

วิธีปฏิบัติกระบวนการงาน
งานการให้คำปรึกษางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่อให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และบุคลากรที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
๒. เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กระบวนการให้คำปรึกษางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ มีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งสิ้น ๖ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

ในขั้นตอนนี้ ผู้ขอรับคำปรึกษา จะมาขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง ทางจดหมาย/ทาง E-mail และทาง Line กลุ่ม หรือ Line ส่วนตัว โดยผู้รับผิดชอบกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ จะรับฟังปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษามาขอรับบริการ และบันทึกการให้คำปรึกษาเบื้องต้น ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๒ หาความต้องการของผู้ขอรับคำปรึกษา

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ จะสื่อสารกับผู้ขอรับคำปรึกษาเพื่อหาความต้องการของผู้ขอรับคำปรึกษา ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๖๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๓ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ต้องศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มาขอรับคำปรึกษาจากเอกสาร หลักฐานที่ผู้รับคำปรึกษาจัดเตรียมมา หรือศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากกฎหมาย พรบ. หรือแนวทางที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๖๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๔ ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามของผู้ขอรับคำปรึกษา

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ จะต้องให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษา ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๖๐ - ๑๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๕ ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจและรับทราบ

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ต้องสอบถามความเข้าใจในการขอรับคำปรึกษา โดยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจและรับทราบ หรือเข้าใจอย่างถูกต้อง ถ้าหากผู้ขอรับคำปรึกษา ยังไม่เข้าใจ ต้องย้อนไปสอบถามผู้ขอรับคำปรึกษาอีกครั้ง และอธิบายให้เข้าใจเพิ่มเติม ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๖๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๖ ผู้ให้คำปรึกษابันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษาตามแบบฟอร์ม

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ จะต้องบันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษาในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที