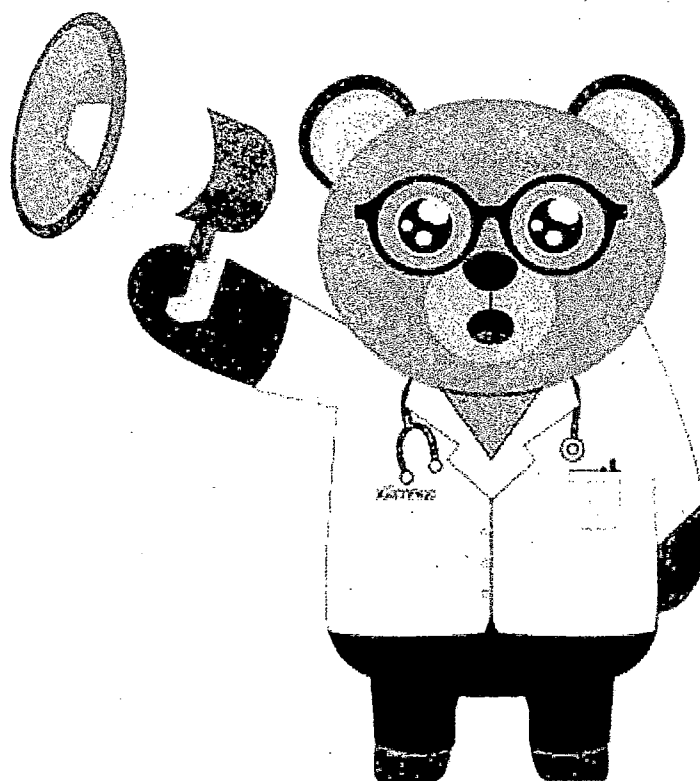


คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

และ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์

คู่มือปฏิบัติงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหา

2. ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป และ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่อง หรือผู้ร้องเรียนทราบ

3. ภาระเบี่ยงที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

4. ผู้รับผิดชอบ

4.1. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

4.2. คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

4.3. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5. เครื่องมือ อุปกรณ์

5.1. เครื่องบันทึกเสียง

5.2. กล้องถ่ายรูป

5.3. คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้น

5.4. คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

6.1. เว็บไซต์โรงพยาบาลตากาลี www.takhliahospital.go.th

6.2. อีเมลโรงพยาบาลตากาลี takliho@takhliahospital.go.th

6.3. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติ/ชม จำนวน 6 ตู้ ที่ตึกผู้ป่วยนอก ตึกผู้ป่วยในชาย ตึกผู้ป่วยในหญิง ตึกหลังคลอด ตึกเด็ก และห้องฉุกเฉิน

6.4. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากาลี เลขที่ 62 ถนนทันสมัย ตำบลตากาลี อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ 60140

6.5. โทรศัพท์ 056-200556

6.6. โทรสาร 056-200556

6.7. ติดต่อด้วยตนเอง ที่งานประกันสุขภาพ ในเวลาราชการ

7. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียน โดยแบ่งข้อร้องเรียนเป็น 2 ประเภท คือ

7.1. ข้อร้องเรียนทั่วไป

7.2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการดำเนินการกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น กรณีสามารถยุติได้ ไม่ต้องเสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่ในกรณีไม่สามารถยุติได้ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน 15 วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียน สาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก 6 เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตาคลี www.takhlhospital.go.th

- กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใดให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้นกรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา และรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์อย่างต่อเนื่อง
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ที่ได้รับภายใน 15 วันนับจาก ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
- กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก 6 เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตาคลี www.takhliahospital.go.th



(นางสาวศรุตตา ช่อไสว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาคลี