



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลรöntกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕ ต่อ ๑๓๑  
 ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/๔๓ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕  
 เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และขอ  
 อนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรöntกวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรöntกวาง

ด้วย คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรöntกวาง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามหนังสือ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/๓๙ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ว่าด้วยเรื่อง การไม่ได้รับการฉีดวัคซีนตามนัด และการแสดงกิริยาไม่พอใจของเจ้าหน้าที่ โดยคณะทำงานได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานในการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานในการแก้ไขข้อร้องเรียน บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรöntกวาง ต่อไป  
 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวีรชัย จิตประसार)  
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)  
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
 ราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรöntกวาง

(แบบคำ ร้องเรียน๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลร่งกวาง

วันที่ ๒ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง ขอร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง

ข้าพเจ้า นางสาวสิตาพัชญ์ ชัยพินิจ อายุ ๕๕ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๒๒ หมู่ที่ ๖ ตำบลร่งกวาง อำเภอร่งกวาง จังหวัดแพร่ อาชีพรับราชการ มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ไม่ได้รับการฉีดวัคซีนตามวันนัด ไม่ได้รับการชี้แจงการนัดมารับใหม่ที่แน่นอน และเจ้าหน้าที่แสดงอาการไม่พอใจ

โดยขออ้าง ข้าพเจ้าเข้ารับบริการการฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ บริษัท Astra Zeneca เข็ม ๒ ตามใบนัดของโรงพยาบาลร่งกวาง ในวันที่ ๒ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่หน่วยฉีดวัคซีนไม่ให้บริการฉีด โดยแจ้งว่าวันนี้ฉีดเฉพาะวัคซีนโควิด-๑๙ บริษัท Pfizer ไม่ฉีด Astra Zeneca จากนั้นตนได้ขอใบนัดใหม่เพื่อมาฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ บริษัท Astra Zeneca เจ้าหน้าที่ไม่ออกให้ และแสดงกิริยาไม่พอใจ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องไม่สุจริตต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(นายวีรชัย จิตประसार)

วันที่ ๒ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

เวลา ๑๓.๓๐ น.

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/๓๙

โรงพยาบาลรื่องขวาง  
๓๒๓ หมู่ ๖ ตำบลรื่องเข้ม  
อำเภอรื่องขวาง จังหวัดแพร่ ๕๕๑๔๐

วันที่ ๒ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน คุณสิตาพัชญ์ ชัยพินิจ

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลรื่องขวาง โดยทาง  
( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง (  ) ทางโทรศัพท์  
( ) อื่น ๆ .....  
ลงวันที่ ๒ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕ เกี่ยวกับเรื่อง การไม่ได้รับการฉีดวัคซีนตามนัด และแสดงกิริยาไม่  
พอใจของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียน  
รับเรื่องเลขรับที่ ๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕ และ โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้  
พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(  ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลรื่องขวางและได้มอบหมายให้ ผู้จัดการ  
ความเสี่ยง เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลรื่องขวางและได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม  
กฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่  
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ  
ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
โทร ๐๕๔ - ๕๙๖๔๔๔, ๐๕๔ - ๕๙๗๑๑๕

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๒.๓/๗๘๖

โรงพยาบาลรื่องขวาง

๓๒๓ หมู่ ๖ ตำบลรื่องเข็ม

อำเภอรื่องขวาง จังหวัดแพร่ ๕๔๑๔๐

วันที่ ๑๐ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน คุณสิตาพัชญ์ ชัยพินิจ

อ้างถึง หนังสือ โรงพยาบาลรื่องขวาง ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗/๓๙ ลงวันที่ ๒ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่ โรงพยาบาลรื่องขวาง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

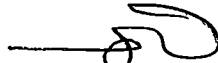
โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า ผู้บริหารสื่อสารไปสู่หน่วยฉีดวัคซีนไม่ชัดเจน ทำให้หน่วยฉีดวัคซีนเข้าใจว่า จะให้บริการฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ บริษัท Astra Zeneca เฉพาะวันจันทร์ พุธ ศุกร์ และจะเปิดฉีดในกรณีที่มีผู้รับบริการครบ ๑๑ คน ตามขนาดของวัคซีนที่จะฉีดได้ ๑ ขวด เพื่อป้องกันการสูญเสียวัคซีน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้ชี้แจงนโยบายการบริหารจัดการวัคซีนดังนี้

๑. ให้บริการ Walk in ฉีดวัคซีนบริษัท Astra Zeneca ทุกวันตามนโยบาย จุดฉีดเป็น จุดฉีดวัคซีนชั่วคราว (อาคาร cohort ward เดิม) หรือถ้า จุดฉีดวัคซีนชั่วคราวไม่เปิด ให้เปิดบริการที่ตึกผู้ป่วยนอก
  ๒. ให้บริการฉีดวัคซีนบริษัท Pfizer ในวันจันทร์ พุธ ศุกร์ ที่จุดฉีดวัคซีนชั่วคราว (อาคาร cohort ward เดิม)
  ๓. เรื่องการสูญเสียวัคซีนขวดสุดท้าย ส่วนกลางยอมรับที่ ๔๐% แต่สำหรับนโยบายโรงพยาบาลรื่องขวาง ยอมให้เปิดแม่ฉีดได้คนเดียวโดยหากคนฉีดวัคซีนที่เหลือไม่ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนไข้ที่เสียค่าใช้จ่ายเดินทางมาแล้ว โดยเฉพาะกลุ่มที่มีใบนัด
  ๔. เพิ่มจุดประสานเพื่อตอบข้อสงสัยและแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา มอบหมายให้ผู้ดูแลคือ ๑. พญ. อัจฉรา จิตจง ๒. ญ. ประภัสสร ก้อนแก้ว ๓. นางนารีรัตน์ แก้วสุทธิ
- และได้ตั้งเตือนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพ

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย  
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง