



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๔/๑๖๑๙

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงานตอบสนองร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก ขอรายงานผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงานตอบสนองร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ (รอบ ๑๒ เดือน) เพื่อเป็นการพัฒนาระดับคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายณัฐวรรตน์ พลเทิม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายวิชัย วรรณรัตน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๔/๖๒๐

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก มีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล/เอกสาร ผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงาน ตอบสนองร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ (รอบ ๑๒ เดือน) ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายณัฐวรรตน์ พลheim)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายวิชัย วนรัตน์วิจิตร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงานตอบสนองร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำปีเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2562 (รอบ 12 เดือน)

1. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข	0	0	0	0
2	คุณภาพการให้บริการ	2	2	0	0
3	การบริหารจัดการทั่วไป	0	0	0	0
4	การบริหารงานพัสดุ	0	0	0	0
5	วินัยข้าราชการ	0	0	0	0
6	ค่าตอบแทน	0	0	0	0
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน	0	0	0	0
8	สวัสดิการของรัฐ	101	101	0	0
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	0	0	0	0
10	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข	1	1	0	0
11	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	0	0	0	0
12	ขอความอนุเคราะห์	0	0	0	0

2. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

2.1) เรื่องร้องเรียนทั่วไป คุณภาพบริการ เรื่องเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ ด้วยคำพูดไม่ดีกับผู้รับบริการ แนวทางแก้ไข แจ้งหัวหน้างาน และผู้ถูกร้องเรียนทราบ สอบถามเหตุการณ์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการสื่อสารผู้รับบริการ การให้คำแนะนำ ถามตอบ ปรับปรุงขั้นตอนบริการ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และเรื่อง 70 ปี ไม่มีคิว ประสานงานกับหัวหน้างานหอผู้ป่วยนอก ปรับปรุงการชานซื้อให้ชัดเจนมากขึ้น

2.2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป สวัสดิการของรัฐ เรื่องเกี่ยวกับ สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่น ลงทะเบียนสิทธิ ย้ายสิทธิ ส่งตัว สิทธิประโยชน์ แนวทางแก้ไข ชี้แจงรายบุคคลจนเข้าใจดี จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ การแจกเอกสารคู่มือแนวทางสิทธิรักษาพยาบาลไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3) เรื่องร้องเรียนทั่วไป การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข เกี่ยวกับการดูแลรักษาทางการแพทย์พยาบาล แนวทางแก้ไข ทบทวนการการรักษาพยาบาล รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ ไกล่เกลี่ยและเยียวยาความเสียหายจนแล้วเสร็จ

2.4) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

2.5) ทุกเรื่องได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อย

(นายณัฐวรรตน์ พลheim)

หัวหน้างานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ 23 สิงหาคม 2562