



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ กลุ่มประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบ้านนา
ที่ นย ๐๐๓๒.๓๐๓/๑๗ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓
เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ห้องผู้อำนวยการ
เลขที่ ๔๗๕
วันที่ ๓ มี.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๕.๐๐ น. ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

๑. ต้นเรื่อง

ด้วยงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบ้านนา ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา๓๘ และแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. ข้อพิจารณา

งานประกันสุขภาพกลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ จึงขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการร้องเรียน ประจำปี๒๕๖๓

เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูล จึงเห็นควรเผยแพร่รายงานสรุปผลการร้องเรียน ประจำปี๒๕๖๓ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านนา และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลบ้านนา เพื่อให้ประชาชน รับทราบโดยทั่วกัน

๓. ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้นำข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติดังกล่าว เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านนา และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลบ้านนา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางอุบลพันธุ์ วัฒนา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

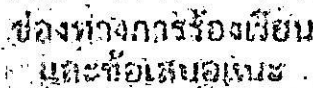
ทราบ/อนุมัติ

(นายฐาปกรณ์ พรประภาคคีติ)

นายแพทย์ชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓



BANNA HOSPITAL NAKHONNAYOK

[illegible][illegible]

Burns and Bridges



สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
 กรุงเทพมหานคร
 โทร. ๐-๒๒๕-๒๕๒๕
 โทร. ๐-๒๒๕-๒๕๒๕
 โทร. ๐-๒๒๕-๒๕๒๕

[illegible]

2025-01-15

โรงพยาบาลบ้านนา



ประกาศโรงพยาบาลบ้านบึง

ប្រភាគទី១៖ ទីតាំង

1.

กรมการปกครอง
กระทรวงมหาดไทย

បរិយាយទាំង៧៦ហាង

SECRET

โรงพยาบาล GREEN & CLEAN
HOSPITAL

គុណនិយមកថា សូត្រ



ក្រុមប្រឹក្សាស្ថាប័នស្រុកកំពង់ឆ្នាំង
ក្រុមប្រឹក្សាស្ថាប័នស្រុកកំពង់ឆ្នាំង



กรมการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข



BANNA HOSPITAL

๑. ยึดถือและปฏิบัติตาม

แนวทางการตรวจสุขภาพเบื้องต้น

အသံထွက်ပုံစံ

จะนับคนอย่างไร

ตามมติของคณะรัฐมนตรี
เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการ

1977-1978

โปรแกรมการรณรงค์รณรงค์ด้านสุขภาพจิต

ឯកសារយោង: របស់ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ

30. A
 31. B
 32. C
 33. D

870 J. ...
... ..
... ..

NAME	DATE	TIME	LOCATION	REMARKS
1. NAME	2. DATE	3. TIME	4. LOCATION	5. REMARKS
6. NAME	7. DATE	8. TIME	9. LOCATION	10. REMARKS
11. NAME	12. DATE	13. TIME	14. LOCATION	15. REMARKS
16. NAME	17. DATE	18. TIME	19. LOCATION	20. REMARKS
21. NAME	22. DATE	23. TIME	24. LOCATION	25. REMARKS
26. NAME	27. DATE	28. TIME	29. LOCATION	30. REMARKS
31. NAME	32. DATE	33. TIME	34. LOCATION	35. REMARKS
36. NAME	37. DATE	38. TIME	39. LOCATION	40. REMARKS
41. NAME	42. DATE	43. TIME	44. LOCATION	45. REMARKS
46. NAME	47. DATE	48. TIME	49. LOCATION	50. REMARKS
51. NAME	52. DATE	53. TIME	54. LOCATION	55. REMARKS
56. NAME	57. DATE	58. TIME	59. LOCATION	60. REMARKS
61. NAME	62. DATE	63. TIME	64. LOCATION	65. REMARKS
66. NAME	67. DATE	68. TIME	69. LOCATION	70. REMARKS
71. NAME	72. DATE	73. TIME	74. LOCATION	75. REMARKS
76. NAME	77. DATE	78. TIME	79. LOCATION	80. REMARKS
81. NAME	82. DATE	83. TIME	84. LOCATION	85. REMARKS
86. NAME	87. DATE	88. TIME	89. LOCATION	90. REMARKS
91. NAME	92. DATE	93. TIME	94. LOCATION	95. REMARKS
96. NAME	97. DATE	98. TIME	99. LOCATION	100. REMARKS

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

Kategori	Indikator	Penjelasan	Sifat/ukuran	Contoh	Penerapan
Kategori 1	Indikator 1	Penjelasan 1	Sifat/ukuran 1	Contoh 1	Penerapan 1
Kategori 2	Indikator 2	Penjelasan 2	Sifat/ukuran 2	Contoh 2	Penerapan 2
Kategori 3	Indikator 3	Penjelasan 3	Sifat/ukuran 3	Contoh 3	Penerapan 3

๑. การดำเนินงานตามแผนงาน
 ๒. การดำเนินงานตามแผนงาน

1. အခြေခံအားဖြင့် မြန်မာနိုင်ငံတော်
 ၂. အခြေခံအားဖြင့် မြန်မာနိုင်ငံတော်

การตรวจการควบคุมการปฏิบัติงาน		วันที่ตรวจ
09:00 น. - 10:00 น.	01	01/01/2558
10:00 น. - 11:00 น.	02	01/01/2558
11:00 น. - 12:00 น.	03	01/01/2558
13:00 - 14:00	04	01/01/2558
14:00 - 15:00	05	01/01/2558
15:00 - 16:00	06	01/01/2558
16:00 - 17:00	07	01/01/2558
17:00 - 18:00	08	01/01/2558
18:00 - 19:00	09	01/01/2558
19:00 - 20:00	10	01/01/2558
20:00 - 21:00	11	01/01/2558
21:00 - 22:00	12	01/01/2558

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

[illegible]

ถั่วลิสง บ.พ. ๒๕๖๓/๒๕๖๔

ប្រតិបត្តិការប្រតិបត្តិការ

ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช

សេវាបាវិត្រាវិទ្យា ជំនាញព្រះ

ทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน					
วันที่รับเรื่อง	หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ	ข้อสรุป	หมายเหตุ
๑๑ ธ.ค. ๒๕๖๓	ผู้รับบริการโพสต์ Facebook เรื่องการยื่นต่อคิวทำบัตร	ผู้รับบริการโพสต์ Facebook เพจที่บ้านนา เรื่องผู้รับบริการยื่นต่อแถวในการทำบัตรนาน ที่ห้องบัตรอาคารรัตนโกสินทร์ ไม่มีบัตรคิวให้ผู้มารับบริการ เพื่อเรียกทำบัตร	๑๑ ธ.ค. ๒๕๖๓	ผู้บริหารสั่งการในการมอบหมายงานแก่หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อประสานงานและให้ดำเนินการดังนี้ ๑. จัดทำบัตรคิว ๒๐๐ คิว ทำบัตร เพื่อให้ผู้มารับบริการหยิบบัตรคิว เพื่อทำบัตร ๒. ใช้ไมโครโฟน เรียกผู้รับบริการทำบัตรตามคิว ๓. จัดเก้าอี้นั่งรอทำบัตรเพิ่ม	
๒๐ ม.ค. ๒๕๖๓	หลายผู้มารับบริการโทรร้องเรียน เรื่องพฤติกรรมบริการของพยาบาลแผนกห้องฉุกเฉิน	หลายผู้ป่วยโทรมาร้องเรียนถึงงานประชาสัมพันธ์ รับเรื่องแจ้งงานประกันสุขภาพ ได้ข้อมูลว่าผู้ป่วยมาตรวจที่ห้องฉุกเฉิน เวลา ๒๒.๒๓ น. ด้วยอาการปวดขามาก ถึงบ้านผู้ป่วยได้เล่าให้หลานฟังว่า พยาบาลห้องฉุกเฉินพูดว่า “ป้ามาโรงพยาบาลบ่อยจัง เมื่อตอนเช้าก็มาแล้วทำไมไม่ตายๆ สักที”	๒๐ ม.ค. ๒๕๖๓	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สอบถามหาข้อมูลเบื้องต้นจากเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน และแพทย์ผู้ตรวจ ได้ข้อมูลยืนยันว่า ไม่มีใครพูดประโยคที่ว่า “ทำไมไม่ตายๆ สักที” จากข้อมูล พบว่า ผู้ป่วยมีการรับรู้ที่ค่อนข้างสับสน - ข้อสรุป เจ้าหน้าที่ได้โทรกลับญาติซึ่งเป็นแจ้งหลานว่า ข้อมูลที่มีการร้องเรียนเป็นเท็จ เข้าข่ายล่วงละเมิดสิทธิของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ทางโรงพยาบาลบ้านนา จะไม่เรียกร้องสิทธิเอาความแต่อย่างใด ถ้าครั้งต่อไปก่อนโทรร้องเรียน ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ถูกต้อง	

ผู้จัดทำ น.ส.ณิชานันท์ เสมาทอง

นักจิตวิทยา ปฏิบัติการ

ผู้ตรวจสอบ นางอุบลพันธุ์ วัฒนา

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ โทร.๑๓๓๑

ที่ นย ๐๐๓๒.๓๐๓/

วันที่

มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา38 และแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ นั้น

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแบบหนังสือรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอุบลพันธุ์ วัฒนา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านนา

ที่ ๕๖ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ: 2P Safety

และคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและRRT (Rapid Response Team)

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข (Patient and Personal Safety : 2P Safety) ของโรงพยาบาล มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีแนวทางที่ชัดเจน สะดวกต่อการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลบ้านนาจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ 2P Safety และคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและRRT(Rapid Response Team) ดังต่อไปนี้

๑) คณะกรรมการ: 2P Safety ประกอบด้วย

๑. นายสุวรรณ	เพชรรุ่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา	ประธาน
๒. นายธูปกรณ์	พรประภาศักดิ์	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๓. นายบุญยัง	รอดประเสริฐ	ผู้แทนภาคประชาชน	กรรมการ
๔. นางสาวฉวีรัตน์	มูลศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นายจักร	เกตุทอง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาววิตรี	พาทีทิน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางอรัญญา	ศรีเสน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางกาญจน์	คำเพ็ญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายกนกสิทธิ์	จันทวีชรากร	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการและ เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

- กำหนดนโยบายการขับเคลื่อนความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข (Patient and Personal Safety : 2P Safety) ของโรงพยาบาล
- ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ส่งเสริมความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล
- ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการกำกับดูแลทางคลินิก
- ให้ความเห็นชอบต่อกลยุทธ์คุณภาพและความปลอดภัยทางคลินิก เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร

/๕.สนับสนุน...

๕. สนับสนุนวัฒนธรรมความปลอดภัย การพัฒนาคุณภาพ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศและสร้างองค์กรประสบความสำเร็จ ให้ความเห็นชอบต่อนโยบายคุณภาพและความปลอดภัยทางคลินิกขององค์กร ให้ความเห็นชอบต่อแผนการพัฒนาคุณภาพและแผนบริหารความเสี่ยงขององค์กร
๖. รับทราบรายงานความก้าวหน้าในเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ
๗. ดำเนินการตอบสนองต่อรายงานความก้าวหน้าในเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยทางคลินิกอย่างเหมาะสม ทำงานร่วมกับผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยทางคลินิก
๘. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
๙. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๒) คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและRRT (Rapid Response Team) ประกอบด้วย

๑. นายสุวรรณ	เพชรรุ่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา	ประธาน
๒. นางสาวมุสดี	ศรีสมบุญกมล	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางอุบลพันธ์	วัฒนา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางรุจิรา	เจดีย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางศิริเพ็ญ	สนศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางวิภาพร	สงวนดี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวณิชนันท์	เสมาทอง	นักจิตวิทยาปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. จัดทำแนวทางปฏิบัติกรณีเกิดการฟ้องร้องทางการแพทย์
๒. ประสานและอำนวยความสะดวกกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันการฟ้องร้องในลำดับที่รุนแรงขึ้น
๓. เลขานุการเป็นผู้ประสานและบันทึกสรุปรายงาน เมื่อเกิดอุบัติการณ์
๔. ดำเนินการสรุปรายงานข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา



คู่มือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลบ้านนา



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านนา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ในด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียนประสานงานแก้ไขหรือคลี่คลายปัญหาให้ความช่วยเหลือ ค้ำครองสิทธิแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
3. ประสานความร่วมมือภายในหน่วยบริการ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
4. มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบรวมทั้งการติดตามประเมินผล การรายงานผลและการยุติข้อร้องเรียน

บทบาทหน้าที่

1. ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาทั่วไปในระบบหลักประกันสุขภาพ
2. ชี้แจงเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ
3. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ชี้แจงตอบปัญหา ข้อข้องใจ เพื่อบรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
4. สร้างความเข้าใจ ช่วยเหลือเบื้องต้น แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
5. ค้ำครองสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ ค้ำครองสิทธิแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
6. อำนวยความสะดวกในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ม. 41 และ ม. 18 (5)
7. ประสานงานระหว่างผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / เพื่อให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและหน่วยงาน
8. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเสนอต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณา และพัฒนาระบบการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและระบบการป้องกัน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

มาตรฐานดำเนินงาน

ตามมาตรฐานคู่มือการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักบริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ชื่อประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ด้าน ดังนี้

1. มาตรฐานด้านกายภาพ
ประกอบด้วยสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อุปกรณ์และเอกสารประกอบการทำงาน
2. มาตรฐานด้านบุคลากร
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะและคุณสมบัติตามที่กำหนดและได้รับอบรมอย่างต่อเนื่อง
3. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
4. มาตรฐานด้านระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์และจัดทำรายงาน
5. มาตรฐานด้านการพัฒนาบริการเชิงรุก
ที่กิจกรรมพัฒนาระบบค้ำครองสิทธิ / ระบบบริการสาธารณสุข และคุณภาพบริการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมรวมของประชาชน และภาคีเครือข่าย ตามความเหมาะสมของพื้นที่

ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือหน่วยบริการส่งเรื่องมายังงานประกันสุขภาพ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามบทบาทหน้าที่และ Flow การดำเนินแก้ไขข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์เรื่องและข้อมูล นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบต่อไป

ขั้นตอนที่ 3

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ติดตามข้อมูลและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4

ติดตามข้อมูลและผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามที่ผู้บริหารพิจารณามอบหมายตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5

ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติ สรุปข้อมูลให้ผู้บริการดำเนินการพิจารณา การเจรจาไกล่เกลี่ย

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานประกันสุขภาพเป็นผู้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดูแนวโน้มของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อการพัฒนากระบวนการต่อไป

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพหรือ
ไม่ได้รับความสะดวก โปรดแจ้ง
หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์
โทร. ๐๓๗-๓๘๒๐๑๕ ต่อ ๑๓๓๑, ๑๑๐๔