

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หน่วยรับเรื่องร้องเรียนและศูนย์
หลักประกันสุขภาพ รพ.บางไทร

งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบางไทร
โทร. ๐๓๕-๓๗๑๐๒๙ ต่อ ๒๐๙
โทรสาร. ๐๓๕๓๗๑๐๒๙ ต่อ ๑๐๐

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจากการได้รับความเสียหายจากบริการทางการแพทย์) ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนและศูนย์หลักประกันสุขภาพ รพ.บางไทร จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านหน่วยรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์หลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทร ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปไม่ใช่วินิจฉัยเคลื่อนทางคลินิกและเรื่องร้องเรียนด้านการได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ระดับความรุนแรงทางคลินิก ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับ UC (พ.ร.บ.)หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ผู้รับบริการโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์หลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียนและศูนย์หลักประกันสุขภาพพรพ.บางไทร	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	๘
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๐
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๑
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๒
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุดขอนแก่น	๑๓

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบกับการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและการลดปัญหา การฟ้องร้อง ทางผู้รับผิดชอบงาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียนและศูนย์หลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทร เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลบางไทรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางไทรทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอข้อมูลระบบบริการทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน และรวบรวมข้อมูลให้กับคณะกรรมการENV เพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงต่อไป

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการ

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทระดับของการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนให้กับหัวหน้างาน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นตามความเร่งด่วนและระดับความรุนแรงของเรื่องที่ร้องเรียน

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการในแต่ละหน่วย ผู้รับเรื่องจะให้ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากการรับบริการระดับความรุนแรงตั้งแต่ระดับ G ขึ้นไปต้องรายงานผู้อำนวยการให้ทราบทันที พร้อมนำเรื่องเข้าคณะกรรมการ RM ประสานแจ้งคณะกรรมการใกล้เคียงและผู้เกี่ยวข้องลงพื้นที่อย่างเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์หลักประกันสุขภาพ โทรศัพท์ ๐๓๕๓๗๑๐๒๙ ต่อ ๐๒๙

๔. สถานที่ตั้ง

ศูนย์หลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทรเลขที่ ๓๕ หมู่ ๒ โรงพยาบาลบางไทร ตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. เป็นหน่วยกลางในการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการ

๒. ให้บริการตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาลกับประชาชนผู้รับบริการ พร้อมให้คำปรึกษาในเรื่องสิทธิประโยชน์

๓. ลงทะเบียนสิทธิการรักษาสิทธิหลักประกันสุขภาพให้กับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอบางไทร และ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งการแจ้งเปลี่ยนหน่วยบริการภายในจังหวัด การต่ออายุสิทธิและการเปลี่ยนแปลงสิทธิย่อยของสิทธิหลักประกันสุขภาพ

๔. ให้คำปรึกษา และข้อแนะนำในเรื่องสิทธิประโยชน์ การใช้สิทธิเข้ารับบริการสาธารณสุข บริการสาธารณสุขที่คุ้มครอง สิทธิการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

๕. จัดทำเอกสารข้อมูล ส่งเรียกเก็บ- ตามจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากการให้บริการระหว่างหน่วยงานตามระเบียบข้อตกลงภายในจังหวัดและนอกจังหวัด

๖. ปรับปรุงข้อระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบข้อมูล และถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ตามแนวทาง

๗. รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลที่สำคัญและสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปีให้ผู้บริหารรับทราบ

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างเป็นทางการ อื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตอำเภอบางไทร

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังหน่วยรับเรื่องร้องเรียนและศูนย์หลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทร ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียนจากการรับบริการ/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนจากการรับบริการ ระดับความรุนแรงทางคลินิก เป็นต้น

คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่หน่วยรับเรื่อง/ข้อมูลจากการบันทึกโปรแกรมความเสี่ยงของหน่วยงานที่แต่ละหน่วยงานตรวจจับได้และได้รับข้อมูลการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

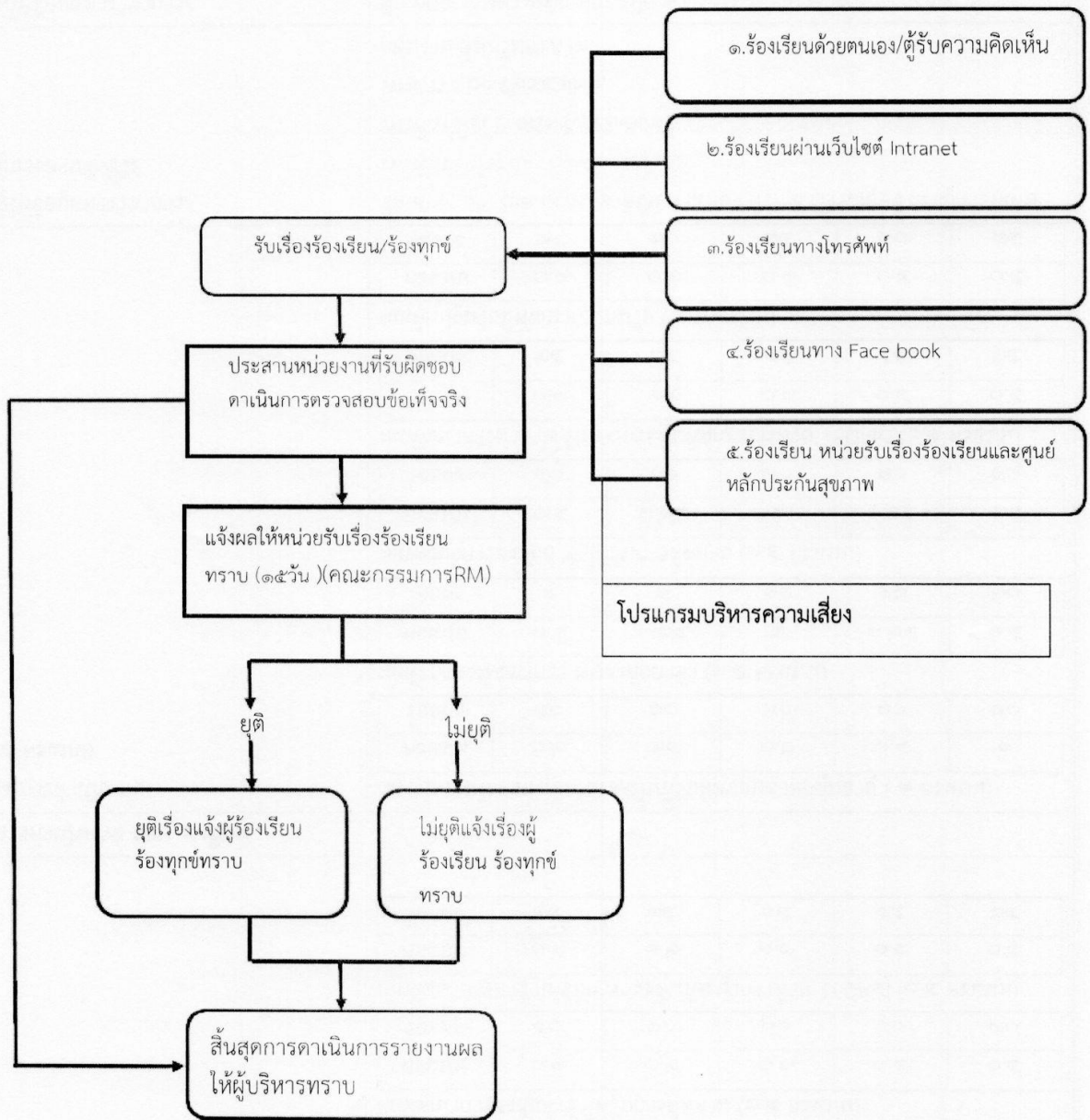
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

๖ ๗ ๘ ๙ ๑๐ ๑๑ ๑๒ ๑๓ ๑๔ ๑๕ ๑๖ ๑๗ ๑๘ ๑๙ ๒๐ ๒๑ ๒๒ ๒๓ ๒๔ ๒๕ ๒๖ ๒๗ ๒๘ ๒๙ ๓๐ ๓๑ ๓๒ ๓๓ ๓๔ ๓๕ ๓๖ ๓๗ ๓๘ ๓๙ ๔๐ ๔๑ ๔๒ ๔๓ ๔๔ ๔๕ ๔๖ ๔๗ ๔๘ ๔๙ ๕๐

