



คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานรับเรื่องราว

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลวังสามหมอ

อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลวังสามหมอฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวังสามหมอ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

| เรื่อง | | หน้า |
|--------|---|------|
| | บทที่ ๑ บทนำ | |
| | - หลักการและเหตุผล | ๑ |
| | - แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๒ |
| | - กรณี ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล | ๓ |
| | - เกณฑ์การพิจารณา | ๔ |
| | ภาคผนวก | |
| | - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์ | ๕ |

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลวังสามหมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลวังสามหมอ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวังสามหมอ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลวังสามหมอ มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลวังสามหมอทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่จัดตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลวังสามหมอ

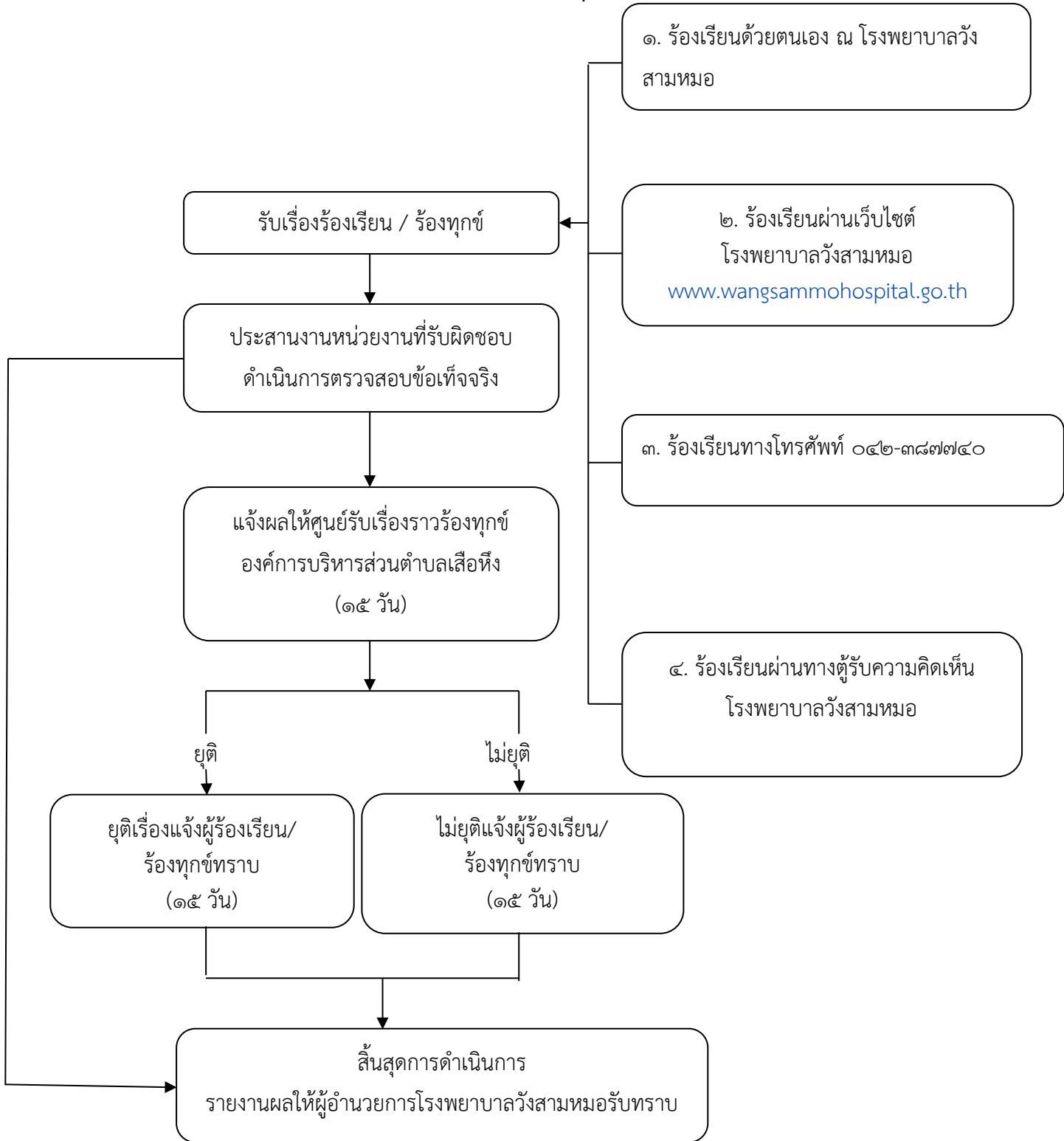
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. ช่องทางการร้องเรียน

- ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.wangsammohospital.go.th
- ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๓๘๗๗๔๐
- ทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลวังสามหมอ ตำบล วังสามหมอ อำเภอ วังสามหมอ จังหวัด อุดรธานี รหัสไปรษณีย์ ๔๑๒๘๐
- ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ โรงพยาบาลวังสามหมอ
- ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลวังสามหมอ

๖. แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. กรณี ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ การพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้มารับบริการ ในกรณีที่ผู้มารับบริการได้รับความเสียหายจากรักษาพยาบาล เป็นมาตรการที่ดำเนินการตามบัญญัติของมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของวงเงินที่จะจ่ายให้หน่วยงานบริหารไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการโดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด”

การยื่นคำร้อง

ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง ได้แก่ ผู้มารับบริการ หรือทายาท ซึ่งทายาท ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส ผู้สืบสันดาน (บุตร) พี่น้องร่วมบิดามารดา พี่น้องร่วมบิดา พี่น้องร่วมมารดา ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา โดยให้ทายาทคนใดคนหนึ่งยื่นได้โดยไม่จำเป็นต้องยื่นตามลำดับชั้น

ระยะเวลายื่นคำร้อง

๑ ปี นับจากทราบความเสียหาย ไม่ต้องรอพิสูจน์ถูกผิด หรือผลพิสูจน์ทางการแพทย์

วิธียื่นคำร้อง

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่หน่วยรับคำร้อง

สาระสำคัญของคำร้อง

๑. การยื่นคำร้องจะเขียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือเขียนเป็นหนังสือก็ได้
๒. ชื่อ-สกุล ของผู้มารับบริการที่ได้รับความเสียหาย
๓. ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุข
๔. ชื่อของหน่วยบริการที่ให้บริการสาธารณสุข
๕. วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้น หรือวันที่ทราบความเสียหาย
๖. สถานที่ที่ติดต่อผู้มารับบริการหรือยื่นคำร้องได้โดยรวดเร็ว
๗. สถานภาพของผู้รับบริการ เช่น อาชีพ รายได้หรือเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นต้น

เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. เอกสารหรือหลักฐานแสดงรายละเอียดข้อมูลที่อาจใช้ประโยชน์ประกอบการพิจารณา (ถ้ามี)

/เกณฑ์...

เกณฑ์การพิจารณา

ผู้มีอำนาจพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่ คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นซึ่งมีอยู่ในทุกจังหวัดคณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่พิจารณาว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการควรได้รับเงินช่วยเหลือตามข้อบังคับหรือไม่หากควรได้รับเงินช่วยเหลือก็จะพิจารณาโดยคำนึงถึงความรุนแรงของความเสียหายและเศรษฐกิจของผู้เสียหาย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. พิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับ คือ

๑.๑ ผู้รับบริการเป็นผู้มีสิทธิตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ และเป็นผู้ได้รับความเสียหาย

๑.๒ ความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข ต้องไม่เกิดจาก

- การดำเนินไปตามพยาธิสภาพโรค

- เหตุแทรกซ้อนของโรคที่เป็นไปตามสภาพปกติธรรมดาของโรคนั้นและได้มีการวินิจฉัย

และรักษาตามมาตรฐาน

๑.๓ ต้องเป็นการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ

๒. พิจารณาถึงประเภทของความเสียหาย

๓. พิจารณาถึงความรุนแรงและเศรษฐกิจของผู้เสียหาย

ภาคผนวก

และข้าพเจ้ามีความประสงค์ที่จะให้โรงพยาบาลวังสามหมอดำเนินการดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)