

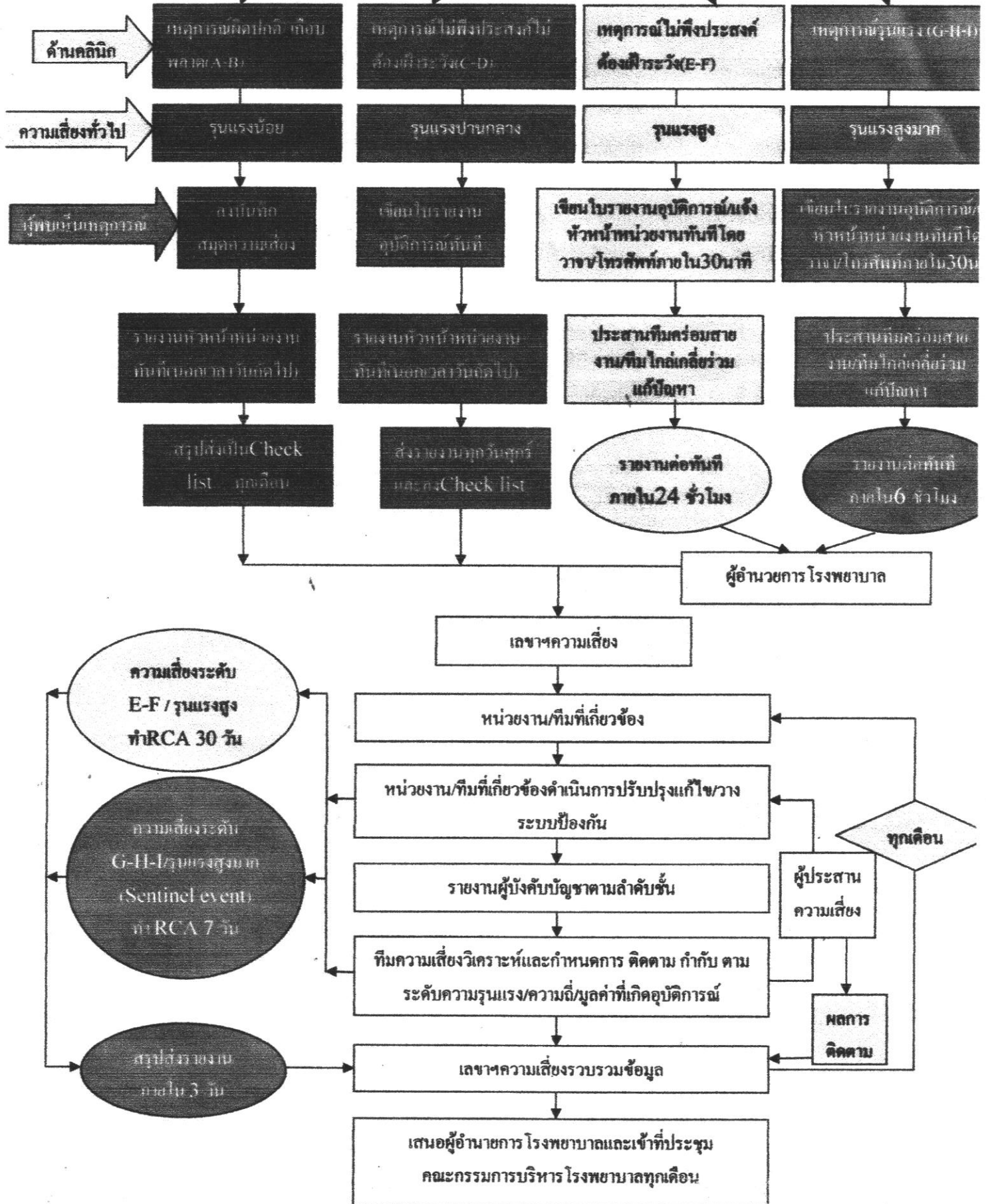
คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(Corruption and Misconduct Complaint Management
Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลเขาศัยสน จังหวัดพัทลุง

