

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจอมทอง

๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป
- ๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. คณะทำงาน

๒.๑ คณะกรรมการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ยตามคำสั่งโรงพยาบาลจอมทองที่ ๓๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

๒.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามคำสั่งโรงพยาบาลจอมทอง ที่ ๒๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

๓. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๒๑๘-๙, ๐๕๓-๓๔๑๐๑๖

๓.๒ ผ่านทางโทรสาร ๐๕๓-๓๔๑๕๒๑

๓.๓ ผ่านระบบไปรษณีย์ : โรงพยาบาลจอมทอง ๒๕๙ หมู่ ๒ ตำบลดอยแก้ว อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐

๓.๔ ผ่านตู้รับความคิดเห็น



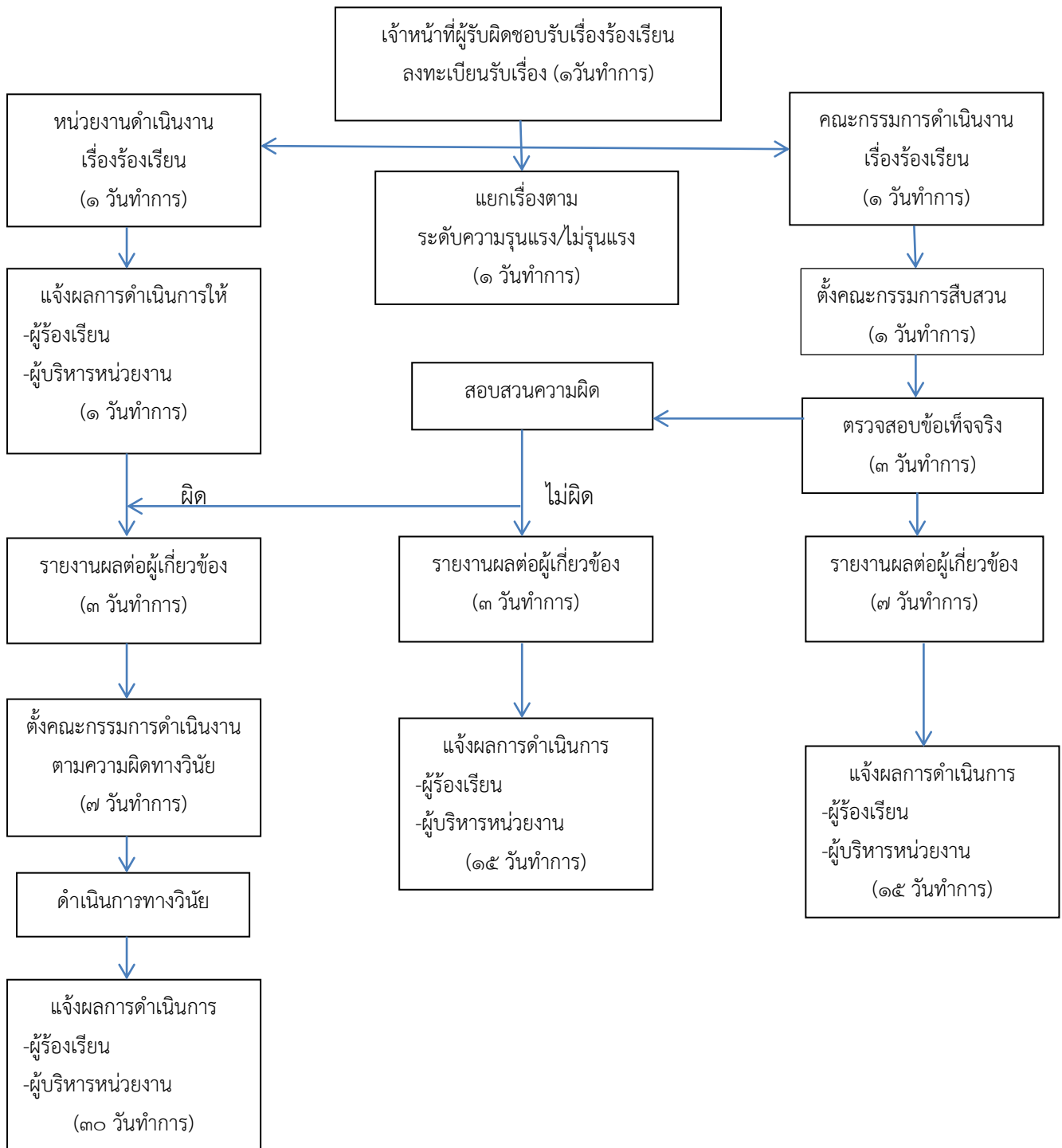
๓.๕ ผ่านระบบเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน www.chomthonghospital.co.th

ชื่อ	นางสาวณิชา นิลน้อย
ชื่อตอนการร้องเรียน	03/11/2022 " การตรวจวินิจฉัยผิดพลาด ในการส่งผลการตรวจรังสีวิทยาของโรงพยาบาล"
นามสกุลการร้องเรียน	03/11/2022 การดำเนินการของ รพ.จอมทอง ส่ง ใบบอกภายใน ๖ ชั่วโมงตามที่กรมการแพทย์กำหนด
จำนวนการร้องเรียน	21/10/2020 วันที่ 21 ตุลาคม 2563 จำนวน ๖ ราย
สิ่งที่ร้องเรียน	17/06/2020 การตรวจวินิจฉัยผิดพลาด เบื้องต้น ส่งใบบอกและดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้อง
สิ่งที่ร้องเรียน	01/06/2020 ปัญหา ผลการ ๒2563
สิ่งที่ร้องเรียน	24/01/2020 ผลตรวจ CAPD
ฉบับที่ขึ้นข้อหา	แจ้งร้องเรียน
เรื่องร้องเรียน	

