

ด่วนที่สุด

ที่ สธ ๐๒๒๑/๑๓๕๓



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รับที่ 5199

วันที่ 23 เม.ย. 2556 เวลา 9.15

สปท. 12-3 00-23 เม.ย. 56

กระทรวงสาธารณสุข 13.10

ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

- ☒ ก่อนประชุม
☐ หลังประชุม
☐ แจกที่ประชุม
☐ ไม่แจกที่ประชุม

23 เม.ย. 2556

จัดเข้าวาระ.....

๒๓ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ความเห็นประกอบเป็นมติที่ประชุม
๒๙

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๙๐๐๑ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงสาธารณสุข เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีประเด็นความเห็น สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า จากสรุปผลการดำเนินการดังกล่าว มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๔๔ เรื่อง โดยแยกเป็นเรื่องเพื่อทราบ จำนวน ๒๗๘ เรื่อง และเรื่องเพื่อพิจารณาดำเนินการ จำนวน ๖๖ เรื่อง ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๓๑ เรื่อง และอยู่ระหว่างรอผลการพิจารณา จำนวน ๓๕ เรื่อง ซึ่งจะได้ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป สำหรับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ ๑) ประเด็นการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ และ ๒) ประเด็นการรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์กรณีขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและการอำนวยความสะดวกในการรักษาพยาบาล ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้เร่งรัดให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเยียวยาให้ผู้ร้องได้รับการบรรเทาทุกข์ ตามบทบาทหน้าที่และข้อกฎหมายแล้ว

อย่างไรก็ตาม กระทรวงสาธารณสุข ได้สั่งการให้ผู้บริหารหน่วยบริการในสังกัด ได้ติดตามและเน้นย้ำในเรื่องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และระมัดระวังเรื่องการสื่อสารที่อาจเป็นประเด็นความไม่เข้าใจและนำไปสู่การร้องเรียน ส่วนประเด็นข้อเสนอแนะหรือความเห็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว ยังไม่มีข้อเสนอใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประดิษฐ์ สิ้นวณรงค์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวง

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๒๘๗๖

โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๒๘๗๗