



ที่ สบ ๐๐๓๒.๓๐๔./ ๑๐๙

โรงพยาบาลมหาเวช

๔๑๙ หมู่ ๙ ตำบลมิตรภาพ อำเภอมหาเวช
จังหวัดสระบุรี ๑๕๑๔๐

๑๙ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นโรงพยาบาลมหาเวช

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลมหาเวชกรรับเรื่องร้องเรียนในเรื่องพฤติกรรมบริการและการขายของของเจ้าหน้าที่ในสถานที่โรงพยาบาลขณะปฏิบัติงานนั้น

ในการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลมหาเวชขอรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องตู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลมหาเวช ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแล้ว ทางกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงขอแจ้งข้อมูลผลการดำเนินงานในเบื้องต้นให้ท่านได้รับทราบ ทั้งนี้หากมีข้อขัดข้องในการติดต่อขอรับเงินคืนสามารถโทรศัพท์ประสานงานได้ที่กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลมหาเวชเบอร์โทร ๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๑,๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๓ ต่อ ๑๒๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาเวช

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ
โทร ๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๑,๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๓ ต่อ ๑๒๗
โทรสาร ๐ ๓๖๓๔ ๒๐๖๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ตมิตรภาพ อ.มหาวิทยาลัย จ.สระบุรี ๑๖๑๘๐
ที่ สบ.๐๐๓๒.๓๐๑/ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ได้จัดทำข้อมูลสรุประยงานการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – สิงหาคม ๒๕๖๔ ไปแล้วนั้น

ในการนี้กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงขอแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบข้อมูลรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ดังนี้

๑. พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ (เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔ กับ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

๒. การขยายของ ของเจ้าหน้าที่ในสถานที่โรงพยาบาลขณะปฏิบัติงาน (พฤษภาคม ๒๕๖๔)

ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงคุณภาพในการบริการและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอให้หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลและดำเนินการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นางสาวกัญจนा พุทธรักษ์)

เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

อนุญาต

(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

**ตัวบ่งชี้ความคิดเห็น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2563**

ผู้รับผิดชอบ	ตัวบ่งชี้ความคิดเห็น				รายละเอียด	
	พฤติกรรมบริการ	กระบวนการ	อาคาร/สถานที่	อื่นๆ	ปรับปรุง	ผลการหรับปัจจุบัน
บริหาร	จนท.การเงินพุดจา ไม่สุภาพ				ได้มีการเรียกเจ้าหน้าที่เก็บเงินมา ตักเตือนและพูดคุยเรื่องหลักการ ทำงาน ภาระงาน พฤติกรรมบริการ ทำงาน ภาระงาน พฤติกรรมบริการที่จุด การเงิน OPD	เดือนธันวาคม 63 ไม่พบข้อเสนอแนะ พฤติกรรมบริการที่จุด การเงิน OPD
	การเงินผู้ป่วยนอก พุดจาไม่สุภาพ ไป ให้ไปชำระเงินที่อื่น (16.04 น.)					
ศูนย์ข้อมูล	เจ้าหน้าที่ทำบัตร ขาดความเอาใจใส่ ไม่ใส่ใจ				แจ้งในวาระการประชุมกลุ่มงาน เรียนร้อยแล้ว	เดือนธันวาคม 63 ไม่พบข้อเสนอแนะ พฤติกรรมบริการที่จุด ทำบัตร OPD
		อย่างให้มีบัตรคิว ก่อนจะไปกดที่ตู้คิว เพราะบางคนมา ตอน 7 โมงเช้า แต่ คนที่มาที่หลังกลับ ได้กดคิวที่ตู้ก่อน			เพิ่มการแจกคิวหลังคัดกรองที่จุดคัด กรองโควิด	เดือนธันวาคม 63 ไม่พบข้อเสนอแนะ
ผู้ป่วยใน	เจ้าหน้าที่เดินขาย ผลไม้ ในช่วงเวลา กลางคืน				ประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเรื่อง <u>ห้าม</u> ขายของให้กับผู้ป่วยและญาติ ถ้ามีการขายห้ามใส่ชุดทำงานและ ต้องนำสินค้าไปวางขายบริเวณจุดที่ โรงพยาบาลกำหนด	เดือนธันวาคม 63 ไม่พบข้อเสนอแนะที่ จุดบริการผู้ป่วยใน
ER	ประทับใจ แพทย์ ซักถามอาการอย่าง ละเอียดและใส่ใจทุก คำพูด				-	
แผนไทย	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ⁺ บริการดีมาก				-	