การตั้งข้อเท็จจริง(ดูทั้งหมด)	20/03/2025 และดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องที่โรงพยาบาล จอมทอง • รพ.จอมทอง
-------------------------------	--

๔. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กรณีทั่วไป ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



๔.๒ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑)งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๓	(๓)คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๔	(๔)ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๕	(๕.๑)แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒)แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๖	(๖.๑)รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒)ติดตามความก้าวหน้าของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๗	(๗)สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๘	(๘)เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทองพิจารณา	๑ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๙	(๙)เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๑๐	(๑๐)จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง(รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๑๑	(๑๑)คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนเก็บเรื่อง	๑ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน

๕. แนวทางในการกำกับติดตาม

คณะกรรมการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง และอนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลจอมทอง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล ดังต่อไปนี้

๕.๑ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๕.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๕.๓ หากไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้มีการรายงานว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และนำหลักฐานนั้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนทราบ

ลงชื่อ.....*ดั่งสุภาวณี ทานา*.....ผู้เขียน

(นางสุภาวณี ทานา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

นายทสร รูปสว่าง

(นายทสร รูปสว่าง)

นายแพทย์ชำนาญการ

ร้อยเอก

จักรวาล ทารไชย

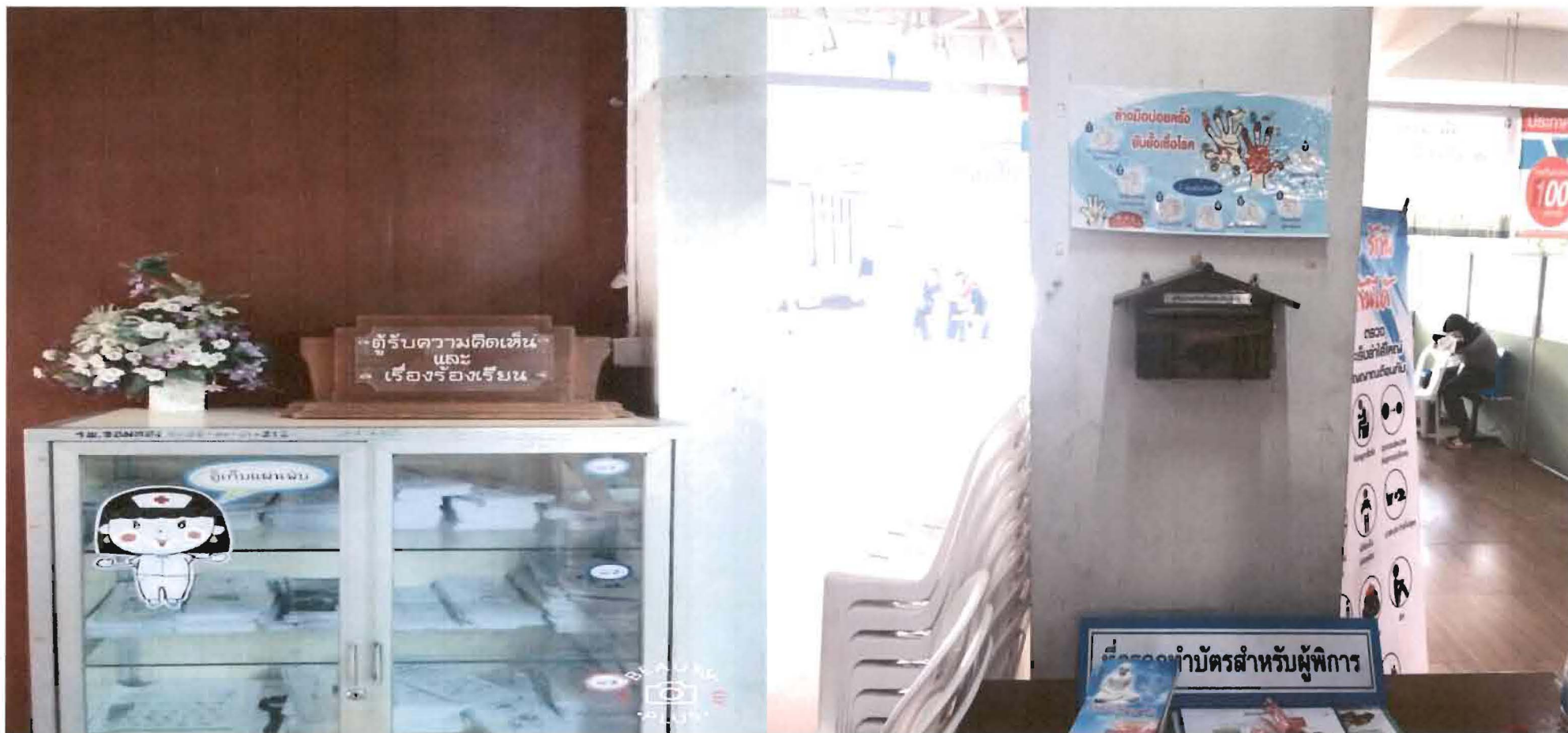
(จักรวาล ทารไชย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจอมทอง



เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์



เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์

