



คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานรับเรื่องราว

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลวังสามหมอ

อำเภอ วังสามหมอ จังหวัด อุตรธานี

คำนำ

คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลวังสามหมอฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวังสามหมอ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ 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

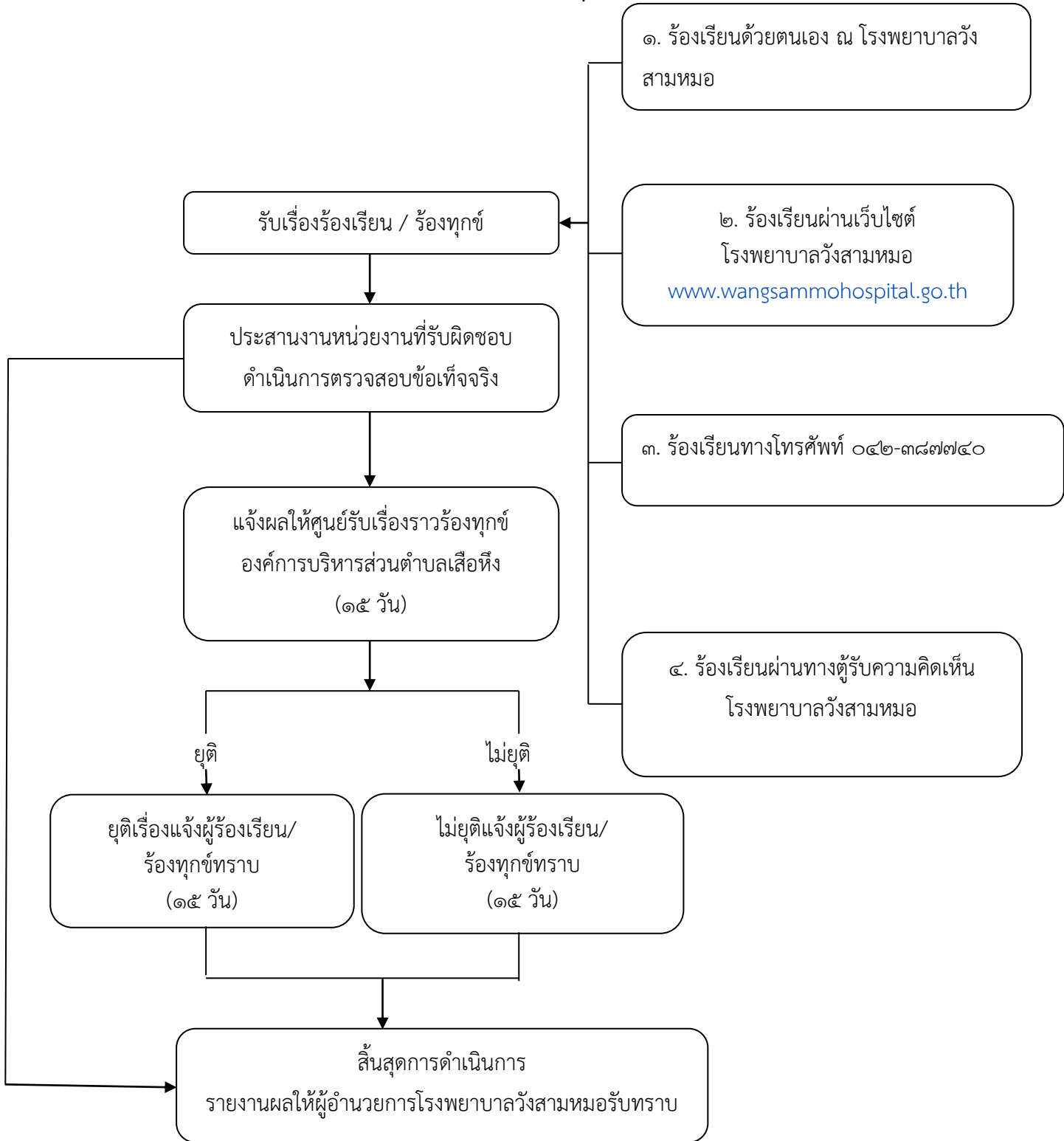
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

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 “ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของวงเงินที่จะจ่ายให้หน่วยงานบริหารไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับผู้ รับบริการ 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

