



คู่มือประชาชนการรับบริการร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลบ้านฝ้อ

อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือประชาชนการให้บริการการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านฝื่อ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
ช่องทาง	1
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน	2
กรณี ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล	3
ภาคผนวก	5-10

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. เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในเรื่องการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

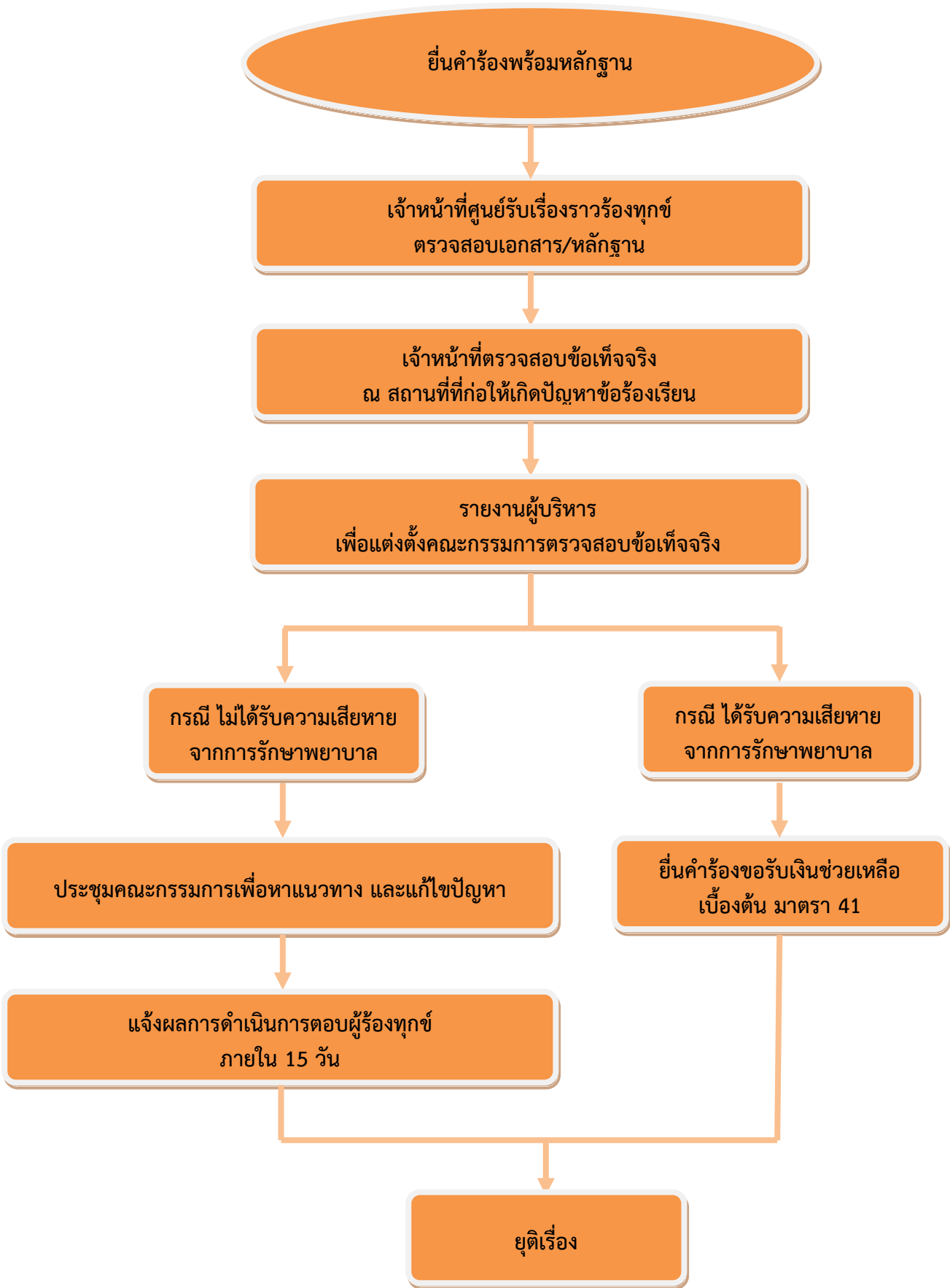
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

5. ช่องทาง

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

6. แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน



7. กรณี ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

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 โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

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 ความเสียหาย หรือทายาททราบพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ



2. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ



ตัวอย่างแบบฟอร์ม



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านฝ้อ

วันที่.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี เบอร์โทรศัพท์.....

สิทธิการรักษา บัตรทอง ข้าราชการ ประกันสังคม สิทธิอื่นๆ

ที่อยู่สามารถติดต่อได้.....

เป็นญาติของผู้ป่วยชื่อ.....

สิทธิการรักษา บัตรทอง ข้าราชการ ประกันสังคม สิทธิอื่นๆ

มีความประสงค์ที่จะร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านฝ้อ ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. การรับข้อคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านฝ้อ

