



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันท์ภิกขุ) โทร ๐๗๔-๖๐๕๖๐๐ ต่อ ๑๐๗๑

ที่ พท ๐๐๓๓.๓๐๖/๑๑/๕๕

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปร้องเรียน เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันท์ภิกขุ)

ตามที่ งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยและญาติ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยได้รับข้อมูลจากการบันทึกในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ จึงขอรายงานสรุปผล ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ข้อร้องเรียนดังกล่าวมายังผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑.เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนโดยทั่วไป ซึ่งไม่ได้ระบุชื่อ-สกุล เบอร์โทรติดต่อกลับ ทำให้ไม่สามารถแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

แนวทางแก้ไข

๑.จัดทำแนวทางที่ชัดเจน เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล เน้นการรักษาความลับ ความโปร่งใส และใช้หลักธรรมาภิบาล

๒.เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ทำความเข้าใจ/อธิบาย และแนะนำผู้ป่วยตามแนวทาง เพื่อให้ผู้ป่วย/ญาติ มีความเข้าใจถึงกระบวนการหรือข้อสงสัย

ในการนี้งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลศรีนครินทร์(ปัญญานันท์ภิกขุ) ขออนุญาตนำข้อมูล ข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นางสุวรรณา สงธนู

(นางสุวรรณา สงธนู)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

นายชัยเมศวร์ ชื่นอื้อ

(นายชัยเมศวร์ ชื่นอื้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์ (ปัญญานันท์ภิกขุ)

31 ส.ค. ๖๖