**ตัวรับความคิดเห็น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ประจำเดือน มีนาคม 2564**

ผู้รับผิดชอบ	ตัวแสดงความคิดเห็น				รายละเอียด	
	พฤติกรรมบริการ	กระบวนการ	อาคาร/สถานที่	อื่นๆ	ปรับปรุง	ผลการนับปวง
บริหาร			ห้องน้ำอาคารผู้ป่วย คลอดไม่พร้อมใช้ (กดชักโครกไม่ลง) ไม่สะอาด มีกลิ่น พื้น ลื่น มีน้ำเจิงหนอง			
ER	เจ้าหน้าที่พูดจากไม่ สุภาพ					



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ต.มิตรภาพ อ.มาดใหญ่ จ.สรงนารายณ์ ๑๘๑๘๐

ที่ สบ.๐๑๓๒.๓๐๑/ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

ตามที่ศูนย์รับเรื่องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ได้รับดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในช่วง เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – สิงหาคม ๒๕๖๔ โดยได้รับข้อร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๕ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียน ทั่วไป ๕ เรื่อง ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่มี และได้แบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัญญา พุธรักษ์)
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

รับทราบ

(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

๑. แบบรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนผู้ร้องเรียนทั่วไป	จำนวนเรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๑	๑.๑๖๓	○	○	○
๒	พ.ย.๖๓	○	○	○
๓	ธ.ค.๖๓	○	○	○
๔	ม.ค.๖๔	○	○	○
๕	ก.พ.๖๔	○	○	○
๖	มี.ค.๖๔	○	○	○
๗	เม.ย.๖๔	○	○	○
๘	พ.ค.๖๔	○	○	○
๙	มิ.ย.๖๔	○	○	○
๑๐	ก.ค.๖๔	○	○	○
๑๑	ส.ค.๖๔	○	○	○
๑๒	ก.ย.๖๔			
รวม		๑	○	๑

๒. แบบรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น (ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์ หนังสือ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนผู้ร้องเรียนทั่วไป	จำนวนเรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	รวมเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด	ช่องทางร้องเรียน
๑	ต.ค.๖๓	○	○	○	
๒	พ.ย.๖๓	๔	○	๔	พุติกรรมบริการ จนท.ขายของในเวลากลางคืน
๓	ธ.ค.๖๓	○	○	○	
๔	ม.ค.๖๔	○	○	○	
๕	ก.พ.๖๔	○	○	○	
๖	มี.ค.๖๔	๑	○	๑	พุติกรรมบริการ จนท.พูดจาไม่สุภาพ
๗	เม.ย.๖๔	○	○	○	
๘	พ.ค.๖๔	○	○	○	
๙	มิ.ย.๖๔	○	○	○	
๑๐	ก.ค.๖๔	○	○	○	
๑๑	ส.ค.๖๔	○	○	○	
๑๒	ก.ย.๖๔				
รวม		๔	○	๔	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลมหาเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลมหาเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

วัน/เดือน/ปี ๑ กันยายน ๒๕๖๔

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป หรือเอกสารแนบ)

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาล

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวกัญญา พุทธรักษษา)

เจ้าพนักงานเวชสหภาพ ชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางศิรดา ภูริวัฒนพงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาเหล็ก

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวกัญญา พุทธรักษษา)

เจ้าพนักงานเวชสหภาพ ชำนาญงาน

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