	วิธีปฏิบัติ (Work Instruction) เรื่อง: การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	หน้า 1 / 3
		รหัส : WI- HIG-007
ชื่อหน่วยงาน: งาน HIG โรงพยาบาลปางศิลาทอง		วันที่อนุมัติ : 24 มีนาคม 2560

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน

ขอบข่าย

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ/งานหลักประกันสุขภาพ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

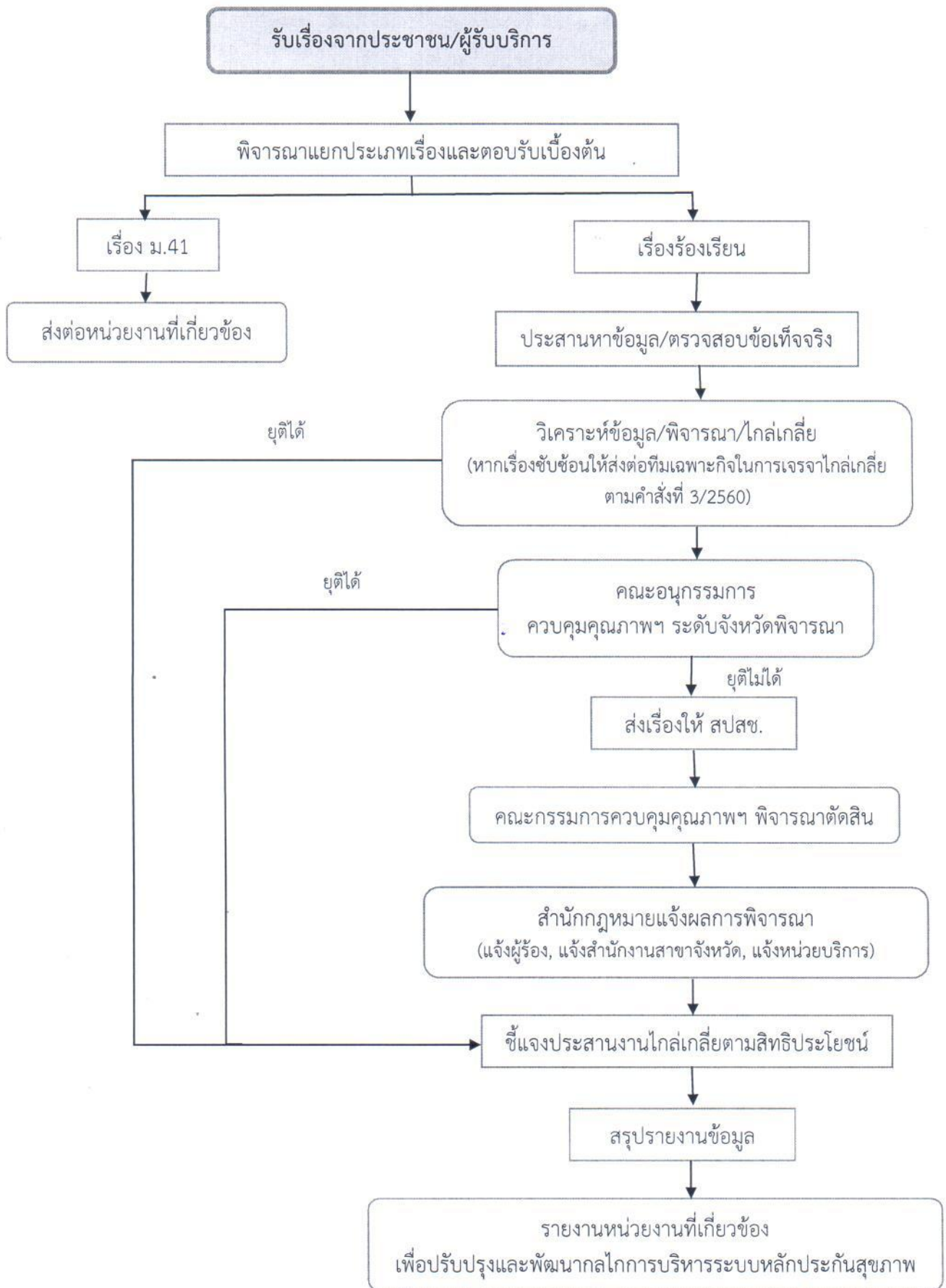
ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

มาตรา 41 หมายถึง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้เสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุข เกี่ยวกับเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

เรื่อง : การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

Work Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน



เรื่อง : การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ* ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

1. การตอบกลับผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ร้องมีได้มาติดต่อด้วยตนเองต้องมีการตอบรับเบื้องต้น ว่าได้รับเรื่องไว้แล้ว โดยต้องตอบรับภายใน 5 วันทำการ
2. จำนวนวันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ กำหนดไม่เกิน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากประชาชน
3. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายความว่าถึงวันที่ยุติเรื่อง ซึ่งจำแนกเป็นกรณีที่สามารถยุติเรื่องได้เอง ให้นับวันที่ยุติได้ หากเป็นกรณีที่ไม่สามารถยุติได้ ให้นับวันที่ส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

ปรับปรุงครั้งที่	ลักษณะการแก้ไข
ผู้จัดทำ: ทีมงานประกันสุขภาพ	ผู้อนุมัติ: (นพ.สิทธิ ภาคไพบูลย์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ต้นฉบับ : ศูนย์คุณภาพ	
สำเนา : <input type="checkbox"/> งานประกันสุขภาพ <input type="checkbox"/> อื่นๆ	