



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพุทธโสธง

ที่ บร.๐๐๓๒.๓๐๑/ ๕๑ ศ

ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่มาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธง

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพุทธโสธง ได้จัดทำเอกสารแบบสำรวจเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment :EBIT ) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒ หัวข้อ ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตามรายละเอียดที่แนบเรียนมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการเผยแพร่ทาง Web site ของหน่วยงาน

(นางผกาวิณี จำภา)

นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ

รักษาการตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

(นายธวัชชัย มากมน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธง

EB 16

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลพุทธโสธร

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานโรงพยาบาลพุทธโสธร ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆโดยใช้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพุทธโสธร การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็นกรติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง การประสานศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลพุทธโสธร การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล การติดตามการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ คณะกรรมการจัดการคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากโรงพยาบาลพุทธโสธร โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

๓.๒ ข้อคิดเห็นหมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

๓.๓ ข้อเสนอแนะหมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือคำแนะนำต่างๆ

๓.๔ ข้อร้องเรียน หมายถึงการแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อเรียนออกเป็น ๔ กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ ๔ ข้อร้องเรียนอื่นๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็กๆน้อยๆ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

๓.๖ ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อเรียนต่างๆไป
๒	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ และอาจมีผลต่อความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

๓.๗ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อเรียนต่างๆไป	ภายใน ๑ เดือน
๒	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน ๑ เดือน
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน	ภายใน ๑๕ วัน
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความและอาจมีผลต่อความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน ๗ วัน

๓.๘ การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ จัดบอร์ดการจัดการข้อร้องเรียน หนังสือ โทรศัพท์ Website เป็นต้น

๓.๙ การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง เช่น ตู้รับข้อร้องเรียน หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร การประชุมส่วนราชการ การออกเชิงรุกเยี่ยมผู้ป่วย website เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

๓.๑๐ การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามกรดำเนินงาน ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานการณ์ดำเนินการขั้นตอนใด

๓.๑๑ การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ

๓.๑๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

๓.๑๓ การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล การแจ้งผล การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

๓.๑๔ การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้นๆ

๓.๑๕ การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินงานต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับโรงพยาบาล ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

๔.๒ จัดช่องทางการรับข้อเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ตู้รับข้อร้องเรียน หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร การประชุมส่วนราชการ การออกเชิงรุกเยี่ยมผู้ป่วย website

๔.๓ การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๔.๓.๑ ตู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่ บริเวณ ตึกผู้ป่วยนอก,ห้องคลอด,ตึกผู้ป่วยใน, หันตกรรม,ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ,ห้องกายภาพบำบัด , ห้องยา

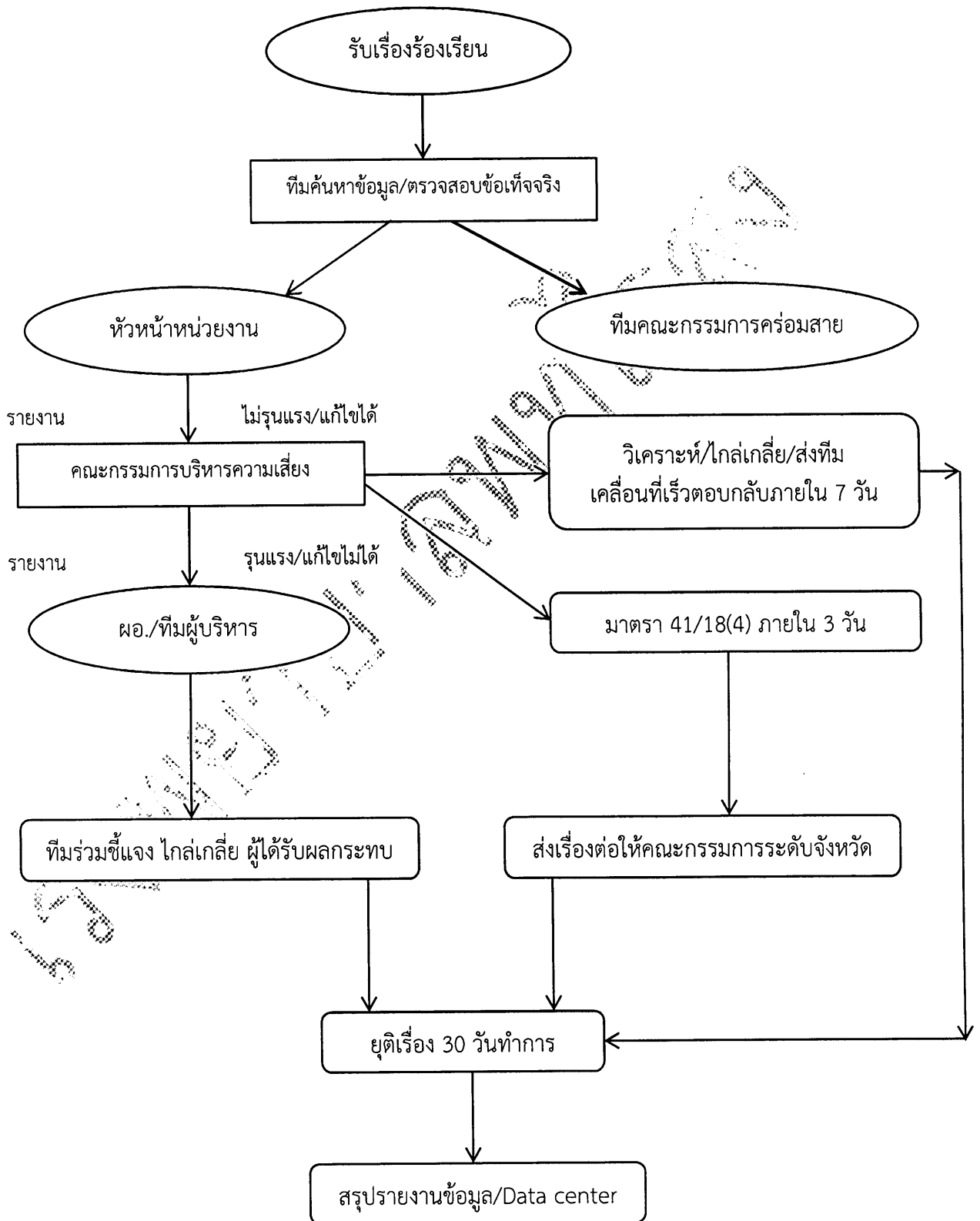
๔.๓.๒ จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสสง รพ.พุทธโสสง อ.พุทธ/ธสง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๑๒๐

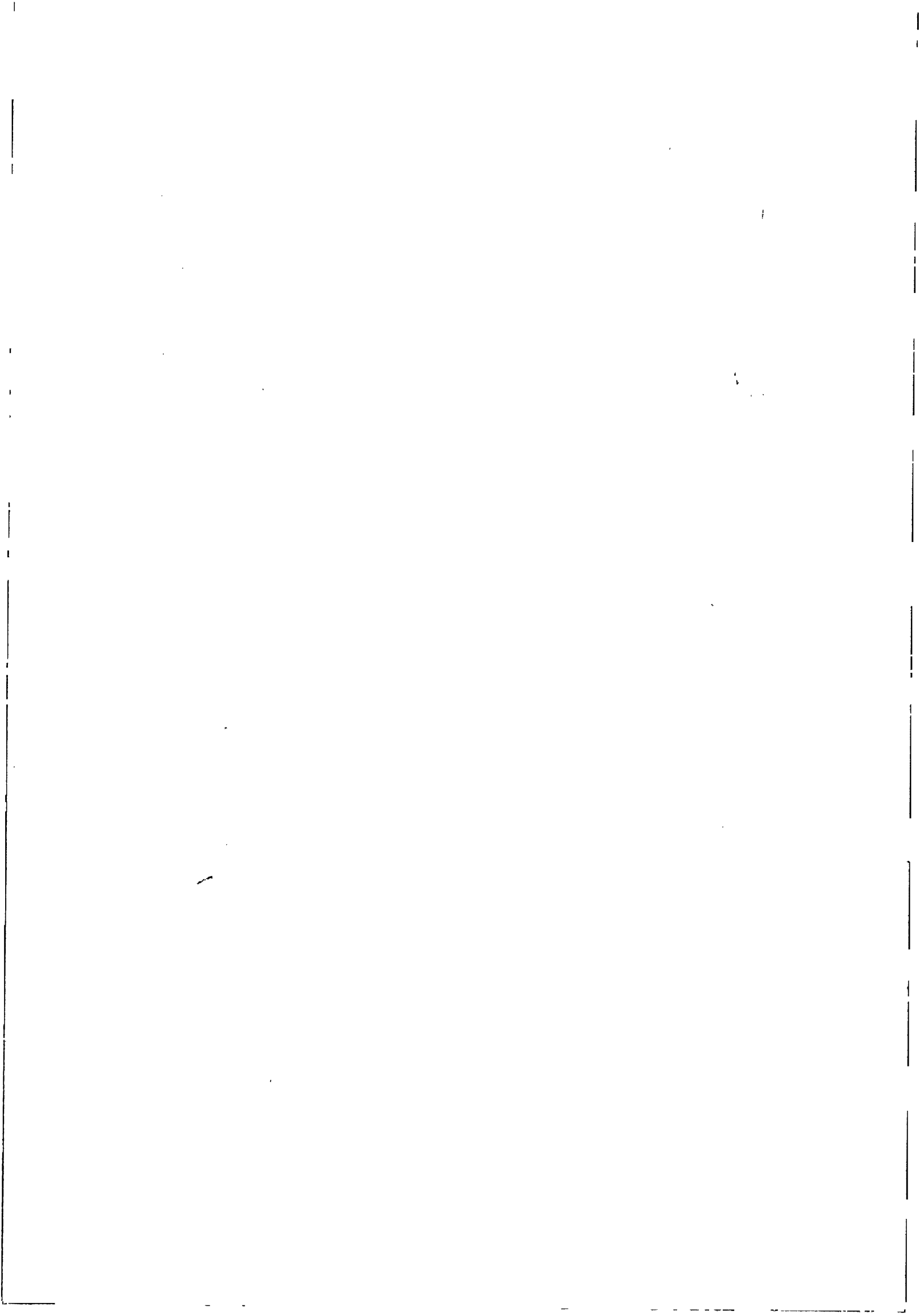
๔.๓.๓ ทาง Website รพ.พุทธโสสง

๔.๓.๔ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๘๘๑๓๑-๒ โทรสาร ๐๔๔-๖๘๘๑๓๒

EP 16

### ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข





# แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการ ในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกแห่งและให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค อ.พสุธา อ.บุรีรัมย์

ประชาชน / ผู้บริโภค  
ยื่นเรื่องร้องเรียน

↓ 2 ชม.

เจ้าหน้าที่รับคำขอ / ตรวจสอบ  
เอกสารหลักฐาน (ส่งเรื่องให้ ดนท. ผู้รับผิดชอบ)

↓ 1 ชม.

ดนท. รวบรวมข้อ

1. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบข้อเท็จจริง
2. เสนอคำกรณียกเอาโทษแก่ผู้ (กรณีขอความและเอา  
โทษทันที หรือภายใน 7 วันทำการ)\*
3. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่)

21 ชั่วโมง

แจ้งผลการพิจารณาทราบ ผู้ร้องเรียน  
(กรณีไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่งเรื่อง  
มายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

21 ชั่วโมง

แจ้งข้อพิพาทในชั้นศาล เมื่อพิจารณา (กรณี  
อยู่ในอำนาจหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ  
ข้อเท็จจริง) / แจ้งทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง\*\*

21 ชั่วโมง

กรณีร้องเรียนเรื่องข้อพิพาท  
และขอเอาโทษ

7 ชั่วโมง

7 ชั่วโมง

7 ชั่วโมง

แจ้งผลการพิจารณา / ผู้ร้องเรียน

เสนอคำขอขึ้นสู่ศาลเมื่อพิจารณา (กรณี  
อยู่ในอำนาจหน้าที่) / แจ้งผู้ร้องเรียน  
ทราบ (กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่)

7 ชั่วโมง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพุทธโสธง

ที่ บร.๐๐๓๒.๓๐๑/ ๕๑๙

ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธง

ด้วย หน่วยรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพุทธโสธง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือนแรก พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนใด ๆ เกิดขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางศกาวดี จำภา)

นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ

(นายธวัชชัย มากมน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธง





คำสั่งโรงพยาบาลพุทธโสธ  
ที่ ๔๗ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อ/จัดจ้าง ปี ๒๕๖๑)

.....

ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. และกระทรวงสาธารณสุข การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงาน ป.ป.ช. (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข โดยกระทรวงสาธารณสุข ต้องดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการ เครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของ โรงพยาบาลพุทธโสธ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. นายรัชชัย มากมน	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธ	ประธานกรรมการ
๒. นางจิมลิ่ง มั่นศศิลา	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายโฆษิต อร่ามโสภา	ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. นางวรัชชก เสโส	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. น.ส.เกวลิณ เตียนศรี	ตำแหน่ง ทันแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๖. น.ส.พิสมัย ฤทธิ์โรธง	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. น.ส.กรรณิการ์ ศรีจินดา	ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายโกควินท์ เทพไทอำนวยการ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๙. น.ส.พิตตินันท์ สิ้นชัยทรัพย์	ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๑๐. นางผกาดี จำภา	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล เพื่อนำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของ โรงพยาบาลพุทธโสธและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ และบัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายรัชชัย มากมน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธร



คำสั่งโรงพยาบาลพุทธโสธร

ที่ ๔๒ / ๒๕๖๓

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของผู้รับบริการในสถานพยาบาลระดับต่างๆ แต่เนื่องจากการบริการทางการแพทย์มีหลายปัจจัยที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการ ที่อาจจะเป็นสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) และนำไปสู่ความเสียหายทั้งต่อผู้ป่วย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและโรงพยาบาลได้ และอาจก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านชีวิต สุขภาพ และเศรษฐกิจได้ จึงจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ ลดปัญหาการฟ้องร้อง ร้องเรียน ลดการบาดเจ็บ พิการ การสูญเสียชีวิต ความสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคม และลดค่าใช้จ่ายของรัฐในการชดเชยค่าเสียหาย รวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรทางการแพทย์ เสริมสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และประชาชน

เพื่อให้การบริหารจัดการและการดำเนินงานในเรื่อง ความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลพุทธโสธรเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลดีแก่ทางราชการ บรรลุดัตถประสงค์และเป็นไปตามนโยบายของโรงพยาบาลและกระทรวงสาธารณสุข จึงมอบหมายให้บุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลพุทธโสธรปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๑. นายธวัชชัย มากมน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธร	ประธานกรรมการ
๒. นางมะลิวัลย์ มากมน	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	รองประธาน
๓. น.ส.อรณิชา น้อยนาม	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ(ระบบยา)
๔. นางวรัชนก เสโส	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ(ชุมชน)
๕. นางวรรณพร รักษาอินทร์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ(ชุมชน)
๖. นางผกาวดี จำภา	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ(ประกันสุขภาพ)
๗. นางจิมลิ่ง มนัสศิลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ(การพยาบาล)
๘. น.ส.พรนภา ชำนิกล้า	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ(งานคุณภาพ)

ผู้รับผิดชอบศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

๑. นางผกาวดี จำภา	นักวิชาการการสาธารณสุขชำนาญการ	งานประกันสุขภาพ
๒. น.ส.พรนภา ชำนิกล้า	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาในการให้บริการ และการจัดการอื่นๆ ที่อาจก่อให้เกิดข้อติดขัดต่อระบบงานของโรงพยาบาล

๒. ให้คำอธิบาย ชี้แจง ให้ผู้ป่วย ผู้รับบริการ และญาติ เข้าใจกรณีเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือเข้าใจไม่ถูกต้อง

๓. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนจากผู้รับบริการและประชาชน และนำเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการ

๔. ให้ความช่วยเหลือ เจรจา ไกล่เกลี่ย เมื่อมีอุปสรรค จากปัญหาต่างๆ

๕. แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและให้บริการ แก่ผู้ป่วย ผู้รับบริการ ญาติ และบุคลากร โดยเร็ว เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดแก่โรงพยาบาล

๖. ให้คำปรึกษาแนะนำ รับเรื่องร้องเรียน ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา รับคำร้อง ม.๔๑

๗. กรณีมีการชดเชยค่าเสียหายให้ดำเนินการตามระบบการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพุทธโสธร โดยยึดเกณฑ์และระเบียบต่างๆที่โรงพยาบาลสังกัด

ทั้งนี้ขอให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายรัชชัย มากมน)

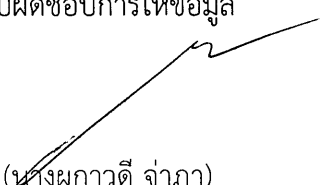
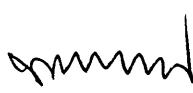
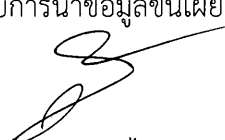
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลพุทธโสธร

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์

ตามประกาศโรงพยาบาลพุทธโสธร

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพุทธโสธร

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในต้นสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	
วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓	
หัวข้อ : EB๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
Linkภายนอก.....ไม่มี.....	
หมายเหตุ.....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>
	
(นางงกกาดี จ่าภา)	(นายธวัชชัย มากมน)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธโสธร(หัวหน้า)
วันที่ 10 เดือน ๒๑ พ.ศ. ๒๕๖๓	วันที่ 1๐ เดือน ๒๑ พ.ศ. ๒๕๖๓
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>	
	
(นายสนอง ผาดโสง)	
ตำแหน่ง นักทรัพยากรมนุษย์(หัวหน้างานเจ้าหน้าที่)	
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	