

รายงานผลการให้บริการของ
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลยะลา จังหวัดยะลา
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (Call center ๑๓๓๐)
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

๑. ผลการให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. การลงทะเบียนและการเลือกหน่วยบริการ	๕๐๖	
๒. สิทธิประโยชน์และการเข้ารับบริการ	๔๙๕	
๓. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ	๔๖๙	
๔. การตรวจสอบข้อมูล (ผ่าน Web site)	๑,๗๙๙	
๕. สอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการอื่นๆ	๑๗๔	
รวม	๓,๔๔๓	

๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
- มาตรา ๔๑ ดำเนินการ ต.ค.๖๖ - ก.ย.๖๗	๑๐				
- ดำเนินการแล้ว	๑๐	๑๐			
รวม	๑๐	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๒. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
๑. พฤติกรรมบริการ	๑๗	๑๗	๑๐๐	๑๗	๑๐๐
๑. มาตรฐานการรักษาพยาบาล	๒๒	๒๒	๑๐๐	๒๒	๑๐๐
๒. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๙๔	๙๔	๑๐๐	๙๔	๑๐๐
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๕. อื่นๆ ที่ไม่ใช่คุณภาพบริการ	๒	๒	๑๐๐	๒	๑๐๐
รวม	๑๓๕	๑๓๕	๑๐๐	๑๓๕	๑๐๐
๓. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป					
๑. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	๕๐๖	๕๐๖	๑๐๐	๕๐๖	๑๐๐
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	๒๐	๒๐	๑๐๐	๒๐	๑๐๐
๓. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ ฯลฯ)	๓๘	๓๘	๑๐๐	๓๘	๑๐๐
รวม	๕๖๔	๕๖๔	๑๐๐	๕๖๔	๑๐๐
๔. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ	๐	๐	๑๐๐	๐	๑๐๐
๕. ข้อร้องเรียนประเภทสนทนา	๕๑	๕๑	๑๐๐	๕๑	๑๐๐
๖. ชมเชย	๒๑	๒๑	๑๐๐	๒๑	๑๐๐

ช่องทางการร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๗	หมายเหตุ
๑. จดหมาย/FAX	๐	
๒. โทรศัพท์	๑๒	
๓. บุคคล	๑๐๕	
๔. หน่วยงาน ๕๐(๕)	๐	
๕. สื่อ Social media (Line, E-mail, QR code, วิทยุ, โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ ฯ)	๑๘	
รวม	๑๓๕	
๖. ผู้แสดงความคิดเห็น (บัตรสนเท่ห์)	๕๑	
รวม	๕๑	

ประเด็น	ปี ๒๕๖๗	หมายเหตุ
การร้องเรียนบัตรสนเท่ห์ (ร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	๕๑	

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	ปี ๒๕๖๗	หมายเหตุ
๑. ได้รับการตอบสนองภายใน ๓ วันทำการ		
- ๑ วันทำการ	๑๑๓	
- ๒ วันทำการ	๐	
- ๓ วันทำการ	๒๒	
- มากกว่า ๓ วันทำการ	๐	
รวม	๑๓๕	
๒. ส่งเรื่องให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ		
- มาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ)	๑๐	
- มาตรา ๑๘ (ผู้ให้บริการ)	๑	
รวม		

สรุปผลการดำเนินงาน

- ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ได้รับการตอบสนองภายใน ๓ วันทำการ จำนวน ๑๓๕ เรื่อง และส่งให้อนุกรรมการจังหวัด/อนุกรรมการ ตามมาตรา ๔๑ (ผู้รับบริการ) จำนวน ๑๐ เรื่อง และมาตรา ๑๘(๕) (ผู้ให้บริการ) จำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

- การร้องเรียนชนิดบัตรสนเท่ห์ ไม่ได้ระบุผู้เสียหาย หรือหน่วยบริการซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้

แนวทางการแก้ไข

- กำชับให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน
- ประชาสัมพันธ์ช่องทาง และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

โรงพยาบาลยะลา

รอบ 12 เดือน

ลำดับ	ประเด็นร้องเรียน	จำนวน	หน่วยงานรับแจ้งเบาะแส	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	การดำเนินการ
	-ไม่มีเรื่องร้องเรียน				
	รวม				

สรุปผลการดำเนินงาน

- ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗) มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั้งสิ้น - เรื่อง
- ได้มีการดำเนินการตรวจสอบแล้วเสร็จจนเป็นที่ยุติแล้ว - เรื่อง หรือคิดเป็น -%
- อยู่ระหว่างการตรวจสอบ - เรื่อง หรือคิดเป็น -%