



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ๑. ร้องเรียนทุกข์ผ่านโทรศัพท์ ๐๔๕-๓๐๕๒๐๓
- ๒. มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาลนาคา
- ๓. ดูแสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาลนาคา
- ๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลนาคา



แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคลแจ้ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที	น.ส.พิมวรีย์ ชานิคม น.ส.รินทร์ดารัตน์ สมมีชัย
ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูล ในระบบ	พิจารณาแยกประเภทเรื่อง	ภายใน ๕ วันทำการ	น.ส.พิมวรีย์ ชานิคม
แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	-ประสานหาข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง -สรุปประเด็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบและ พิจารณาสั่งการ	ภายใน ๕ วันทำการ	น.ส.พิมวรีย์ ชานิคม
ผลการตรวจสอบ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบ -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูลแจ้งผู้ถูกกล่าวหาเพื่อ ปรับปรุง/แก้ไข	ภายใน ๕ วันทำการ	น.ส.พิมวรีย์ ชานิคม
สรุป วิเคราะห์	เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้ว ทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและ ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	น.ส.พิมวรีย์ ชานิคม

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการ
แพทย์

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
๒. ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป
๓. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาตาลเพื่อพิจารณา
สั่งการ
๔. ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ร้องเรียนทุกข์ผ่านโทรศัพท์ ๐๔๕-๓๐๕๒๐๓
๖. มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาลนาคา
๗. ผู้แสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาลนาคา
๘. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลนาคา

ช่องทางอื่น

๑. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑
๒. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://www.natanhospital.go.th>
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๕๙๐-๒๘๗๖-๗
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม
๕. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์