งชี้ที่เหมาะสมในการใช้ยาป้องกัน เนื่องจากมีโรคประจำตัวด้านหัวใจ ซึ่งการใช้ยาแก้ปวดกลุ่ม NSAIDs บางชนิดอย่างต่อเนื่องอาจส่งผลเสียต่อโรคประจำตัวได้ อีกทั้งผู้ป่วยแจ้งว่ามีอาการปวดศีรษะเรื้อรังต่อเนื่องเป็นระยะเวลาประมาณ ๑ สัปดาห์ และอาการดีขึ้นเพียงชั่วคราวเมื่อใช้ยาแก้ปวด หลังจากหมดฤทธิ์ยาก็กลับมาปวดซ้ำ การใช้ยาป้องกันจึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมและจะช่วยควบคุมอาการได้ดีขึ้น ดังนั้นเมื่อแพทย์เห็นว่าผู้ป่วยมีข้อบ่งชี้ที่ชัดเจนตามแนวทางเวชปฏิบัติ และได้พิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่าควรได้รับยาป้องกันไมเกรน แพทย์จึงมีความตั้งใจที่จะดูแลให้ตรงตามมาตรฐานทางการแพทย์ เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยต้องเป็นหนึ่งในกลุ่ม ๖๗.๕% ที่ไม่ได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม ประเด็นที่ ๒ ขอเรียนเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการรักษาดูแลผู้ป่วยว่า ได้มีโอกาสพบผู้ป่วยและทำการซักประวัติ ตรวจร่างกายรวมถึงอธิบายแนวทางการวิจัยและการรักษาจำนวน ๒ ครั้ง ซึ่งในแต่ละครั้งแพทย์ได้พยายามให้ข้อมูลที่สำคัญและ		

			จำเป็นอย่างครบถ้วนภายใต้กรอบเวลาที่มีอยู่ และได้เปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัยเพิ่มเติม เนื่องจากในระบบบริการที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก แพทย์จำเป็นต้องบริหารเวลาให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถดูแลผู้ป่วยทุกท่านได้อย่างทั่วถึง การอธิบายจึงมุ่งเน้นไปที่ข้อมูลสำคัญที่ควรทราบ โดยไม่สามารถลงรายละเอียดลึกในทุกประเด็นกับผู้ป่วยทุกคนได้ด้วยระยะเวลาที่จำกัด ไม่เช่นนั้นจะต้องใช้เวลาในการตรวจต่อผู้ป่วย ๑ ท่านนาน ส่งผลกระทบต่อระยะเวลารอของผู้ป่วยท่านอื่น ซึ่งในกรณีนี้ผู้ป่วยเองก็ได้กล่าวถึงประเด็นเรื่องระยะเวลาการรอตรวจไว้ในเอกสารร้องเรียนเช่นกัน ด้วยเหตุนี้แพทย์จึงพยาบาลอธิบายเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญ และได้สอบถามอย่างตรงไปตรงมาว่ามีข้อสงสัยเพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อสามารถตอบได้ตรงประเด็นมากที่สุด อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ป่วยแจ้งว่าไม่มีคำถามเพิ่มเติม แพทย์จึงไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ป่วยยังคงมีความกังวลในบางประเด็นใดอยู่หรือไม่ และการที่ภายหลังมีการแจ้งว่าเกิดความกังวลเกี่ยวกับความเหมาะสมของยาที่ได้รับ แพทย์รู้สึกเสียใจไม่น้อย เพราะในขณะพบผู้ป่วยแพทย์ตั้งใจให้การรักษาอย่างดีที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ยึดตามแนวทางเวชปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่าง		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

			เหมาะสม ไม่ตกหล่นเหมือนในกลุ่มผู้ป่วยจำนวนมากที่ไม่ได้รับยาทั้งที่ควรได้รับ แพทย์ขอยืนยันด้วยความเคารพว่า แนวทางการรักษาที่ได้ดำเนินการไปนั้นเป็นไปตามหลักฐานทางวิชาการและแนวทางเวชปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามเมื่อมีข้อสงสัยว่าการให้ยาอาจไม่เหมาะสม แพทย์ก็ยินดีชี้แจงด้วยความเคารพและเข้าใจในความสงสัยและกังวลของผู้ป่วยและญาติ เพราะสิ่งสำคัญที่สุด คือ การที่เราทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีที่สุด ดังนั้นหากมีข้อสงสัยใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการรักษา แพทย์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการสอบถามหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยตรงในขณะนั้น เพราะการสื่อสารร่วมกันอย่างเปิดเผยจะช่วยให้การดูแลรักษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความคลาดเคลื่อนในการเข้าใจวิธีการรักษา และหากผู้ป่วยและญาติยังคงสงสัยในข้อมูลส่วนใด หรืออยากได้คำอธิบายเพิ่มเติม แพทย์ยังคงยินดีและเต็มใจที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือคำอธิบายใดๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด		
๓	๔ พ.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๕.๐๒ น. นายจ้าง การประสานงาน การอธิบายทำนัดนอกเวลาของผู้ป่วยจิตเวช	ประสานงานติดต่อกับนายจ้างชี้แจงรายละเอียดให้ทราบและทำการนัดวันมารักษาให้นายจ้างทราบและแนะนำนายจ้างไปว่า หากไม่สะดวกมาพบแพทย์	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจักนำข้อ	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		นายจ้างของพม่าต้องการทราบขั้นตอนและการวิธิการทำนัดให้ผู้ป่วยที่มีนัดพบจิตแพทย์ ซึ่งนายจ้างเห็นว่าการนัด นอกเวลามีค่าใช้จ่ายสูง หากนัดต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน จะเป็นการทำให้เสียค่าใช้จ่ายค่อยข้างเยอะ เลยต้องการให้นัดภายในเวลา แต่เมื่อนายจ้างโทรมาสอบถาม พยาบาลตรงหน่วยบริการพูดจาไม่ดี และไม่ได้อธิบายขั้นตอนให้ตนเข้าใจ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจในการบริการ	นอกเวลาให้แจ้งแพทย์ผู้รักษา ณ วันนั้นว่า ตนประสงค์จะทำการรักษาในเวลาราชการ	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๔	๘ พ.ย. ๖๘	วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๒๒.๐๒ น. โดยแพทย์หญิงนภสร จันทร์สงค์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒ – ๔๘๑๕๖๐๙ ความว่า “ข้าฯ แพทย์หญิงนภสร จันทร์สงค์ เป็นหลานและผู้มีอำนาจตัดสินใจแทนของผู้ป่วย ร.ต.ต.ชะเมี้ยน กลับอำไพ HN ๒๒๓๔๐ ซึ่งปัจจุบันนอนรักษาตัวอยู่ที่ตึกอายุรกรรมชาย ข้าฯ มีข้อร้องเรียนต่อนายแพทย์เจ้าของไข้ นายแพทย์ธีรเดช กสิบาล และโรงพยาบาล ดังนี้ ๑. วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ ผู้ป่วย Admit ตึกอายุรกรรมชายด้วย Pneumonia,UTI,Sepsis on HFNC จนถึงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จึง Discharge หลังจากกลับบ้านผู้ป่วยยังมีอาการไอ หายใจเหนื่อย ๐๒ saturation room sir air ๘๒-๘๗% revisit โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ หายใจมี accessory muscle use แพทย์ EP จึงทำ	มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและรอการรายงานกลับมายังหน่วยงานนิติการ		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		การใส่ ETT ทางครอบครัวมีข้อสงสัยว่าการตัดสินใจ Discharge ผู้ป่วยของแพทย์เจ้าของไข้เหมาะสมแล้วหรือไม่ เพราะผู้ป่วย revisit ด้วย respiratory failure และ septic shock ภายในระยะเวลา ๑ วัน จนทำให้ต้องใช้ invasive ventilation เพื่อช่วยชีวิต ๒. วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ขณะแพทย์เจ้าของไข้เข้าตรวจผู้ป่วย ข้าฯ ได้สอบถามเรื่องวินิจฉัยและผลเพาะเชื้อ (Culture) ของ visit ที่แล้วเพื่อทำความเข้าใจเหตุการณ์เกี่ยวกับข้อสงสัย ในข้อที่ ๑ ข้าฯ ได้คำตอบว่า “ไม่รู้ จำไม่ได้ รอผลใหม่อยู่” แล้วเดินจากไป ข้าฯ เข้าใจว่ามีผู้ป่วยจำนวนมากที่แพทย์ต้องดูแล และมองเห็นว่านายแพทย์ธีรเดชมีความตั้งใจในการรักษาทำหัตถการต่างๆ ให้ผู้ป่วย ทำให้มีเวลาพูดคุยน้อย แต่สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ ๒ ก็เป็นสิ่งที่ communication skill เป็น bare minimum ของแพทย์ที่ควรจะมี ๓. หากมีประเด็นในข้อ ๑ และ ๒ เกิดจาก workload ที่มากจนเกินไปทำให้แพทย์ปฏิบัติงานจนไม่มีเวลาเพียงพอที่จะสื่อสาร ข้าฯ คิดว่าเป็นจุดที่ยังพัฒนาได้ของโรงพยาบาลระนองเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแพทย์และคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย ทางครอบครัวของข้าฯ รู้สึกขอบคุณและเป็นกำลังใจในการทำงานหนักของบุคลากรทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ที่ดูแลคุณตาเป็นอย่างดี สุดท้ายข้าฯ ยินดีที่จะรับฟังคำชี้แจงข้อร้องเรียนข้างต้นจากทางโรงพยาบาล นี้			

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๕	๑๑ พ.ย.๖๘	ข้อร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ โดยคุณพรศิริ จีรอนันต์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๑ - ๑๗๔๒๗๒๓ ความว่า “เหตุเกิดที่ ห้องเจาะเลือด เวลาประมาณ ๑๐.๕๐-๑๑.๒๐ น. นายฉลวย เจริญผล แผนกเจาะเลือด ห้องเจาะเลือดโรงพยาบาลระนอง ดูถูกหมิ่นประมาท กล่าวหาญาติผู้ป่วยว่ามีการใช้เส้น ไม่ทำตามกฎระเบียบของโรงพยาบาลในการยื่นเอกสารเพื่อขอเจาะเลือดของผู้ป่วย ข้าฯ ขอชี้แจงว่าข้าพเจ้าได้มีการนำเอกสารยื่นเพื่อขอเจาะเลือดและไปทำการเจาะเลือดที่ห้องโดยตรงหลายครั้งแล้ว เนื่องจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ประจำจุดห้องเจาะเลือดแจ้งว่า นำเอกสารการเจาะไปแจ้งและสามารถเจาะเลือดได้ไม่ต้องแสดงเอกสารใบเบิกทางซึ่งทำแบบนี้ทุกครั้งไม่ได้มีปัญหา แต่ครั้งนี้มาแจ้งปกติ นายฉลวย เจริญผล ได้ทำการต่อว่าอย่างรุนแรง ไล่ให้ไปยื่นเอกสารใบเบิกทางก่อน ญาติก็ปฏิบัติตามพร้อมตอบกลับให้พูดจาดีๆ อย่าใส่อารมณ์ เมื่อดำเนินการตรวจเสร็จ นายฉลวยฯ ได้เดินตามมาขอคุยพร้อมทั้งบังคับให้ญาติถอดผ้าปิดปากออก เป็นการคุกคาม ญาติผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้หญิงอาจทำให้เกิดอันตรายได้ จึงขอแจ้งมาเพื่อให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายแผนกเจาะเลือด ช่วยควบคุมความประพฤติของบุคลากรของทางโรงพยาบาลระนอง เพื่อให้หน่วยงานของท่านและฝ่ายปฏิบัติงานจะได้เป็นแบบอย่างที่ดีในสายตาของประชาชน เหตุการณ์ทั้งหมดสามารถดูได้จากกล้องวงจรปิดของโรงพยาบาล	มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและรอการรายงานกลับมายังหน่วยงานนิติการ		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ญาติไม่ได้มีเจตนาที่ไม่ดีกับโรงพยาบาล แต่เป็นห่วงสวัสดิภาพของผู้ป่วยหรือบุคคลอื่นที่อาจเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยจากบุคลากรของท่านได้ จึงขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยชี้แจงปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่”			
๖	๒๒ พ.ย. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านข้อความเพจโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๐๘.๐๒ น. โดยผู้ใช้เฟสบุ้คชื่อ Thanwa Banjongsud ความว่า “ขอร้องเรียนการกระทำของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด วันศุกร์ที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ แพทย์นัดไปตรวจร่างกายเพื่อที่จะเตรียมตัวผ่าตัด เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารรูปร่างค่อนข้างอ้วนรับเอกสารไปตรวจและปั้มว่าเจาะเลือดแล้ว แต่ข้าฯ ไม่ได้รับบัตรคิวเจาะเลือด ข้าฯ สงสัยจึงเข้าไปถามที่ห้องเจาะเลือดมีเจ้าหน้าที่ผู้ชายท่านหนึ่ง พูดว่าถึงคิวหรือยังครับไม่ดูจอเหรอใช้น้ำเสียงรุนแรง และตอนนั้นร่างกายข้าฯ สั่นไปหมด เพราะเดินไปหลายตึกมาก และพอหันไปถามห้องที่รับเอกสารการเจาะเลือด เจ้าหน้าที่บอกผมว่า “อ๋อยังไม่ได้เจาะเลือด” และเจ้าหน้าที่ก็ออกคิวให้ จึงขอให้ทางโรงพยาบาลระนองพิจารณาพฤติกรรมของบุคลากรทั้งสองด้วย ซึ่งเหตุการณ์นี้ไม่ควรเกิดขึ้นกับคนไข้ที่เข้ามารับบริการศักดิ์ศรีคนเรามีทุกคนเท่ากัน	มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและรอการรายงานกลับมายังหน่วยงานนิติการ		
๗	๒๒ พ.ย. ๖๗	ข้อร้องเรียนผ่านข้อความเพจโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๗.๐๘ น. โดยผู้ใช้เฟสบุ้คชื่อ Sulukkana Ampare ความว่า “ข้าพเจ้า นางสาวสุลักขณา	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาให้บริการโรงพยาบาลระนองจักนำข้อ	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		พรหมหาญ ได้พาคุณยายมารับบริการตามนัด ณ ผู้ป่วยจิตเวชที่บริเวณลานแดงของโรงพยาบาลระนอง ในช่วงเช้าของวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ หลังจากรับบริการเสร็จ ข้าฯ พบว่า รองเท้าของข้าฯ ได้สูญหายจึงได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อขอตรวจสอบกล้องวงจรปิดในบริเวณดังกล่าว แต่ได้รับแจ้งว่า กล้องวงจรปิดทั้งหมดไม่สามารถใช้งานได้ แม้จะมีการติดตั้งหลายจุดในพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถตรวจสอบเหตุการณ์หรือผู้ที่นำเอารองเท้าไปได้เลย ทำให้ข้าฯ รู้สึกสบายใจและกังวลต่อความปลอดภัยของทรัพย์สินผู้มาใช้บริการ ข้าฯ จึงขอร้องเรียนให้ทางโรงพยาบาลพิจารณา ปรับปรุงและดูแลระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการบำรุงรักษากล้องวงจรปิดให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที ไม่ควรปล่อยให้เหตุการณ์เกิดขึ้นก่อนจึงค่อยตรวจสอบกล้อง เพราะกรณีเช่นนี้ทำให้ไม่สามารถหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการใด ๆ ได้เลย		ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๘	๙ ธ.ค.๖๘	ผู้ป่วยหญิง อายุ ๓๙ ปี มีสิทธิสวัสดิการพนักงานส่วนท้องถิ่นจังหวัดตรัง มีประวัติเป็นโรคพาหะธารัสซีเมีย แพทย์นัดเจาะน้ำคร่ำตรวจหาพาหะธาลัสซีเมีย วันที่ ๙ ธ.ค.๖๘ เวลา ๐๘.๕๑ น. เข้ารักษาที่โรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง เพื่อเจาะน้ำคร่ำตรวจหาพาหะธาลัสซีเมีย เมื่อผู้ป่วยเดินทางกลับถึงบ้าน เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลโทรกลับมาแจ้งให้ผู้ป่วยกลับไปเจาะเลือด ผู้ป่วยแจ้งว่าระยะทางจากบ้านไป	ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจง ว่า ข้อเท็จจริงกรณีผู้ป่วยร้องเรียนกระบวนการให้บริการ ผู้ป่วยรายดังกล่าวไม่มีประวัติฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลระนองมาก่อน วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ อายุครรภ์ ๒๓ สัปดาห์ แพทย์มีคำสั่งตรวจ	นำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		โรงพยาบาลค่อนข้างไกลเป็นระยะทาง ๑๐๐ กิโลเมตร ทำไมเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งให้เจาะเลือดตั้งแต่เข้ารับบริการในตอนเช้า ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสช.ช่วยตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการ // ชนิสรา ราชภัย เบอร์ติดต่อ ๐๙๕๔๑๒๑๘๐๓ คุณอัจฉรียา (ผู้ป่วย) และเบอร์ติดต่อ ๐๙๕๔๒๘๔๑๔๙ คุณณัฐนันท์ (สามี) ที่อยู่ ๑๑๙/๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลละอุ่นใต้ อำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง ๘๕๑๓๐	Chromosome study และ PCR for beta-thalassemia วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ ห้องปฏิบัติการได้รับแจ้งจากบริษัท N Health ว่าจะมีการส่งตรวจ PND for beta-thalassemia ของผู้ป่วยในวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ ซึ่งรายการดังกล่าวไม่มีในระบบโรงพยาบาล ห้องปฏิบัติการจึงเข้าใจว่าเป็นการฝากส่งตรวจ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ แพทย์นัดผู้ป่วยมาเจาะน้ำคร่ำ และคีย์รายการเป็น PCR for beta-thalassemia เมื่อสิ่งส่งตรวจมาถึง ห้องปฏิบัติการตรวจสอบพบชื่อตรงกับที่บริษัทแจ้งไว้ จึงประสานกลับไปยังบริษัท N Health และได้รับแจ้งว่าจำเป็นต้องแนบผล PCR for beta-thalassemia ของทั้งภรรยาและสามี ในส่วนของผู้ป่วยหญิง ใช้ผลตรวจเดิมจากวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จึงไม่ต้องเจาะเลือดเพิ่มเติม ส่วนสามีผู้ป่วยไม่พบประวัติการตรวจในระบบโรงพยาบาลจึงประสานขอข้อมูลติดต่อเพื่อให้เข้ารับการเจาะเลือดเพิ่มเติมตามข้อกำหนด โดยได้แจ้งทางเลือกในการเข้ารับบริการตามความสะดวก หากไม่สะดวกมาเจาะเลือดที่ รพ.ระนอง สามารถเจาะเลือดที่รพช.ใกล้บ้านได้ อย่างไรก็ตาม สามีผู้ป่วยแสดงความไม่พอใจและแจ้งว่าจะเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลระนองด้วยตนเอง		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๙	๑๒ ธ.ค.๖๘	ร้องเรียน ณ โรงพยาบาลระนอง มายื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.๔๑) วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ผู้มารับบริการราย นางสาวเกวลิน ชายกุล ซึ่งมีสิทธการรักษาพยาบาล สิทธิหลักประกันสุขภาพ เหตุการณ์เมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ ความว่า “ด้วยวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๘ ข้าฯ ได้ฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหงาว และครบกำหนดคลอดเมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๘ ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหงาว ได้ให้ข้าฯ ไปที่โรงพยาบาลระนอง ละเมื่อถึงในที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ โรงพยาบาลได้ทำการอัลตร้าซาวน์ เด็กในครรภ์ปกติ น้ำคร่ำปกติและได้กระตุ้นคลอดและได้ให้กลับบ้าน เพื่อนัดให้มาพบอีกครั้งในวันที่ ๑๐ ธันวาคม เพื่อแอดมิทเร่งคลอด จากนั้นข้าพเจ้าได้กลับบ้าน และวันที่ ๑๐ ธันวาคมได้มาพบหมอตามนัดและได้ทำการอัลตร้าซาวน์ไม่พบหัวใจเด็กและแจ้งว่าบุตรของข้าพเจ้าเสียแล้ว เหตุการณ์ดังกล่าวดิฉันขอให้โรงพยาบลระนองชี้แจงด้วยว่า ๑. ลูกข้าพเจ้าเสียชีวิตด้วยสาเหตุการตายอะไร ทำไมถึงเสียชีวิต ๒. ทำไมเมื่อครบกำหลัดคลอดแล้วถึงไม่ให้นอนโรงพยาบาลระนองและนัดให้มาวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ เพื่อเร่งคลอด ๓.และไม่ติดตามอาการว่าหากครรภ์เกิน ๔๐ ขึ้นไป ถ้าไม่มีอาการเจ็บให้มาพบหมอ แต่กลับให้มาตามนัดวันที่ ๑๐ เพื่อเร่งคลอด	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องและทีมงานที่เกี่ยวข้องทีมแพทย์ พยาบาล ได้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยพร้อมชี้แจงรายละเอียดกับการรักษาให้ผู้ป่วยรับทราบ และในกรณีการยื่นคำร้อง ม.๔๑ อยู่ในขั้นตอนรวบรวมหลักฐานเอกสาร เพื่อเสนอแกคณะอนุกรรม ฯ พิจารณาต่อไป		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ข้าพเจ้าขอความเป็นธรรมให้กับบุตรและครอบครัวข้าพเจ้าด้วยและสะเทือนใจกับเหตุการณ์ในครั้งนี้มาก			
๑๐	๑๕ ธ.ค.๖๘	รับเรื่องร้องเรียนจากระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี มีผู้จำหน่ายสลากกินแบ่งภายในพื้นที่โรงพยาบาลระนอง พบบุคคลจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลบริเวณหน้าร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น โดยบุคคลดังกล่าวได้ชำระค่าเช่าพื้นที่ให้แก่โรงพยาบาลระนองเดือนละ ๑,๐๐๐ บาท และได้ส่งเงินให้เจ้าหน้าที่พยาบาลจำนวน ๕,๐๐๐ บาท ซึ่งเป็นที่รวบรวมจากผู้จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลรายอื่น โดยอ้างว่าเป็นเงินที่ต้องนำส่งให้โรงพยาบาล การจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลในพื้นที่โรงพยาบาล ทำให้กีดขวางทางสัญจรและส่งผลกระทบต่อการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลตอบหนังสือกลับไปยังสำนักงานจังหวัดระนอง กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม	ทางโรงพยาบาลระนองรับทราบและได้มีการแก้ปัญหาในเรื่องนี้โดยการคุย หารือกับแม่ค้าล็อตเตอรี่ ทางกลุ่มแม่ค้าก็มีการรับทราบในการจัดสถานที่ให้ในการขายล๊อตเตอรี่ ส่วนกรณีที่มีการร้องเรียนมาว่า มีการเรียกเก็บเงิน อยู่ในขั้นตอนหาพยานหลักฐาน เพื่อเรียนชี้แจงต่อไป	
๑๑	๑๘ ธ.ค.๖๘	รับเรื่องร้องเรียน ณ โรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๓๐ น. ความว่า “ข้าฯ นางจิราภรณ์ จันทร์สงค์ เป็นบุตรของผู้ป่วย ร.ต.ตชะเมี้ยน กลับอำไพ HN๒๒๓๔๐ ได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลระนองดังนี้ ครั้งที่ ๑ เข้ารักษาตัว วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ และ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชายด้วยอาการติดเชื้อในกระแสเลือด	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียน		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ครั้งที่ ๒ เข้ารักษาตัว วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จนถึงวันนี้ (๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘) ยังคงรักษาตัวอยู่ แบ่งเป็นช่วงเวลา - วันที่ ๕ ถึงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ รักษาที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย - วันที่ ๑๒ ถึงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ รักษาตัวที่ห้อง ICU - วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ รักษาตัวที่ ICU - วันที่ ๒ ถึงวันนี้ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ รักษาตัวที่ห้อง ICU ข้าฯ ขอร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองในประเด็นที่นายแพทย์ธีรเดช กสิบาล ไม่ราวน์ผู้ป่วยในช่วงระหว่างวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ - วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ร.ต.ต.ชะเมี้ยน กลับอำไพ นอนรักษาตัวอยู่ที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย เตียงที่ ๑๒ อยู่ในโซนผู้ป่วยวิกฤต วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ ก่อนเวลา ๐๘.๐๐ น. พยาบาลเดินมาที่เตียงข้าฯ ได้แจ้งอาการของผู้ป่วยให้พยาบาลทราบ พยาบาลแจ้งว่าอีกสักครู่เป็นเตียงของผู้ป่วยแพทย์จะขึ้นมาตรวจ ข้าฯดูที่ห้องพักเห็นมีแต่แพทย์อินเทิร์น พอเวลาประมาณ ๐๘.๓๐ น. นายแพทย์ธีรเดช กสิบาล แพทย์ Staff ได้เริ่มราวน์ผู้ป่วยเตียง ๙,๑๐ และ ๑๑ พอถึงเตียงที่ ๑๒ เป็นเตียงของผู้ป่วย ร.ต.ต.ชะเมี้ยน กลับอำไพ ก็เดินผ่านไปไม่ตรวจ หลังจากนั้นเวลาประมาณ ๐๙.๔๐ น. แพทย์อินเทิร์นมาตรวจในวันที่ ๒			

