

กระบวนการ  
ระบบรับและจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลเถิน  
อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ระบบรับและจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเก็บ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

โทรศัพท์หมายเลข 054 292 016-7 ต่อ 2420 (ห้อง ผอก.) หรือ ต่อ 1111 (คุณจิรัญญา พยาบาลรับเรื่องร้องเรียน)	Website : www.hiphp.maha.ac.th โรงพยาบาลเก็บ ชั้น 3 อาคารสี ผู้ว่าราชการ	จดหมายถึง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเก็บ ที่อยู่ 96/5 ม.7 ต.ล้อมแรด อ.เถิน จ.ลำปาง 52160	ผู้มีที่ละเรื่องเป็นตามจุด บริการต่างๆใน โรงพยาบาล 5 จุด และผู้ รับเรื่องร้องเรียนมี ผู้อำนวยการ 1 ผู้	แบบสำรวจ ความพึงพอใจ ในการ ให้บริการของ จุดบริการต่างๆ	อื่นๆ เช่น ร้องเรียนกับ เจ้าหน้าที่ โดยตรง Facebook
---	--	--	--	--	---

ผู้รับเรื่องร้องเรียนคนแรกประเมินสถานการณ์และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น



ผู้จัดการความเสี่ยงสรุปเหตุการณ์และประสานงานผู้เกี่ยวข้องและโปรแกรมความเสี่ยงต่างๆเพื่อทบทวนเหตุการณ์เพื่อนำไปปัญหาเชิงระบบ

โปรแกรมไอที ที่เกี่ยวข้อง ร้องเรียน	โปรแกรม ดูแลผู้ป่วย	โปรแกรม ควบคุมการ ติดเชื้อ	โปรแกรม จัดการด้าน ยา	โปรแกรมสารสนเทศ เฉพาะเป็นและ ข้อมูลผู้ป่วย	โปรแกรมพัฒนา ระบบบริการ	โปรแกรมจัดการ สิ่งแวดล้อม เครื่องมือ และยานพาหนะ	โปรแกรมสนับสนุนระบบ บริการและจัดการทรัพยากร บุคคล
---	------------------------	----------------------------------	-----------------------------	--	----------------------------	--	---



คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน



ผู้จัดการความเสี่ยงสรุปรายงานและเสนอผู้อำนวยการ



ตอบกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางการสื่อสารที่ระบุไว้ และเผยแพร่สรุปผลการจัดการให้สาธารณชนรับทราบ



คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงติดตามการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำเป็นประจำทุกเดือน