คู่มือ การรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลร้องกวาง

จังหวัดแพร่

โรงพยาบาลร้องกวาง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล โดยดำเนินการในทุกโอกาสที่มี

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หน่วยงานประกันสุขภาพ

สถานที่ที่เป็นศูนย์การประสานงาน มีห้องรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางในการเข้าถึงเรื่องร้องเรียน

- มาด้วยตนเอง
- ตู้รับความคิดเห็น
- โทรศัพท์สาย ตรง 054596 444 โทรศัพท์ กลาง **054597298**
- ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์การประสานงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลร้องกวาง 323 ม.6 ต.ร้องเข็ม อ.ร้องกวาง จ.แพร่
- E-mail rongrean.rk@gmail.com
- Web http://www.ronghosp.org/hosmain/complaints.php

มาตรฐานชั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

1.บุคคลากร -

1.1 มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน

1.2 ผู้รับผิดชอบ มีความรู้ ทักษะ ในการบริการ

1.3 ผู้รับผิดชอบต้องได้รับการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพ อย่างน้อย 1 ครั้ง./ ปี

1.4 ผู้รับผิดชอบต้องได้รับการอบรมความรู้ด้านทักษะ อย่างน้อย 1 ครั้ง./ ปี

2. ขั้นตอนการดำเนินงาน

2.1 ช่องทางงานร้องเรียน

มาด้วยตนเองที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์การประสานงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลร้องกวาง

โทรศัพท์ – 054 596444

ทางไปรษณีย์ ศูนย์การประสานงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลร้องกวาง 323 ม.6 ต.ร้องเข็ม อ.ร้องกวาง จ.แพร่

ตู้รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดต่างๆ ของ โรงพยาบาล

E-mail rongrean.rk@gmail.com

Web http://www.ronghosp.org/hosmain/complaints.php

2.2 รับเรื่องร้องเรียน เข้ามา ทุกช่องทาง

2.3 ตอบกลับ ผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว

2.5 ตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาหลักฐาน

2.6 รวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

2.7 ประสาน ไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ

2.8 สรุปผลการพิจารณาและแจ้งผู้บริหาร ทราบ

2.9 แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วัน

2.10 ประเมินความพึงพอใจ อย่างน้อย 1 ครั้ง /ปี

หมายเหตุ . กรณีเรื่องร้องเรียน ที่มีความซับซ้อน มีปัญหาที่ยุ่งยาก อาจนำเข้าหารือ คณะกรรมการไกล่เกลี่ย คณะกรรมการบริหาร เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา

3. ด้านระบบข้อมูล

3.1 บันทึกข้อมูลร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อได้

3.2 จัดเก็บข้อมูลและแยกเรื่องชัดเจน สะดวกในการค้นหา

3.3 นำเรื่องร้องเรียน มาสรุป วิเคราะห์ และจัดทำรายงานเสนอต่อ ผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงคุณภาพ ทุก 6 เดือน ทาง Web

3.4 เผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ อย่างน้อย 1 ครั้ง /ปี

แบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียน

..... มาด้วยตนเอง .....โทรศัพท์ .....จดหมาย.....E-mail.....ตู้รับความคิดเห็น.....อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่ที่ติดต่อได้

.....

.....

.ผู้รับแจ้ง.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ใช้สิทธิ .....บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ..อื่น..ๆ โปรดระบุ.....

ชื่อผู้รับบริการ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

อายุ.....อาชีพ.....

ที่อยู่ที่ให้ตอบกลับ.....

โทร.....E-mail.....

ประเด็น

.....

.....

.....

.....

.....

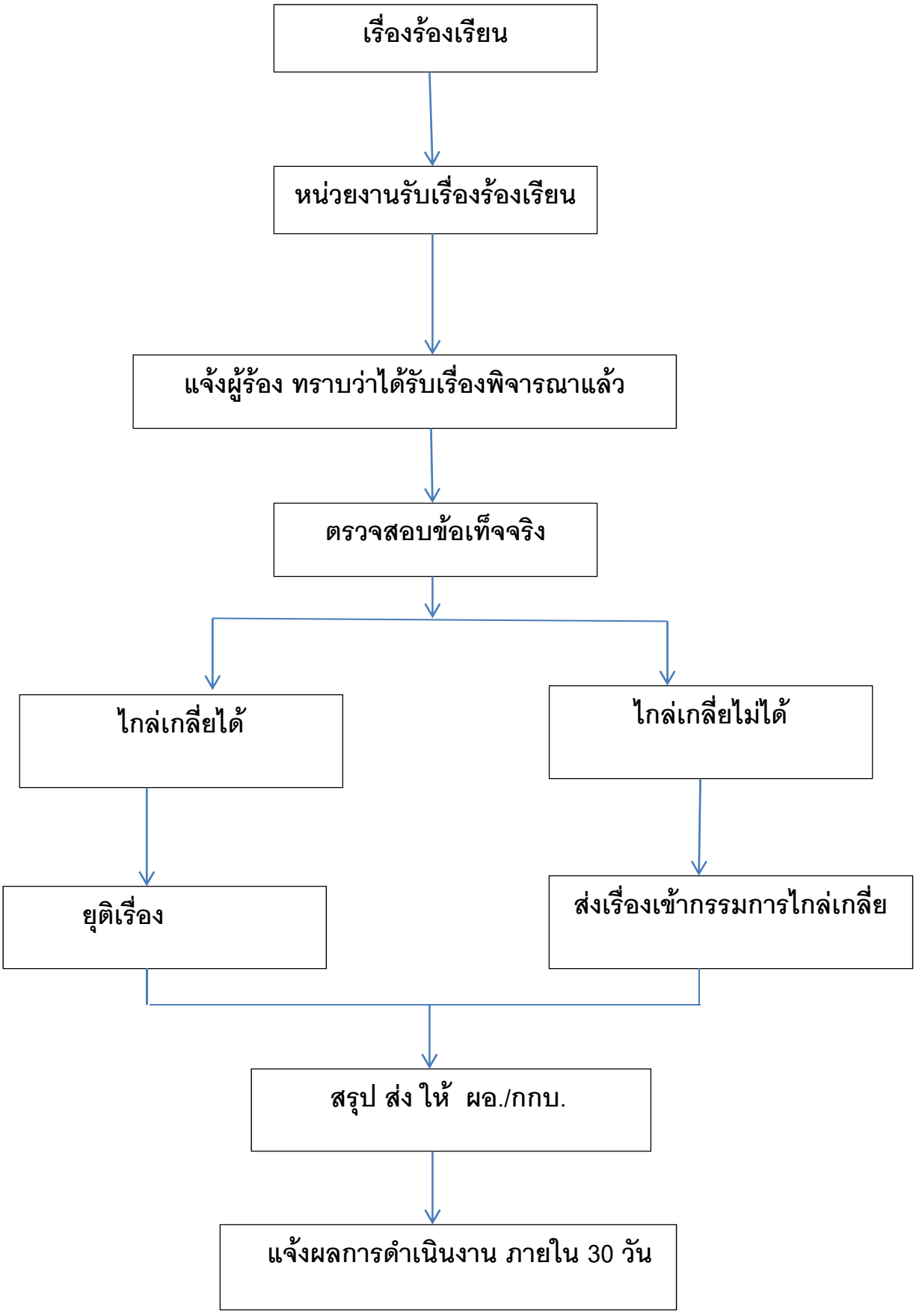
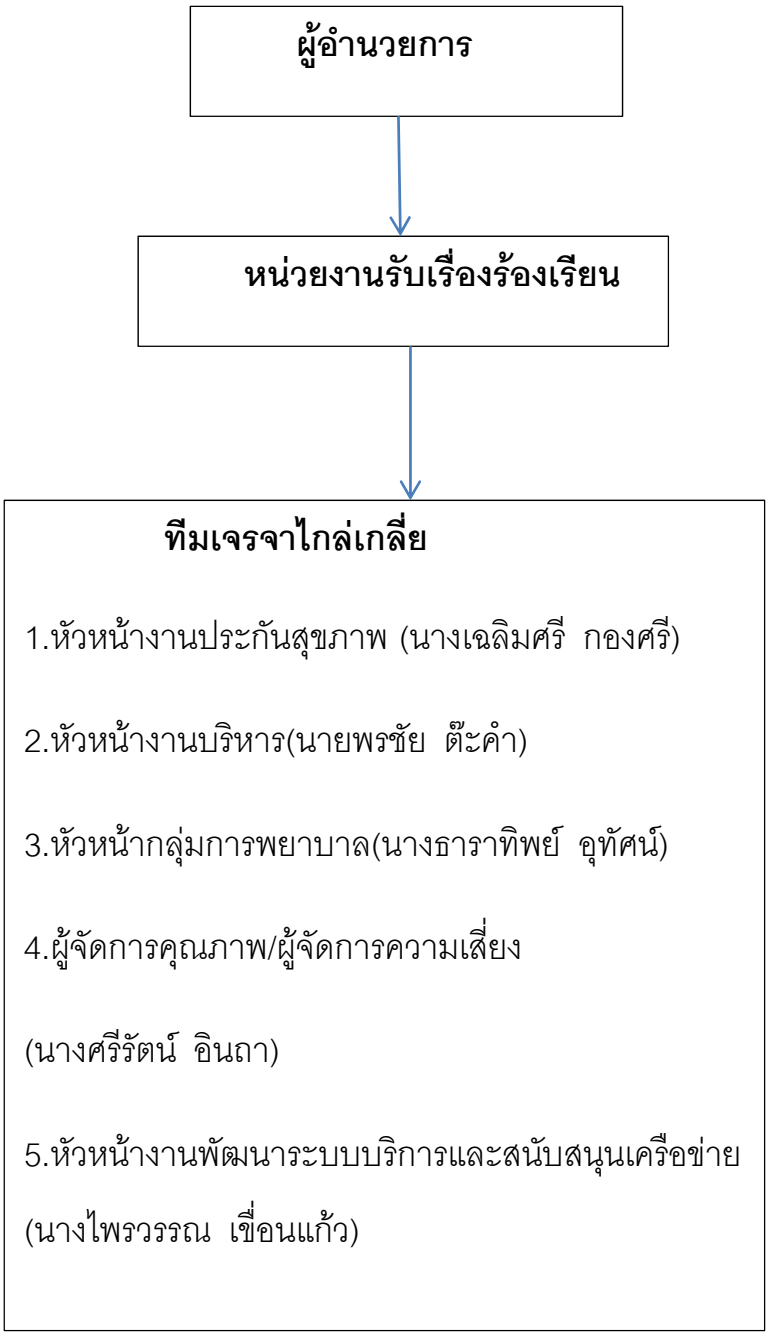
ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ ผู้ร้องเรียน

.....

.....

Work Flow การรับเรื่องร้องเรียน

ของโรงพยาบาลร้องกวาง



โครงสร้างงานร้องเรียน/เจรจาไกล่เกลี่ย รพ. ร้องกวาง