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๐๘.๓๕ น. นายแพทย์ธีรเดช กสิบาล แพทย์ Staff เริ่มราวน์ผู้ป่วยเตียงที่ ๑๔ และ ๑๓ พอถึงเตียงที่ ๑๒ เป็นเตียงของผู้ป่วย ร.ต.ต.ชะเมี้ยน กลับอำไพ ก็เดินผ่านไปไม่ทำการตรวจ ไปตรวจที่เตียง ๑๑,๑๐ และเตียงที่ ๙ จากการกระทำที่ไม่ราวน์ผู้ป่วย ๒ วันติดต่อกัน ถือว่าเป็นการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ข้าฯ ในฐานะของบุตรของผู้ป่วยจึงขอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองได้ดำเนินการให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ป่วยและเป็นไปตามจรรยาบรรณแพทย์ เพราะผู้ป่วยยังคงต้องรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลระนองอย่าต่อเนื่อง นางจิราภรณ์ จันทร์สงค์ ๐๘๙-๒๘๙๘๒๐๙			
๑๒	๑๘ ธ.ค.๖๘	ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มายังงานนิติการ เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๔.๓๐ น. ความว่า “ เนื่องด้วยข้าพเจ้านายเรืองเดช มิสุด ตำแหน่งนิติกร ได้รับโทรศัพท์จากญาติของผู้ป่วน ขอเสนอแนะการจ่ายยาของผู้ป่วย เนื่องจากเมื่อครั้งก่อนมานั้นได้รับการจ่ายยา ๔ เดือน แต่ ณ วันที่มาพบแพทย์ครั้งล่าสุดมีการจ่ายยา ๒ เดือน ซึ่งทำให้ผู้เสนอแนะต้องเดินทางมาโรงพยาบาลบ่อยครั้ง ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเสียเวลาในการรอคอยรับยา จึงขอเสนอให้มีการจ่ายระยะเวลาเวลานานขึ้น เพื่อลดการเดินทางของผู้เสนอแนะ	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียน		ท
๑๓	๒๐ ธ.ค. ๖๘	ร้องเรียนผ่านระบบโรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ เวลา ๒๒.๑๓ น. ความว่า “ เนื่องจากวันที่	ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียน และผู้ร้องเรียนได้เสนอแนะ		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ ลูกของข้าฯ ได้มีการเข้ารับการรักษากับโรงพยาบาลระนอง ซึ่งแพทย์ได้ให้เจาะเลือดและรอผล โดยแจ้งเวลารอผล ๓๐ นาทีถึง ๑ ชั่วโมง ข้าฯ รอจนครบ ๑ ชั่วโมงแล้วเดินไปถามเจ้าหน้าที่พนักงานว่าผลเลือดออกหรือยัง แต่ก็ไม่ได้คำตอบแต่ก็ไม่ได้คำตอบใดใด ในขณะเดียวกันลูกของข้าฯ ได้ร้องออกมาด้วยความเจ็บปวดตลอดเวลา ซึ่งลูกของข้าฯ ปวดท้องอย่างรุนแรงและรอผลตรวจเลือดนานพอสมควร และครั้งที่สองผ่านไปอีก ๒ ชั่วโมง ข้าฯ ได้เข้าไปถามอีกครั้ง ได้คำตอบมาได้คำตอบมาว่าผลตรวจยังไม่ออกด้วยน้ำเสียงที่ไม่ค่อยดีนักจากพยาบาลท่านหนึ่ง ในห้องฉุกเฉิน เวลาผ่านไป ๓ ชั่วโมงครึ่ง ข้าฯ ได้อุ้มลูกเข้าไปในห้องฉุกเฉินและสอบถามเรื่องผลตรวจอีกครั้ง ซึ่งได้คำตอบซึ่งได้คำตอบมาเช่นเดิมว่าผลตรวจยังไม่ออก และมีพยาบาลท่านหนึ่งพูดออกมาว่าน้องแค่ปวดท้องส่วนอีกคนนึงจะรอดหรือตายยังไม่รู้ ซึ่งข้าฯ มองว่าคำพูดนี้ไม่ควรออกจากปากของคนเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่เช่นนี้ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕ – ๖๙๒๖๖๐๒ Natrada๒๔๓๐@gmail.com	ว่า ควรให้เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน พูดสื่อสารที่ดีกว่านี้		
๑๔	๖ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๙ ความว่า “นายแพทย์ณพล พูดจาไม่น่าเป็นแพทย์ กวนมาก”			
๑๕	๘ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๓๗ น. ความว่า “ปัจจุบัน การเข้าออกทางหลักของโรงพยาบาลระนองมีปัญหาเรื่อง คนเดินเท้าและรถที่	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		เข้าออก เกรงว่าสักวันคงเกิดอุบัติเหตุ อยากให้ โรงพยาบาลระนองแยกทางเข้า ทางออกของรถ และคนเดินเท้าให้ชัดเจน อย่าให้ปะปนกัน รถบางคันขับเร็ว คนที่เดินก็ไม่ได้ระวัง ไม่เห็นข้างหลัง คุณวศกร ๐๙๔-๗๑๙๘๒๒๒			
๑๖	๑๖ ม.ค. ๖๙	เรื่องร้องเรียนทางเฟสบุ๊กโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๙ ความว่า “เมื่อวานไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลระนองแต่พอไปถึงที่จ่ายยา แฟนได้วางบิลในตะกร้าไปแล้ว แต่คนที่มาทีหลังได้รับยาไปก่อนข้าฯ เลยเดินไปถามว่าพี่ค่ะ มีบิลก่อนหน้านี้ไหมค่ะพยาบาลจ่ายยาบอกว่าไม่มร แล้วก็ทำเหมือนหาแล้วพยาบาลอีกคนที่เป็นอิสลามใส่ผ้าคุลมก็เดินมาช่วยหา แล้วพยาบาลที่ตอบว่าไม่มีบอกคนไข้มาว่าจ่ายยามาให้แล้ว ข้าฯ เลยบอกว่ายังไม่ได้จ่ายยาให้เพราะว่ามากัน ๒ คนแฟน ยังไม่ได้ยินเสียงเรียกชื่อคนไข้แล้วพยาบาลที่ตอบว่าเข้าไม่ได้เป็นคนจ่ายยา พึ่งมาจะไปรู้ไหมล่ะ ข้าฯ เลยพูดว่าพยาบาลแบบนี้ไงเขาเลยลงว่ากันในเพจแล้วเขาก็พูดว่าประจานได้เลยค่า ก่อนกลับเก็ยิ้มเยาะด้วย ฝากโรงพยาบาลอบรมพนักงานห้องจ่ายยาหน่อยนะค่ะว่าควรปฏิบัติกับคนไข้อย่างไร ข้อผิดพลาดการจ่ายยาเป็นความผิดของคนไข้หรือไม่ ลักษณะคนที่โดนร้องเรียน ผิวคล้ำ ใส่แว่น อวบ ผมหยักศก ช่วงเวลาเที่ยงคืนกว่า คุณอัมรินทร์ ศรีรักษา ๐๖๕-๓๐๗๕๕๓๔	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๑๗	๒๑ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๖.๓๐ น. ร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ห้องบัตรกดบัตรให้ผิดจนต้องรอนาน	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๑๘	๒๒ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๖.๔๔ น. ร้องเรียนกรณี พบฝาเข็มฉีดยา บริเวณใต้เตียงผู้ป่วย	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๑๙	๒๗ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนขณะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๙.๒๖ น. มีผู้รับบริการโทรเข้ามาเพื่อแสดงความคิดเห็นเรื่องความสะอาดของตึกอายุรกรรมชาย ความว่า “ อาคารไม่สะอาด ไม่เก็บขยะที่ญาติผู้ป่วยทิ้งลงถังขยะและมีขยะใต้เตียงคนไข้ ทำให้มีแลงสาบอยู่นเตียงคนไข้และก๊อกน้ำในห้องน้ำไม่มีการซ่อมแซมน้ำรั่วอยู่ตลอดเวลา จึงขอให้ทางโรงพยาบาลระนองปรับปรุงเรื่องความสะอาด	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๒๐	๒๗ ม.ค. ๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๓ น. เนื่องด้วยบริเวณร้านค้าขายผ้าหน้าศัลยกรรมชาย มีทรัพย์สินสูญหายและมีบุคคลอื่นเข้าไปในร้านเพื่อขโมยทรัพย์สินสูญหายและมีบุคคลอื่นเข้าไปในร้านเพื่อขโมยทรัพย์สิน และขอดูกล้องวงจรปิดในวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๙ แต่กล้องวงจรปิดไม่สามารถดูได้เนื่องจากสายชำรุดเสียหาย	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์เพื่อให้พร้อมใช้งาน	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๒๑	๒๗ ก.พ.๖๙	ร้องเรียนโดยตรง ณ โรงพยาบาลระนอง โดยโปรกเกอร์ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เวลา ๑๔.๓๐ น. เจ้าหน้าที่ห้อง X-ray พูดจาและให้การบริการที่ไม่ดี โดยโปรกเกอร์พาแรงงานชาวพม่ามาตรวจสุขภาพทำบัตรแรงงานต่างด้าว โดนเจ้าหน้าที่แจ้งว่า หากใครทำสำลีเจาะเลือดตก หรือไม่ทิ้งให้เรียบจะไม่ทำการ X-ray ให้ จะขอความร่วมมือให้เก็บให้เรียบ ทางโปรกเกอร์ก็ช่วยเก็บทั้งๆ ที่สำลีพวกนั้น ไม่ใช่ของแรงงานของตน แต่เจ้าหน้าที่ผู้หญิง ๒ ท่าน ก็ยังพูดจาไม่ดีใส่ ทำท่าทางดูแคลนข้าฯ และแรงงาน เมื่อข้าฯ ได้โทรคุยกับหัวหน้างานของ X-ray กลับบอกให้ข้า เข้าไปจัดท่า X-ray ให้แรงงานเอง ข้าฯ อยากให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุงและตักเตือนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ๐๖๕-๐๓๑๒๒๙๕	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้หน่วยงานรับทราบและปรับปรุงต่อไป		
๒๒	๒ มี.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๙.๐๐ น. ความว่า “ขอแพทย์จิตเวชดีๆ สักคน มีแต่แพทย์โรคจิต จ่ายยาผิดจนคนไข้จะตายหมดแล้ว”	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป		
๒๓	๒ มี.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๙.๐๐ น. ความว่า “อยากได้หมอจิตเวชเก่งๆ มาช่วยคนไข้ใกล้ตายบ้างเถอะครับ มีแต่แพทย์โรคจิต บ้าๆ	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป		
๒๔	๓ มี.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๖.๕๐ น.เมื่อวันอาทิตย์ที่ผ่านมาลคต่างชาติที่มาพักในรีสอร์ทของดิฉันได้ทำการจองนวดไว้เวลาบ่ายโมงตรง เมื่อถึงเวลานัดได้เข้าให้บริการตามปกติ หลังจากนั้นจนท	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	ร้องเรียนไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ได้ให้นั่งรอและมาแจ้งว่าไม่ได้คิวเพราะคนรับจองลงจองไว้ผิดวัน จากวันที่๑เป็นวันที่๓ ทำให้ลคไม่ได้นวด ลคต่างชาติบอกว่าจนทคนรับจองคือคนที่อ้วนๆดำๆและคนผมสั้นๆเธอน่าจะไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ ลคได้จองล่วงหน้าไว้หลายวัน เมื่ถึงวันนัดกลับไม่มีคิวนวดของตนเอง และไม่มีใครสื่อสารภาษาอังกฤษได้ทำให้ต้องนั่งรอ๑๐-๑๕นาที ก่อนจะมีจนทผมสีทองออกมาพูดคุยละขอโทษเป็นภาษาอังกฤษแทนคนอื่นๆ ซึ่งลคต่างชาติแจ้งว่าไม่ได้จองคิวกับคนนี้แต่คนนี้มาพูดคุยให้แทน ดิฉันเป็นตัวแทนลคต่างชาติของรีสอร์ทขอแจ้งปัญหาแทนค่ะ และรู้สึกเสียหน้าด้วยเพราะเป็นคนแนะนำที่นี่ให้ อยากให้ไปฝึกงานภาษาอังกฤษจนทค่ะ ระนองเป็นเมืองท่องเที่ยวควรจะพูดได้ แต่การผิดพลาดไม่ควรเกิดขึ้นไม่ว่าจะยังไง อยากให้แจ้งและตักเตือนจนทดังกล่าว Axel ๐๘๕-๒๘๗๒๕๓๖			
๒๔	๒๓ มี.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๙ นกพิราบบริเวณทางเชื่อมอาคารและบริเวณที่นั่งพักคอยผู้ป่วย สร้างความรำคาญและขับถ่ายมูล	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำความสะอาด	
๒๕	๒๙ มี.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๙ เจ้าหน้าที่แอบสูบบุหรี่ในโรงพยาบาลลักษณะผู้หญิงใส่หมวกบริเวณที่นั่งห้องเอ็กซเรย์	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง		
๒๖	๑๗ เม.ย.๖๙	ร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนโรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๑๖ เมษายน ๒๕๖๙ เวลาประมาณ ๐๖.๐๐ น. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรปฏิเสธไม่รับตรวจสุขภาพนักศึกษา ผู้มารับบริการได้ยื่น	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		บัตรประชาชนเพื่อไปขอใบรับรองแพทย์ที่ห้องบัตรแต่ทางเจ้าหน้าที่ปฏิเสธไม่รับ โดยอ้างว่าไม่มีตรวจแบบทั่วไป มีแต่แบบพรีเมี่ยมให้ไปยื่นตรวจที่คลินิกพรีเมี่ยม ได้สอบถามอีกครั้งเพื่อความชัดเจนเจ้าหน้าที่อ้างว่าข้างบนสั่งมาแบบนี้ซึ่งปกตินักศึกษาต้องตรวจสุขภาพเพื่อยื่นเข้ามหาวิทยาลัย ถ้าตรวจแบบทั่วไปค่าใช้จ่ายก็สูงอยู่แล้ว ซึ่งเคยตรวจประมาณ ๕๐๐ บาท ถ้าทางโรงพยาบาลยกเลิกตรวจแบบทั่วไปจริงแล้วบังคับให้ตรวจที่คลินิกพรีเมี่ยมเป็นการเพิ่มภาระให้กับนักศึกษาเพราะต้องตรวจหลายรอบหลายครั้งกว่าจะได้ที่เรียน ต้องมีตรวจสุขภาพทั่วปแบบที่เคยมี ส่วนคลินิกพรีเมี่ยมต้องเป็นทางเลือกโรงพยาบาลไม่ควรผลักภาระให้ประชาชนเพิ่มรายจ่าย			
๒๗	๘ พ.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านทางใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ เวลาประมาณ ๑๐.๐๓ น. ผู้มารับบริการได้มาทำการยื่นคลินิกทันตกรรมเพื่อพาบุตรสาวมาทำการขูดหินปูน แต่แม่มายื่นบัตรให้ลูกสาวคนเดียวซึ่งทางโรงพยาบาลมีกฎว่ายื่นบัตร ๑ คน ต่อ ๑ สิทธิ์ แม่เลยยื่นได้แค่สิทธิเดียว คือ ของบุตร ต่อมาเวลาได้รับการเข้ารักษา คือขูดหินปูนกับทันตแพทย์ ระหว่างขูดเสร็จแม่เลยสอบถามเกี่ยวกับฟันของแม่ ไม่ได้ขอตรวจแค่สอบถามเบื้องต้นในความคิดของแม่ ฟันผุซี่บนสุด ถ้าจะอุดยากทางโรงพยาบาลสามารถถอนได้ไหมหรือต้องไปอุดที่คลินิก แต่ทันตแพทย์คนดังกล่าวได้สอบถามว่าทำไมไม่ขอรับบัตรและได้ตรวจ แม่เลย	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑. ได้มีการพูดคุยกับทันตแพทย์แล้วในเรื่องการสื่อสาร ๒. หากเกิดกรณีแบบนี้อีกให้ถามคนไข้ว่าต้องการตรวจหรือไม่ ซึ่งห้องฟันสามารถเปิดบัตรที่ตู้คีออสและให้คนไข้ตรวจกับทันตแพทย์ที่อยู่ OPD screen วันนั้นๆ ได้เลย	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		แจ้งไปว่า แม่มาจองให้ลูกคนเดียวซึ่งจองให้อีกคิวไม่ได้และเจตนาของแม่คือ ถ้าอุดได้ก็จะมาอุดวันอื่น แต่ทันตแพทย์คนดังกล่าวพูดออกมาว่า “นั่นคือปัญหาของคุณ” ซึ่งเป็นคำพูดที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์ แม่รู้สุกไม่โอเคกับคำพูดแบบนี้ แค่ปรึกษาไม่ได้ขอตรวจ			
๒๘	๑๒ พ.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มายังห้องนิติกร เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๙ มารดาของผู้มารับบริการแจ้งว่าบุตรของตนมาพบแพทย์ที่คลินิกกระดูก เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๙ โดยบุตรข้าฯ สิทธิการรักษาอยู่ที่ประจวบคีรีขันธ์ แพทย์พูดรักษาพูดกับบุตรว่า “โรงพยาบาลจะแย่เพราะคนอย่างเธอ” มารดาของผู้ร้องเห็นว่าแพทย์สามารถแจ้งบุตรของตนได้ว่า ให้ไปย้ายสิทธิการรักษา หรือพูดสื่อสารที่ดีกว่านี้ และขอให้แพทย์ระวังคำพูดในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ	โทรศัพท์ประสานผับผู้ร้องสอบถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ในวันนั้นเพื่อรับทราบข้อมูลและนำไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๒๙	๒๙ พ.ค.๖๙	ร้องเรียน walk in ผ่านนิติกร เมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ความว่า วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลาประมาณ ๙ โมงเช้า - เที่ยง ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุ เข้ารับการรักษาที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน พยาบาลได้เข้ามาซักประวัติ ผู้ป่วยจึงมีอาการและมีการไป x-ray ครั้งที่ ๑ แพทย์แจ้งว่าตนไม่ได้เป็นอะไร แต่ผู้ป่วยมีอาการปวดจึงให้ไป x-ray ครั้งที่สอง แพทย์แจ้งว่าไม่ได้เป็นอะไรให้กลับบ้านได้ ซึ่งตนก็ยังไม่ได้พบแพทย์เฉพาะทาง พบแค่แพทย์ในห้องฉุกเฉิน ตนยังมีอาการปวดจึงแจ้งกับพยาบาลว่าขอไปรักษาที่โรงพยาบาลวิรัชศิลป์ ได้ไหม	ตามที่ผู้ร้อง walk in ผ่านนิติกร ขอให้ตรวจสอบเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วย และไม่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาลระนอง นั้น กลุ่มงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลระนอง ขอชี้แจงข้อเท็จจริง ดังนี้ ผู้ป่วย ราย นางสาวสุธีรา ทัพใหญ่ ผู้ป่วยรายดังกล่าว ได้เข้ารับบริการ ณ ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๘.๔๕ น. ด้วยประวัติ กู้ภัยนำส่งด้วยอุบัติเหตุขับ MC เฉี่ยว	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ตอนแรกจะใช้สิทธิประกันสังคม แต่ตนมีประกันจึงจะขอใช้สิทธิประกันฯ ขณะนั้นแฟนของตนกำลังนำเงินไปจ่ายในสิทธิประกันสังคม ตนจึงรีบแจ้งพยาบาลว่ารบกวนบอกแฟนของตนให้ได้ไหมว่า อย่าเพิ่งจ่ายเงิน เนื่องจากจะเปลี่ยนไปใช้สิทธิประกันฯ พยาบาลแจ้งว่า “เธอไปบอกเขาเอง”ทั้งที่ขณะนั้นผู้ป่วยยังนอนเจ็บไม่มีแรงแม้แต่จะเดิน และขณะเย็บแผลนั้นมีการฉีดยาชา แต่พยาบาลไม่รอให้ยาชาออกฤทธิ์ ฉีดยาชาเสร็จก็เย็บเลย ซึ่งตนก็แจ้งไปแล้วว่าเจ็บ เมื่อไปรักษาที่โรงพยาบาลวิริชศิลป์พบว่า กระดูกซี่โรงซี่ที่ ๑๐ และกระดูกสะโพกหัก ผู้ป่วยรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการบริการห้องฉุกเฉิน	ชนกับรถกระบะ ไม่สลบ จำเหตุการณ์ได้ปวดเข่าซ้าย มีแผลฉีกขาด on Splint มา สัญญาณชีพปกติ ทางกลุ่มงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงทบทวนเหตุการณ์ตรวจรักษาผู้ป่วยดังนี้ - แพทย์ตรวจร่างกาย ตามหลัก A B C D E Primary survey A: can talk, no stridor, no cervical tenderness B : normal breath sounds, no adventitious sounds C : pulse full regular, no external bleeding D : E๔V๕M๖,pupil ๓ mmBRTL E : พบบาดแผลตามร่างกาย ดังนี้ – abrasion wound at Rt.Arm แผลถลอกที่แขนขวา - abrasion wound at Lt.knee แผลถลอกที่แขนซ้าย – Laceration wound bleeding at Lt.knee แผลฉีกขาดที่เข่าซ้าย และได้รับเย็บแผลโดยพยาบาล Film chest : not seen pneumhemothorx,no rib fx โดยมีการ X-ray หน้าอก ๒ ครั้ง เนื่องจากผู้ป่วยบ่นว่าปวด แพทย์ดูผล X-ray พบว่าไม่มีกระดูกซี่โครงหัก Flim Lt knee (AP/Lat) : not seen fx line เข่าซ้ายไม่พบรอยหัก Film Lt Loot : not seen fx line (มี old fx) เท้าซ้ายพบรอยหักเดิม แพทย์วินิจฉัยเป็น MHI low risk, laceration wound at lt.knee แพทย์ได้ทำการวินิจฉัยตรวจร่างกายตามอาการและได้ทำการ		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

			ตรวจ X-ray หน้าอก ๒ ครั้ง เนื่องจากผู้ป่วยบ่นว่าปวดแพทย์ดูผล X-ray พบว่าไม่มีกระดูกหัก ซึ่งจากการตรวจรายละเอียดซ้ำบริเวณกระดูกซี่โครงซี่ที่ ๑๐ ที่หัก เป็นบริเวณที่ดูยากและกระดูกสะโพกที่หัก แพทย์ไม่ได้ส่ง X-ray เนื่องจากผู้ป่วยไม่ได้แจ้งว่าทีอาการปวดสะโพกเลย แจ้งแต่เรื่องปวดบริเวณเข่าซ้าย ขอชี้แจงเรื่องที่ไม่ออกไปตามญาติให้ เนื่องจากผู้ป่วยเดินไม่ไหว นั้น จากการสอบถามทีมที่อยู่เวรพบว่า ผู้ป่วยได้มีการร้องขอพบญาติครั้งที่ ๑ พยาบาลได้เดินไปแจ้งญาติผู้ชายให้แล้ว หลังจากนั้นเมื่อพยาบาลอีกคนได้ทำหัตถการ (เย็บแผล) ได้แจ้งขอพบญาติอีกครั้ง แต่เนื่องจากมีผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวนหลายรายรอตรวจที่ต้องทำหัตถการต่อเนื่องทำให้ไม่ได้ไปตามญาติให้ผู้ป่วยอีกครั้ง ส่วนกรณีเย็บแผล แล้วฉีดยาชาและเย็บทันทีไม่รอให้ยาชาออกฤทธิ์นั้น จากการสอบถามพยาบาลที่เย็บแผลพบว่าพยาบาลได้ฉีดยาชาเข้าใต้ผิวหนังจนขอบแผลนูน ซึ่งปกติ เมื่อฉีดยาชาแล้ว ก็จะใช้อุปกรณ์คีบเข็มเย็บแผลเตรียมก็อซซับเลือด และใช้คีมทดสอบว่าชาหรือไม่แล้วจึงจะเย็บแผล ซึ่งปกติถ้าผู้ป่วยรายใดบ่นว่าเจ็บก็จะมีการเพิ่มยาชาหรือใช้คีมทดสอบอีกครั้งว่าชาหรือไม่ ทางหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะได้นำวิธีปฏิบัติเรื่องการเรื่องเย็บแผลมาทบทวนและปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัดต่อไป		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๓๐	๑๒ มิ.ย.๖๙	ผู้มารับบริการร้องเรียนว่า หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงนัดให้มาพบแพทย์อายุรกรรม วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ เมื่อมาพบแพทย์ในช่วงเช้า เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้มาอีกครั้งอาทิตย์หน้า เนื่องจากแพทย์ลา ซึ่งเห็นว่าควรมีแพทย์มาทดแทนในการออกตรวจ ไม่ใช่ให้ผู้ป่วยกลับบ้านแล้วมาพบแพทย์อีกครั้งในอาทิตย์หน้า ซึ่งเป็นการเสียเวลาและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและดำเนินการแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๓๑	๒๒ มิ.ย.๖๙	ร้องเรียนผ่านนิติกร เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ ผู้มารับบริการเพศชาย ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ ความว่า ตอนได้มารักษาพยาบาลเมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๙ แพทย์ได้ส่งตรวจแลป แต่เมื่อผลออก แพทย์แจ้งตนว่า ต้องมีการตรวจแลปให้ละเอียดเพิ่มยิ่งขึ้นแต่แลปประเภทนี้ต้องได้รับอนุมัติจากท่านผู้อำนวยการฯ ตนจึงจะมาสอบถามท่านผู้อำนวยการฯ ว่าได้อนุมัติการตรวจแลปประเภทนี้ให้ตนรึยัง เนื่องจากตนกลัวว่าจะไม่ได้ตรวจรักษา	หน่วยงานนิติการได้รับเรื่องและได้ชี้แจงข้อเท็จจริงเรื่องของกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานให้กับผู้รับบริการเบื้องต้นแล้ว และผู้รับบริการเข้าใจกระบวนการ	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๓๒	๒๔ มิ.ย.๖๙	ได้รับหนังสือร้องเรียน เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๙ เรื่อง บัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว (บุตรต่างด้าวที่เกิดในประเทศไทย) ลงวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๙ ผู้รับมอบร้องเรียนและขอให้โรงพยาบาลระนอง ชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบข้อกฎหมาย กรณีโรงพยาบาลระนอง ไม่ดำเนินการจัดทำบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวให้กับบุคคลที่กล่าวอ้างตามหนังสือ โดยผู้ร้องเรียนระบุว่า เจ้าหน้าที่ห้องเบอร์	จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคลที่ท่านอ้างถึงพบว่า นายต้า ผู้ถือบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยเลขที่ ๐๐ ๘๕๙๖ ๑๐๐๐๖๔ ๘ ซึ่งเป็นบุตรของคนต่างด้าวที่เกิดในประเทศไทย ได้มาดำเนินการจัดทำบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวและโรงพยาบาลระนอง ได้ดำเนินการออกบัตรประกันสุขภาพให้ โดยมีระยะเวลาการใช้สิทธิตั้งแต่	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		๑๐ ให้คำตอบว่า บุคคลดังกล่าว มิใช่กลุ่มเป้าหมายของการขายบัตรประกันสุขภาพ	วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ ทั้งนี้ ณ วันที่ดำเนินการออกบัตรประกันสุขภาพ นายต้า มีอายุ ๑๕ ปี และเป็นบุตรของแรงงานต่างด้าวที่มีอายุตั้งแต่ ๗ ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จึงมีคุณสมบัติและอยู่ในหลักเกณฑ์ที่สามารถดำเนินการออกบัตรประกันสุขภาพต่างด้าว กลุ่มผู้ติดตามแรงงานต่างด้าว ได้ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การตรวจสุขภาพและประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๘.๒.๑ (๒) กลุ่มผู้ติดตามแรงงานต่างด้าว บุตรอายุเกิน ๗ ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน ๑๘ ปี โดยมีอายุความคุ้มครอง ๑ ปี ต่อมาภายหลังจากที่โรงพยาบาลระนองได้ดำเนินการออกบัตรประกันสุขภาพดังกล่าวแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงว่า นายต้าได้ขึ้นทะเบียนทำงานและได้รับใบอนุญาตทำงานในประเทศไทย มีกำหนดระยะเวลา ๕ ปี ตั้งแต่วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๗๒ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นภายหลังการดำเนินการออกบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวของโรงพยาบาลระนองแล้ว สำหรับกรณีนางสาว EL THEL PHYU ผู้ถือบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยเลขที่ ๐๐ ๘๕๙๙ ๑๐๔๑๘๖ ๕ ซึ่งเป็นบุตรของคนต่างด้าวที่เกิดในประเทศไทยนั้น ปรากฏว่าวันที่ ๔ มิถุนายน		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

			๒๕๖๙ นายพิษณุ นวมะชิติ ผู้รับมอบอำนาจจาก นายเสนอ อินทร์สนธิ นายจ้างของนางสาว EL THEL PHYU ซึ่งประกอบกิจการเกษตรปศุสัตว์ ปรากฏตามแบบคำร้องขอบัตรประกันสุขภาพของกลุ่มแรงงานต่างด้าวโรงพยาบาลระนอง ได้มาติดต่อเพื่อดำเนินการจัดทำบัตรประกันสุขภาพรงงานต่างด้าวให้แก่ นางสาว EL THEL PHYU โรงพยาบาลระนอง ขอเรียนว่า มิสามารถดำเนินการออกบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวให้ได้ เนื่องจากตามแนวทางการดำเนินงานประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวของกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การขึ้นทะเบียนประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวและผู้ติดตาม ดำเนินการโดยสถานพยาบาลที่เป็นผู้ตรวจสุขภาพ และกำหนดให้ระยะเวลาความคุ้มครองของการประกันสุขภาพต้องไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ ในราชอาณาจักรและได้รับอนุญาตให้ทำงาน ประกอบกับประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การตรวจสุขภาพและประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว ลงวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒ และประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การตรวจสุขภาพและประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ กำหนดให้บัตรประกันสุขภาพของมีอายุความคุ้มครอง ๒ ปี , ๑ ปี ๖ เดือน		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

