

คู่มือ

คำสั่งโรงพยาบาลเขาสกิม
ที่ ๘๖ / ๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย
โรงพยาบาลเขาสกิม

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้มีการดำเนินการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้แก่ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งประชาชนมีสิทธิการเข้าถึงการรักษาพยาบาลโดยครอบคลุมและเกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการ รวมถึงช่องทางที่สามารถแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลได้โดยสะดวก และเพื่อให้เกิดการเอื้อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

ฉะนั้น โรงพยาบาลเขาสกิม ขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ดังรายชื่อต่อไปนี้

- | | | |
|---|-------------------------------------|---------------------|
| ๑. นายวรินทร์ โพธิกิจ | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ ด้านทันตกรรม | ประธานกรรมการ |
| | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ | |
| | โรงพยาบาลเขาสกิม | |
| ๒. นายพงษ์เทพ โกฉัยพัฒน์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | รองประธานกรรมการ |
| | รักษาการในตำแหน่ง | |
| | หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | |
| ๓. นางชนิดรัตน์ กนกรัตน์ไพศาล | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | รองประธานกรรมการ |
| | รักษาการในตำแหน่ง | |
| | หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | |
| ๔. นางอรรณพ โพธิกิจ | เภสัชกรชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นางพรทิพา อบปรุ้ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๖. นางทัศนีย์ จิตลิต | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๗. นางนุชนารถ ทวีทรัพย์พิทักษ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๘. หัวหน้าหน่วยงานที่เกิดอุบัติการณ์กรรมการ | | |
| ๙. นายพิทักษ์พงษ์ เพี้ยเพ็งตัน | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | กรรมการและเลขานุการ |

บทบาทและหน้าที่

- วางแผนการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน
- สื่อสารแผนการดำเนินงานสู่บุคลากรในหน่วยงาน ให้รับทราบอย่างทั่วถึง
- จัดการแก้ไขปัญหาและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งและคุ้มครองสิทธิ

๔. ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๕. วิเคราะห์ ประเมินผล สรุปและรวบรวมผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค การพัฒนาคุณภาพ ระบบการรับร้องเรียน

ทั้ง ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

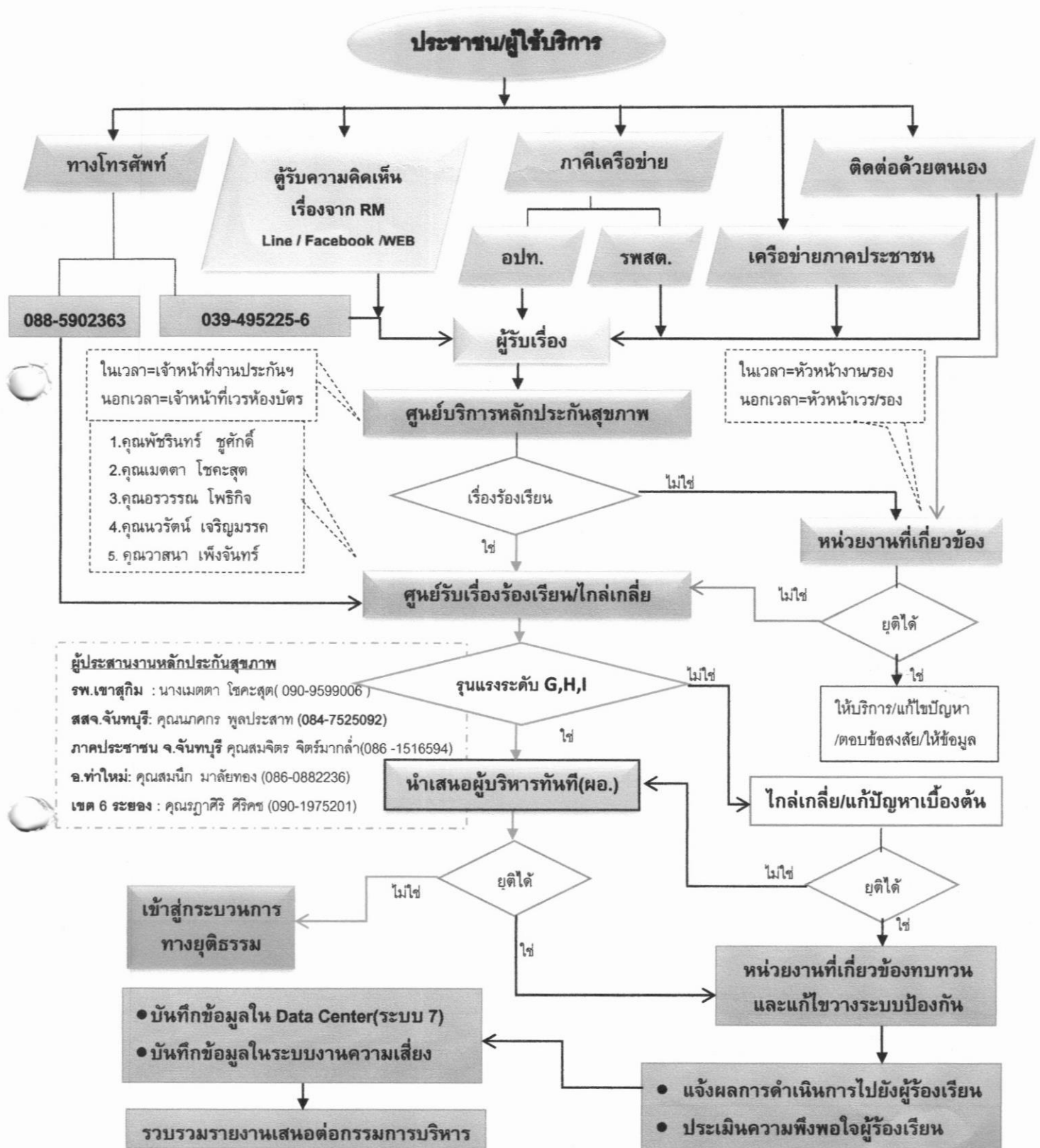
สั่ง ณ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

วริศ (พริศ)

(นายวรินทร์ โพธิกิจ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ ด้านทันตกรรม
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาสุกิ

