

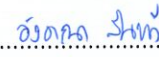


โรงพยาบาลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์		ระเบียบปฏิบัติ (System Procedures : SP) รหัส SP-INS-001-00
เรื่อง : การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน		
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศ ทางการแพทย์	ฉบับแรก วันที่อนุมัติใช้ 18 ธ.ค. 2566	
คณะผู้จัดทำ 1. นางรัตเกล้า เจริญพร 2. นางอังคณา สีนทวิ 3. 4.	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ลายมือชื่อ  
ผู้ตรวจสอบ..... (นางรัตเกล้า เจริญพร) หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ..... (ว่าที่ร้อยตรีหญิงจิรัชญา กลีบสุวรรณ) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุยบุรี	
หน่วยงานที่นำไปใช้ ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลกุยบุรี		

การควบคุมระบบเอกสารคุณภาพ

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	รายละเอียดการแก้ไข	เลขหน้า

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุยบุรี

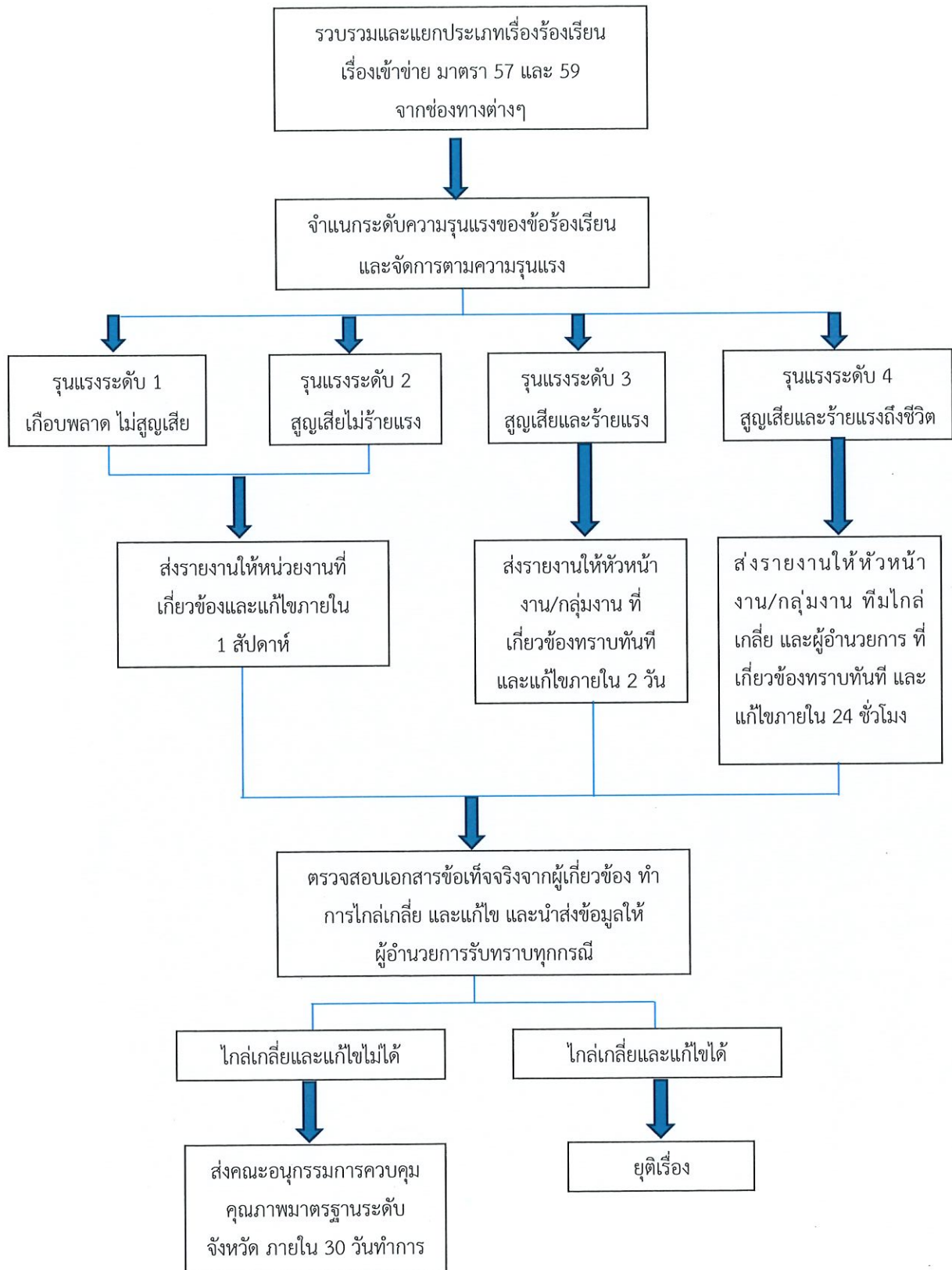
งานประกันสุขภาพ ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหัวหน้างานกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ลำดับ	ช่องทาง	การดำเนินการ	เบอร์ติดต่อ
1	ผู้รับความคิดเห็น	ผู้รับผิดชอบเปิดผู้รับความคิดเห็น ทุกวัน จันทร์-พุธ-ศุกร์ เวลาราชการ และนำข้อร้องเรียนมาจำแนกระดับความรุนแรง และจัดการตามขั้นตอน	ผู้รับความคิดเห็น 10 ตู้ได้แก่ 1. อาคารผู้ป่วยใน 2. อาคารกายภาพบำบัด 3. คลินิกจิตเวช/ยาเสพติด 4. คลินิก ARV/TB 5. จุดสแกนลายนิ้วมือ 6. หน้าห้องจ่ายยา 7. ช่างห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน 8. หน้าห้องประกันสุขภาพ 9. อาคารส่งเสริมสุขภาพ(ใหม่) 10. ทางขึ้นงานบริหาร
2	โทรศัพท์	ในเวลาราชการ : หากมีข้อร้องเรียนให้ติดต่อที่ งานประกันสุขภาพ หัวหน้างานประกันรับเรื่อง บันทึก จำแนกระดับ และจัดการตามขั้นตอน นอกเวลาราชการ : หากมีข้อร้องเรียนให้ติดต่อที่ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน หัวหน้าเวร รับเรื่อง บันทึก และส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จำแนกระดับ และจัดการตามขั้นตอน	งานประกันสุขภาพ : 032-682795 032-681108 ต่อ 107 หรือ 142 งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน : 032-681201 032-681108 ต่อ 113
3	จดหมาย/โทรสาร	ผู้รับจดหมายหรือโทรสาร นำเอกสารส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จำแนกระดับ และจัดการตามขั้นตอน	ที่อยู่ : โรงพยาบาลกุยบุรี 41/1 หมู่ 5 ตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77150 โทรสาร : 032-681109
