

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตามประกาศโรงพยาบาลพระพรหม
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลพระพรหม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช
วัน/เดือน/ปี : 31 มี.ค. 2565
หัวข้อ : คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

หมายเหตุ

1. คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
2. ระบบ การบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระพรหม
3. วัตถุประสงค์ ลักษณะงาน เกี่ยวกับ ปัญหา เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
4. ช่องทาง การร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลพระพรหม

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวณัฏฐา บุญพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนากิจการ

วันที่ 31 มี.ค. 2565

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายพิศาล ดาวรวงษ์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระพรหม

วันที่ 31 มี.ค. 2565

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายธนิศย์ ชื่นพงศ์)

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

วันที่ 31 มี.ค. 2565

คู่มือ
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation
Procedure)

โรงพยาบาลพระพรหม
อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพระพรหมมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นพอใจต่อการบริการ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจาก ตู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของหน่วยงาน <http://www.pphospital.org> / จดหมาย นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลพระพรหมฯ

* **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

* **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

* **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

* **การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

* **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับของความเสียหาย

๑. ความเสี่ยงทั่วไป โปรแกรม ๓ - ๘ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านสิทธิผู้ป่วย การติดเชื้อในโรงพยาบาล โครงสร้าง ภายนอกและสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย การใช้ทรัพยากรไม่คุ้มค่าและการร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยแบ่งระดับความรุนแรงออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 : มีโอกาสเกิดความเสียหาย/เกิดความเสียหายแต่ไม่ถึงผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่/สิ่งแวดล้อมและองค์กร

เกิดความผิดพลาดขึ้น แต่ไม่มีผลกระทบต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

(* เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย 0 - 10,000 บาท) (Near miss)

ระดับ ๒ : มีความเสี่ยงเกิดขึ้นแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน/สิ่งแวดล้อม/องค์กร (ความเสี่ยงต่ำ)

เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว โดยมีผลกระทบ (ที่ควบคุมได้) ต่อผลสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน (* เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย 10,001 - 50,000 บาท)

ระดับ ๓ : มีความเสี่ยงเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกายหรือจิตใจต่อผู้รับบริการ /เจ้าหน้าที่ สิ่งแวดล้อม/องค์กร ทำให้ต้องมีการเฝ้าระวังหรือมีการเสียค่าใช้จ่าย (ความเสี่ยงปานกลาง) เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และมีผลกระทบ (ที่ต้องทำการแก้ไข) ต่อผลสำเร็จหรือ

วัตถุประสงค์ของ

การดำเนินงาน (* เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย 50,001 - 250,000 บาท)

ระดับ ๔ : มีความเสี่ยงเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกายหรือจิตใจต่อผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่/สิ่งแวดล้อมและองค์กร (ความเสี่ยงสูง)

เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

(* เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย 250,001 - 10,000,000 บาท)

ระดับ ๕ : มีความเสี่ยงเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกายหรือจิตใจต่อผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่/สิ่งแวดล้อมและองค์กร/มีการฟ้องร้อง เสียชื่อเสียง (ความเสี่ยงสูงมาก)

เกิดความผิดพลาดขึ้นแล้ว และมีผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทำ

ให้

ภารกิจขององค์กรเสียหายอย่างร้ายแรง

(* เกิดผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหายมากกว่า 10 ล้านบาท)

๒. ความเสี่ยงทางคลินิก โปรแกรมที่ ๑ และ ๒ ได้แก่ โปรแกรมความเสี่ยงด้านคลินิก โปรแกรมความเสี่ยงด้าน ยา/สารน้ำ/เลือด ซึ่งแบ่งระดับความรุนแรงออกเป็น ๘ ระดับ ดังนี้ คือ

ระดับ A : มีโอกาสเกิดความเสียหาย

ระดับ B : มีความเสี่ยงเกิดขึ้นแต่ยังไม่ถึงผู้รับบริการ

ระดับ C : มีความเสี่ยงเกิดขึ้นถึงผู้รับบริการแต่ไม่มีผลกระทบ

ระดับ D : เกิดความเสี่ยงถึงผู้รับบริการและทำให้ต้องมีการเฝ้าระวังเพิ่มขึ้น

ระดับ E : เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทำให้ต้องมีการรักษาเพิ่มขึ้น

ระดับ F : เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการให้ต้องรับการรักษาที่ต้องใช้เวลานานขึ้นหรือนอนโรงพยาบาล นานขึ้น

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพระพรหม

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณะสมมติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- โทรศัพท์
- ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
- หนังสือ / จดหมาย
- เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลนาดวง
- อื่น ๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- a. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form
- b. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินกาแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑. โรงพยาบาลพระพรหม จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์ / E-mail

๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.ได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนสามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐาน

เพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๔ ภายใน ๗ วันทำการ

ได้แก่การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๐

- ๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน
- ๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้
 - ๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
 - ๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย
 - ๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับบทบรรเทาทุกข์ หรือ ไม่ตรงกับควมเจ็บป่วย หรือศก งามต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้- ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

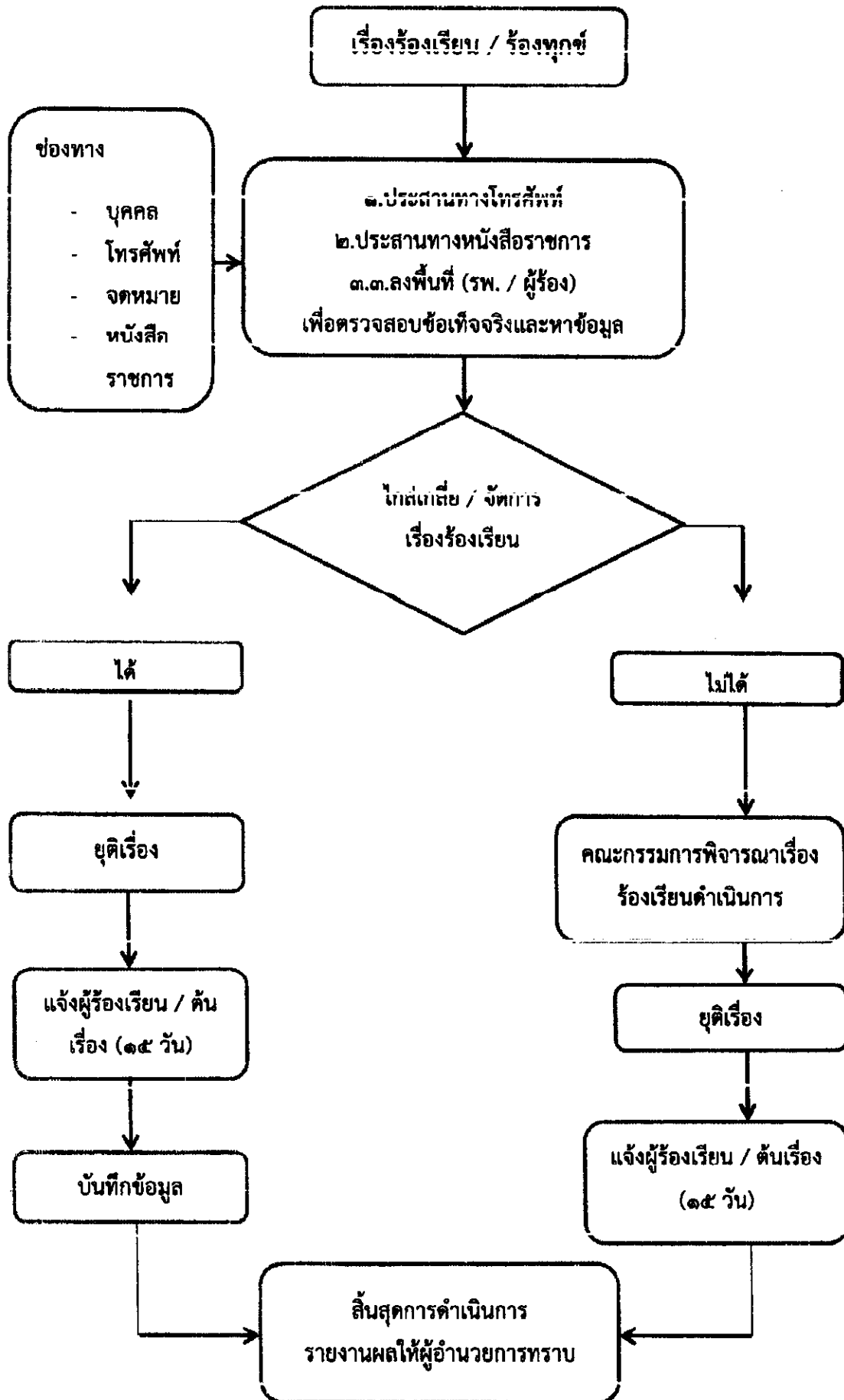
๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๕-๓๗๘๕๐๐-๑
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) หนังสือ / จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ผู้แสดงความคิดเห็น

