

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.ข้างห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินทางไปห้องคลอด 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

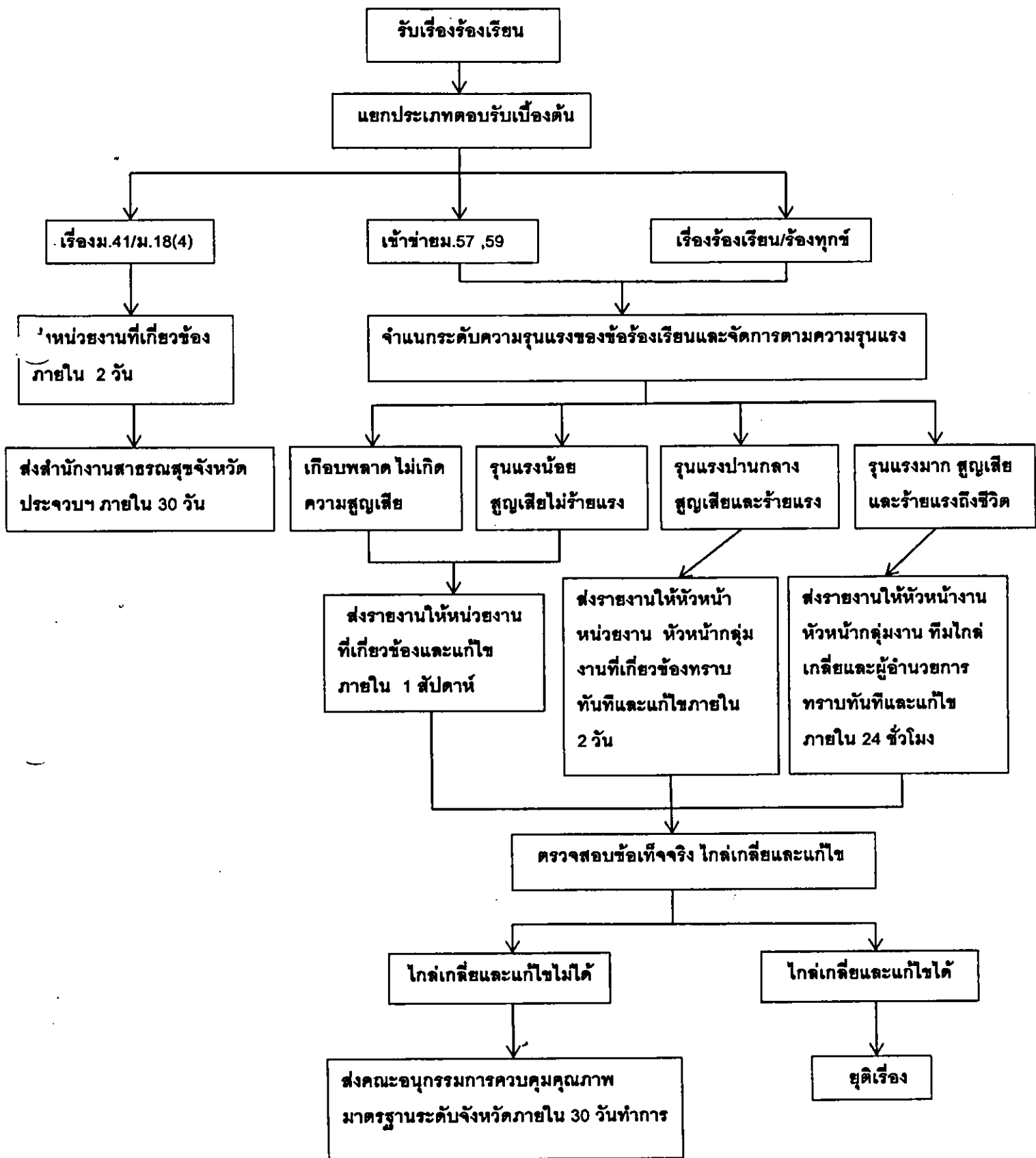
เจ้าหน้าที่สารสนเทศ ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน นำเอกสารส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

2.5 ผู้รับบริการร้องเรียนด้วยตนเอง

ในเวลาราชการ เมื่อมีผู้มาร้องเรียนให้ติดต่อไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานประกันสุขภาพ นำผู้ร้องเรียนไปที่ห้องสนทนาสัมพันธ์(ห้องหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)โดยหัวหน้าหรือรองหัวหน้างานประกันสุขภาพเป็นรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

นอกเวลาราชการ เมื่อมีผู้มาร้องเรียนให้ติดต่อไปที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยหัวหน้าเวรห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



ใบแสดงความคิดเห็น/ใบคำร้องเรียนของผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ:	วันที่เกิดเหตุ:
ที่อยู่ที่ติดต่อได้:	หน่วยงานที่ท่านร้องเรียน:
เบอร์โทรที่ติดต่อ:	

ข้อร้องเรียน(ปัญหา)ที่พบ:

ข้อเสนอแนะ:

ต้องการให้ตอบกลับ (ตามชื่อ/ที่อยู่ที่เราจะให้)

ไม่ต้องการให้ตอบกลับ