Work Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รพ.เขาสกิม

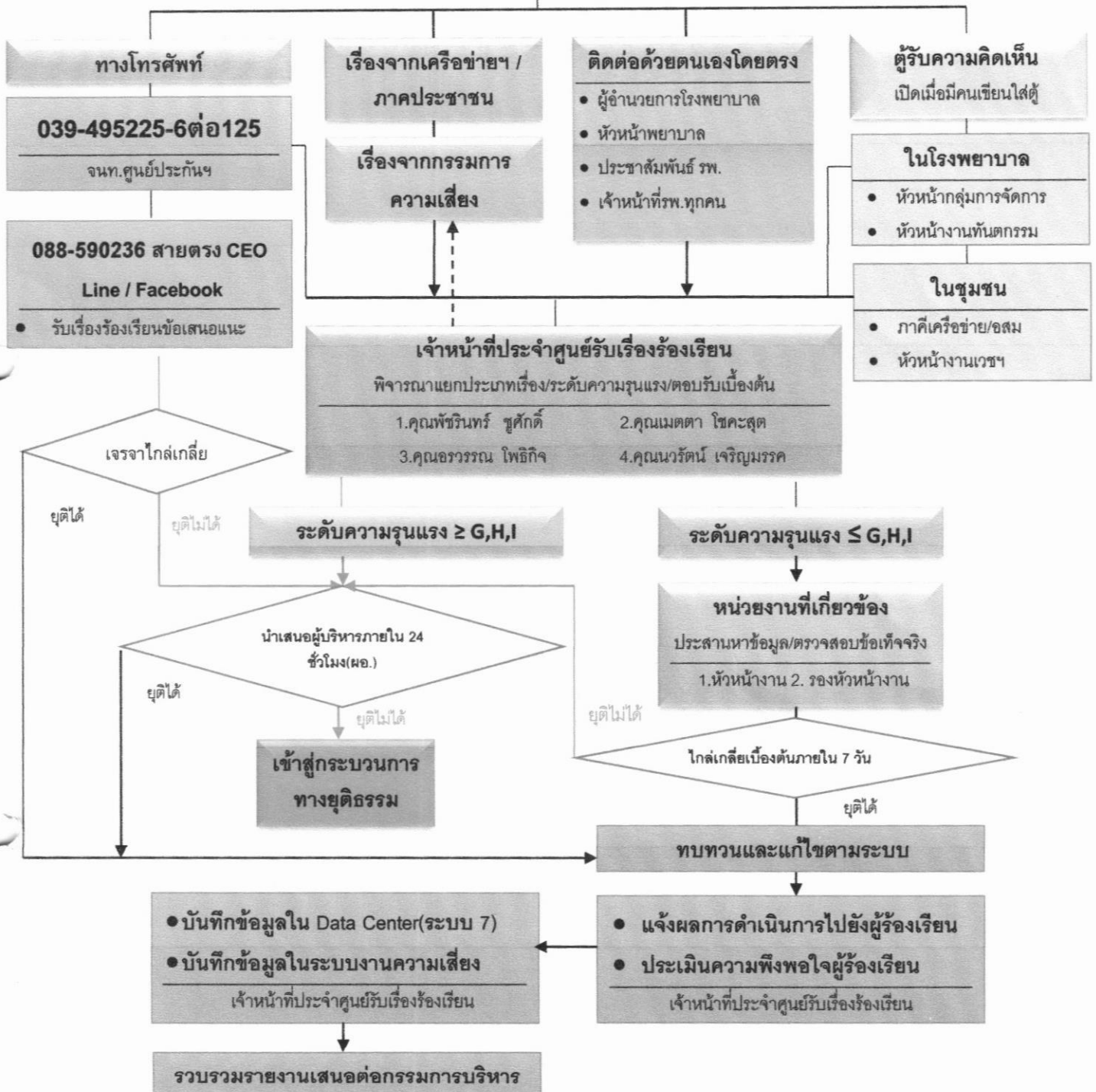


๒.๘ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาสุมิ

ลำดับ	กระบวนการงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์		
๑	ลงทะเบียนรับในโปรแกรมระบบเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๒	คัดแยก-วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/บัตรสนเท่ห์/แจ้งเบาะแส กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ กลุ่มงานบริการปฐมภูมิ กลุ่มงานพยาบาล กลุ่มงานบริหารทั่วไป	๑-๒ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๓	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่ง/สืบสวน/สอบสวน	๗-๓๐ วัน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๕	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณารายงาน เห็นชอบ ลงนาม ดำเนินการตามข้อสั่งการ/รายงานผลเพิ่มเติม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณารายงาน ลงนาม	๓ วัน ๓ วัน ๓ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หน่วยงานที่รับผิดชอบ หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด - ผู้ร้องเรียน - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร		