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า เว็บ เป็น Intranet
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) หน่วยบริการรับเรื่องร้องเรียนและศูนย์หลักประกันสุขภาพ รพ.บางไทร
- ๖) โทรศัพท์ ๐๓๕๓๗๑๐๒๙ ต่อ ๒๐๙
- ๗) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน
- ๙) ร้องเรียนทาง Face book

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งหน่วยรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบางไทร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕)๓๗๑๐๒๙ ต่อ ๒๐๙	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
-เรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์หลักประกันสุขภาพพ.บ.บางไทร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางไทร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์หลักประกันสุขภาพฯ บางไทร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลบางไทรพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ บท.๐๐...../๒๕.....(เรื่องร้องเรียน) /ที่

โรงพยาบาลบางไทร เลขที่ ๓๕

หมู่ที่ ๒ ตำบลบางไทร อำเภอบางไทร

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๙๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์หลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลบางไทร ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
และคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบางไทร และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบางไทร และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่าน
สามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน
(ศูนย์หลักประกันสุขภาพรพ.บางไทร)
โทร. ๐๓๕๓๗๑๐๒๙ ต่อ ๒๐๙

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ บท. ๐๐๐๑/๒๕.....(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลบางไทร เลขที่ ๓๕
หมู่ที่ ๒ ตำบลบางไทร อำเภอบางไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๙๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ บท.....๐๐๐๑/๒๕..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่โรงพยาบาลบางไทร (หน่วยรับเรื่องร้องเรียนศูนย์หลักประกันสุขภาพ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

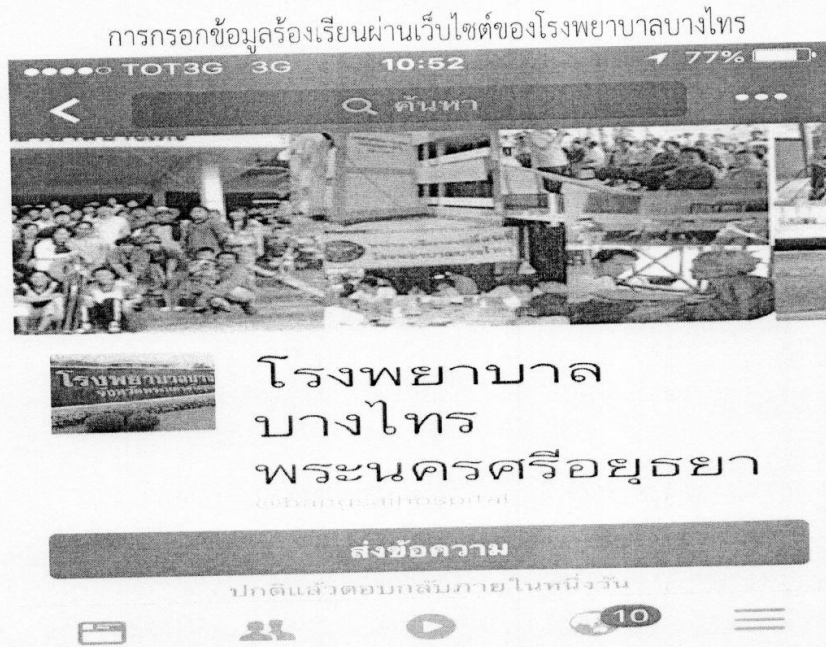
ทางโรงพยาบาลบางไทรได้รับแจ้งผลการดำเนินการจาก หน่วยงานที่ให้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์หลักประกันสุขภาพพร.บางไทร
โทร. ๐๓๕ ๓๗๑๐๒๙ ต่อ ๒๐๙



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ Face book โรงพยาบาลบางไทร
๒. โฟสต์ข้อความที่ต้องการสื่อสารให้องค์กรทราบได้
๓. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๔. ช่องร้องทุกข์โดย :
๕. สามารถให้กรอกชื่อ ร้องเรียน/แผนกที่เกี่ยวข้อง
๖. สิ่งที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์/คำชมเชย
๗. แจ้งอีเมลล์/เบอร์โทรติดต่อกลับได้
๘. Admin จะเป็นผู้รับเรื่องและส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องสืบค้นข้อมูลและชี้แจงตอบกลับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล