

โรงพยาบาลมวกเหล็ก จ. สระบุรี

ระเบียบปฏิบัติงาน	เรื่อง : การรับเรื่องร้องเรียน		
รหัสเอกสาร : P-MRS -00๗	เริ่มใช้ : ๑๒/๑๒/๖๒	พิมพ์ครั้งที่ : ๑	แก้ไขครั้งที่ :
			หน้า : ๕

ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ		ลงชื่อ	วัน เดือน ปี
จัดทำโดย	นางสมพิศ คงแรง	<i>สมพิศ</i>	
ทบทวนโดย	นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา	<i>ก.จ.</i>	
อนุมัติโดย	นางศิริดา ภูริวัฒนพงศ์	<i>ศิริดา</i>	

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	วันที่มีผลบังคับใช้	สถานะเอกสาร
๑	๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๒	บังคับใช้

สำเนาฉบับที่ :

เอกสารฉบับ

ควบคุม

ไม่ควบคุม

โรงพยาบาลมวกเหล็ก :	หน้าที่ : ๑/๓
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : P- MRS -๐๐๗	ฉบับที่ : ๔
เรื่อง : การรับเรื่องร้องเรียน	วันที่ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
แผนก : กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : นางสาวกาญจนา พุทธรักษา	ผู้อนุมัติ : นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการร้องเรียน
๒. เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติกรรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

๒. ขอบข่าย

ระเบียบปฏิบัตินี้ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

๓. คำนิยามศัพท์

-

๔. เอกสารอ้างอิง

-

๕. นโยบาย

โรงพยาบาลมวกเหล็กต้องมีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

๖. ความรับผิดชอบ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
๒. คณะกรรมการใกล้เคียง

๗. วิธีปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนรับและบันทึกตามแบบฟอร์ม
๒. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น บันทึกในโปรแกรมรายงานความเสี่ยง ถ้ายุติปัญหาได้สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
๓. กรณียุติปัญหาไม่ได้ มีการประสานคณะกรรมการใกล้เคียง เพื่อช่วยพิจารณาตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงหลักฐาน และบันทึกในโปรแกรมรายงานความเสี่ยง ถ้ายุติปัญหาได้สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน
๔. กรณีส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการใกล้เคียงระดับจังหวัดเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียน ตามมาตรา ๔๑ ดำเนินการยื่นเรื่องภายใน ๗ วัน
๕. แจ้งผลกลับผู้ร้อง เรียน ภายใน ๑๕ วันหลังรับเรื่อง
๖. สรุปรายงานผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการรับทราบทุกสิ้นเดือน

FLOW การรับเรื่องร้องเรียน

