

การรับรองคุณภาพคืออะไร

การรับรองคุณภาพคือกระบวนการที่แสดงว่าผู้ให้บริการมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาตรฐาน CARF International*

กำหนดมาตรฐานเหล่านี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางที่ผู้ให้บริการสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในการจัดเสนาบริการของตน และยังใช้เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ดีเพียงใดและจะปรับปรุงได้อย่างไร

การตรวจสอบ CARF คืออะไร

ในการดำเนินการเพื่อขอรับรองคุณภาพ ผู้ให้บริการจะเชิญให้ CARF International

ส่งทีมบุคลากรมืออาชีพที่เรียกว่าผู้ตรวจสอบไปตรวจเยี่ยมสถานที่ประกอบการของตน เพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการ ผู้ตรวจสอบจะปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งสัมภาษณ์ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการอาจได้รับการรับรองคุณภาพตามเกณฑ์ของ CARF เป็นเวลา 1 หรือ 3 ปี

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลการพิจารณาตรวจสอบของผู้ตรวจสอบ ในบางกรณี

ผู้ให้บริการอาจจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการของตนก่อนจึงจะได้รับการรับรองคุณภาพ

ท่านควรทำอะไรเมื่อท่านมีข้อร้องเรียน

ก่อนที่จะได้รับการรับรองคุณภาพ ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นว่ามีความมุ่งมั่นต่อการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ และความพึงพอใจของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม แม้แต่ผู้ให้บริการที่ดีที่สุด ก็ยังได้รับคำร้องเรียนเป็นครั้งคราว

หากท่านมีข้อวิตกกังวลเกี่ยวกับบริการที่ท่านได้รับ ท่านสามารถดำเนินการตามขั้นตอนตั้งที่ระบุไว้ข้างล่างนี้

ขั้นแรก กรุณาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบเกี่ยวกับข้อวิตกกังวลของท่าน และถามหาผู้ที่จะสามารถช่วยแก้ไขได้

ผู้ให้บริการรายนี้ให้คำมั่นสัญญาว่าจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อแก้ไขข้อวิตกกังวลเกี่ยวกับบริการของตน

จากนั้น หากท่านไม่สามารถแก้ไขข้อวิตกกังวลได้อย่างรวดเร็ว

กรุณาขอให้เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีใช้ขั้นตอนการร้องเรียนให้ท่าน ผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรองคุณภาพจาก CARF

ต้องมีขั้นตอนการร้องเรียนให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ของท่านใช้ได้

ขั้นสุดท้าย หากท่านรู้สึกว่ขั้นตอนการร้องเรียนไม่ช่วยแก้ไขข้อวิตกกังวลของท่าน

ท่านอาจต้องติดต่อกับหน่วยงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิในรัฐ จังหวัด หรือภูมิภาคของท่าน นอกจากนี้

ท่านยังสามารถติดต่อหน่วยงานรัฐบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้แก่ผู้ให้บริการอีกด้วย

CARF ไม่มีความเกี่ยวข้องหรือความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการ การดำเนินงาน บุคลากร ทรัพย์สิน

หรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการที่เสนอบริการที่ได้รับการรับรองคุณภาพแล้ว

*CARF International ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทที่ประกอบด้วย CARF แคนาดา และ CARF ยุโรป

เป็นผู้รับรองคุณภาพของบริการสุขภาพและประชาชน อันเป็นหน่วยงานอิสระที่ไม่แสวงหาผลกำไร ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1966

ในรูปคณะกรรมการรับรองคุณภาพศูนย์เวชกรรมฟื้นฟู ซึ่งขณะนี้เป็นหน่วยงานรับรองคุณภาพที่รู้จักกันในนามของ CARF