รายที่ 1 อ.เมืองสมุทรปราการ

1 หากมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบของท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ท่านจะมีวิธีการดำเนินการร่วมกันอย่างไร เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการตามสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

- ผู้ป่วยหญิง อายุ 45 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ หน่วยบริการปฐมภูมิ : รพ.สต. ราชาเทวะ หน่วยบริการประจำ : รพ.สมุทรปราการ หน่วยบริการรับส่งต่อ : รพ.สมุทรปราการ จังหวัดที่ลงทะเบียนรักษา : สมุทรปราการ วันที่ 19/8/66 เวลา 08.00 น. ไปรับบริการที่ร้านยาคุณภาพของฉัน กรณีเจ็บป่วยเล็กน้อย เอ็กตร้าพลัส สาขากิ่งแก้ว 66 จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อขอรับการรักษา กรณีเจ็บป่วยเล็กน้อย เจ้าหน้าที่ของร้านยาเอ็กตร้าพลัส แจ้งว่า เภสัชกรยังไม่มาปฏิบัติงาน (ตามเวลาเริ่มบริการ 10.00 -21.00 น.) ให้มาใหม่ เวลา 10.00 น. ผู้ร้องเรียนเห็นว่า การจราจรในจังหวัดสมุทรปราการ รถติดมาก ต้องใช้เวลาเดินทาง ร้านยาที่ขึ้นทะเบียนกับ สปสช. ควรให้บริการตามความต้องการของประชาชน ถ้าไม่มีความพร้อม ก็ไม่ควรมาร่วมจัดบริการ ผู้ป่วย จึงร้องเรียนไป 1330 เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวก

- เบอร์ติดต่อ 081 999 9999 คุณแจ่มจิต สำราญใจ

รายที่ 2 อ.พระประแดง

1 หากมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบของท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ท่านจะมีวิธีการดำเนินการร่วมกันอย่างไร เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการตามสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

- ผู้ป่วยชาย อายุ 75ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ รพ.พระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อวันที่ 18/ 10/65 เวลา 8.00 น. เข้ารักษาที่ รพ.สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ด้วยอาการด้านการได้ยิน สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ 18/10/65 เข้าพบแพทย์ รพ.สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ (พบแพทย์ท่านที่ 2) ไม่ทราบชื่อ-สกุล ประเมินว่าไม่สมควรรับเครื่องช่วยฟัง โดยแพทย์พูดว่าถึงได้รับเครื่องช่วยฟังไปก็ไม่เกิดประโยชน์ ซึ่งทำผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ เนื่องจากผู้ร้องได้ไปเปลี่ยนประเภทบัตรผู้พิการแล้ว (ตามความแนะนำของแพทย์ท่านแรก) เหตุใดถึงไม่สามารถรับเครื่องช่วยฟังได้ ตามการประเมินอาการครั้งแรก ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสช. ให้ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการและคำพูดด้านการให้บริการ

เบอร์ติดต่อ 085-1224444444 คุณนกน้อย ในป่าใหญ่

ที่อยู่ พักอาศัยห้องเช่า ตำบลบางเมืองใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10270

รายที่ 3 อ.บางเสาธง

1 หากมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบของท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ท่านจะมีวิธีการดำเนินการร่วมกันอย่างไร เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการตามสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

- ผู้ป่วย (หญิง) อายุ 51 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ (ยกเว้นการร่วมจ่ายค่าบริการ 30 บาท) ต้นสังกัด : หน่วยบริการปฐมภูมิ : รพ.สต.เมืองใหม่บางพลี หน่วยบริการประจำ : รพ.บางเสาธง หน่วยบริการรับส่งต่อ : รพ.บางพลี จังหวัดที่ลงทะเบียนรักษา : สมุทรปราการ เมื่อวันที่ 21/12/65 เวลา08.49 น. เข้ารักษาที่ รพ.บางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ด้วยอาการปวดหัวซีกซ้ายมาก และต้องการขอไปส่งตัวไปยัง รพ.รามาธบดีจักรีนฤบดินทร์ เนื่องจากมีนัดต่อเนื่องทำMRI แต่พบว่า(เจ้าหน้าที่ห้องบัตร เวชระเบียน ผิวคล้ำ อวบ)มีการพูดจาไม่สุภาพ ไม่บอกขั้นตอนที่รักษา รพ.บางเสาธง ทำให้ไม่สะดวกเท่าที่ควร พูดว่าทำไม่รักษาตามสิทธิ ไปโรงพยาบบาลอื่นทำไม รู้ไหมว่าค่าใช้จ่ายมันเยอะที่จะต้องมาเบิกจ่ายกับโรงพยาบาล ญาติที่พาผู้ป่วยเข้ารับบริการติดใจให้การบริการ ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสช. เพื่อประสาน รพ.บางเสาธง เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ให้ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการ

  เบอร์ติดต่อ 08694จจจจจ (ธัญญาธร)เพื่อนบ้าน สะดวกรับทราบข้อมูลงานเรื่องร้องเรียนทาง SMS

รายที่ 4 อ.บางบ่อ

1 หากมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบของท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ท่านจะมีวิธีการดำเนินการร่วมกันอย่างไร เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการตามสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