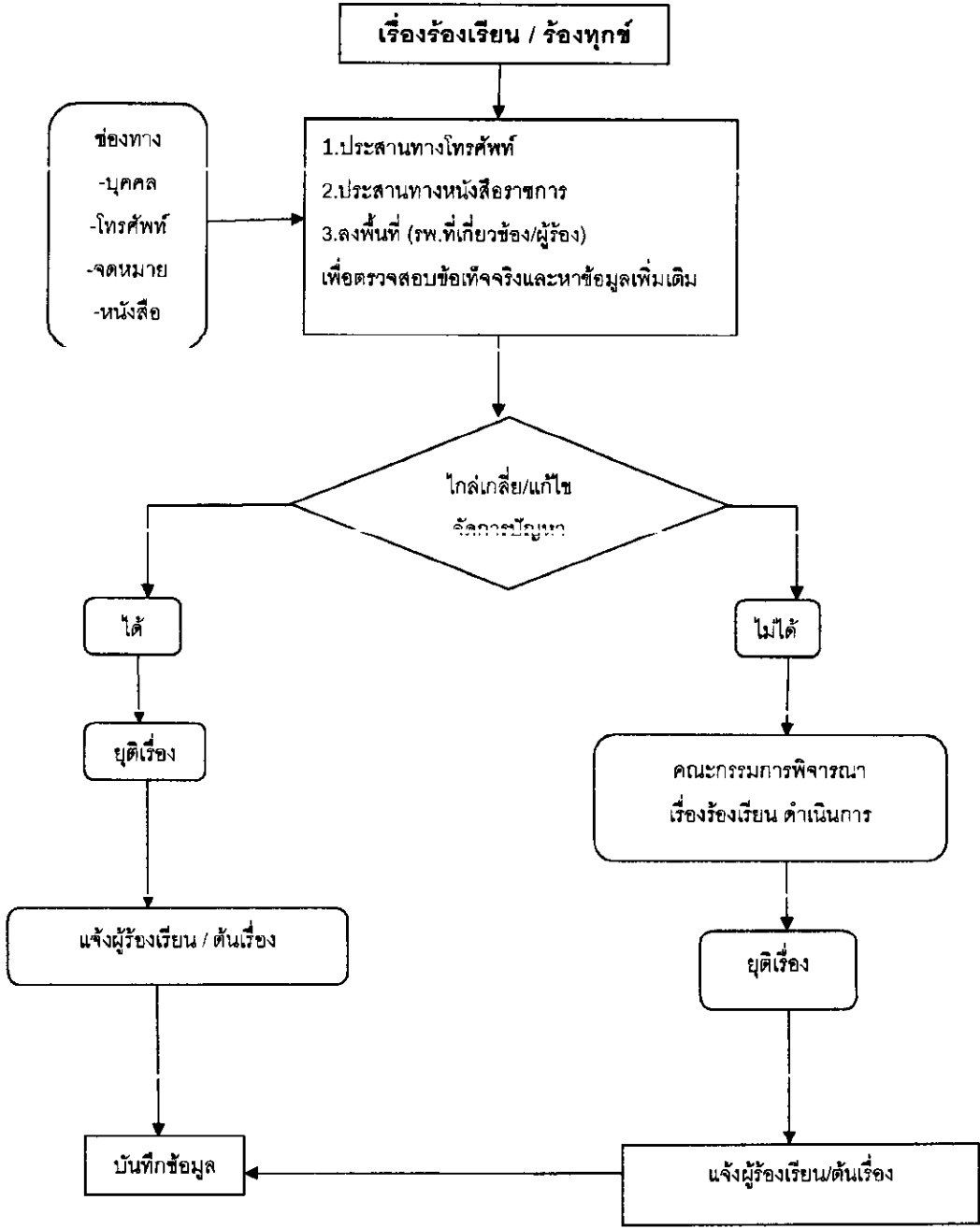
๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าวทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

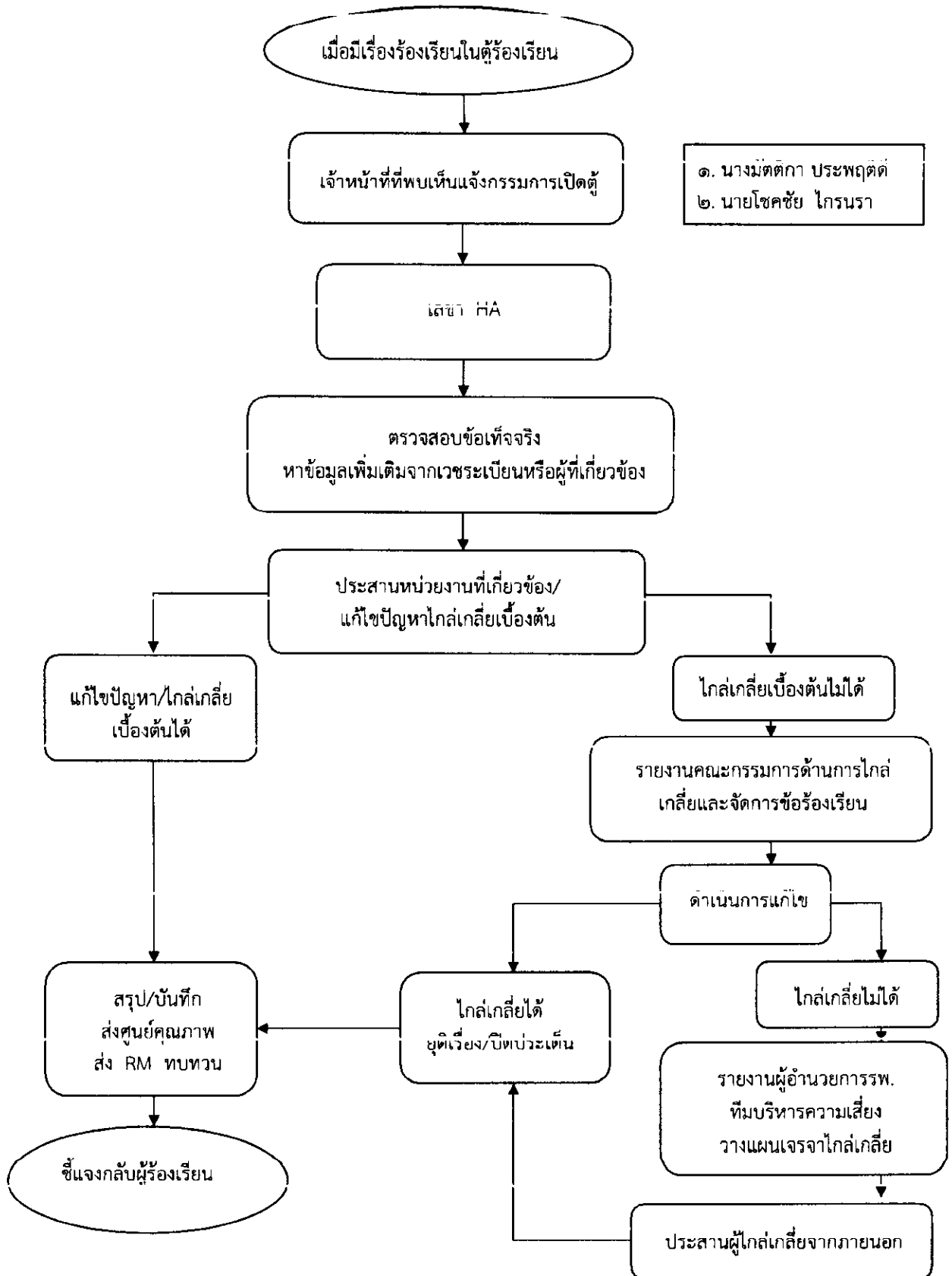
ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รพ.พระพรหม



ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ผ่านผู้รับความคิดเห็น



ช่องทางร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลพระพรหม

หากท่านมีเรื่องเรียน / ร้องทุกข์ /
ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลพระพรหม
เป็นไปอย่างมีความคิดเห็น



ท่านสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

1. กล้องรับความคิดเห็น
2. โทรศัพท์ 075-378900 ต่อ 101
3. ด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
4. เว็บไซต์ รพ.พระพรหม <http://pphospital.thaiddns.com/pph2560/>



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ผู้รับผิดชอบศูนย์เรื่องร้องเรียน

คุณโชคชัย ไกรนรา	หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพฯ
คุณมัตติกา ประพฤติดี	เภสัชกรชำนาญการ
คุณวีระยุทธ แก้วโสภาค	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

การตอบกลับ

- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ตอบกลับ ภายใน 15 วัน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตอบกลับ ภายใน 30 วัน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

หากประสงค์ให้ตอบกลับ กรุณาแจ้งชื่อ ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ ด้วยนะครับ