



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขายายสั่น ตำบลเขายายสั่น อำเภอเขายายสั่น จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๓๐

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๘/๒/๑

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานประจำปี ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายสั่น

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้จัดทำเอกสาร
สำหรับนำเสนอสรุปรายงานประจำปี ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยรวบรวมข้อมูลเอกสารของกลุ่มงาน
ประกันสุขภาพ ฯ ตามภารกิจใหญ่ๆ ๔ ภารกิจ นั้น

ในการนี้ ขอส่งสรุปรายงานประจำปี ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อใช้ในการนำเสนอสรุป
รายงานประจำปี ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังรายละเอียดที่แนบมาด้วยนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวดวงใจ คำคง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

ทง สันต

15-๑๑๕3

ภารกิจที่ ๑.๓ การคุ้มครองสิทธิ/ รับเรื่องร้องเรียน/ในเรื่องการคุ้มครองสิทธิในการรับบริการทางการแพทย์

งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลเขาชัยสนรับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิในการรับบริการทางการแพทย์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสิทธิทางการรักษาตามที่ได้รับบริการควรได้รับโดยมีระบบการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการดังนี้

๑. บริการการตรวจสอบสิทธิผู้รับบริการในเวลาราชการ ในรายที่

๑. ไม่ได้นำบัตรแสดงสิทธิในการรักษา

๒. บัตรและชื่อไม่ตรงกัน

๓. ผู้ป่วยในรายใหม่

๒. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

๑. จัดระบบเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล

๒. รับข้อเสนอแนะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบหลักประกันสุขภาพทั้งในและนอกโรงพยาบาล

เขาชัยสน

๓. บันทึกข้อร้องเรียนในระบบการบันทึกข้อร้องเรียน

๔. ประสานหน่วยงานต่างๆทั้งในและนอกโรงพยาบาล เมื่อมีปัญหาในเรื่องการใช้สิทธิของผู้รับบริการ

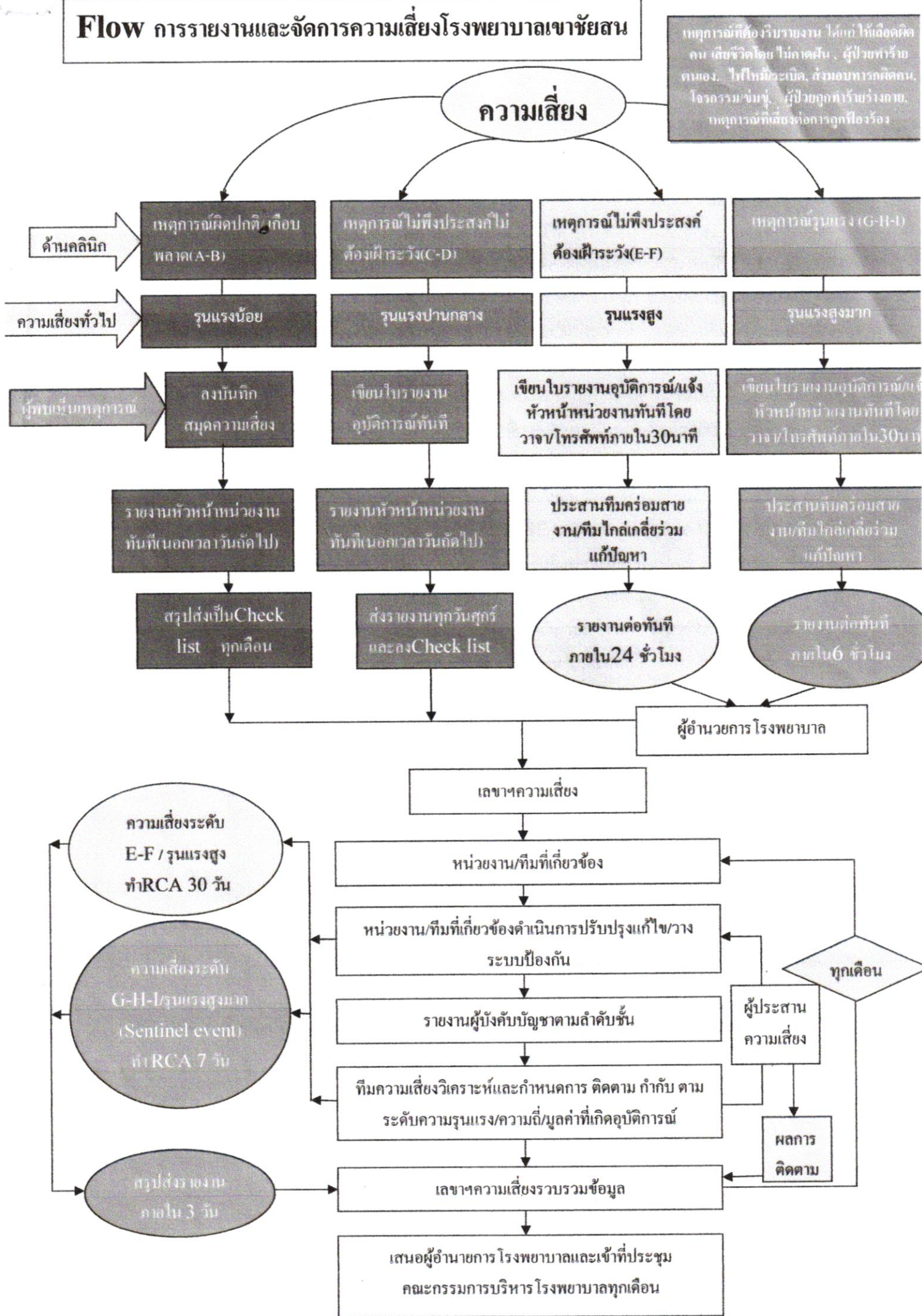
ข้อร้องเรียนจากศูนย์รับบริการหลักประกันสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปข้อร้องเรียน จากศูนย์รับบริการหลักประกันสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ ทั้งหมด ๑๐ เรื่อง แหล่งข้อมูล จากตู้รับความคิดเห็น ๖ เรื่อง โทรศัพท์จากผู้ร้องเรียน ๒ เรื่อง สื่อ SOCIAL ๒ เรื่อง ประเภทของเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนเรื่องสิทธิการรักษา ๔ เรื่อง ร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการ ๖ เรื่อง ไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริต และประพฤตินิষอบ ดังแสดงในตาราง ที่ ๓๘

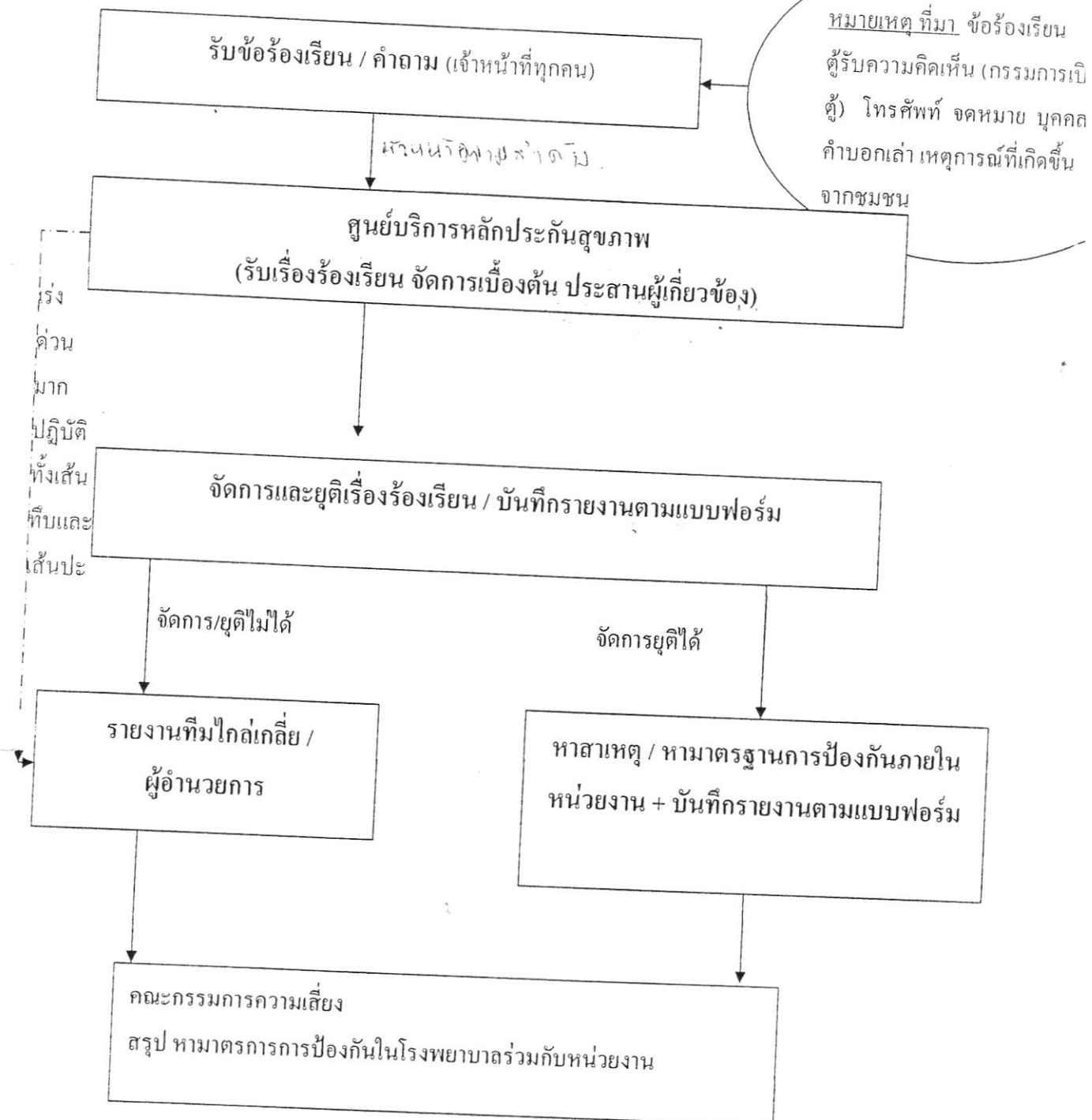
ตารางที่ ๓๘ แสดงข้อร้องเรียนจากศูนย์รับบริการหลักประกันสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๒

