



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต กลุ่มกฎหมาย โทร.๐ ๗๖๒๒ ๒๙๑๓-๔ ต่อ ๑๔๒๐

ที่ ภก ๐๐๓๒/ ๑๓ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

ตามที่ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานและการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต รับทราบแนวทาง และถือปฏิบัติ นั้น

ในการนี้ จึงขออนุมัติเผยแพร่คู่มือดังกล่าว ทางสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต และทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ตเพื่อให้สาธารณสุขรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางสาวนัฐดา หิรัญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน แทน
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายสมสุข สัมพันธ์ประทีป)

เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) ปฏิบัติราชการแทน
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต โทร. ๐ ๗๖๒๒ ๒๙๑๓-๔ ต่อ ๑๔๒๐
ที่ ภก. ๐๐๓๒.๐๐๙/๑๐ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

ตามที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการไปรับบริการด้านการรักษาพยาบาล ในสถานบริการของรัฐ นั้น

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต -ขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๔ ราย
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๑ ราย
๓. ร้องเรียนสถานพยาบาล เช่น รพศ./รพช./รพสต. จำนวน ๓ ราย

รวมเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๘ ราย หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อร้องเรียนผู้ร้อง และกลุ่มกฎหมายดำเนินการไกล่เกลี่ย ยุติเรื่องทั้ง ๘ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐดา หิรัญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน แทน
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

พ.ศ. ๖๖

(นายสมสุข สัมพันธ์ประทีป)

ผู้อำนวยการศูนย์ (ด้านเวชสาธารณสุข) ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

สรุปเรื่องการร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

- ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งทางโทรศัพท์ หรือ มาร้องเรียนด้วยตนเอง รายละเอียดการร้องเรียน มีดังนี้
 ๑. ปัญหาการให้บริการของบุคลากรในหน่วยบริการ ด้านรักษาพยาบาล
 ๒. ร้องเรียนแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่
 ๓. ความล่าช้าในการให้บริการ
 ๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้ป่วย
 ๕. การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ทางการแพทย์
 ๖. เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการรักษาพยาบาล (อ้างไม่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ)
- แนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน
 ๑. รับฟังความคิดเห็นของผู้ร้องเรียน
 ๒. ออกไปพบปะกับผู้ร้องเรียน
 ๓. อธิบายแนวทางของปัญหาที่เกิด และชี้แนะวิธีการที่ทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจถึงปัญหา
 ๔. เป็นที่ปรึกษา และให้การช่วยเหลือตามสมควรที่หน่วยงานจะช่วยเหลือได้
 ๕. ใช้วิธีการเจรจาแบบสันติวิธี เพื่อลดการร้องเรียนไปสู่ศาลชั้นสูง
 ๖. ติดตามข่าวคราวของผู้ร้องเรียนเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานไม่ทอดทิ้ง
 ๗. ประสานระหว่างหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนกับผู้ร้องเรียนให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย
- สรุปเรื่องร้องเรียน เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๘ เรื่อง
 - ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ ๓ เรื่อง
 - ยุติเรื่องระหว่างร้องเรียน ๕ เรื่อง (อธิบายปัญหาที่เกิดให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจ ผู้ร้องยอมยุติเรื่อง)
 - หน่วยงานชี้แจงผู้ร้อง ๓ เรื่อง สรุปยุติเรื่อง
 - รวมเรื่องร้องเรียน ๘ ราย ยุติเรื่องทั้ง ๘ ราย

นางสาวณัฐดา ทิรัญ
กลุ่มกฎหมาย สสจ.ภูเก็ต
๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