

แนวทางการดำเนินงาน

แก้ไขเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกุยบุรี

1. งานประกันสุขภาพ ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกุยบุรี โดยมีหัวหน้างานประกันสุขภาพเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกุยบุรีมี 5 ช่องทางได้แก่

- 2.1 **ตู้รับความคิดเห็น** มีทั้งหมด 10 ตู้ ตั้งอยู่ที่ 1.อาคารผู้ป่วยใน 2.อาคารแพทย์แผนไทย 3.อาคารกายภาพ 4. จุดสแกนลายนิ้วมือ 5.หน้าห้องจ่ายยา 6.ช่างห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินทางไปห้องคลอด 7.หน้าห้องควบคุมโรค 8. อาคารส่งเสริมสุขภาพ 9.หน้าห้องงานประกันสุขภาพ 10. ทางขึ้นห้องบริหาร

- หัวหน้างานประกันสุขภาพหรือรองหัวหน้างานประกันสุขภาพ ทำหน้าที่เปิดตู้รับความคิดเห็นในเวลาราชการทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ นำข้อร้องเรียนมาจำแนกระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

2.2 โทรศัพท์

-งานประกันสุขภาพ 032- 682795 , 032- 681108 ต่อ 107 หรือ 142

-งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน 032-681201 , 032- 681108 ต่อ 113

ในเวลาราชการ ถ้ามีการร้องเรียนให้ติดต่อไปทำงานประกันสุขภาพ โดยหัวหน้าหรือรองหัวหน้างานประกันสุขภาพเป็นรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

นอกเวลาราชการ ถ้ามีการร้องเรียนให้ติดต่อไปทำงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยหัวหน้าเวรห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน ส่งให้ศูนย์รับเรื่องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

2.3 จดหมาย/โทรสาร

-หมายเลขโทรสาร 032-681109

ผู้รับจดหมายหรือโทรสาร นำเอกสารส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

2.4 Web site โรงพยาบาลกุยบุรี หัวข้อ เรื่องร้องเรียน

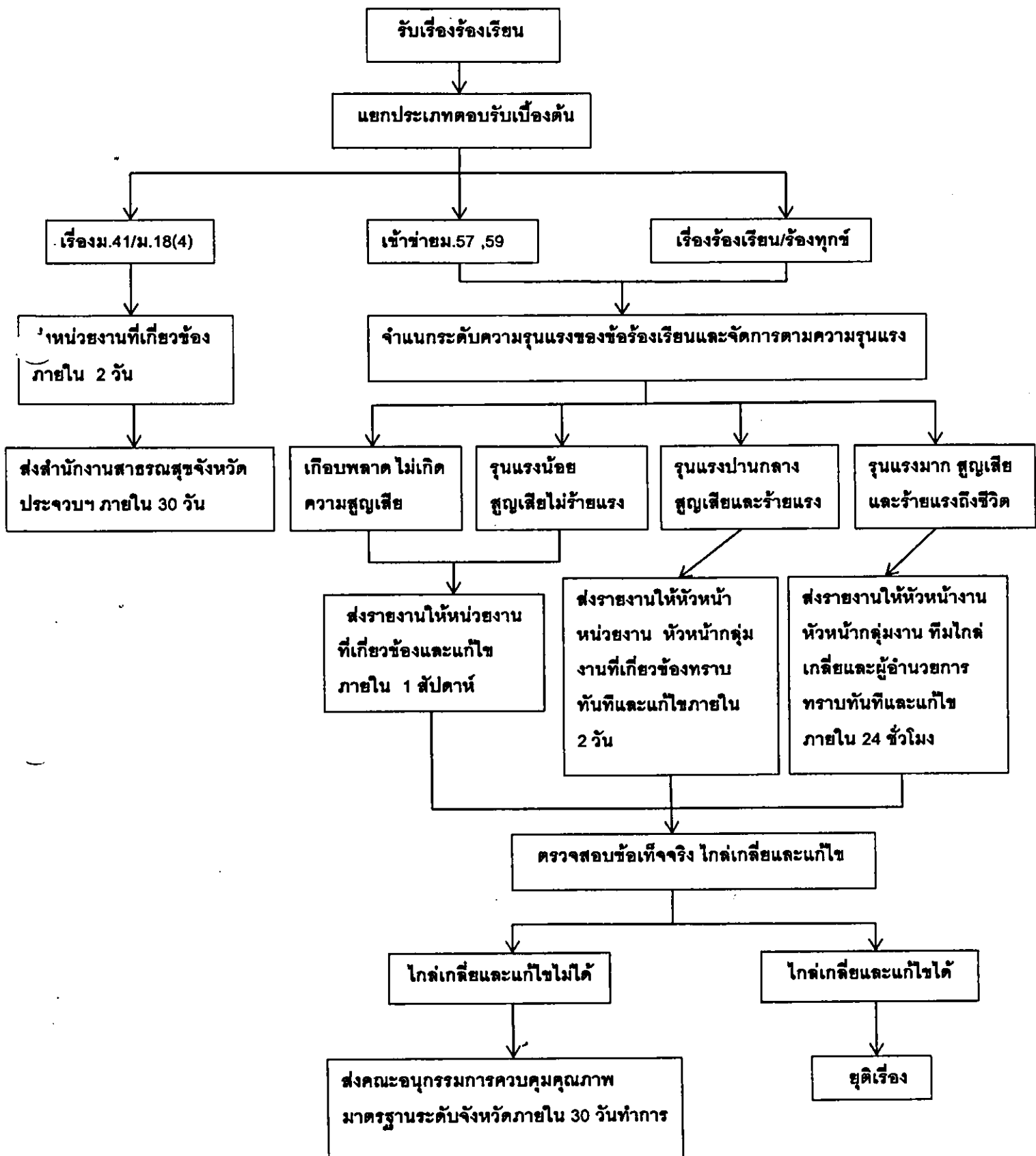
เจ้าหน้าที่สารสนเทศ ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน นำเอกสารส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

2.5 ผู้รับบริการร้องเรียนด้วยตนเอง

ในเวลาราชการ เมื่อมีผู้มาร้องเรียนให้ติดต่อไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานประกันสุขภาพ นำผู้ร้องเรียนไปที่ห้องสนทนาสัมพันธ(ห้องหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)โดยหัวหน้าหรือรองหัวหน้างานประกันสุขภาพเป็นรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

นอกเวลาราชการ เมื่อมีผู้มาร้องเรียนให้ติดต่อไปที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยหัวหน้าเวรห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน ส่งให้ศูนย์รับเรื่องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

วันที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์..... วันที่พบเรื่อง..... เลขที่รับ.....
ช่องทางร้องเรียน / ร้องทุกข์ () ตู้ ปณ. () จดหมาย () โทรสาร
() โทรศัพท์ () มาพบด้วยตนเอง () อื่นๆ.....

ผู้ร้องเรียน ชื่อ - สกุล..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... อายุ..... ปี
อาชีพ..... ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....
สิทธิ..... เลขที่บัตรประกันสุขภาพ..... จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประเด็นที่ถูกร้องเรียน () หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน () ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว
() ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ () ไม่ได้รับบริการตามที่กำหนด

ประเด็นร้องทุกข์ () การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ () สิทธิไม่ตรงตามจริง(สิทธิซ้ำซ้อน)
() ขอความช่วยเหลือ..... () ข้อเสนอแนะ.....
() อื่นๆ.....

เรื่อง.....
รายละเอียด.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ชี้แจงรายละเอียด.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ..... ผู้บันทึก
วันที่บันทึก.....
สรุปคดีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำสั่งการ.....
.....
.....

วันที่ยุติ..... จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา..... วัน
ผู้รายงาน/บันทึก.....

ลงชื่อ.....
(นายวิทยา ไปธาสินธุ์)
ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ ด้านทันตสาธารณสุข
ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลนครพนม

ใบแสดงความคิดเห็น/ใบคำร้องเรียนของผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ:	วันที่เกิดเหตุ:
ที่อยู่ที่ติดต่อได้:	หน่วยงานที่ท่านร้องเรียน:
เบอร์โทรที่ติดต่อ:	

ข้อร้องเรียน(ปัญหา)ที่พบ:

ข้อเสนอแนะ:

ต้องการให้ตอบกลับ (ตามชื่อ/ที่อยู่ที่เราแจ้งไว้)

ไม่ต้องการให้ตอบกลับ