หัวข้อ	รายละเอียดย่อย	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒
แหล่งร้องเรียน	รพ.	๔	๑	๑๐
	หน่วยบริการอื่นๆ	๐	๐	๐
ที่มาเรื่องร้องเรียน	ได้รับความคิดเห็น	๑	๑	๖
	โทรศัพท์	๑	๐	๒
	คำบอกเล่า	๐	๐	๐
	มาด้วยตนเอง	๑	๐	๐
	Social	๐	๐	๒
เรื่องร้องเรียน	สถานที่ อุปกรณ์	๐	๐	๐
	คุณภาพรักษา	๐	๐	
	สิทธิ	๐	๐	๔
	ESB	๔	๐	๖
	ค่ารักษา	๐	๐	๐
ส่งต่อข้อมูลใน รพ.	เกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐
	แพทย์	๑	๐	๑
	พยาบาล	๒	๑	๑๐
	เภสัช	๐	๐	๐
	ทันต	๑	๐	๐
	lab	๐	๐	๐
	ประกันสุขภาพ	๐	๐	๒
	บริหาร	๐	๐	๐
	ใกล้เกลี่ย	๑	๑	๒
	กายภาพ	๐	๐	๐
	Pct	๐	๐	๐
	ENV	๐	๐	๐
	นอก รพ.			
	สปสช	๐	๐	๐
	สสจ	๐	๐	๒
รวมเรื่องร้องเรียน		๔	๑	๑๐

Flow การรายงานและจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลเขาชัยสน



การจัดการข้อร้องเรียน



สรุปข้อร้องเรียนทั่วไป

แหล่งที่มา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ คำบอกเล่า มาด้วยตนเอง แบบสอบถามผู้รับบริการ สื่อต่างๆ

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวนครั้ง
๑	๒๕๖๐	๔
๒	๒๕๖๑	๐
๓	๒๕๖๒	๑๐
๔	๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-มีนาคม ๒๕๖๓)	๗

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แหล่งที่มา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ คำบอกเล่า มาด้วยตนเอง แบบสอบถามผู้รับบริการ สื่อต่างๆ

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวนครั้ง
๑	๒๕๖๐	๐
๒	๒๕๖๑	๐
๓	๒๕๖๒	๐
๔	๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-มีนาคม ๒๕๖๓)	๐

สรุปข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

แหล่งที่มา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ คำบอกเล่า มาด้วยตนเอง แบบสอบถามผู้รับบริการ สื่อต่างๆ

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวนครั้ง
๑	๒๕๖๐	๐
๒	๒๕๖๑	๐
๓	๒๕๖๒	๐
๔	๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-มีนาคม ๒๕๖๓)	๐