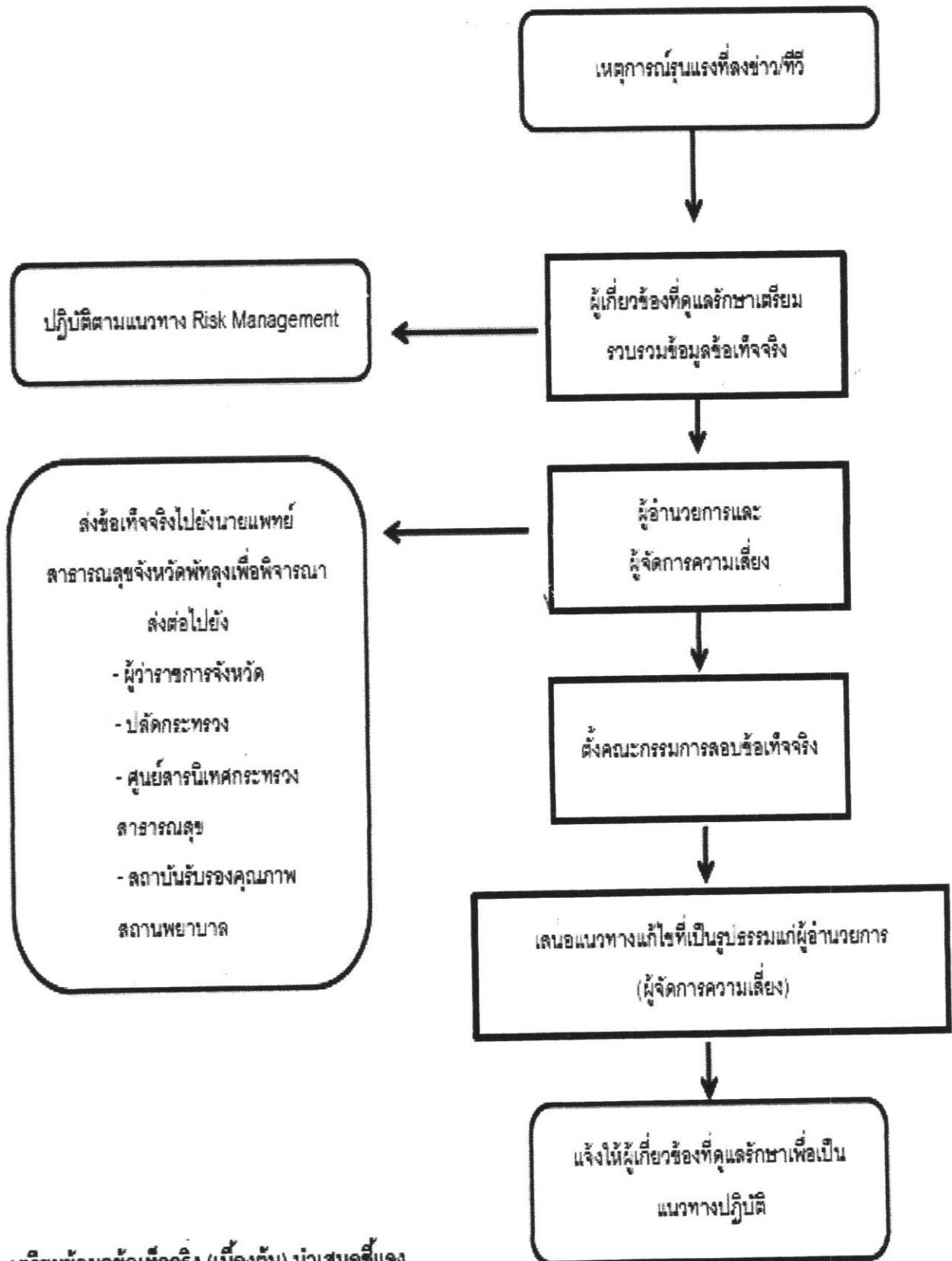
Flow การรายงานและจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลเขายายสอน

เหตุการณ์ที่ต้องรายงาน ได้แก่ 1. นวัตกรรม
คน เสียชีวิตโดยไม่คาดฝัน, ผู้ป่วยทำร้าย
ตนเอง, ไฟไหม้ระเบิด, ส่วนอาหารเกิด
อาหารรวม, ฆ่าตัวตาย, ผู้ป่วยถูกทำร้ายร่างกาย
เหตุการณ์ที่เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง

ความเสี่ยง



แนวทางปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียนลงข่าว/ทีวี/สื่อสังคมออนไลน์โรงพยาบาลเขายายสน



เตรียมข้อมูลข้อเท็จจริง (เบื้องต้น) นำเสนอชี้แจง

1. แจ้งหัวหน้าการพยาบาลรวบรวมเวชระเบียนหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง
2. นัดสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน
3. ทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงแก่เจ้าหน้าที่เพื่อการนำเสนอในลักษณะเข้าใจง่ายเพื่อสื่อสารไปยังประธาน

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ยินดีต้อนรับ

1. บริการเรื่องค่าใช้จ่าย ปัญหา เบื้องต้น

- สิทธิการรักษา
- ค่ารักษาพยาบาล
- ความพึงพอใจในการรับบริการ

2. รับข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียนต่างๆในระบบบริการ
สุขภาพ

3. ยืม คืบ เวชระเบียน ผู้ป่วยใน

4. อื่นๆ

เบอร์โทรติดต่อ

โรงพยาบาล 0-7469-1031

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ 0-7469-1031 ต่อ 137

รับผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน 0-7469-1693

สายด่วน สปสช. 1330

ด้วยความปรารถนาดี โรงพยาบาลเขાચัยสน