4	website	ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน ใน Drive google หัวหน้าศูนย์ฯ ตรวจสอบข้อมูลทุก 7 วัน บันทึกข้อมูล จำแนกระดับ และจัดการตามขั้นตอน	<a href="http://kuiburihospital.go.th">http://kuiburihospital.go.th</a> แถบเมนู หัวข้อเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	การดำเนินการ	เบอร์ติดต่อ
5	Line official	ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน ใน Line official หัวหน้าศูนย์ฯ ตรวจสอบ ข้อมูลทุก 7 วัน บันทึกข้อมูล จำแนกระดับ และจัดการตามขั้นตอน	Line official โรงพยาบาลกุยบุรี
6	Facebook	ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน ใน FB : โรงพยาบาลกุยบุรี หัวหน้าศูนย์ฯ ตรวจสอบข้อมูลทุก 7 วัน บันทึกข้อมูล จำแนกระดับ และจัดการตามขั้นตอน	Facebook : โรงพยาบาลกุยบุรี
7	ร้องเรียนด้วยตนเอง	<u>ในเวลาราชการ</u> : เมื่อมีผู้ร้องเรียนให้ติดต่อที่ งานประกันสุขภาพ หัวหน้างานศูนย์ฯ รับ เรื่อง นำผู้ร้องเรียน ไปห้องเจรจาไกล่เกลี่ย และพูดคุยกับทีมเจรจาไกล่เกลี่ย หัวหน้า ศูนย์ฯ บันทึก จำแนกระดับ และจัดการ ตามขั้นตอน <u>นอกเวลาราชการ</u> : เมื่อมีผู้ร้องเรียนให้ติดต่อ ที่ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน หัวหน้าเวร รับเรื่อง บันทึก และส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จำแนกระดับ และจัดการตามขั้นตอน	ห้องประกันสุขภาพ เบอร์ 12 ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน เบอร์ 7

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุยบุรี





บันทึกตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

โรงพยาบาลกุยบุรีขอตอบเรื่องร้องทุกข์ที่ท่านได้ร้องทุกข์กับทางโรงพยาบาลไว้ดังนี้  
ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ .....

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

บันทึกตอบกลับ .....

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

ลงนาม.....

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลกุยบุรี

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 ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
วัน/เดือน/ปี :	
หัวข้อ :	ขออนุมัติประกาศเผยแพร่ ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือแนบเอกสาร)	ขออนุมัติประกาศเผยแพร่ ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
Link ภายนอก :	
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางรัตเกล้า เจริญพร) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่	ผู้อนุมัติรับรอง  (ว่าที่ร้อยตรีหญิงจิรัชญา กลีบสุวรรณ) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุยบุรี วันที่
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  ( นางสาวพันธิตา เชื้อชาติ ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่	