



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ้านเขว้า โทร ๐-๔๔๘๙-๑๑๒๔-๖ ต่อ ๑๐๓,๑๖๖


ที่ ชย ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านเขว้า


ด้วยงานพัสดุ โรงพยาบาลบ้านเขว้า ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ เรื่องกำหนด
ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส และตัวชี้วัดความโปร่งใส ของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูล
ข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชน ตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร
ของทางราชการ พ.ศ.๒๕๖๐ ที่มีมติให้หน่วยงานราชการถือปฏิบัติ แต่ดำเนินการอย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงานและปิดประกาศ
เพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบต่อไป


(นางสาวรสสุคนธ์ อิงชัยภูมิ)
นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านเขว้า
-เห็นควรพิจารณาอนุมัติ






(นางสุตารัตน์ ชาลิ่งศ์)
นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ

อนุมัติ

(นายวัชรพงษ์ กระบี่ศรี)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภักดีชุมพล รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านเขว้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. 2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน/ปิดประกาศสถานที่ปิดประกาศ โรงพยาบาลบ้านเขว้า	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลบ้านเขว้า วัน/เดือน/ปี: ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ: ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
รายละเอียดข้อมูล ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่	
Link ภายนอก เว็บไซต์ โรงพยาบาลบ้านเขว้า: ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง หมายเหตุ:.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวรสสุคนธ์ อิงชัยภูมิ) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสุดารัตน์ ชาสิงค์) นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายมนตรี เชื้อไพบูลย์) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลปิดประกาศ  (นางสาวนงนุช ไชเขว้า) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านเขว้า

มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ บริการให้ข้อมูล,คำแนะนำ/ปรึกษา, จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาล รวมถึงดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีเกิดข้อร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการเก็บ รวบรวมข้อมูลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

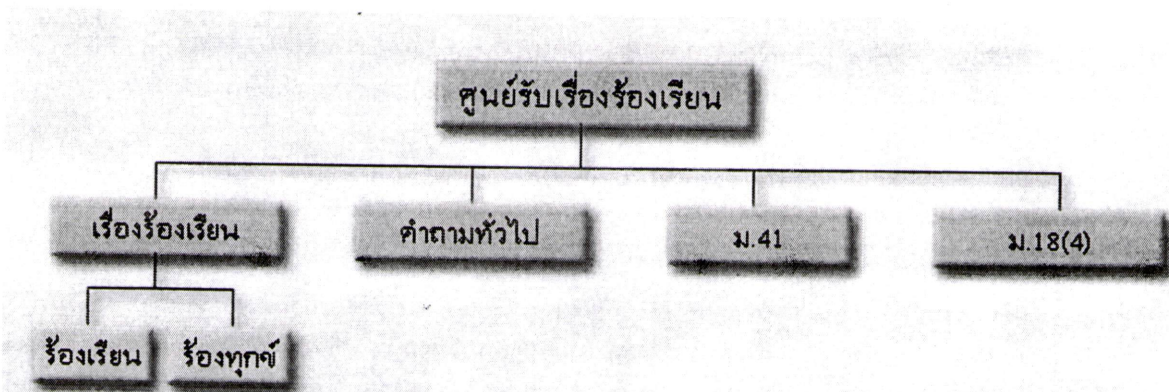
1. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชน
2. เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้ตามมาตรฐาน
3. เพื่อสร้างความร่วมมือและประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ

การบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องเรียน

1. มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีระบบการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนโดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น รวบรวมข้อมูลส่งศูนย์คุณภาพ เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน และมีระบบการพิจารณาข้อมูล/ข้อร้องเรียน โดยคณะกรรมการบริหาร และทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาล

2. มีการประชาสัมพันธ์ มีป้ายชี้แจงแนวทางและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ติดไว้ให้ผู้รับบริการทราบในจุดบริการต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งสามารถร้องเรียน ได้โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน หรือเขียนข้อร้องเรียนส่งผ่านตู้รับความคิดเห็น โดยจะมีการรวบรวมข้อมูล นำเสนอผู้บริหารและแก้ไขปัญหาคต่อไป