- ผู้ป่วยหญิง อายุ 84 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ หน่วยบริการปฐมภูมิ : รพ.สต.บางพลีน้อย หน่วยบริการประจำ : รพ.บางบ่อ วันที่ 18/8/66 เวลา 14.00 น. ติดต่อที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางพลีน้อย อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อขอรับผ้าอ้อมผู้ใหญ่ เจ้าหน้าที่ รพ.สต.แจ้งว่า รพ.สต.ไม่มีผ้าอ้อมแจก ต้องไปติดต่อที่เทศบาลบางพลีน้อย หลังจากนั้นไปติดต่อที่เทศบาลแล้ว เจ้าหน้าที่เทศบาล แจ้งว่าเทศบาลยังมีมีโครงการนี้ ยังไม่มีผ้าอ้อมแจก ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตามที่ สปสช.ประชาสัมพันธ์กรณีผ้าอ้อม มารดาของตนเองอยู่ในหลักเกณฑ์กรณีดังกล่าวควรใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ จึงร้องเรียนไป 1330

เบอร์ติดต่อ 081 999 9999 คุณเตือนใจ (บุตรที่อยู่กับผู้ป่วย)

รายที่ 5 อ.พระประแดง

1 หากมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบของท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ท่านจะมีวิธีการดำเนินการร่วมกันอย่างไร เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการตามสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

- ผู้ป่วยหญิง อายุ 6 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ รพ.สต.ทรงคนอง ส่งต่อ รพ.บางจาก จังหวัดสมุทรปราการ ประสิทธิย่อยคนพิการ เมื่อวันที่11/6/66 เวลา 13.00 น. เข้านอนรักษาตัวที่ รพ.บางจาก จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากติดเชื้อในกระเพราะปัสสาวะ ผู้ป่วยต้องทำการเจาะเลือดใส่น้ำเกลือ แล้วผู้ป่วยเป็นผู้พิการทางการได้ยิน ไม่สามารถสื่อสารได้ ผู้ปกครองต้องด้วยอยู่ตลอดเวลา แต่พยาบาลแจ้งว่าไม่สามารถให้ผู้ปกครองเข้าไปที่ห้องเจาะเลือดได้เนื่องจากเป็นกฎของทาง รพ. และระหว่างนั้นผู้ป่วยร้องไห้เสียงดัง ซึ่งถ้ามีผู้ปกครองอยู่ด้วยทางผู้ป่วยจะไม่ร้อง เนื่องจากผู้ป่วยไม่สามารถสื่อสารได้ ต้องใช้ภาษามือ ผู้ร้องติดใจที่พยาบาลไม่ให้ผู้ปกครองเข้าไปในห้องเจาะเลือดด้วย เพราะเป็นกฎของรพ. ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสช.เพื่อประสาน รพ.บางจาก ให้ปรับปรุง ด้านระบบการให้บริการ
- เบอร์ติดต่อนางสาวไก่ หางขาว /ผู้ร้อง 09631XXXXX
- ที่อยู่ บ้านเลขที่ 111 ม. 1 ต.บางยอ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ 10130
- "สะดวกรับทราบข้อมูลการประสานงานเรื่องร้องเรียนทาง SMS"

รายที่ 6 อ.บางพลี

1 หากมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบของท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ท่านจะมีวิธีการดำเนินการร่วมกันอย่างไร เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการตามสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

- ผู้ป่วยหญิง อายุ 72 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ศูนย์แพทย์ชุมชนวัดบางพลีใหญ่กลาง หน่วยบริการประจำ รพ.บางพลี หน่วยบริการรับส่งต่อ รพ.บางพลี จังหวัด สมุทรปราการ มีอาการ กล้ามเนื้ออ่อนแรง และมีโรคประจำตัว ความดัน เบาหวาน เมื่อวันที่17/06/66 เวลา 13.00 น เข้ารักษาที่ รพ.ตำรวจ จังหวัดกรุงเทพมหานคร รพ.แจ้งต้องแอดมิดที่ รพ.แต่ทางญาติไม่สะดวกจึงย้ายไปรักษาตัวต่อที่ รพ.บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากอยู่ใกล้บ้านสะดวกมาดูแลผู้ป่วยมากกว่า เมื่อช่วงเวลา 21.00 น. ของวันเดียวกัน เข้ารักษาที่ รพ.บางพลี แจ้งใช้สิทธิที่แผนกเวชระเบียน เจ้าหน้าที่แจ้งว่า " ใช้สิทธิไม่ได้ ต้องชำระเงินเอง " และให้เซ็นยินยอมชำระเงินโดยไม่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ถูกเรียกเก็บเงิน จำนวน 4,406 บาท (ชำระแล้ว) เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้เนื่องจากนอกเวลา ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน
- เบอร์ติดต่อ : 08381XXXXXXX นางสาวนก หงส์หยก (บุตร)
- ที่อยู่ : XXXXXX หมู่3 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540
- “สะดวกรับทราบข้อมูลการประสานงานเรื่องร้องเรียนทาง SMS
- วันที่ 04/07/2566 เวลา 11.00 น.
- เอกสารการที่ส่งมา: สำเนาบัตรประชาชน+ใบคำร้อง+ใบรับรอง+ใบเสร็จทั้งหมด

ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

สปสช.
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ขั้นตอน	ทำอย่างไร	ใครทำ
1 รับเรื่องร้องเรียน		
2 เก็บข้อมูล หาข้อเท็จจริง		
3 วิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการของผู้ร้อง ข้อมูลจากผู้ถูกร้อง		
4 แจ้งข้อเท็จจริงผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง / เจรจาไกเกลี่ย		
5 กรณี เรื่องไม่ยุติ (ส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหา)		
6 ติดตาม ประเมินผล ให้ความช่วยเหลือ (ผู้ร้องเรียน)		
7 สรุปการแก้ไข /รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน		