

สรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช.
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ประเภทร้องเรียน

- ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและเรื่องทั่วไป จำนวน ๒๘ เรื่อง
 - เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๒ เรื่อง
- รวม ๓๐ เรื่อง

การตอบสนองผู้ร้องเรียน

- ภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๘ เรื่อง
 - เกิน ๑๕ วัน จำนวน ๒ เรื่อง
- รวม ๓๐ เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

- หนังสือ ๑๕ เรื่อง
 - โทรศัพท์ ๑๐ เรื่อง
 - อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ ๕ เรื่อง
- รวม ๓๐ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค/แนวทางในการแก้ไข

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID ๑๙ เพิ่มจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ และผู้รับบริการอาจเกิดปัญหาความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน นำไปสู่การร้องเรียน จากข้อมูลการร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน พบปัญหาการร้องเรียนบริการมีจำนวนเพิ่มขึ้น การให้ข้อมูลกับผู้รับประกันอย่างสมเหตุสมผล สร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการนำไปสู่การแก้ปัญหาการร้องเรียนให้ลดน้อยลง