ขอบข่ายการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



คำนิยาม

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1.1 เรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57, 59 หมายถึง เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ดังนี้

- หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ ตรวจวินิจฉัย แผนการรักษาไม่เหมาะสม แพทย์ไม่จ่ายยา ให้ยาผิด เป็นต้น

- ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ได้แก่ รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล เป็นต้น

- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยบริการปฏิเสธให้ใช้สิทธิ ปฏิเสธการส่งตัวเพื่อรักษาต่อกรณีเกินศักยภาพ ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย เป็นต้น

- ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ ได้แก่ ถูกเรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มขึ้น เลนส์ตา ฤกษ์เจาะระ ฤกษ์ปั๊สสาวะ Syringe เข็มฉีดยา เป็นต้น

1.2 เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ เช่น การลงทะเบียนออกบัตร สิทธิไม่ตรงตามจริง หาเตียง การเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ไม่ได้รับสิทธิอันถึงมีพึงได้ตามเวลาอันสมควร การใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ ปฏิบัติไม่เป็นไปตามระบบคุณธรรม รวมถึงการ ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ เป็นต้น

2. คำถามทั่วไป เป็นการสอบถามของประชาชนเพื่อขอทราบข้อมูล หรือขอคำปรึกษาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ
- สิทธิประโยชน์การรับบริการ
- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ
- เรื่องอื่นๆ

3. การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)

เป็นการช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล โดยไม่มีการพิสูจน์ถูกผิด โดยคณะกรรมการพิจารณาชำระค่าร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจังหวัดสุรินทร์ เป็นผู้พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้ ทั้งนี้ ต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย

4. การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา 18(4))

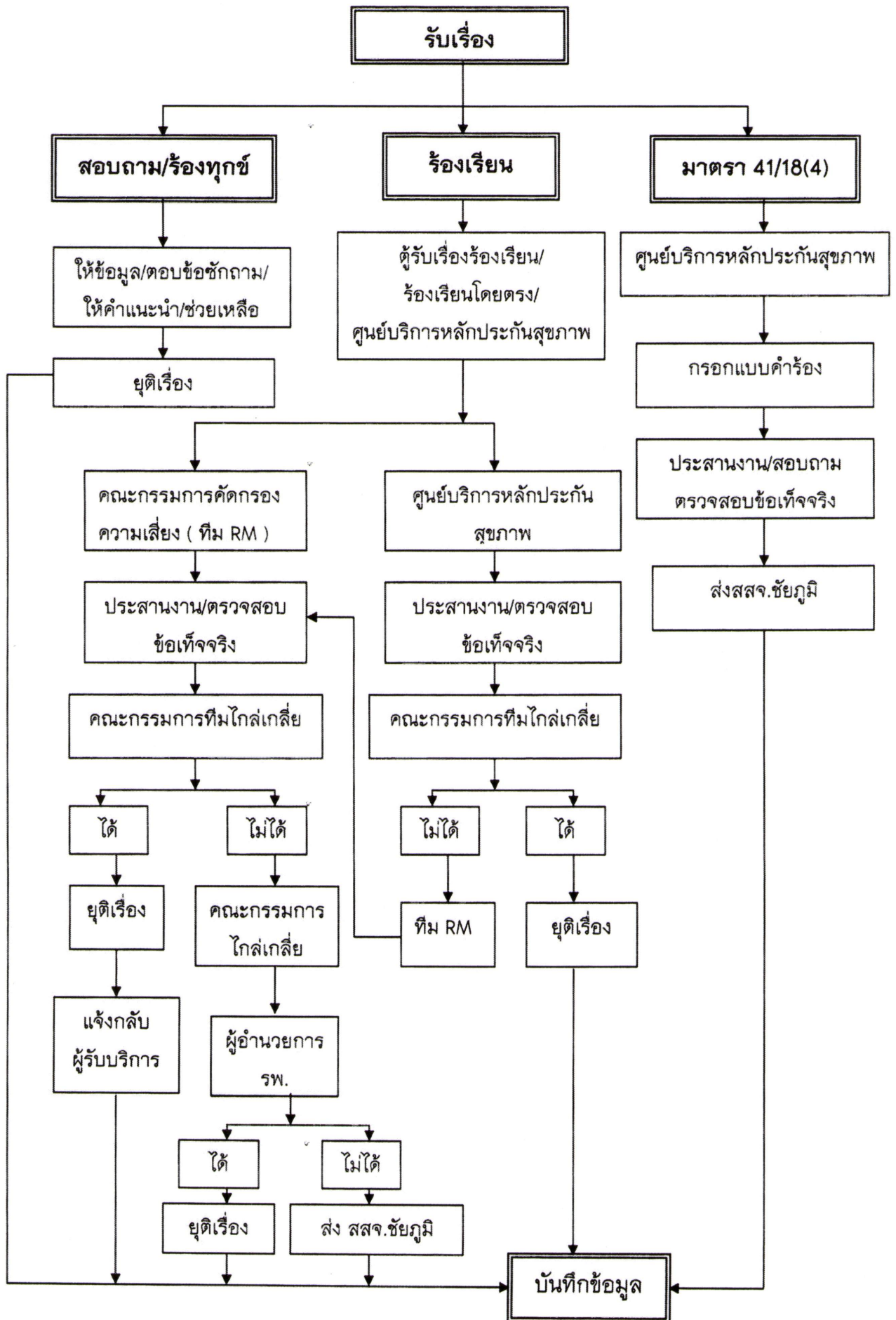
เริ่มมีการดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2550 เป็นการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ทายาท ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข โดยคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยชำระค่าร้องขอรับเงินเพื่อการชดเชยระดับเขตพื้นที่ เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วย กับผลการพิจารณาก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้ ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย

หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1. รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกองค์กร เพื่อดำเนินการจนหาข้อยุติของข้อร้องเรียนนั้นๆและรายงานให้หน่วยงานและหรือผู้ร้องเรียนทราบถึงข้อยุติดังกล่าว

2. ร่วมกับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน สืบเสาะข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ
2. บันทึก/ลงทะเบียนรับในสมุดทะเบียน / แบบฟอร์มใบความเสี่ยง
3. พิจารณาประเภทของข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยแบ่งเป็น
 - ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เร่งด่วน ต้องดำเนินการแก้ไขทันที
 - ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่เร่งด่วน สามารถรอพิจารณาได้
 - ตรวจสอบข้อเท็จจริง/หาข้อมูลเพิ่มเติม/หารือหน่วยงานอื่น
- 4 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอนและช่องทางที่กำหนดไว้
 - 4.1 ดำเนินการแก้ไขและยุติปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ และสรุปบันทึกชี้แจงกลับใน 7 วัน
 - 4.2 เรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้/รายงานคณะกรรมการ/ประสานงานทีมใกล้เคียง
 - 4.2.1 กรณียุติปัญหาได้/สรุปผลแจ้งกลับเรื่องง่ายภายใน 7 วัน ,เรื่องยากภายใน 30 วัน /ลงบันทึก
 - 4.2.2 กรณียุติปัญหาไม่ได้/ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น สสจ.ชัยภูมิ, สปสช.นครราชสีมา เป็นต้น)
5. แจ้งผล/รายงานผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริหารโรงพยาบาล

การรายงานผล

- มีการตอบกลับผู้ร้องว่าได้รับเรื่องไว้แล้ว ภายใน 5 วันทำการ(กรณีรับเรื่องจากช่องทางอื่นที่ผู้รับบริการไม่ได้มาด้วยตัวเอง)
- การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์แล้ว

สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ห้องเบอร์ 15 งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพพัฒนายุทธศาสตร์และสารสนเทศ
ทางการแพทย์ โรงพยาบาลบ้านเขว้า

เวลาทำการ

ทุกวันราชการ เวลา 08.30 - 16.30 น.

ช่องทางการรับเรื่อง

- ติดต่อด้วยตนเอง
- โทรศัพท์ 044 - 891124 - 7 ต่อ 125
- โทรสาร 044 - 891022
- จดหมาย
- ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาล
- Website ของโรงพยาบาล

ระบบงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