			, ๑ ปี , ๖ เดือน และ ๓ เดือน แล้วแต่กรณีและเงื่อนไขที่กำหนด ซึ่งจากข้อเท็จจริงปรากฏว่า นางสาว EL THEL PHYU เป็นบุคคลตามมาตรา ๖๓/๑ (๒) แห่งพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ และได้ขึ้นทะเบียนทำงานพร้อมได้รับใบอนุญาตทำงานในประเทศไทย มีกำหนดระยะเวลา ๕ ปี ตั้งแต่วันที่ ๑๔ เมษายน ๒๕๖๙ ถึงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๗๔ เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงประกอบระเบียบและข้อกฎหมาย พบว่าอายุความคุ้มครองของบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว ตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนด ไม่มีบัตรประกันสุขภาพ ที่มีอายุความคุ้มครอง ครอบคลุมระยะเวลาการทำงานตามใบอนุญาตทำงานของนางสาว EL THEL PHYU ซึ่งมีระยะเวลา ๕ ปี ดังนั้น โรงพยาบาลระนองจึงมิสามารถดำเนินการจัดทำบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวให้แก่บุคคลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ หากนายต้า มาติดต่อเพื่อดำเนินการจัดทำบัตรประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าวในปัจจุบัน โรงพยาบาลระนอง ย่อมไม่สามารถดำเนินการออกบัตรประกันสุขภาพให้ได้ด้วยเหตุผลเช่นเดียวกันกับกรณีของนางสาว EL THEL PHYU เนื่องจากไม่มี		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

			บัตรประกันสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขที่มีอายุความคุ้มครองถึงห้าปี โรงพยาบาลระนอง ขอเรียนว่า วัตถุประสงค์ของการตรวจสุขภาพและการจัดทำประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว มีขึ้นเพื่อให้แรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว กัมพูชา เวียดนาม และสัญชาติอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดเพิ่มเติม ซึ่งไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคม รวมถึงผู้ติดตามทุกราย ได้รับความคุ้มครอง ด้านหลักประกันสุขภาพ โดยต้องเข้ารับการจัดทำประกันสุขภาพในระยะเวลาไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรไทยและได้รับอนุญาตให้ทำงานเป็นการชั่วคราว ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อให้บุคคลดังกล่าวสามารถเข้าถึงสิทธิ และหลักประกันสุขภาพได้อย่างเหมาะ		
๓๓	๒๔ มิ.ย.๖๙	ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์มายังงานนิติการขณะที่ตนมารอคิวเพื่อรอการตรวจรักษาจากแพทย์แต่ขณะที่รอคิวอยู่นั้น มีหัวหน้ากายภาพพาบุคคลอื่นจำนวน ๒ คน มาแซงคิว ซึ่งขณะนั้นมีคนไข้รอตรวจอยู่ คิวแรกควรได้ตรวจเวลา ๐๙.๐๐ น. แต่กลับได้ตรวจ ๐๙.๔๐ น. ต้องการให้โรงพยาบาลจัดการการแซงคิวของเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลอื่น	ประสานกับหัวหน้ากายภาพฯ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นและมีโทรชี้แจงผู้มารับบริการแล้ว ซึ่งผู้มารับบริการต้องการให้ทางโรงพยาบาลระนองปรับปรุงการให้บริการ	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๓๔	๒๕ มิ.ย.๖๙	ร้องเรียนผ่านใบข้อเสนอแนะ/คำร้องของผู้รับบริการ เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ ผู้ร้องเรียน ร้องเกี่ยวกับที่จอดรถคลินิกพรีเมี่ยมโกมาซุม มีเวลาในการให้บริการ (เวลาราชการ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐) แต่หลังจากเวลา ๑๖.๓๐ น. ไม่มีการเอื้ออำนวยที่จอดรถให้สำหรับผู้ที่มารับบริการโรงพยาบาลหลังเวลาราชการ เนื่องจากบางรายมีผู้สูงอายุ ทำให้การเดินทางไปหาหมอและวนหาที่จอดรถ ใช้เวลาระยะนานและเสียเวลาในการหาหมออีกด้วย	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๓๕	๒๘ มิ.ย.๖๙	เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๙ HN๐๐๒๙๖๙๒๒ เพศชาย อายุ ๓๖ ปี มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก เวลา ๑๒.๑๐ น. ยื่นบัตรที่ห้องบัตร เพื่อรับบริการฉีดยา Cef-๓ ตามนัด เป็นวันที่ ๔ แล้ว พยาบาลได้ชี้แจงว่า มีคนไข้ที่รอคิวตรวจ ๑๑ ราย และเปลนอน ๓ ราย ให้ผู้ป่วยรอก่อน แนะนำว่าวันหลังให้มาก่อนเที่ยงเพื่อจะได้รับการตรวจเร็วขึ้นไม่ติดช่วงบ่าย หลังจากนั้นผู้ป่วยชี้หน้าด่าว่าพยาบาลโคตรเหี้ย ปกติมารับบริการได้ลัดคิวทุกครั้งไม่ต้องรอเลยแล้วเดินไปห้องการเงินห้องยาด่าเสียงดังตลอดพร้อมมองหน้าแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ทำให้ต้องแก้ปัญหาโดยแจ้งคนไข้ได้ฉีดยาและไปรับยาจะได้ไม่เกิดความวุ่นวาย คนไข้ใช้โทรศัพท์มือถือถ่ายภาพพยาบาลไปด้วย	ชี้แจงคนไข้ที่ขณะรอคิวเพื่อให้ผู้ป่วยรายนี้ได้รับบริการรับยาก่อน และนิ่งเฉยไม่โต้ตอบและแจ้งหัวหน้าหน่วยงาน	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๓๖	๘ ก.ค.๖๙	เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ผู้ป่วยชายพม่า ๕๒ ปี HN๐๔๗๓๑๘๘ เวลา ๐๙.๑๕ น. เป็นเคสออกรับ EMS ตำรวจแจ้งว่ามีอาการชักเกร็งขณะอยู่ในการควบคุมตัวของ	การจัดการเบื้องต้น ๑. แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจคุมตัวหาให้ทราบปัญหา		

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		สภ.เมืองระนอง (หลบหนีเข้าเมือง) ซึ่งทางเจ้าหน้าที่อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน จำหน้าได้ว่าผู้ป่วยมาหลายครั้งแล้วและไม่ยอมจ่ายค่ารักษาพยาบาลในหลายๆ ครั้งที่ผ่านมาโดยผู้ป่วยจะเปลี่ยนชื่อไปเรื่อยๆ ไม่สามารถติดตามค่ารักษาได้และติดตามประวัติการรักษาไม่ได้ เนื่องจากไม่ทราบว่าในครั้งก่อนๆ ที่ผ่านมาทำบัตรชื่ออะไร ซึ่งทำให้โรงพยาบาลระนองสูญเสียรายได้ (ซึ่งผู้ป่วยแจ้งว่าครั้งก่อนค่ารักษาเป็นแสน ยังไม่เห็นต้องจ่ายเลย)	๒. แจ้งนิติกรของโรงพยาบาลทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไข ๓. ประสานหอผู้ป่วยรับทราบ		
๓๗	๒๓ ก.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านใบข้อเสนอแนะ เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ผู้ร้องพาบุตรไปเจาะเลือดหลังเจาะเลือดเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้มาติดต่อที่คลินิกเด็ก ครั้งแรกพบเจ้าหน้าที่อีกคน ไม่ค่อยประทับใจสักเท่าไหร่ เจ้าหน้าที่ท่านนั้นดูไม่ค่อยเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ แต่ก็ต้องขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ พี่ที่เป็นอิสลาม เอาใจใส่ดีมีจิตรบริการ เหมาะกับการดูแลให้บริการแก่เด็ก และญาติขอชื่นชมและขอให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ท่านนั้น ที่ตั้งใจให้บริการเหมาะสมกับงานและหน้าที่	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๓๘	๒๔ ก.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองลับ ที่ รน ๐๐๓.๐๐๕/๓๒ ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ร้องเรียนความประพฤติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลระนอง เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการและปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้ร้องได้รับความเสียหายและไม่ได้รับความสะดวกจากการประสานนัดหมายอัลตราซาวน์ ตลอดจนการใช้ถ้อยคำกิริยาไม่เหมาะสมในการสื่อสารกับผู้รับบริการรวมถึงประสงค์ให้หน่วยงานกำกับดูแลตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อตักเตือนและ	ผู้อำนวยการมอบหมายงานนิติการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองและผู้ร้องทราบโดยตรงแล้ว	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ปรับปรุงพฤติกรรมการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่รายดังกล่าว			
๓๙	๒๗ ก.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลระนอง วันที่ ๒๗ ก.ค.๖๙ ช่วงเช้า เรากลับมาโรงบาลต้นสังกัดในตัวเมืองระนอง เพื่อที่จะขอใบส่งตัวไปรักษาต่อที่อื่น แพทย์แจ้งว่า “บอดก็คือบอด” จะรักษายังไงก็บอด คือไม่คิดจะรักษาน้ำใจคนไข้หรือไง ตอนเรียนแพทย์ เขาไม่บอกเหรอว่ากว่าจิตใจคนไข้สำคัญแบบไหน การรักษาก็สำคัญจิตใจคนไข้ก็สำคัญ เราไม่รู้หรอกนะว่าการรักษานี้มันจะประสบความสำเร็จกี่% อาจจะมองไม่เห็นหรืออาจจะมองเห็นแค่เลือนลางแต่เราก็อยากจะลองรักษาให้ถึงที่สุด คุณไม่สามารถรักษาต่อได้คุณก็แค่ส่งต่อไปยังโรงบาลที่รักษาต่อได้ก็แค่นั้น คุณเป็นแพทย์ที่ไม่ให้กำลังใจคนไข้แถมยังซ้ำเติมอีก เข้าใจแหละว่าโรงพยาบาลรัฐบาลคนไข้เยอะแต่คุณก็ไม่ควรที่จะพูดแบบนั้นกับคนไข้ต่อหน้าไหม	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๔๐	๒๘ ก.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลระนอง เรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลระนองดิฉัน น.ส. อลิษา พุทธพงศ์ เป็นผู้รับบริการของโรงพยาบาลระนอง มีความประสงค์จะแจ้งข้อมูลเพื่อเสนอแนะและร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับประสบการณ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นมิตรระหว่างเข้ารับบริการเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม เวลาประมาณ ๙.๑๕ น. ดิฉัน ได้เข้าไปเพื่อรับคิวคลินิกพิเศษจิตเวช เนื่องจากมารดาของดิฉันเข้ารับการรักษา	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ต่อเนื่องด้วยความไม่ทราบว่า วัน อังคาร พุธและ พฤหัสบดีที่ ๒๘, ๒๙ และ ๓๐ ทางคลินิกพิเศษไม่เปิดทำการ เนื่องจากเป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทางเจ้าหน้าที่จึงแนะนำให้พบพยาบาลเพื่อสอบประวัติและพบคุณหมอเพื่อรับยาเป็นการชั่วคราว แต่กลับพบว่าพยาบาลประจำจุดดังกล่าวให้บริการด้วยกิริยาท่าทางและน้ำเสียงที่ไม่เป็นมิตร ไม่สุภาพ ขึ้นเสียง ตะคอก และชักสีหน้า ด้วยสาเหตุที่ดิฉันไม่ทราบว่า วัน อังคาร พุธและ พฤหัสบดีที่ ๒๘, ๒๙ และ ๓๐ ทางคลินิกพิเศษไม่เปิดทำการเนื่องจากผู้มารับบริการและญาติผู้ป่วยต่างเดินทางมาโรงพยาบาลด้วยความกังวลใจ ความใส่ใจ กิริยาที่สุภาพ และการสื่อสารที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อสภาพจิตใจของผู้ป่วย การได้รับการบริการในลักษณะดังกล่าวจึงสร้างความรู้สึกไม่ประทับใจและเสียความรู้สึกเป็นอย่างมากดิฉันจึงขอส่งอีเมลฉบับนี้เพื่อแจ้งให้ทางโรงพยาบาลระนองได้รับทราบข้อเท็จจริง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทางโรงพยาบาลจะนำเรื่องนี้ไปตรวจสอบปรับปรุง พัฒนาพฤติกรรมบริการ รวมถึงการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในแผนกดังกล่าว เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่ดีและสร้างความไว้วางใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไปขอแสดงความนับถือ			
๔๑	๓๑ ก.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านทางอีเมลล์ เกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาและพฤติกรรมการสื่อสารกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน กรณีเมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๐.๔๐	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		น. ผู้เพศหญิง อายุ ๖๒ ปี มีอาการปวดท้องรุนแรงร่วมกับอาการอาเจียนอย่างหนักและเข้ารับการรักษาที่ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โดยมีประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ ๑ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เวลา ๐๑.๔๗ น. หลังจากที่ผู้ป่วยได้รับการรักษาเหตุใดแพทย์ได้มีคำสั่งให้ผู้ป่วยกลับบ้าน ประเด็นที่ ๒ การใช้ถ้อยคำ เนื่องจากบุตรสาวของผู้ป่วย มีความกังวลจึงได้โทรศัพท์ประสานไปยังเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เพื่อขอให้ผู้ป่วยได้นอนได้นอนพักดูอาการต่อ เจ้าหน้าที่ในสายรับปากว่าจะแจ้งแพทย์ให้แต่ตนได้ยินถ้อยคำที่พูดหลุดออกจากเจ้าหน้าที่ภายในห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน บ่นหลังจากวางสาย ความว่า “จะนอนโรงพยาบาลระนองทำไมไม่บอกว่ะ”			
๔๒	๗ ส.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๙ เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนองข้าพเจ้าขอร้องเรียนและขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ประกอบการร้านอาหารภายในโรงอาหาร โรงพยาบาลระนอง บริเวณหลังร้านจุ๋มจิ้ม หน้าร้านฝั่งขวา ห้องที่ ๒ ติดกับร้านอิสลาม ซึ่งมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และอาจส่งผลกระทบต่อผู้มาใช้บริการ รวมถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลอย่างร้ายแรงจากการพบเห็นหลายครั้ง ผู้ประกอบการรายดังกล่าวมีพฤติกรรมแสดงตนเสมือนเป็นเจ้าของพื้นที่ส่วนกลาง โดยเฉพาะโต๊ะรับประทานอาหารบริเวณหน้าร้านของตน ทั้งที่โต๊ะดังกล่าว	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		เป็นทรัพย์สินและพื้นที่ส่วนกลางที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมเมื่อมีผู้มาใช้บริการนั่งรับประทานอาหารที่ไม่ได้ซื้ออาหารจากร้านของตน ผู้ประกอบการดังกล่าวจะนำภาชนะที่ใช้แล้ว เช่น จาน ชาม หรือภาชนะที่มีเศษอาหาร มาวางบนโต๊ะต่อหน้าผู้ที่กำลังรับประทานอาหารอยู่ ทั้งที่ยังไม่มีการรับประทานเสร็จสิ้น การกระทำดังกล่าวมีลักษณะเป็นการกดดัน ข่มขู่เชิงพฤติกรรม และสื่อให้ผู้ใช้บริการลุกออกจากพื้นที่โดยปริยาย ซึ่งถือเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และไม่เคารพสิทธิของผู้ใช้บริการพื้นที่ส่วนกลาง นอกจากนี้ ยังมีพฤติกรรมใช้ถ้อยคำในลักษณะต่อว่า แสดงอารมณ์ไม่พอใจ หรือบอกให้ผู้ใช้บริการย้ายไปนั่งที่อื่น หากไม่ได้อุดหนุนร้านของตนเอง พฤติกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดความอึดอัด ความหวาดระแวง และความรู้สึกว่าถูกคุกคามระหว่างการใช้บริการ ส่งผลให้บรรยากาศของโรงอาหารซึ่งควรเป็นสถานที่สาธารณะที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัย กลับกลายเป็นสถานที่ที่สร้างความไม่สบายใจแก่ประชาชนการกระทำในลักษณะดังกล่าว หากเป็นข้อเท็จจริง ถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับหลักการให้บริการในสถานพยาบาลของรัฐ ซึ่งควรยึดถือความสุภาพ ความเสมอภาค และการให้เกียรติผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลระนอง เนื่องจากผู้มาใช้บริการอาจเข้าใจว่าหน่วยงานเพิกเฉยต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมภายในพื้นที่ของตนยิ่งไปกว่านั้น หากปล่อยให้			

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		พฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้ผู้มาใช้บริการหลีกเลี่ยงการใช้บริการโรงอาหาร ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการรายอื่นที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างสุจริต ทำให้เกิดความเสียหายต่อโอกาสทางการค้าโดยรวม และอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ใช้บริการจนนำไปสู่เหตุการณ์ที่รุนแรงยิ่งขึ้นได้ด้วยเหตุนี้ จึงใคร่ขอให้โรงพยาบาลระนองเร่งดำเนินการ ดังต่อไปนี้ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากพยาน บุคลากร และภาพจากกล้องวงจรปิด (CCTV) ในบริเวณที่เกิดเหตุสอบสวนพฤติกรรมของผู้ประกอบการรายดังกล่าวอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสหากพบว่ามีพฤติกรรมตามที่ร้องเรียนจริง ขอให้ดำเนินมาตรการทางวินัยหรือมาตรการตามระเบียบของโรงพยาบาลและเงื่อนไขการใช้พื้นที่อย่างจริงจังกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้พื้นที่ส่วนกลาง และแจ้งให้ผู้ประกอบการทุกรายถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันอีกข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โรงพยาบาลระนองจะให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว และเร่งดำเนินการตรวจสอบโดยเร็ว เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้มาใช้บริการ รักษามาตรฐานการให้บริการ และธำรงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลในฐานะหน่วยงานของรัฐที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นจึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการโดยเร่งด่วน			

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

๔๓	๘ ส.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลระนอง เมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ มาหาหมอด้วยอาการปวดท้อง แต่แพทย์บอกทำอะไรไม่ได้ รอแพทย์สูติวันจันทร์ แล้วนี่วันเสาร์ต้องรอให้ตายก่อนหรอครับ	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๔๔	๒๑ ส.ค.๖๙	ร้องเรียนผ่านคำร้องของผู้รับบริการ ผู้ป่วยเพศชาย ได้มารับการรักษา ณ คลินิกโรคหัวใจแต่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจึงนำเรื่องไปโพสต์บนสื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ค ความว่า “โรงพยาบาลระนอง ตึกผู้ป่วยหัวใจ ขอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง เพิ่มโรคหัวใจหน่อยครับ คนป่วยมาเป็น ๑๐๐ คน แต่มีแพทย์คอยให้บริการแค่ท่านเดียว นี่ระดับจังหวัด โรคหัวใจร้ายแรงไม่ใช่ไข้ทั่วไป แต่มีแพทย์ให้บริการคนเดียวแบบนี้ไม่ได้”	นิติกรประสานเจ้าของบัญชีผู้ใช้งาน Facebook		
๔๕	๒๕ ส.ค.๖๙	เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๙ ผู้รับบริการไม่ได้รับความพึงพอใจในการบริการ เนื่องจากมีการใช้น้ำเสียงที่ดังและไม่จิตใจที่เป็นการให้บริการสาธารณะ	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๔๖	๒๗ ส.ค.๖๙	เรื่องพฤติกรรมคำพูดของพยาบาลคนหนึ่งตึกของเด็ก เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ รายละเอียดก็คือเข้ารับรักษาโรงพยาบาลระนองเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ตึกเด็กพาน้องเด็กชายภัทรเดช ไรไธสง ไปพบแพทย์แล้วน้องติดเชื้อ rsv ก็เลยต้องนอนโรงพยาบาลแล้วนอนอยู่ตึกเด็กพอติดกลางคืนวันที่ ๒๔ น้องต้องพ่นยาแล้วเสื้อน้องเปียกพอดีคุณแม่ก็เลยไปขอเสื้อจากพยาบาลคนหนึ่งแล้วพยาบาลคนหนึ่งถามว่าเอาชุดไปทำอะไรคุณแม่ก็ได้บอกว่าพอดีน้องพ่นยาแล้วเสื้อน้อง	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		เปียกหมดเลยแต่ก็ไม่ได้พูดอะไรมากแต่สักพักพยาบาลอีกคนบอกว่าเอาชุดไปทำอะไรนักหนาเห็นเอาชุดบ่อยจังเปลี่ยนชุดบ่อยจังเปลี่ยนผ้าปูที่นอนบ่อยจังพอพูดกลับไปว่าที่เอาไปเพราะว่าน้องขี้น้องเยี่ยวน้องกินข้าวเลยน้องก็เลอะทั้งตัวทั้งเสื้อทั้งผ้าปูที่นอนเมื่อกี้น้องก็ขี้ทั้งที่นอนฉี่ทั้งที่นอนน้องพ่นยาก็เปียกทั้งที่นอนทั้งเสื้อทั้งชุดและพยาบาลก็พูดว่าเอาชุดไปทำอะไรนักหนาเห็นเอาชุดบ่อยมากพอพูดไปว่าไปว่ากลับคืนไปบ้างคุณแม่ก็ไม่โอเคค่ะคุณแม่ก็เลยว่ากลับไปว่าที่เอาชุดไปทั้งหมดน่ะเอาไปไหนคุณก็รู้ดีไม่ใช่คุณไม่รู้ที่เอาชุดทุกครั้งคุณก็รู้ดีและคุณอย่ามาถามเพราะฉันว่ากับคุณก็พูดว่าก็พยาบาลไม่รู้ไม่รู้ได้ยังไงพยาบาลก็เห็นอยู่ตลอดแต่คุณจะพยาบาลมาพูดเสียงดังใส่ฉันฉันก็ต้องพูดกลับไปบ้างพฤติกรรมของพยาบาลคนนี้ไม่โอเคเลยค่ะมีชุดหรือไม่มีชุดขอแค่บอกว่าเออชุดยังมานี่ไม่มีทีนะก็ไม่เป็นไรกลางคืนน้องก็ใส่ชุดเสื้อคุณแม่ทั้งคืนคุณแม่ก็ไม่เคยบ่นเพราะว่าชุดซักไม่ทันแล้วเรื่องชุดก็เหมือนกันพอจะไปขอชุดก็ต้องเอาในตู้เพราะคุณแม่หยิบเองไม่ได้เพราะทางเจ้าหน้าที่เขาก็ไม่ได้ตั้งในกรณีฉุกเฉินตั้งให้แค่เวลาไปเอาพอไปเอาชุดก็ไม่มีพอคุณแม่ไปเอาชุดหลายรอบเขาก็หาว่าเป็นชุดบ่อยคุณแม่ไปเอาชุดไม่ได้หยิบทั้งๆ ที่คุณแม่ไปเอาชุดเพราะไปดูที่ตั้งไว้แล้วมันไม่มีคุณแม่ก็เลยต้องไปขอที่เจ้าหน้าที่พยาบาลแต่พยาบาลพูดจาไม่โอเคเรื่องชุดของเด็กเด็กไม่รู้เรื่องอะไรหรอกบางทีเด็กกินข้าวมันก็เบื่อข้าวเบื่ออาหารเด็กก็ติดเชื้ออยู่ เด็กเบื่ออาหารนี่แหละมีไข้เด็กก็เลยต้องเข้าใจว่าเด็กความรู้สึกของเด็กมันจะไปรู้เรื่องอะไรแต่			

สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

		ผู้ใหญ่นี่พูดจาไม่ให้เกียรติกันไม่โอเคในเมื่อพยาบาลไม่ให้เกียรติคนไข้คนไข้ก็ไม่จำเป็นต้องให้เกียรติพยาบาลพูดจาไม่โอเคค่ะนิสัยแย่มาก			

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลระนอง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลระนอง
วัน/เดือน/ปี: ๒ กันยายน ๒๕๖๙
หัวข้อ: รายงานการจัดการข้อร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
รายงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙
Linkภายนอก: ไม่มี
หมายเหตุ: .....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
เรืองเดช มิสุด
นายเรืองเดช มิสุด
(.....)
ตำแหน่ง นิติกร
วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง
สาโรจน์ จันทร์แก้ว
นายสาโรจน์ จันทร์แก้ว
(.....)
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
วันที่๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
เรืองเดช มิสุด
นายเรืองเดช มิสุด
(.....)
ตำแหน่ง นิติกร
วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