Work Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รพ.เขาสกิม

การรับเรื่องจากประชาชน/ผู้รับบริการ



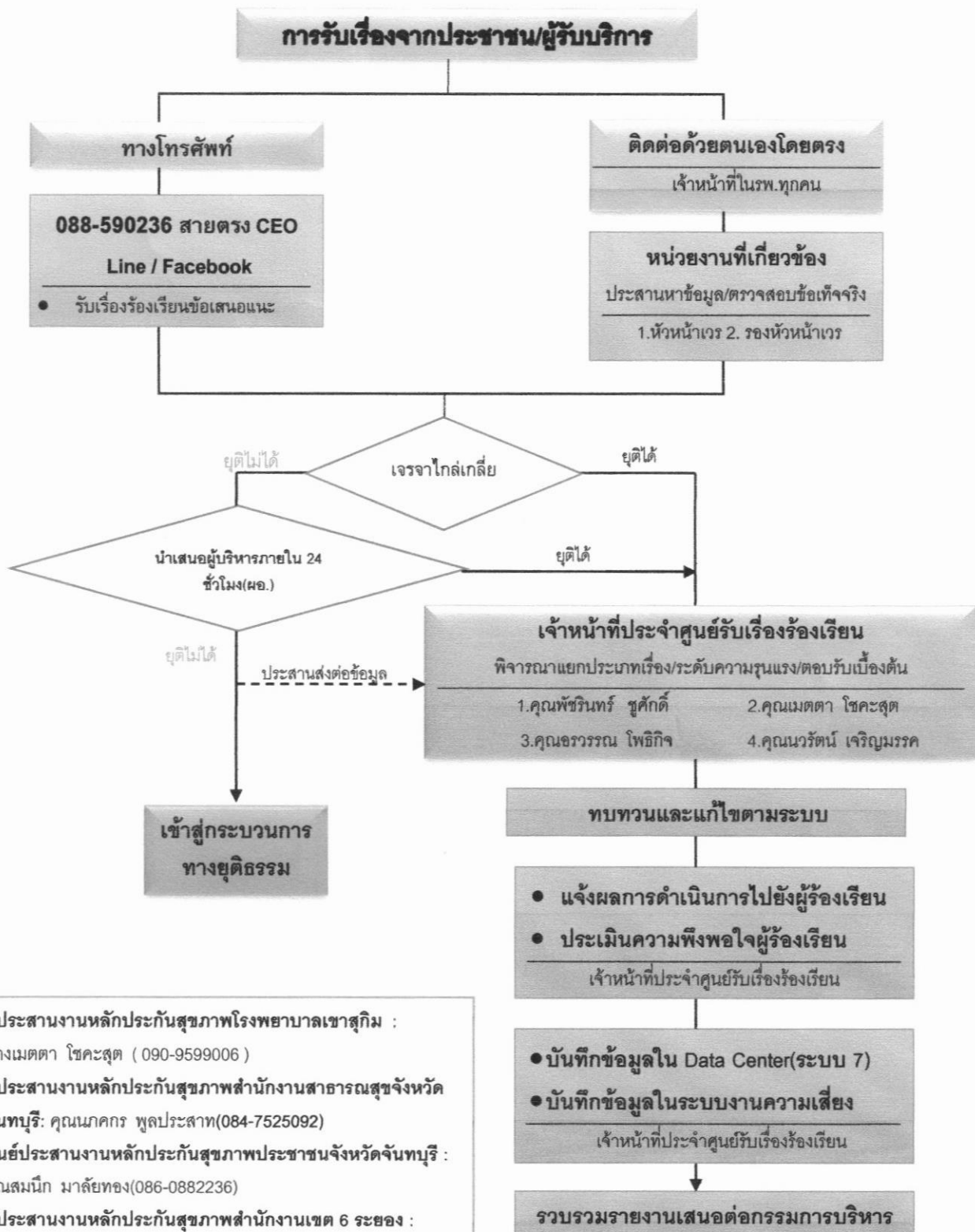
ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลเขาสกิม : นางเมตตา ไชยะสุด (090-9599006)

ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี : คุณนภกร พูลประสาท(084-7525092)

ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดจันทบุรี : คุณสมนึก มาลัยทอง(086-0882236)

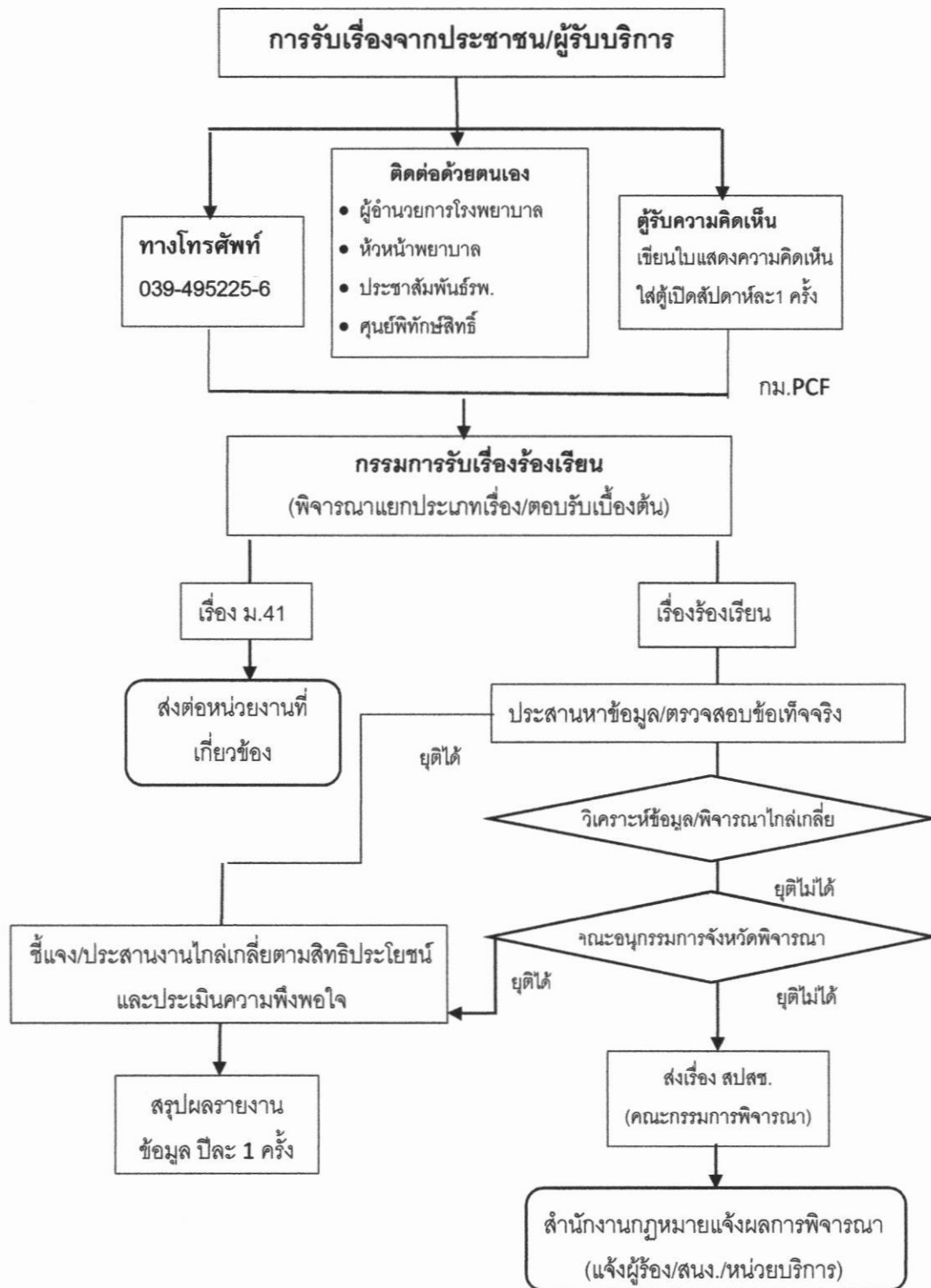
ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพสำนักงานเขต 6 ระยอง : คุณรภาศิริ ศิริข (090-1975201)

Work Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รพ.เขาสุกิม
นอกเวลาราชการ



ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลเขาสุกิม :
นางเมตตา โชคะสุด (090-9599006)
ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
จันทบุรี: คุณนภคกร พูลประสาท(084-7525092)
ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดจันทบุรี :
คุณสมนึก มาลัยทอง(086-0882236)
ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพสำนักงานเขต 6 ระยอง :
คุณรภาศิริ ศิริเดช (090-1975201)

Work Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รพ.เขาสุกิม



ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลเขาสุกิม : นางเมตตา ไชยะสุด (090-9599006)

ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี : คุณนภากร พูลประสาท(084-7525092)

ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดจันทบุรี : คุณสมจิตร จิตร์มากล้ำ(086 -1516594)

ผู้ประสานงานหลักประกันสุขภาพสำนักงานเขต 6 ระยอง : คุณภาวิณี ศิริเดช (090-1975201)