บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมวกเหล็ก ต.มิตรภาพ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ๑๘๑๘๐

ที่ สบ ๐๐๓๒.๓๐๑/ **วันที่** ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑-๒ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

๑.เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นการประเมินเพื่อวัดคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒.ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลมวกเหล็กมีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลมวกเหล็กมีผลการดำเนินงานดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๒ เรื่อง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น (ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์ หนังสือ) ไม่มีเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑ – ๒ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไตรมาส ที่ ๑ – ๒ จึงขออนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนในโรงพยาบาลมวกเหล็ก

๓.พิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑ – ๒ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลมวกเหล็ก(ช่องประชาสัมพันธ์ ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวกาญจนา พุทธรักษา)
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

อนุญาต

(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

๑. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
ไตรมาสที่ ๑-๒ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วไป	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	รวมทั้งหมด	หมายเหตุ
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	
๒	พศจิกายน ๒๕๖๔	๐	๐	๐	
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	
๔	มกราคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	๒	๐	๒	- พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก - ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารข้อมูลทำให้ไม่มีผลการตรวจ RT-PCR ให้ผู้ป่วยใช้เบิกประกัน

ข้อมูล ณ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

๒. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น (ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์ หนังสือ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑-๒ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนผู้ร้องเรียนทั่วไป	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	รวมทั้งหมด	ช่องทางร้องเรียน
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	
๒	พศจิกายน ๒๕๖๔	๐	๐	๐	
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	๐	๐	๐	
๔	มกราคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	

ข้อมูล ณ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

ที่ สบ ๐๐๓๒.๓๐๘./ ๕๙๐

โรงพยาบาลมวกเหล็ก
๔๑๙ หมู่ ๙ ตำบลมิตรภาพ อำเภอมวกเหล็ก
จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๘๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน คุณณิพากาญจณา ทองมา

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลมวกเหล็กรับเรื่องร้องเรียนของคุณณิพากาญจณา ทองมา อยู่บ้านเลขที่ ๖๙/๙ หมู่ ๘ ต.พญาเย็น อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในสถานที่โรงพยาบาลขณะปฏิบัติงาน ในวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลมวกเหล็กขอรายงานผลการดำเนินงานให้ท่านรับทราบ ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลมวกเหล็ก ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแล้ว ทางกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงขอแจ้งข้อมูลผลการดำเนินงานในเบื้องต้นให้ท่านได้รับทราบ และสามารถประสานงานได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลมวกเหล็ก หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๑,๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๓ ต่อ ๑๒๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ
โทร ๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๑,๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๓ ต่อ ๑๒๗
โทรสาร ๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๑

แบบรับเรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลมวกเหล็ก

วันที่รับเรื่อง 23 / มี.ค. / เวลา 13.47 น. เลขที่รับเรื่อง 2/2568 HN.....AN(VN).....

เลขประจำตัวประชาชน.....สิทธิ์การรักษา.....

ผู้ร้องเรียน ชื่อ ณิพาภาญจณา ทองมา ที่อยู่ 69/9 ม. 8 ต. พญาเย็น โทรศัพท์ 092-569041

ช่องทางร้องเรียน 1. ด้วยตัวเอง 2. โทรสาร 3. สายด่วน 1669 4. โทรศัพท์เบอร์..... 5. หนังสือ/จดหมาย

6. Internet 7. อื่นๆ.....

เรื่อง เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ไม่สุภาพ ~~ไม่~~ ล่าช้า พูดจาไม่ดี

รายละเอียด

คุณพ่อมาพบคุณหมอ พอพบจนท. คุณหมอให้พ่อเจาะเลือด จนท.บอกไม่มีใบ ให้เจาะเลือด ตัดเที่ยง รอพบคุณหมอจน 13.30 คุณหมอยังไม่มา เลยถาม จนท. อีกคน หาเอกสารในถังขยะ เขียนให้เจาะเลือด จนท. ชื่อ อนุภร เครือพิมาย พยาบาล ช่อง 13

ประเด็นการร้องเรียน

1. การให้บริการ 1.1 คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ 1.2 คุณภาพการบริการของแพทย์ 1.3 คุณภาพยาและเวชภัณฑ์

1.5 ความสะอาดสถานพยาบาล 1.6 ความเป็นระเบียบ/สวยงาม 1.7 อื่นๆ (ระบุ).....

2. การรักษาพยาบาล

3. การเรียกเก็บเงิน จำนวนเงิน.....บาท

4. เครือข่ายบริการ 4.1 ระบบส่งต่อ 4.2 เขตการให้บริการ 4. อื่นๆ

5. การขึ้นทะเบียนบัตรและออกบัตร

6. สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ 7. อื่นๆ.....

ผลการดำเนินการแก้ปัญหา 1. ไม่ได้ดำเนินการ 2. อยู่ระหว่างการดำเนินการ 3. ดำเนินการแก้ปัญหา

รายละเอียด ประธานงานตำแหน่งคลุมงานผู้ป่วยนอก ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

สรุปการให้บริการ

1. รายงานผู้บริหาร

2. ดำเนินการคืนเงิน จำนวน.....บาท

3. ประสานเครือข่ายบริการ สถานบริการ.....

4. แนะนำสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ

5. เกี่ยวกับรักษาพยาบาล 5.1 ส่งเรื่องให้กับ.....

5.2 ส่งเรื่องให้ทีมไกล่เกลี่ย

5.3 ส่งเรื่องเข้า สสจ. (มาตรา.....) วันที่.....

6. อื่นๆ.....

ลงชื่อผู้รับเรื่อง (ตัวบรรจง) ณิพาภาญจณา ตำแหน่ง.....วันที่.....

ที่ สบ ๐๐๓๒.๓๐๘./ ๕๙๑

โรงพยาบาลมวกเหล็ก
๔๑๙ หมู่ ๙ ตำบลมิตรภาพ อำเภอมวกเหล็ก
จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๘๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน คุณศิริธร บุญเรือง

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลมวกเหล็กรับเรื่องร้องเรียน คุณศิริธร บุญเรือง อายุ ๒๒ ปี เลขบัตรประชาชน ๑-๓๐๙๘-๐๑๓๕๐-๖๗-๔ อยู่บ้านเลขที่ ๑๐/๒ ม.๕ ต.ปากช่อง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา ที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลมวกเหล็ก ด้วยการวินิจฉัย Corona virus disease 2019 ในวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕ จนถึง ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕ แต่ไม่ได้ทำการตรวจยืนยันการติดเชื้อโควิด ๑๙ (RT-PCR) ในวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลมวกเหล็กขอรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลมวกเหล็ก ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการประสานงานบริษัทวิริยะประกันภัยและดำเนินการส่งเอกสารรายละเอียดบริการทางการแพทย์เพื่อรับรองการรักษาไปให้กับทางบริษัทวิริยะประกันภัยเรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือที่ สบ.๐๐๓๒.๓๐๘/๔๙๕ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ขอส่งเอกสารรายละเอียดบริการทางการแพทย์ โดยหนังสือเรียนผู้จัดการบริษัทวิริยะประกันภัยและมีคุณระพีพันธ์ วีสันเทียะ ลงรับในวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๖.๒๙ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ
โทร ๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๑,๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๓ ต่อ ๑๒๗
โทรสาร ๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๑

แบบรับเรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลมวกเหล็ก

วันที่รับเรื่อง 16/09/65 เวลา 10.00น. เลขที่รับเรื่อง 1/2566 HN.....AN(VN).....

เลขประจำตัวประชาชน 1309801350637 สิทธิ์การรักษา.....

ผู้ร้องเรียน ชื่อ นาย ศิริชัย พุทธโชติ ที่อยู่ 10 ม.2 ต.ปากช่อง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา โทรศัพท์ 065 3245003

ช่องทางร้องเรียน (1. ด้วยตัวเอง) 2. โทรสาร 3. สายด่วน 1669 4. โทรศัพท์เบอร์..... 5. หนังสือ/จดหมาย

6. Internet 7. อื่นๆ.....

เรื่อง ไม่พบเจ้าหน้าที่ RT-PCR

รายละเอียด ตามชื่อผู้ป่วย ได้เดินทางไปติดต่อขอตรวจ RT-PCR ที่กลุ่มงานเวชกรรมสังคม ตามเวลาราชการ ปรากฏว่าไม่พบเจ้าหน้าที่ ไม่ได้ตรวจ RT-PCR

ประเด็นการร้องเรียน

1. การให้บริการ 1.1 คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ 1.2 คุณภาพการบริการของแพทย์ 1.3 คุณภาพยาและเวชภัณฑ์
   1.5 ความสะอาดสถานพยาบาล 1.6 ความเป็นระเบียบ/สวยงาม 1.7 อื่นๆ (ระบุ).....
2. การรักษาพยาบาล
3. การเรียกเก็บเงิน จำนวนเงิน.....บาท
4. เครือข่ายบริการ 4.1 ระบบส่งต่อ 4.2 เขตการให้บริการ 4. อื่นๆ
5. การขึ้นทะเบียนบัตรและออกบัตร
6. สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ 7. อื่นๆ.....

ผลการดำเนินการแก้ปัญหา 1. ไม่ได้ดำเนินการ 2. อยู่ระหว่างการดำเนินการ 3. ดำเนินการแก้ปัญหา

รายละเอียด ประสานงานหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม เพื่อรับทราบการร้องเรียนของ นาย ศิริชัย พุทธโชติ

สรุปการให้บริการ

1. รายงานผู้บริหาร
2. ดำเนินการคืนเงิน จำนวน.....บาท
3. ประสานเครือข่ายบริการ สถานบริการ อ.เฉลิมพระเกียรติ
4. แนะนำสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ
5. เกี่ยวกับรักษาพยาบาล 5.1 ส่งเรื่องให้กับ.....
   (5.2) ส่งเรื่องให้ทีมไกล่เกลี่ย
   5.3 ส่งเรื่องเข้า สสจ. (มาตรา.....) วันที่.....
6. อื่นๆ.....

ลงชื่อผู้รับเรื่อง (ตัวบรรจง) กรองกา พุทธโชติ ตำแหน่ง จพ.เวชปฏิบัติ วันที่ 16 ก.ย. 2565