



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ งานประกันสุขภาพ โทร ๐๓๔ - ๖๑๑๐๔๔

ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑.๕ / ๒๔๑

วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

ด้วยงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ-ชม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และยุติเรื่องรวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของโรงพยาบาล และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยจากผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติต่อไป

ในการนี้ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙ ขอส่งรายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ เดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางภัทรกร แยมสาหรัย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายสมชาย ไวทีตานนท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทรโยค รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

สรุปรายงานการให้บริการศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๙

เดือน เมษายน – กันยายน ๒๕๖๔

จำนวนที่ให้บริการทั้งหมด	๗๖	เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องเรียนรวม	๒๖	เรื่อง
- เรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที (ร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ม.๔๑)	๒๑	เรื่อง

ช่องทางการรับเรื่อง

๑ สำนักงานกฤษฎมนตรี ๑๑๑๑	-	เรื่อง
๒ ๑๓๓๐	-	เรื่อง
๓ รับเรื่องโดยมาด้วยตนเอง	๒๑	เรื่อง
๔ รับเรื่องทางโทรศัพท์	๕	เรื่อง
๕ ผู้รับความคิดเห็น	๒๕	เรื่อง
๖ E – mail	-	เรื่อง
๗ face book	๙	เรื่อง
๘ LINE	๗	เรื่อง
๙ จากแบบสอบถามความเชื่อมั่น PEP	-	เรื่อง
๑๐.จากเวรตรวจการพยาบาล	๑	เรื่อง

ประเภทของการรับเรื่อง

๑ มาตรฐานการรักษาพยาบาล	จำนวน	-	เรื่อง
๒ พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๑๑	เรื่อง
๓ ระบบบริการ	จำนวน	๑๔	เรื่อง
๔ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	จำนวน	-	เรื่อง
๕. ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน	-	เรื่อง
๖. ชื่นชมเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒๙	เรื่อง
๗. ยื่นคำร้อง มาตรา ๔๑	จำนวน	-	เรื่อง
๘. ยื่นคำร้องมาตรา ๑๘ (๔)	จำนวน	-	เรื่อง
๙. เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิ/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	๑๔	เรื่อง
๑๐. ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบแล้ว	จำนวน	๑	เรื่อง
๑๑. ข้อร้องเรียนด้านกฎหมาย	จำนวน	-	เรื่อง
๑๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	-	เรื่อง
๑๓. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหาย	จำนวน	-	ราย
๑๔. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพการละเมิดสิทธิผู้ป่วย	จำนวน	-	เรื่อง
๑๕. ผู้ให้บริการถูกคุกคามทางด้านจิตใจและร่างกาย	จำนวน	-	เรื่อง
๑๖. ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายจากการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙		๗	ราย

ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจจ่าไกล่เกลี่ย นอก รพ.

จำนวน - ครั้ง

ทีมน้ำเย็นไปเยี่ยม/รับฟังปัญหา / เจจ่าไกล่เกลี่ย ใน รพ.

จำนวน ๗ ครั้ง

ทีมน้ำเย็นโทรศัพท์สอบถาม/รับฟังปัญหา / เจจ่าไกล่เกลี่ย

จำนวน ๓๕ ครั้ง

ยุติเรื่องร้องเรียนและเหตุการณ์ได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงขึ้น

จำนวน ๒๖ เรื่อง

ดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ (เกิดเหตุการณ์ในเดือนนี้)

จำนวน - เรื่อง

เรื่องเดิมยังดำเนินการต่อเนื่องยังไม่ยุติ

จำนวน - เรื่อง