



ประกาศโรงพยาบาลสวนสราญรมย์
เรื่อง แนวทางการปฏิบัติต่อผู้รับบริการโรงพยาบาลสวนสราญรมย์

โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ เป็นโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการเป็น ๒ ประเภทดังนี้ (๑) ผู้รับบริการภายนอกได้แก่ ผู้ป่วย ญาติ/ผู้ดูแล และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ประกอบด้วยกระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต สำนักงานหลักประกันสุขภาพ นักศึกษา/สถาบัน ศาล ระบบเครือข่ายสาธารณสุข บริษัท/ร้านค้า/องค์การเภสัชกรรม (๒) ผู้รับบริการภายในได้แก่ บุคลากรในโรงพยาบาลโดยมีแนวทางปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ดังนี้

๑. กำหนดให้มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานการดูแลตามกรอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงประเด็นการปฏิบัติที่สอดคล้องตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ป่วย ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. มุ่งมั่นพัฒนาจัดการบริการด้านสุขภาพจิตและจิตเวชที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. กำหนดให้มีการศึกษาข้อมูลผลลัพธ์การให้บริการ รวมถึงการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังการบริการจากกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ให้เป็นแนวปฏิบัติ หรือนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

๔. เคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้รับบริการ รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ โดยไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการมาเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕. ชี้แจงข้อมูล ข้อตกลงที่ถูกต้องและเพียงพอในการรับบริการ ไม่กำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม หรือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการ รวมทั้งมีการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้ อย่างเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ โรงพยาบาลจะดำเนินการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยเร็ว เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข โดยใช้หลักความสมเหตุสมผล

๖. จัดให้มีระบบหรือช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และประเด็นขึ้นชมจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการตอบสนองต่อประเด็นดังกล่าวทันท่วงที และมีการสื่อสารข้อมูลให้ผู้รับบริการได้รับทราบความก้าวหน้าของการปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะ

๗. สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในอันที่จะเสริมสร้าง และธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโรงพยาบาล รวมทั้งส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพจิตและจิตเวชให้กับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายฉัตรพันธ์ ธานีรัตน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนสราญรมย์