

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี วัน/เดือน/ปี : ๖ กันยายน ๒๕๖๗ หัวข้อ: รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวชลกร บุญญาณประภาส) ตำแหน่ง.....นิติกร..... วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายอิศราขจร) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวชลกร บุญญาณประภาส) ตำแหน่ง.....นิติกร..... วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี โทร. ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๕๐ ต่อ ๒๔๘๐

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๐๐๙/๔๑

วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและขออนุมัตินำรายงานดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ได้รับเรื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

๒. ข้อเท็จจริง

จากการกำกับติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี กลุ่มกฎหมาย จึงจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) เพื่อรายงานผลการดำเนินการตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายพิจารณาแล้ว เห็นควรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และนำรายงานดังกล่าวเผยแพร่ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัตินำรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเผยแพร่ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์ www.cbo.moph.go.th เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ต่อไป

อนุมัติ

(นายอภิรัตน์ กัตติญตานนท์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

(นายอิศรา ขจร)

นิติกรปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอด ให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๒.๕ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ที่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ ๒๐๐๐๐

๓.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ที่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

/๓.๓ ร้องเรียน...

๓.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๕๐ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒

หมายเลขโทรศัพท์ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

- | | |
|---|----------------|
| -กลุ่มกฎหมาย | ต่อ ๒๔๘๐ |
| -กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข | ต่อ ๒๔๘๔, ๒๔๘๖ |
| -กลุ่มงานประกันสุขภาพ | ต่อ ๒๔๘๗-๘๘ |
| -กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย | ต่อ ๒๔๗๗ |
| -กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ | ต่อ ๒๔๕๘ |

๓.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง

เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, หน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

๓.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

<http://www.cbo.moph.go.th> และ <http://www.cbauditor.com>

๓.๖ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเพจ Facebook: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

๔. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

จากการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมายขอรายงานว่ามีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในส่วนของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีเรื่องร้องเรียนดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล | จำนวน ๑๕ เรื่อง |
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป | จำนวน ๘ เรื่อง |
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน ๑๐ เรื่อง |
| - ขอความช่วยเหลือ | จำนวน ๔ เรื่อง |
| - ให้ความคิดเห็น/เสนอแนะ | จำนวน ๑๒ เรื่อง |
| รวมทั้งหมด | จำนวน ๔๙ เรื่อง |

และมีเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๔ เรื่อง

๕. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

- ในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยบริการจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการตรวจสอบในพื้นที่จริง บางครั้งหน่วยบริการจึงไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้า

- ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน จึงทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือมีความล่าช้า

- มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐาน เพราะบางครั้งพยานหลักฐานบางส่วนอาจอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่น คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนอาจไม่มีอำนาจในการร้องขอพยานหลักฐานในส่วนนั้น จึงทำให้ได้ข้อมูลในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน อีกทั้งในขั้นตอนการตรวจสอบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะดำเนินการเรียกพยานหลักฐานจากหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่นได้ ส่งผลให้ได้ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ครบถ้วน

แนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

- ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้ถึงแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

- จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการของหน่วยบริการ

- ในการรวบรวมพยานหลักฐานที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่น คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอพยานหลักฐานจากหน่วยงานนั้น เพื่อที่จะได้พยานหลักฐานมาประกอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน

ธลพร

(นางสาวชลกร บุญญาณประภาส)

นิติกร

ผู้รายงาน

เรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการ
รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

เลขที่ ๑๓/๖๖.

แบบรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เวลา ๑๕.๐๐ น.

ชื่อ นายโกวิท สกุล ประทีป ณ กลาง

เบอร์โทรศัพท์ ๐๘-๑๕๗๕-๑๕๗๒, ๐๘-๑๒๐๙-๕๒๒๔

☐ เพจสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ☒ ทางโทรศัพท์. ☐ มาด้วยตนเอง

เรื่องร้องเรียน (ระบุ วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ)

ได้รับเรื่องร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) โดยผู้ร้องแจ้งประเด็นข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชลบุรี เนื่องในวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๔.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. นางสุพินดา สิดาทอง อายุ ๕๒ ปี มารักษาที่โรงพยาบาลชลบุรี ด้วยอาการใบหน้าบวม ปวด ปากเบี้ยว นอนสังเกตอาการที่ห้องอุบัติเหตุ และส่งไปพบแพทย์เฉพาะทางหู, คอ, จมูก ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ - ๐๙.๐๐ น. นั่งรอตรวจถึง ๑๑.๓๐ น. แจ้งว่าโรคไม่เกี่ยวข้อง แพทย์จึงส่งต่อเฉพาะทางอายุรกรรม หลังพบแพทย์พรีชัย บอกไม่เกี่ยวข้อง จึงนัดพบแพทย์วิฑูรย์ ในวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ ใบหน้าบวมและปวดมากจึงขอยาแก้ปวด แพทย์บอกว่าไม่กล้าให้ยา ผู้ป่วยจึงไปซื้อยาแก้ปวดรับประทานเองที่หน้าโรงพยาบาลชลบุรี

ประสานส่งต่อ โรงพยาบาลชลบุรี / คุณวิไลภรณ์

ผู้รับเรื่อง ชื่อ - สกุล นางสาววิไล วิริยะรัตนพร

สาเหตุการการแจ้ง - ปลอ่ยผู้ป่วยกลับบ้านโดยไม่ช่วยดูแลอาการที่ปวดมาก/หน้าบวม/ปากเบี้ยว ไม่ให้ยา และมาพบแพทย์อีกครั้ง วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

การดำเนินการ - โทรประสานกับผู้ร้องเรียนในวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖
และนัดผู้ป่วยมาพบแพทย์วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖
- ผู้ร้องเรียนพึงพอใจ ไม่ติดใจเอาความ

เลขที่ ๑๙/๖๖.

แบบรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เวลา ๑๓.๐๐ น.

ชื่อ **กนกพร ทยา** สกุล **วรินทร์ธนภักดิ์**

เบอร์โทรศัพท์ ๐๘ ๑๑๕๒ ๙๖๑๖

☐ เพจสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ☒ ทางโทรศัพท์ ☐ มาด้วยตนเอง

เรื่องร้องเรียน (ระบุ วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ)

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) โดยคุณ **กนกพร ทยา** **วรินทร์ธนภักดิ์** ญาติผู้ป่วย นาย **วิเศษ นวกรรม** อายุ ๖๐ ปี โดยผู้ร้องแจ้งประเด็น ร้องเรียนโรงพยาบาลแหลมฉบัง กรณี พายุผู้ป่วยมารักษาด้วยอาการ ลมที่บ้าน พุดลำบาก รับประทานอาหารไม่ได้ แพทย์รับผู้ป่วยเข้าพักรักษาอยู่ในโรงพยาบาลแหลมฉบัง ที่ตึกอายุรกรรมชายแพทย์ตรวจร่างกาย/ตรวจเลือด บอกผลค่าเลือด/ไต ปกติ การวินิจฉัยหาสาเหตุโรคไม่ได้ ผู้ป่วยมีไข้หนาวสั่น พยาบาลนำยาลดไข้ให้ผู้ป่วยทั้งที่ผู้ป่วยกินไม่ได้ ญาติพยายามติดต่อแพทย์และสิ้นเจ้าหน้าที่จึงนำยาออกมาและให้รับประทานใหม่ ญาติผู้ป่วยจึงขอย้ายไปโรงพยาบาลพญาไท พบว่าผู้ป่วยมี ๑) ภาวะสมองตีบ ๒) มีภาวะปอดแฟบ ๑ ช่างจากการสำลักอาหาร นอนพักที่ ICU ทูเลาให้กลับมารักษาต่อที่โรงพยาบาลแหลมฉบัง ปัจจุบันนอนรักษาที่ โรงพยาบาลแหลมฉบัง ตึกอายุรกรรมชาย ผู้ร้องเรียนประเด็นดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียนประเด็นต้องการทราบแนวทางการรักษาของแพทย์ เคยคุยคุยกับผอ. เรื่อง หลังทำ ซีที สแกน (CT Scan) และวางแผนส่งต่อมารพ. ชลบุรี แต่ต้องใส่ท่อช่วย/เครื่องช่วยหายใจ แต่ญาติไม่ยอมใส่
๒. ร้องเรียนประเด็นการดูแลของแพทย์เจ้าของไข้ แจ้งผู้ป่วยปกติไม่มีแผนการรักษาใด
๓. ผู้ร้องเรียนต้องการทราบแผนการรักษา หลังทำ ซีที สแกน (CT Scan) ตรวจพบผลผิดปกติ (ภาวะสมองตีบ/ปอดติดเชื้อ บอกยังไม่แน่ใจว่าคืออะไรมองเห็นไม่ชัด)

ประสานส่งต่อ โรงพยาบาลแหลมฉบัง/ชนบเนตร

ผู้รับเรื่อง ชื่อ - สกุล นางสาววิไล วิริยะรัตนพร

สาเหตุการการแจ้ง - เคยร้องเรียน(สส.ของอ.ศรีราชาคุยกับผอ.รพ.แล้ว)/ ไม่ได้รับการแก้ไขใดๆ

- ต้องการทราบแนวทางการรักษาของแพทย์ที่ชัดเจน

การดำเนินการ - ผอ.รพ./K ชนบเนตร ประสานทีมใกล้เคียง วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

- ลงเยี่ยม/ดูแล/ส่งต่อ รพ.ชลบุรี
- ผู้ร้องเรียนพึงพอใจ ไม่ติดใจเอาความ

เลขที่ ๒๑/๖๖.

แบบรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เวลา ๑๐.๑๐ - ๑๐.๑๕. น

ชื่อ **คุณอำนาจ**

สกุล **ปัญญาพล**

เบอร์โทรศัพท์ **๐๘-๖๓๘๘๘ ๓๒๓๕**

☐ เพจสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ☒ ทางโทรศัพท์ ☐ มาด้วยตนเอง

เรื่องร้องเรียน (ระบุ วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ)

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) โดยคุณ **อำนาจ** **ปัญญาพล** ผู้ป่วย อายุ ๕๖ ปี โดยผู้ร้องแจ้งประเด็นร้องเรียนโรงพยาบาลบางละมุง กรณี พาผู้ป่วย มาตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวกจากเครื่องวัดความดันไม่มีกระดากสำหรับบันทึกตัวเลขหลังวัดความดัน ซึ่งเจ้าหน้าที่บอกว่ามันเป็นนโยบายประหยัดของผู้บริหาร แต่ผู้ร้องเรียนมีความลำบากในการที่ต้องจดบันทึก จึงขอเรื่องเรียนประเด็นดังนี้

- ผู้ป่วยต้องการให้ รพ.บางละมุงเพิ่มกระดากบันทึกเครื่องวัดความดัน

ประสานส่งต่อ คุณพนัดดา/โรงพยาบาลบางละมุง

ผู้รับเรื่อง ชื่อ - สกุล วิไล วิริยะรัตนพร

สาเหตุการการแจ้ง - มีความลำบากในการลงข้อมูล

ผลการดำเนินการ - คุณพนัดดาประสานกับผู้ป่วยโดยตรงไม่มีใครรับสาย (โทรหลังได้รับการประสาน)
และ ในช่วงก่อนเที่ยงผู้อำนวยการโทรไปประสานชี้แจงข้อมูลด้วยตนเอง
ผู้ร้องเรียนรับทราบไม่ติดใจเอาความ

เลขที่ ๕/๖๗.

แบบรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เวลา ๑๐.๔๖ น

ชื่อ [redacted]

สกุล [redacted]

เบอร์โทรศัพท์ [redacted]

☐ เพจสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ☒ ทางโทรศัพท์ ☐ มาด้วยตนเอง

เรื่องร้องเรียน (ระบุ วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ)

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) โดยคุณ [redacted] แผนก [redacted]

ผู้ร้องขอเรื่องร้องเรียนการให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๑๔.๐๐ น. มาด้วยมีแผลอุบัติเหตุที่หลัง รักษาแผลที่รพ.พระมงกุฎ ขอกลับมารักษาและทำแผลที่บ้าน ผู้ร้องมาทำแผลที่ รพ.สต.โป่ง แผลเลือดออกไหลไม่หยุดจึงส่งต่อเพื่อรับการรักษาที่ รพ.บางละมุง กรณีเข้าล้างแผลที่ รพ. บางละมุง ในวันดังกล่าว เจ้าหน้าที่ให้ผู้ป่วยนอนคว่ำรอรับการทำแผลนานมาก ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ น. ถึง ๑๘.๐๐ น. จึงอยากร้องเรียนให้ รพ. บางละมุงรับบุคลากรเพิ่ม เพื่อให้การรักษาไม่เกิดความล่าช้า

ประสานส่งต่อ โรงพยาบาลแหลมฉบัง

ผู้รับเรื่อง ชื่อ - สกุล นางสาวอารีย์ นวลภักดี/นางสาววิไล วิริยะรัตนพร

สาเหตุการการแจ้ง - อยากร้องเรียนให้ รพ. บางละมุงรับบุคลากรเพิ่มเพื่อให้การรักษาไม่เกิดความล่าช้า

ประสานส่งต่อ - คุณหนู(ปนัดดา)/ โรงพยาบาลบางละมุง

การดำเนินการ - ประสาน/อธิบาย/ขอภัยผู้ร้องเรียนในเรื่องที่เกิดความล่าช้า วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
- ผู้ร้องเรียนไม่พอใจเอาความ