



คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลเสลภูมิ
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ ความคิดเห็น/คำร้องเรียน ของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- ๑.๒ เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็ว และเหมาะสม
- ๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
- ๑.๔ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียน ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๒. ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองหรือแก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๓. คำจำกัดความ

- ๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกหน่วยและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล
- ๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาล ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- ๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ๓.๖ การเจรจาไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๓.๗ ระดับความรุนแรง

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ สถานที่ ของ โรงพยาบาล	๑ วัน	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	๓ วัน	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไข ได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ใกล้เคียง และอำนาจของ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของหน่วยงาน การ ร้องเรียนพฤติกรรม บริการ ของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ Facebook , Email, Website, กระทั่งต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียน ต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชา ระดับ จังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้อง เกิดขึ้น	-การร้องเรียนคุณภาพการ บริการของหน่วยงาน การ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง -การเรียกร้องให้โรงพยาบาล ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. ๔๑)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาล -หน่วยงาน ระดับ อำเภอ สสจ. เขต

๔. นโยบายปฏิบัติ

๔.๑ จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ฟ้องร้องบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๔.๒ จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี กำกับ และติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่ เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๔.๓ กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทาง Internet / Intranet ให้ ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้งานประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูล ส่งงานพัฒนาคุณภาพ

๔.๔ ทุกฝ่ายฯ งานฯ นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงาน

๑. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และ ปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มี อุบัติการณ์ทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน ประสาน ไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. มีการทบทวนคำร้องเรียน ทุกวัน

๓. รายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการบริหารจัดการความ

เสี่ยง

คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

๑. รับและส่งข้อมูล/เรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านผู้อำนวยการ โรงพยาบาล

๒. ดำเนินการพิจารณา แบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง

๓. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อ ร้องเรียน / ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหา หรือยุติข้อขัดแย้ง
๒. กรณีเรื่องร้องเรียน / ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน หรือ ให้คณะกรรมการ ดำเนินการ สืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการ จนสามารถยุติได้
๔. จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.
๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
๔. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิ การรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
๕. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ทั้งมาตรา ๔๑ และ ๑๘(๔)

๖. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗. ผู้รับผิดชอบ

๑. ผู้บริหารโรงพยาบาล
๒. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
๓. ทีมไกล่เกลี่ย
๔. คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง
๕. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. หน่วยงาน
๗. บุคลากรทุกคน

๘. เกณฑ์ชี้วัด

ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองร้อยละ ๑๐๐

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง เวลา น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์..... ช่องทางรับ

เรื่อง..... ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ..... เลขที่ประจำตัว

ประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....

สิทธิ..... หน่วยบริการปฐมภูมิ.....หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน..... หน่วยบริการที่ถูก

ร้องเรียน.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

ระดับความรุนแรง

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

วันที่ยุติ

จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก

**ข้อตกลง หลักเกณฑ์ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเสลภูมิ**

๑. ผู้ร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
๓. การใช้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือโรงพยาบาล ให้เกิดความเสียหาย
๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเสลภูมิ
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลโดยตรง
๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น จะยุติเรื่องทันที
๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
๘. ผู้ร้องเรียนต้องลงนามรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงพยาบาลเสลภูมิ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๙. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
๑๐. เสนอแนะและร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ
โทร ๐๘๘ ๕๖๐ ๕๙๓๔



กระทรวงสาธารณสุข
MINISTRY OF PUBLIC HEALTH
โรงพยาบาลเสลภูมิ
SELAPHUM HOSPITAL

ข้อตกลง หลักเกณฑ์

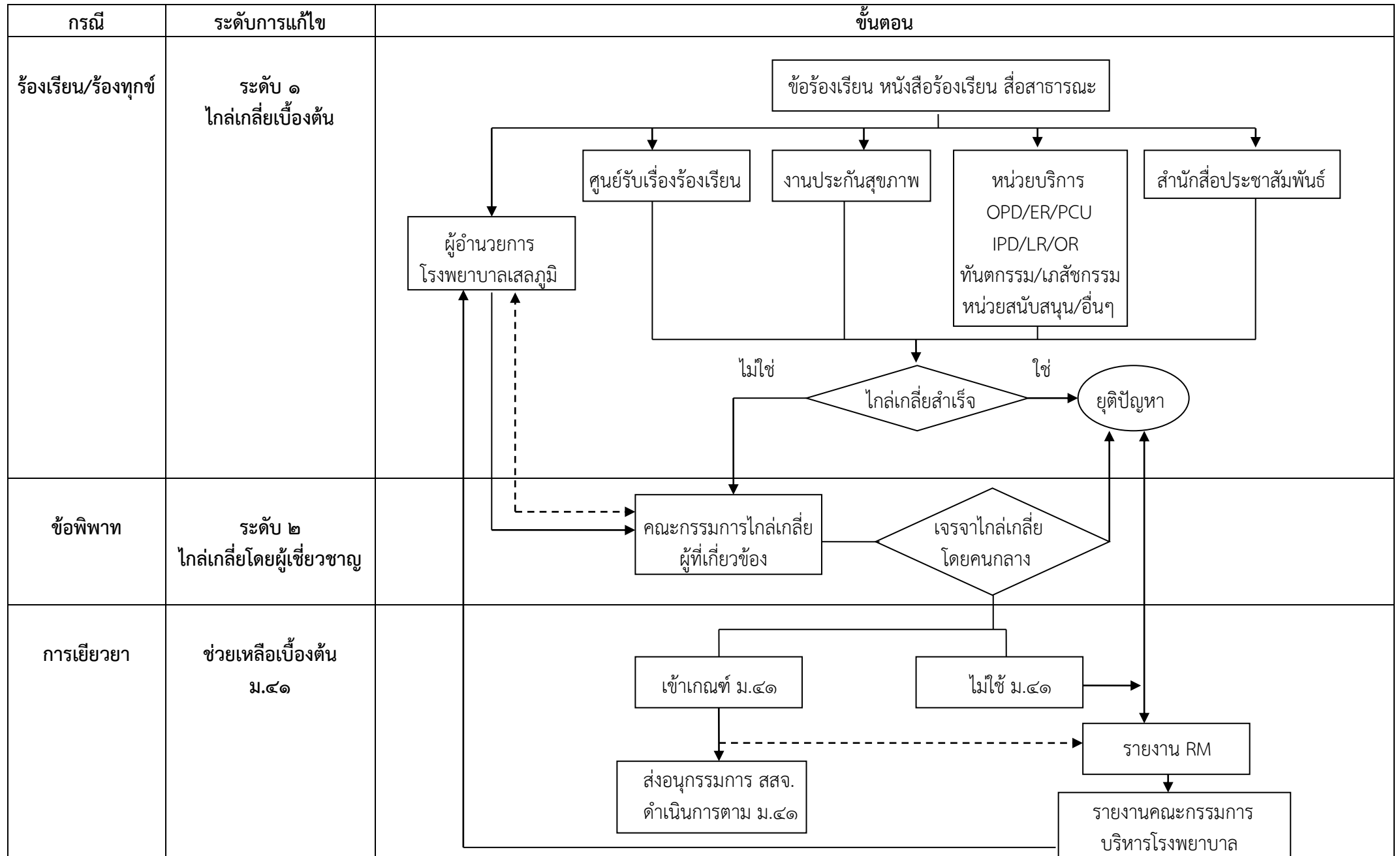
การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลเสลภูมิ

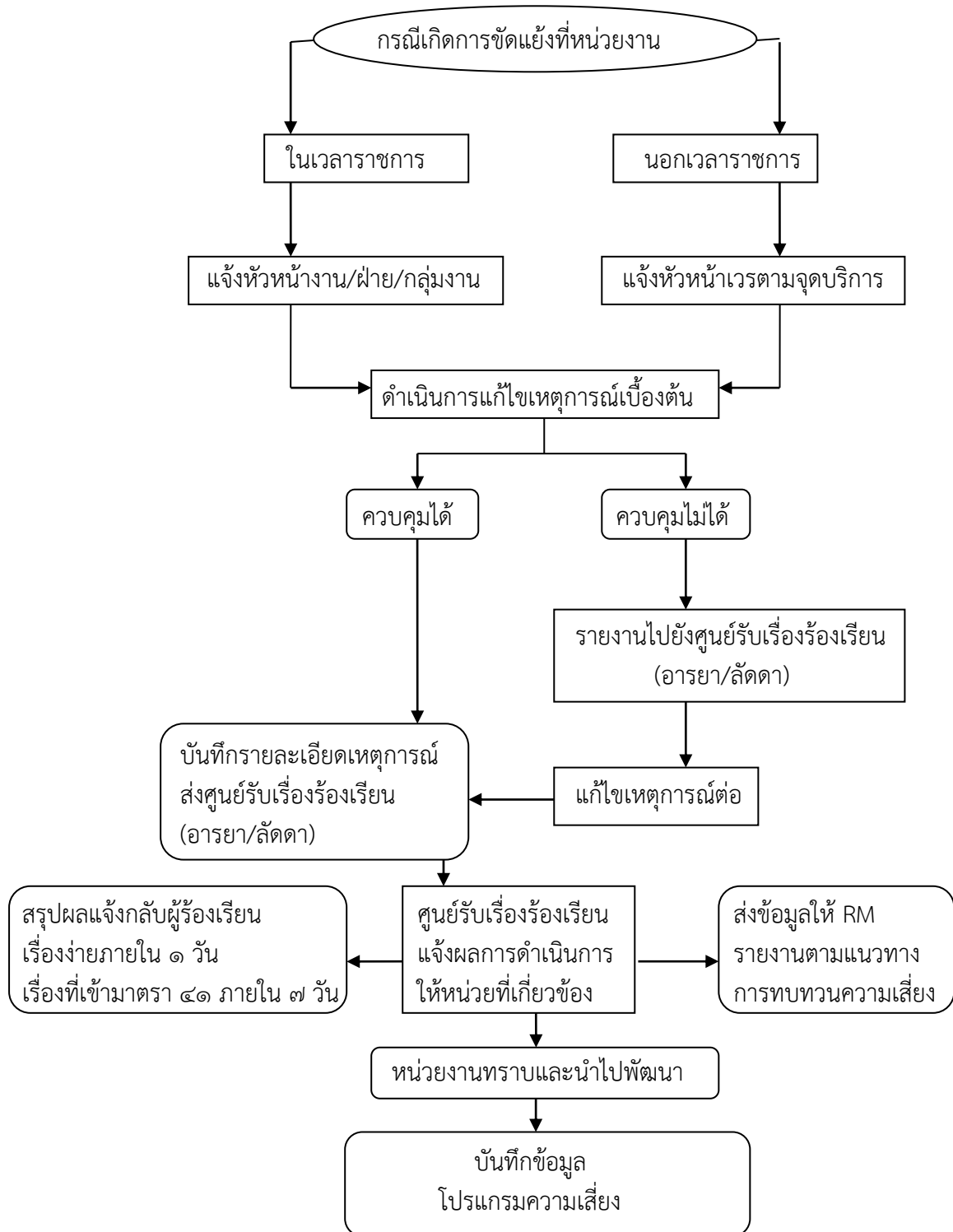
1. ผู้ร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องหรือข้อร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รู้ ความเห็นหรือข้อเท็จจริงอย่างไร ข้อกล่าวหาได้แก่ใคร คำให้การอย่างไร หรือ ที่ต้องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลใดอีกคนจึงเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้สร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
3. การให้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือโรงพยาบาล ให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องที่ไม่ได้ร้องเรียนได้รับความเห็นชอบ หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเสลภูมิ
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือจัดการความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลโดยทาง
6. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนข้อเท็จจริง สามารถละเอียดถี่ถ้วนภายใน 1 ปี นั้น จะยุติเรื่องทันที
7. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นนิรโทษกรรม เว้นแต่กรณีการฟ้องร้องจะถูกระงับโดยความข้อ 1 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถานะทางอาชญากรรม
 - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
8. ผู้ร้องเรียนต้องลงนามรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องเรียนต่อโรงพยาบาลเสลภูมิ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งบุคคลและเอกสารหลักฐานต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
9. การนำความแจ้งมาเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
10. ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ
โทร 088 560 5934

๓.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



การรายงานกรณีผู้รับบริการไม่พึงพอใจมีแนวโน้มหรือจะร้องเรียน



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : งานประกันสุขภาพ
 ผู้ประสานงาน : นางอารยา ธรณี
 เบอร์โทรติดต่อ : ในเวลาราชการ : ภายใน ๑๑๖, ๒๑๐, ภายนอก ๐ ๔๓๕๕๑ ๓๒๓-๔
 นอกเวลาราชการ: มือถือ ๐๘ ๘๕๖๐ ๕๕๓๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Linkภายนอก : www.selaphumhospital.go.th หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล รูปถ่าย (นางสาวสุปรียา ไชยสิทธิ์) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติ	ผู้อนุมัติรับรอง รูปถ่าย (นางอารยา ธรรม) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ รูปถ่าย (นาง ภัทวิภา พลเยี่ยม) ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์	