

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุยบุรี

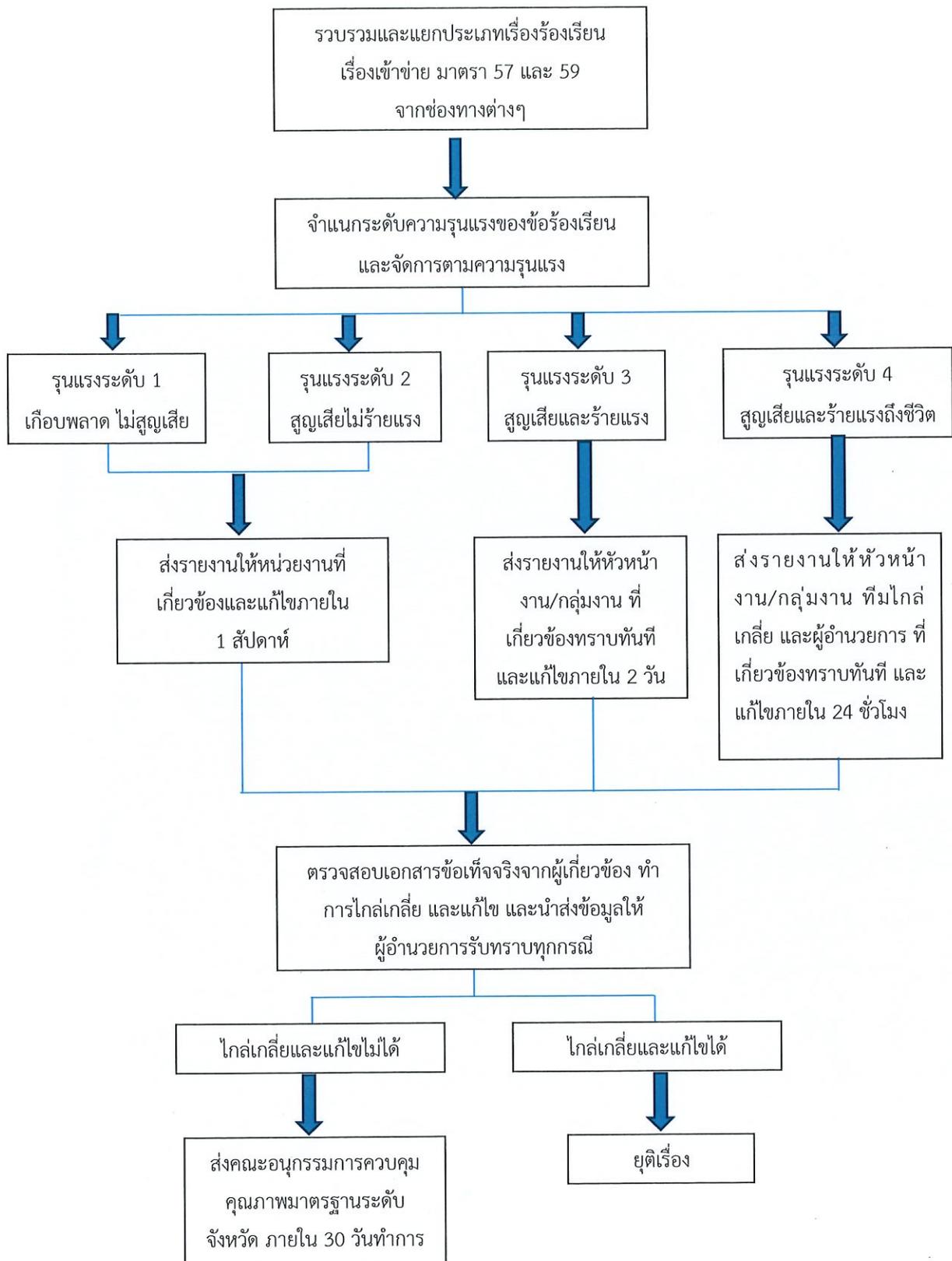
งานประกันสุขภาพ ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหัวหน้างานกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

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 ไปห้องเจรจากล่เกลี่ย และพูดคุยกับทีมเจรจากล่เกลี่ย 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