



คู่มือการให้บริการการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลบ้านฝ้อ

อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือประชาชนการให้บริการการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านฝื่อ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
สถานที่ตั้ง	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
ช่องทาง	2
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้อง	4
การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา 41	5-7
ภาคผนวก	8-13

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ดังนั้น โรงพยาบาลบ้านฝื่อ จึงได้จัดทำคู่มือ ประชาชนการให้บริการการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านฝื่อ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลบ้านฝื่อมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขต

1. กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่ม หรือ ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมีการกู้ชีพ หรือทำให้เสียชีวิต
 - ผู้ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับหัวหน้า เวน หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทันที
 - โรงพยาบาลบ้านฝื่อ จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฝื่อรับทราบ
 - ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รีบเสนอปัญหาให้สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานีทราบ (โดยให้รายงานเป็นวาจาทางโทรศัพท์ทันที) ภายใน 1 วัน เพื่อดำเนินการหาข้อยุติ โดยเร็ว
2. กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่น ๆ
 - สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ
 - ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยนาน เป็นต้น
- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

4. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

6. ช่องทาง

1. ผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่สังเกตได้ง่ายภายในบริเวณโรงพยาบาล จำนวน 8 จุด
2. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ
3. การรับข้อคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

7. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านผือ

รับเรื่องจากประชาชน/ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับความคิดเห็น/จดหมาย/วาจา/E-mail/โทรศัพท์/อื่นๆ

ลงทะเบียน

พิจารณาประเภทของปัญหา

ประสานหาข้อมูลเพิ่มเติม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรื่อง ม.41

- รายงานผู้อำนวยการฯ
- เขียนรายงานอุบัติการณ์ส่งทีมเลขานุการที่บริหารความเสี่ยงภายใน 3 วัน
- ทำ RCA (ถ้าเกี่ยวข้องกับระบบ) ส่งเลขานุการที่บริหารความเสี่ยงภายใน 7 วัน

เจรจาไกล่เกลี่ย ยุติได้

ส่งเรื่องให้ สสจ.อุดรธานี ยุติไม่ได้

คณะกรรมการพิจารณาเงินชดเชย

ชี้แจงประสานงานไกล่เกลี่ยตามสิทธิประโยชน์

สรุปรายงานข้อมูล

ยุติปัญหา

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- รายงานผู้บังคับบัญชาตามสายบังคับบัญชา

เจรจาไกล่เกลี่ย

- ความรุนแรงระดับ C-F**

 - แจ้งแพทย์เจ้าของไข้ / หน่วยบริการ
 - เขียนใบรายงานอุบัติการณ์
 - รวบรวมข้อมูลรายเดือนส่งทีม RM
- ความรุนแรงระดับ G-I**

 - รายงานผู้อำนวยการหรือรักษาการทันที
 - เขียนรายงานอุบัติการณ์ส่งทีมเลขานุการที่บริหารความเสี่ยงภายใน 3 วัน
 - ทำ RCA (ถ้าเกี่ยวข้องกับระบบ) ส่งเลขานุการที่บริหารความเสี่ยงภายใน 7 วัน

ยุติปัญหา

บันทึกข้อมูลในระบบ Data Center
สรุปรายงานข้อมูล

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ทวนกลับไม่ได้
เช่น จากผู้รับความคิดเห็นแต่ไม่ลงชื่อ

- เขียนรายงานอุบัติการณ์ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- หน่วยงานทำกิจกรรมทบทวน

สรุปรายงานข้อมูล

ยุติปัญหา

7. การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา 41

การพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เป็นมาตรการที่ดำเนินการตามบทบัญญัติของมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด”

การยื่นคำร้อง

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

ระยะเวลายื่นคำร้อง

1 ปี นับจากทราบความเสียหาย ไม่ต้องรอพิสูจน์ถูกผิด หรือผลพิสูจน์ทางการแพทย์

วิธียื่นคำร้อง

1. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่หน่วยรับคำร้อง

สถานที่ยื่นคำร้อง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านผือ

สาระสำคัญของคำร้อง

1. การยื่นคำร้องจะเขียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือเขียนเป็นหนังสือก็ได้
2. ชื่อ – สกุล ของผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย
3. ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุข
4. ชื่อของหน่วยบริการที่ให้บริการสาธารณสุข
5. วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้น หรือวันที่ทราบความเสียหาย
6. สถานที่ที่ติดต่อผู้รับบริการหรือผู้ยื่นคำร้องได้โดยรวดเร็ว
7. สถานภาพของผู้รับบริการ เช่น อาชีพ รายได้หรือเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นต้น

เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. เอกสารหรือหลักฐานแสดงรายละเอียดข้อมูลอื่นที่อาจใช้เป็นประโยชน์ประกอบการพิจารณา (ถ้ามี)

เกณฑ์การพิจารณา

ผู้มีอำนาจพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่ คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นซึ่งมีอยู่ในทุกจังหวัดคณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่พิจารณาว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการควรได้รับเงินช่วยเหลือตามข้อบังคับหรือไม่เพียงใดหากควรได้รับเงินช่วยเหลือก็จะพิจารณาโดยคำนึงถึงความรุนแรงของความเสียหายและเศรษฐกิจฐานะของผู้เสียหายด้วย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับ คือ

1.1 ผู้รับบริการต้องเป็นผู้มีสิทธิตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 และเป็นผู้ได้รับความเสียหาย

1.2 ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องเป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข

1.3 ต้องเป็นการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ

1.4 ความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข ต้องไม่เกิดจาก

- การดำเนินไปตามพยาธิสภาพโรค

- เหตุแทรกซ้อนของโรคที่เป็นไปตามสภาพปกติธรรมดาของโรคนั้นและได้มีการวินิจฉัยและรักษา

ตามมาตรฐานทั่วไป

2. พิจารณาถึงประเภทของความเสียหาย

3. พิจารณาถึงความรุนแรงและเศรษฐกิจฐานะของผู้เสียหาย

เกณฑ์การพิจารณาเงินช่วยเหลือ

กรณี	จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน (บาท)
เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร	400,000
พิการหรือสูญเสียอวัยวะ	240,000
บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง	100,000

การแจ้งผลการพิจารณา

เลขานุการของคณะอนุกรรมการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการที่ได้รับ ความเสียหายหรือทายาทพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ

การอุทธรณ์

หากผู้รับบริการหรือทายาทที่ยื่นคำร้อง ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการ สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน หลังได้รับแจ้ง โดยวิธีการและสถานที่ยื่นคำร้องเหมือนกับการยื่นคำร้องครั้งแรก โดยสำนักงานสาขาจะนำคำร้องอุทธรณ์และผลการวินิจฉัยครั้งแรกส่งไปที่ สปสช.เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นผู้พิจารณา

สาระสำคัญของการอุทธรณ์

ชื่อผู้อุทธรณ์

วันที่ทราบผลการวินิจฉัย

เหตุผลที่ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัย

สถานที่ที่สามารถติดต่อผู้ยื่นอุทธรณ์ได้โดยเร็ว

หมายเหตุ : ผลการวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นที่สิ้นสุด ผู้รับบริการหรือทายาทจะอุทธรณ์อีกไม่ได้



ภาคผนวก

2. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ



3. การรับข้อคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านฝ้อ

The screenshot shows the website for Ban Phoo Hospital. At the top, there is a navigation menu with the following items: หน้าแรก, ข้อมูลพื้นฐาน, ข่าวสาร, งานสาธารณสุข, บริการประชาชน, ตาวันไหล, and กลุ่มงาน. The main content area is divided into several sections:

- ข้อมูลการร้องเรียน**: A form for reporting issues, titled "กรุณากรอกรายละเอียด" (Please provide details). It includes input fields for "ชื่อ" (Name), "เบอร์โทร" (Phone Number), "Email", and a large text area for "รายละเอียด" (Details). There are "ส่ง" (Send) and "ล้างข้อมูล" (Clear) buttons at the bottom.
- ผู้บริหาร**: A section featuring a portrait of a man in a military-style uniform, identified as "นายแพทย์เกียรติศักดิ์ สิริภองศักดิ์" (Dr. Keeratsak Siribhongsakdi), "ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล บ้านฝ้อ" (Hospital Director). Below the portrait is a logo and the text "== ยำเยี่ยมบุคคลากร ==".
- ระบบข้อมูล รพ.บ้านฝ้อ**: A section with icons for "DASHBOARD" and "DATA CENTER".
- Footer/Quick Links**: A vertical column of buttons on the right side, including "พบ/แจ้ง/วิสัญญีแพทย์", "หน้าหลัก", and "เข้าสู่ระบบ".