



MedUP
SCHOOL OF MEDICINE UNIVERSITY OF PHAYAO



**ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน
/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย**

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา



จุดรับข้อร้องเรียน

ห้องโถ่งเกลี๋ย (ตรงข้ามแผนกรังสี) ชั้น 1 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
ให้บริการทุกวันจันทร์ - ศุกร์ 08.00 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)



แจ้งผ่าน SOCIAL MEDIA

Facebook Page : www.facebook.com/UPHospital
E-Mail : uph@up.ac.th



แจ้งผ่าน LINE OFFICIAL

เพิ่มเพื่อน @MEDUP แจ้งข้อร้องเรียนและรับข้อมูลข่าวสาร



สแกน "สายตรงผู้อำนวยการ"

ช่องทางตรงที่จะช่วยให้ทุกข้อเสนอแนะของคุณ
ส่งต่อถึงผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว



<https://uph.up.ac.th>



0 5446 6666 ต่อ 7301



uph@up.ac.th

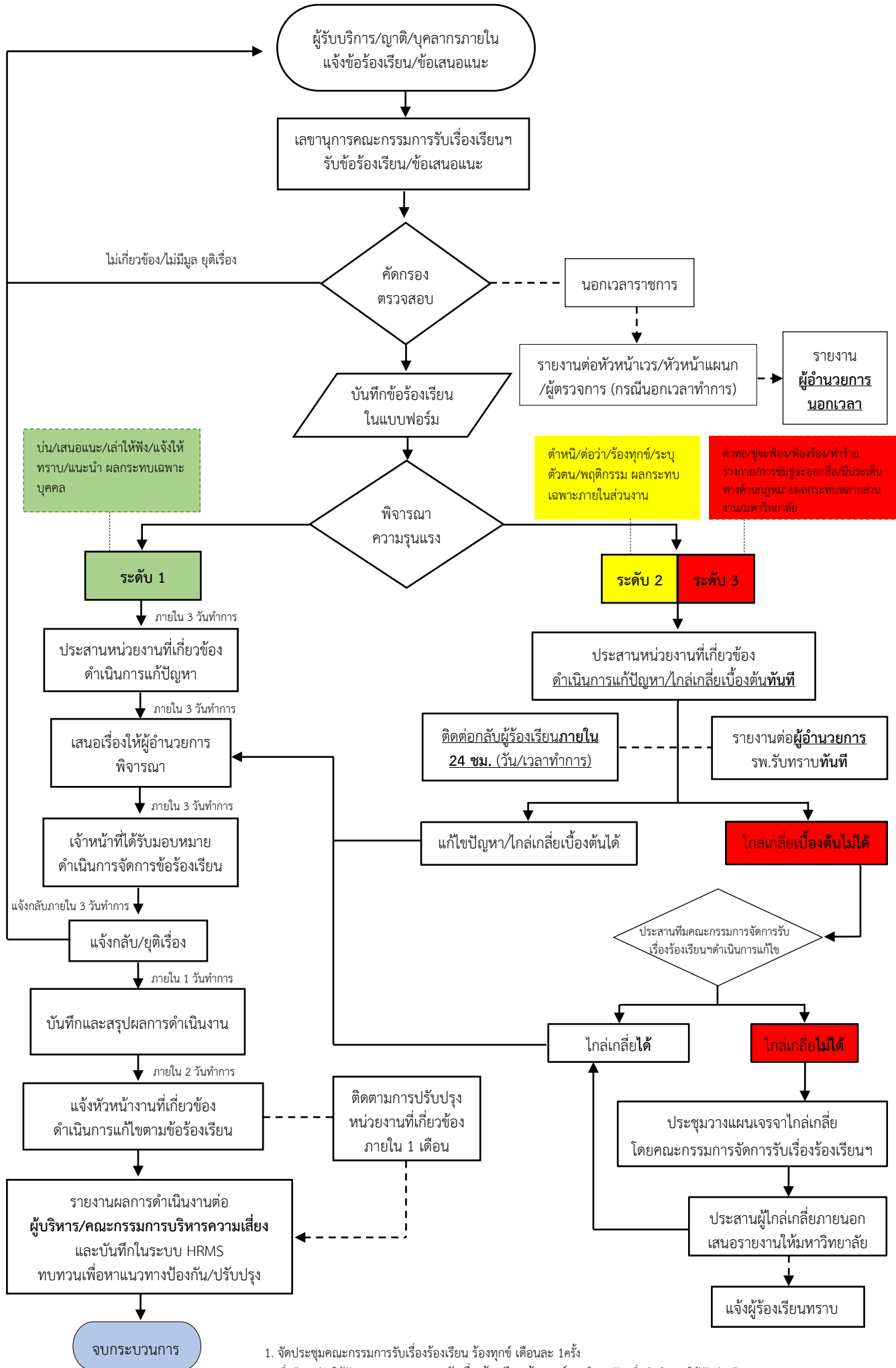


โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



การดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
ภายในระยะเวลาตามระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับความสำคัญ / ผลกระทบ	ผลลัพธ์	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ระดับ 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/ แจ้งให้ทราบ/แนะนำ) ผลกระทบเฉพาะบุคคล	ไม่รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา รับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
ระดับ 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ ระบุตัวตน/พฤติกรรม) ผลกระทบเฉพาะภายใน ส่วนงาน	มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิด ความรุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> - <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันทีภายใน 72 ชั่วโมง</u> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
ระดับ 3 (ด่าทอ/ขู่จะฟ้อง/ ฟ้องร้อง/ทารายร่างกาย/ การข่มขู่จะออกสื่อ/มี ประเด็นทางด้านกฎหมาย) ผลกระทบหลายส่วนงาน / มหาวิทยาลัย	รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> - <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันทีภายใน 6 ชั่วโมง</u> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง (วัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุม ทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้น ภายใน 3 วันทำการ - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน



1. จัดประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เดือนละ 1 ครั้ง
2. เมื่อมีเหตุด่วนให้จัดประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน 3 วัน เพื่อดำเนินการให้ทันทันที