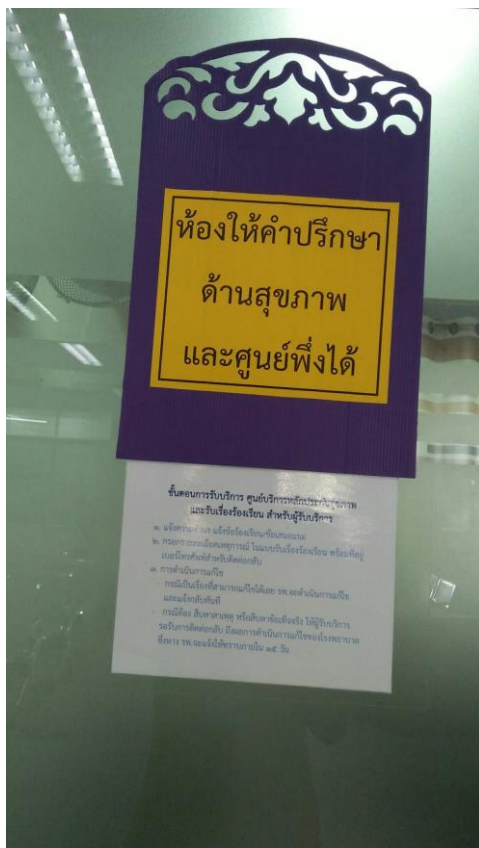
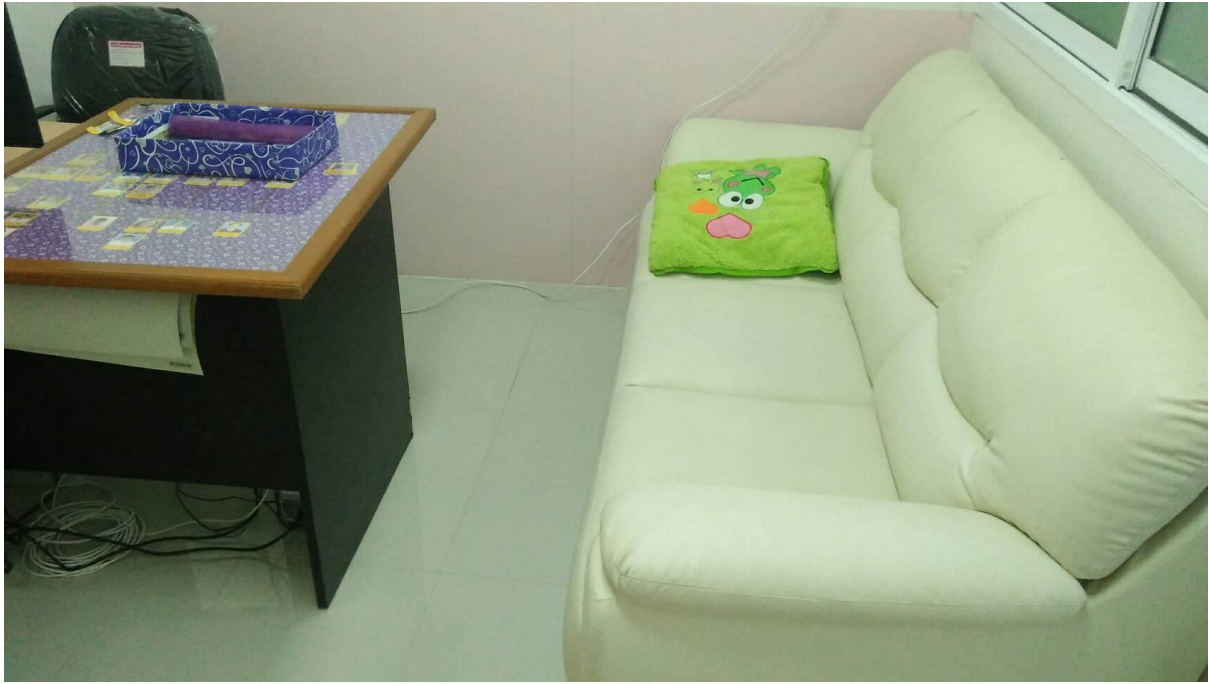


## จัดตั้งศูนย์ จัดระบบการจัดการข้อร้องเรียน







**ขั้นตอนการรับบริการ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้รับบริการ**

1. แจ้งความจำนง แจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ
2. กรอกรายละเอียดเหตุการณ์ ในแบบรับเรื่องร้องเรียน พร้อมที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ
3. การดำเนินการแก้ไข
  - 3.1 กรณีเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เลย รพ. จะดำเนินการแก้ไขและแจ้งกลับทันที
  - 3.2 กรณีต้องสืบหาสาเหตุ หรือสืบหาข้อเท็จจริง ให้ผู้รับบริการรอรับการติดต่อกลับ ถึงผลการดำเนินการแก้ไขของโรงพยาบาล ซึ่งทาง รพ. จะแจ้งให้ทราบภายใน 15 วัน

**ขั้นตอนการรับบริการ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ให้บริการ**

1. รับทราบความจำนง แจ้งเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
2. ดูแลเยียวยาด้านร่างกาย/จิตใจเบื้องต้น และสอบถามรายละเอียดเหตุการณ์กรอกในแบบรับเรื่องร้องเรียน
3. แจ้งผู้บริหาร และคณะกรรมการใกล้เคียง ดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ย ณ วันรับแจ้งเหตุ หากเป็นเหตุการณ์ที่แก้ไขได้เลยในวันนั้น คณะกรรมการใกล้เคียงเป็นผู้ดำเนินการจนจบกระบวนการ หากต้องสืบหาสาเหตุ หรือสืบหาข้อเท็จจริง คณะกรรมการใกล้เคียง เยียวยาผู้รับบริการเบื้องต้น และแจ้งกระบวนการเพิ่มเติมให้ผู้รับบริการทราบ โดยจะตอบกลับ ถึงผลการดำเนินการแก้ไขของโรงพยาบาล ภายใน 15 วัน
4. คณะกรรมการใกล้เคียงดำเนินการ สืบหาสาเหตุหรือสืบหาข้อเท็จจริง
5. แจ้งทีมคณะกรรมการบริหารพิจารณา เมื่อได้ทราบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้ว
6. สรุปผลแจ้งกลับผู้รับบริการ