

นโยบายศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลหลวงพ่อบึง



นโยบายศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลหลวงพ่อบึง

นโยบาย พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๑๘(๑๐) กำหนดหลักเกณฑ์การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุข และนโยบายสมานฉันท์ของกระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากผู้รับบริการเพิ่มขึ้นมีความคาดหวังสูง จึงเกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ โรงพยาบาลหลวงพ่อบึงได้เห็นความสำคัญของนโยบายดังกล่าว จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพขึ้นในโรงพยาบาล

- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือคลี่คลายปัญหาความกังวลใจแก่ผู้ให้และผู้รับบริการ
 2. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามมาตรฐาน

เป้าหมาย ป้องกัน แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจก่อนกลายเป็นข้อร้องเรียน พ้องร้อง

แนวทางการดำเนินงานของทุกจุดบริการ

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการทุกช่องทางและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นทันที
2. เปิดผู้รับความคิดเห็นทุกวัน
3. บันทึกข้อมูลใน DIY Risk Management โปรแกรม ๘
4. เรื่องเร่งด่วน รุนแรง (ระดับ G-I) ประสานเพื่อไกล่เกลี่ยทันที

แนวทางการดำเนินการของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

1. เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ทุกช่องทาง เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนา
 2. บริการให้คำปรึกษา/แนะนำข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์และเจรจาไกล่เกลี่ย
 3. อำนวยความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับผู้รับบริการ (มาตรา ๔๑) และผู้ให้บริการ (มาตรา ๑๘ (๔))
- เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนพึงพอใจ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาล สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลคือ "ผู้ให้บริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการมีความสุข"

ปรับปรุงแก้ไขประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายทินกร ชื่นชม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหลวงพ่อบึง