

รายงานผลการให้บริการของ
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา จังหวัดยะลา
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (Call center ๑๓๓๐)
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)

ผลการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น					
๑. มาตรา ๔๑ ดำเนินการ ต.ค.๖๗ – ก.ย.๖๘	๙	๖	๑๐๐	๖	๑๐๐
๒. เยียวยาโดยสิทธิประกันสังคม (สิทธิประกันสังคม)	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
๓. เยียวยาโดยโรงพยาบาล	๑	๑	๑๐๐	๑	๑๐๐
รวม	๑๑	๘	๑๐๐	๘	๑๐๐
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
๑. พฤติกรรมบริการ	๒๐	๒๐	๑๐๐	๒๐	๑๐๐
๑. มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๒๕	๒๕	๑๐๐	๒๕	๑๐๐
๒. ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	๔๒	๔๒	๑๐๐	๔๒	๑๐๐
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๕. อื่นๆ ที่ไม่ใช่คุณภาพบริการ	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
รวม	๘๗	๘๗	๑๐๐	๘๗	๑๐๐
๓. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป					
๑. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	๕๒	๕๒	๑๐๐	๕๒	๑๐๐
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	๑๒	๑๒	๑๐๐	๑๒	๑๐๐
รวม	๖๔	๖๔	๑๐๐	๖๔	๑๐๐
๔. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
๕. ข้อร้องเรียนประเภทสนทนา	๔๙	๔๙	๑๐๐	๔๙	๑๐๐
๖. ชมเชย	๑๕๘	๑๕๘	๑๐๐	๑๕๘	๑๐๐

ช่องทางการร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๘	หมายเหตุ
๑. จดหมาย/FAX	๒	
๒. โทรศัพท์	๓๑	
๓. บุคคล	๓๖	
๔. หน่วยงาน ๕๐(๕)	๐	
๕. สื่อ Social media (Line, E-mail, QR code, วิทยุ, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์ ฯ)	๑๘	
รวม	๘๗	
๖. แสดงความคิดเห็น (บัตรสนทนา)	๔๙	
รวม	๔๙	

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๘	หมายเหตุ
๑. ได้รับการตอบสนองภายใน ๓ วันทำการ		
- ๑ วันทำการ	๘๑	
- ๒ วันทำการ	๓	
- ๓ วันทำการ	๓	
- มากกว่า ๓ วันทำการ	๐	
รวม	๘๗	
๒. ส่งเรื่องให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ		
- มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ)	๖	
- มาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการ)	๑	
รวม	๗	

สรุปผลการดำเนินงาน

- ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) ได้รับการตอบสนองภายใน ๓ วันทำการ จำนวน ๘๗ เรื่อง และส่งให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ ตามมาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ) จำนวน ๖ เรื่อง และมาตรา ๑๘(๔) (ผู้ให้บริการ) จำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

- การร้องเรียนชนิดบัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้

แนวทางการแก้ไข

- กำชับให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ช่องทาง และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ

ข้อมูล ณ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