

insecurely
unmended
2
main



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านเขว้า
ที่ ๓๑ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประสานและจัดระบบใกล้เคียงในสถานบริการสาธารณสุข

ด้วยโรงพยาบาลบ้านเขว้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่องการสนับสนุนให้มีระบบใกล้เคียงในสถานบริการสาธารณสุข ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีความพร้อม โดยแต่งตั้งให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบในลักษณะของศูนย์เฉพาะกิจเป็นการภายในของสถานพยาบาลนั้น เพื่อทำหน้าที่ใกล้เคียงด้านการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข ทำให้เกิดความเข้าใจ ลดช่องว่าง แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง พื้นดินสัมพันธ์ภาพ ลดการฟ้องร้อง และอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๑๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ และแก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งที่ ๗๘๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา จึงยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลบ้านเขว้า ที่ ๔๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๙ และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประสานงานและจัดระบบใกล้เคียงในสถานบริการสาธารณสุข ดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านเขว้า | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | รองประธานกรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้างานผู้ป่วยใน | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพ | กรรมการ |
| ๘. หัวหน้างานประกันสุขภาพ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสมานฉันท์เข้าใจกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
- ผู้ใกล้เคียงจะต้องเตรียมการใกล้เคียง และดำเนินการใกล้เคียงด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอ

- ความเห็นหรือการกระทำใดๆ ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ชมเชยบังคับหรือใช้อิทธิพล
ในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความคิด ความรู้สึกของคู่กรณี
๓. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศ ข้อบังคับ จริยธรรมหรือหลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี
 ๔. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยไม่ต้องรับผิดชอบคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไกล่เกลี่ย และระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำ หรือละเว้นการกระทำของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง จนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย
 ๕. กรณีมีเรื่องร้องเรียน ฟ้องร้อง ที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน ให้คณะกรรมการดำเนินการเสนอต่อผู้บังคับบัญชาชั้นสูงต่อไป
 ๖. จัดทำรายงาน ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน เสนอต่อคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการชุดดังกล่าวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายวัชรพงษ์ กระปี่ศรี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภักดีชุมพล รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านเขว้า



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านเขว้า
ที่ ๒๗ / ๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขมีมากขึ้น ประชาชนมีความคาดหวังและต้องการต่อการเข้ารับบริการด้านสาธารณสุข ค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งและเกิดข้อร้องเรียน ระหว่างผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการได้ง่าย เพื่อการให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ต่อผู้รับบริการ

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๑๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๘ และแก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งที่ ๗๘๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา จึงยกเลิคำสั่งโรงพยาบาลบ้านเขว้า ที่ ๔๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๙ และมีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ดังนี้

- | | | |
|-----------------|-------------|-------------------------------------|
| ๑. นางอัชฌา | ข้าเขว้า | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| ๒. นายโยธิน | ป่องขันธุ์ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน |
| ๓. นางปณยาพร | อินโนนเชือก | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ |
| ๔. น.ส.สุภรัตน์ | แจ้งเขว้า | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ |
| ๕. น.ส.พิชญา | ไหวพริบ | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี |

มีหน้าที่

ให้ข้อมูล คำแนะนำ ปรีกษา คลี่คลายปัญหา ความกังวลใจแก่ผู้รับบริการทุกสิทธิ์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข และได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากการรับบริการ และแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ลดความรุนแรงของปัญหา

สั่ง ณ วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวัชรพงษ์ กระจีศรี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภักดีชุมพล รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านเขว้า

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านเขว้า

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

วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

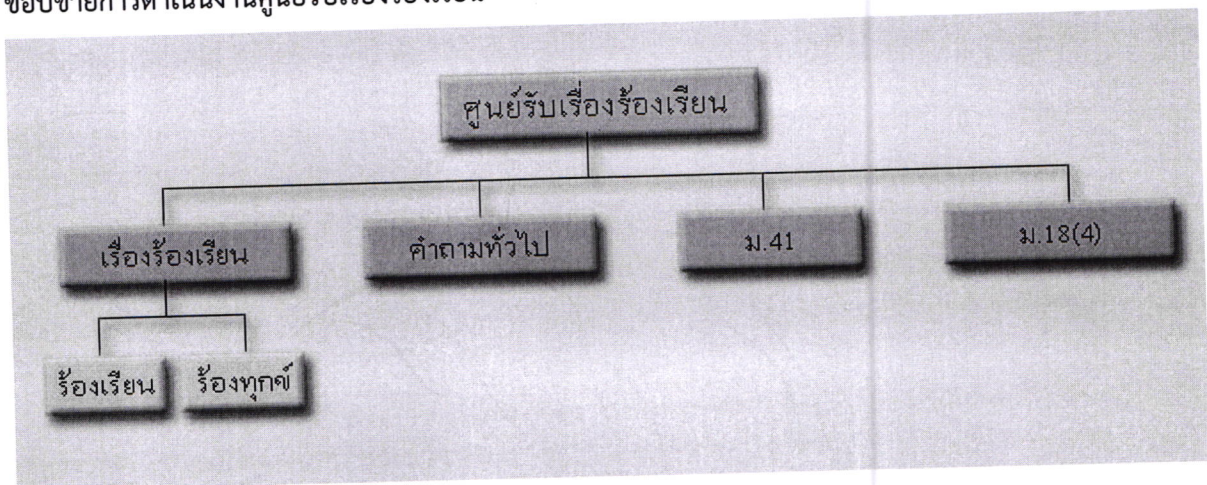
1. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชน
2. เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้ตามมาตรฐาน
3. เพื่อสร้างความร่วมมือและประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ

การบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องเรียน

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

2. มีการประชาสัมพันธ์ มีป้ายชี้แจงแนวทางและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ติดไว้ให้ผู้รับบริการทราบในจุดบริการต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งสามารถร้องเรียน ได้โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน หรือเขียนข้อร้องเรียนส่งผ่านตู้รับความคิดเห็น โดยจะมีการรวบรวมข้อมูล นำเสนอผู้บริหารและแก้ไขปัญหาต่อไป

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 เพิ่มเช่น เลนส์ตา ถังออกจาระ ถังปัสสาวะ 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 โดยคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจังหวัดสุรินทร์ เป็นผู้พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้ ทั้งนี้ ต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย

4. การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

(มาตรา 18(4))

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

หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1. รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกองค์กร เพื่อดำเนินการจนหาข้อยุติของข้อร้องเรียนนั้นๆ และรายงานให้หน่วยงานและผู้ร้องเรียนทราบถึงข้อยุติดังกล่าว
2. ร่วมกับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน สืบเสาะข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ
2. บันทึก/ลงทะเบียนรับในสมุดทะเบียน / แบบฟอร์ม(ใบความเสี่ยง
3. พิจารณาประเภทของข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยแบ่งเป็น
 - ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เร่งด่วน ต้องดำเนินการแก้ไขทันที
 - ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่เร่งด่วน สามารถรอพิจารณาได้
 - ตรวจสอบข้อเท็จจริง/หาข้อมูลเพิ่มเติม/หารือหน่วยงานอื่น
- 4 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอนและช่องทางที่ได้กำหนดไว้
 - 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 (ตึกสีฟ้า) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านเขว้า

เวลาทำการ

ทุกวันราชการ เวลา 08.30 - 16.30 น.

ช่องทางการรับเรื่อง

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