



คู่มือประชาชนการรับบริการร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือประชาชนการให้บริการการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านฝื่อ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ช่องทาง	๑
แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน	๒
กรณี ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล	๓
ภาคผนวก	๕-๑๐

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในเรื่องการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

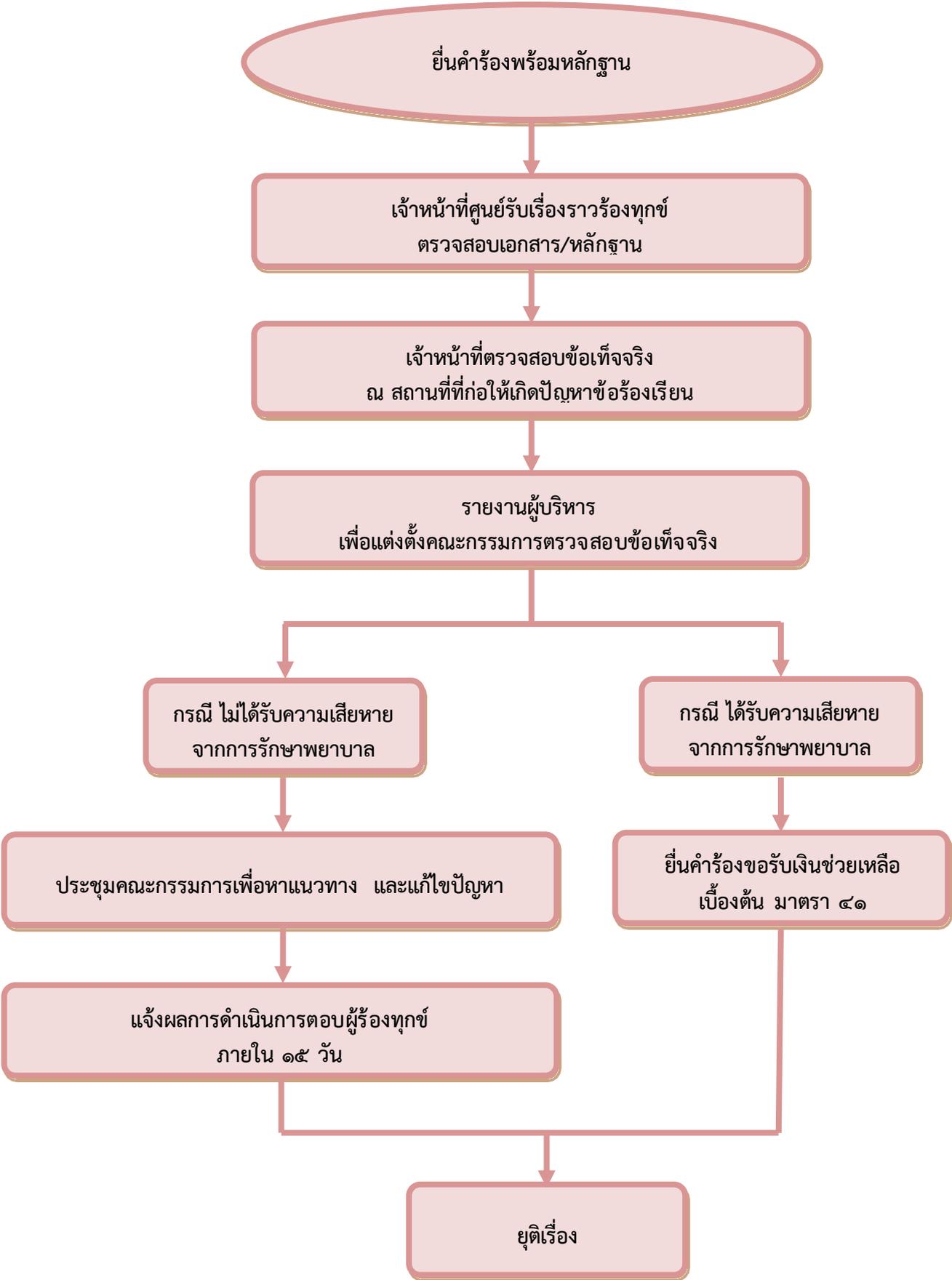
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. ช่องทาง

๑. ผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่สังเกตได้ง่ายภายในบริเวณโรงพยาบาล จำนวน ๘ จุด
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ
๓. การรับข้อคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

๖. แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน



๗. กรณี ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ การพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เป็นมาตรการที่ดำเนินการตามบทบัญญัติของมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ 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

๑ ปี นับจากทราบความเสียหาย ไม่ต้องรอพิสูจน์ถูกผิด หรือผลพิสูจน์ทางการแพทย์

วิธียื่นคำร้อง

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่หน่วยรับคำร้อง

สถานที่ยื่นคำร้อง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

สาระสำคัญของคำร้อง

๑. การยื่นคำร้องจะเขียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือเขียนเป็นหนังสือก็ได้
๒. ชื่อ – สกุล ของผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย
๓. ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุข
๔. ชื่อของหน่วยบริการที่ให้บริการสาธารณสุข
๕. วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้น หรือวันที่ทราบความเสียหาย
๖. สถานที่ที่ติดต่อผู้รับบริการหรือผู้ยื่นคำร้องได้โดยรวดเร็ว
๗. สถานภาพของผู้รับบริการ เช่น อาชีพ รายได้หรือเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นต้น

เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง

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

เกณฑ์การพิจารณา

ผู้มีอำนาจพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่ คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นซึ่งมีอยู่ในทุกจังหวัดคณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่พิจารณาว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการควรได้รับเงินช่วยเหลือตามข้อบังคับหรือไม่เพียงใดหากควรได้รับเงินช่วยเหลือก็จะพิจารณาโดยคำนึงถึงความรุนแรงของความเสียหายและเศรษฐกิจฐานะของผู้เสียหายด้วย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. พิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับ คือ

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

๑.๒ ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องเป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข

๑.๓ ต้องเป็นการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ

๑.๔ ความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข ต้องไม่เกิดจาก

- การดำเนินไปตามพยาธิสภาพโรค

- เหตุแทรกซ้อนของโรคที่เป็นไปตามสภาพปกติธรรมดาของโรคนั้นและได้มีการวินิจฉัยและรักษา

ตามมาตรฐานทั่วไป

๒. พิจารณาถึงประเภทของความเสียหาย

๓. พิจารณาถึงความรุนแรงและเศรษฐกิจฐานะของผู้เสียหาย

เกณฑ์การพิจารณาเงินช่วยเหลือ

กรณี	จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน (บาท)
เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร	๔๐๐,๐๐๐
พิการหรือสูญเสียอวัยวะ	๒๔๐,๐๐๐
บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง	๑๐๐,๐๐๐

การแจ้งผลการพิจารณา

เลขานุการของคณะกรรมการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการที่ได้รับความสะดวกเสียหายหรือทายาททราบพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ



๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านฝืด



๓. ช่องทางตรวจสอบสถานะร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านฝื่อ

ระบบรับเรื่องร้องเรียน

ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

กรอกเบอร์โทรศัพท์ของท่าน

กรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล *

เบอร์โทรศัพท์ Line ID

อีเมล

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน *

