



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๙/๑ ๖๗ ๑

วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานตอบสนองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก ขอรายงานตอบสนองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำปีไตรมาส ๑ - ๔ ปี ๒๕๖๓ (๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓) เพื่อเป็นการพัฒนาระดับคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายณัฐวรรณ พลheim)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายวิชัย วรรณวิจิตร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

**แบบรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก**  
**ประจำปีไตรมาส 1 – 4 ปี 2563 ( 28 สิงหาคม 2563)**

1. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	0	0	0	0
2	คุณภาพการให้บริการ	16	16	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	11	11	0	0
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	0	0	0	0
10	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข	2	2	0	0
11	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	0	0	0	0
12	ขอความอนุเคราะห์	0	0	0	0

2 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

2.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป คุณภาพบริการ เรื่องเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ ด้วยคำพูดไม่ดีกับผู้รับบริการ  
 แนวทางแก้ไข แจ้งหัวหน้างาน และผู้ถูกร้องเรียนทราบ สอบถามเหตุการณ์ ปรับปรุงพฤติกรรม การสื่อสารผู้รับบริการ  
 การให้คำแนะนำ ถามตอบ ปรับปรุงขั้นตอนบริการ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ, ติดตามขอรับเงินค่ารักษาพยาบาลซ้ำ  
 หลายครั้ง แนวทางแก้ไข ทิมพัฒนาคุณภาพระบบจัดเก็บรายได้ประชุมปรับปรุงแนวทางใหม่

2.2 เรื่องร้องเรียนทั่วไป สวัสดิการของรัฐ เรื่องเกี่ยวกับ สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่น ถูกจำหน่ายออก  
 จากทะเบียนราษฎร์ ส่งตัวไปรักษาโรงพยาบาลเอกชน แนวทางแก้ไข ชี้แจงรายบุคคลจนเข้าใจดี ประสานงานหน่วยงาน  
 ที่เกี่ยวข้อง

2.3 เลือดผู้ป่วยโรคติดเชื้อกระเด็นใส่พยาบาล แนวทางแก้ไข คณะกรรมการคุณภาพพบทวนแนวทางปฏิบัติ  
 และขอชดเชยความเสียหายทางการแพทย์ ม.18 (4) แล้ว

ลงชื่อ .....  ..... ผู้รายงาน

(นายณัฐวรรตน์ พลเทิม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ 28 สิงหาคม 2563



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๙/๑๕๗๖ วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก มีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล/เอกสาร รายงานตอบสนองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำปี ๒๕๖๓ (๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓) ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายณัฐวรรณ พลheim)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกันสุขภาพ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายวิชัย วนรัตน์วิจิตร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก