

แนวทางการดำเนินงาน แก้ไขเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกุญบุรี

1. งานประกันสุขภาพ ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกุญบุรี โดยมีหัวหน้างานประกันสุขภาพเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกุญบุรีมี 5 ช่องทางได้แก่

- 2.1 ผู้รับความคิดเห็น 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 ถ้ามีการร้องเรียนให้ติดต่อไปที่งานประกันสุขภาพ โดยหัวหน้าหรือรองหัวหน้างานประกันสุขภาพเป็นรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

นอกเวลาราชการ ถ้ามีการร้องเรียนให้ติดต่อไปที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยหัวหน้าเวรห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน ส่งให้ศูนย์รับเรื่องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

2.3 จดหมาย/โทรสาร

-หมายเลขโทรสาร 032-681109

ผู้รับจดหมายหรือโทรสาร นำเอกสารส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

2.4 Web site โรงพยาบาลกุยบุรี หัวข้อ เรื่องร้องเรียน

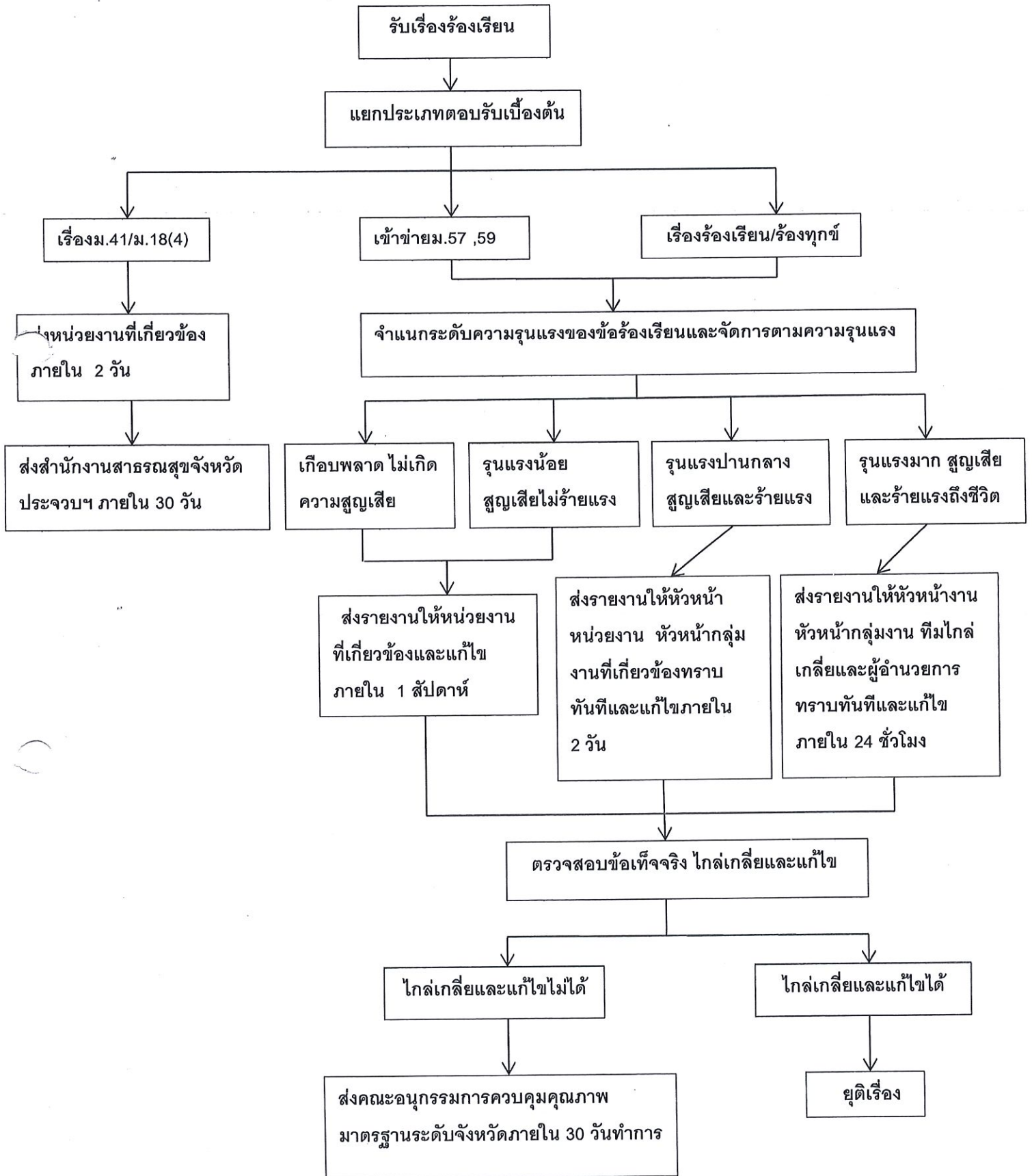
เจ้าหน้าที่สารสนเทศ ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน นำเอกสารส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

2.5 ผู้รับบริการร้องเรียนด้วยตนเอง

ในเวลาราชการ เมื่อมีผู้มาร้องเรียนให้ติดต่อไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนงานประกันสุขภาพ นำผู้ร้องเรียนไปที่ห้องสนทนาสัมพันธ์(ห้องหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)โดยหัวหน้าหรือรองหัวหน้างานประกันสุขภาพเป็นรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

นอกเวลาราชการ เมื่อมีผู้มาร้องเรียนให้ติดต่อไปที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยหัวหน้าเวรห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียน ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อจำแนกตามระดับความรุนแรงและจัดการตามขั้นตอน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



บันทึกตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

โรงพยาบาลกุญชรียาขอตอบเรื่องร้องทุกข์ที่ท่านได้ร้องทุกข์กับทางโรงพยาบาลไว้ดังนี้
ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

บันทึกตอบกลับ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงนาม.....

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลกุญชรียา

ใบแสดงความคิดเห็น/ใบคำร้องเรียนของผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ:	วันที่เกิดเหตุ:
ที่อยู่ติดต่อได้:	หน่วยงานที่ท่านร้องเรียน:
เบอร์โทรติดต่อ:	

ข้อร้องเรียน(ปัญหา)ที่พบ:

ข้อเสนอแนะ:

ต้องการให้ตอบกลับ (ตามชื่อ/ที่อยู่ที่เราไว้) ไม่ ต้องการให้ตอบกลับ

ใบแสดงความคิดเห็น/ใบคำร้องเรียนของผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ:	วันที่เกิดเหตุ:
ที่อยู่ติดต่อได้:	หน่วยงานที่ท่านร้องเรียน:
เบอร์โทรติดต่อ:	

ข้อร้องเรียน(ปัญหา)ที่พบ:

ข้อเสนอแนะ:

ต้องการให้ตอบกลับ (ตามชื่อ/ที่อยู่ที่เราไว้) ไม่ ต้องการให้ตอบกลับ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖
สำหรับงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : ขออนุญาตนำข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ขึ้นเว็บไซต์หน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือแนบเอกสาร)

-ข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางทรงศรี ไชยวรรณ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวกิริติกุล ongsara)

ตำแหน่ง นายแพทย์ปฏิบัติการ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุยบุรี

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวพัฒนิตา เชื้อชาติ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