



คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลห้วยเม็ก
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมความเสี่ยงเรื่อง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกประเภท ประกอบด้วย ด้านคลินิก ระบบบริการ สิ่งแวดล้อมความปลอดภัย พุทธศักราชบริการและการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลห้วยเม็กจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลห้วยเม็ก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์) จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาล

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โรงพยาบาลห้วยเม็กจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลห้วยเม็ก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยเม็กมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลห้วยเม็ก ทราบกระบวนการ การจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตลอดจนช่องทางกรร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อ้างถึง ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และหน่วยบริการจัดตั้งศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์มีระบบรองรับ บริการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจัดการปัญหา ตอบสนองความต้องการตามความจำเป็นและข้อเสนอแนะของประชาชน โรงพยาบาลบางมูลนาก กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประกอบมาตรฐาน ๕ ด้านคือ

๑. มาตรฐานด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึง ง่ายมีอุปกรณ์ประกอบการบริการที่จำเป็นตามมาตรฐาน

๒. มาตรฐานบุคลากร กำหนดให้หัวหน้าศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการในเวลาราชการ ๑ คน นอก เวลาราชการ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยคำร้องเรียนระดับองค์กรจาก คณะกรรมการบริหาร และกำหนดให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ทุกหน่วยงานเป็นมีหน้าที่ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น ณ หน่วยบริการ

๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยกระบวนการที่ทำให้ประชาชนทราบสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการเข้าถึงบริการทุกประเภท

๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูล บันทึกข้อมูล รายงานความเสี่ยง และบันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียนตามมาตรา๕๗,๕๙ และ ม๔๑

๕. มาตรฐานด้านการสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนางานเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ภาคิที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายรับ เรื่องร้องเรียนและร่วมมือกับภาคีต่างๆในการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิโดยชอบทางกฎหมาย ของประชาชน คินข้อมูลเรื่องร้องเรียนสู่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาาระบบร่วมกัน

๔. ขอบเขต

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ บันทึกข้อมูลคำ ร้องเรียนรูปเอกสารเก็บหลักฐานไว้ สืบค้นข้อมูล

๑.๒ แยกประเภทคำร้องเรียนตามลักษณะการบริการ เช่น ขอรับคำ ปรึกษากฎหมายหรือ กฎระเบียบ ต่างๆ แจ้งความประสงค์การได้รับการคุ้มครองสิทธิตาม พรบ. กฎหมายคุ้มครองที่กำหนด ขออนุมัติ/ ขออนุญาต,ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๓ จัดบริการที่เหมาะสมกับประเภทคำร้องเรียนตามข้อ ๑.๒ หรือความประสงค์ ตามสิทธิของประชาชน

วิธีดำเนินการ

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ให้ข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เมื่อให้เสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ การขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการภายใต้ข้อกำหนดและ ระเบียบแต่ละเรื่อง เมื่อเสร็จสิ้นแล้วเรื่องที่ขออนุมัติ/อนุญาตถือว่ายุติ -ในกรณีที่เกิดความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน และเมื่อการส่งต่อเสร็จสิ้นแจ้งให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับจาก หน่วยงานที่รับส่งต่อ หรือ หากไม่ได้ รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานรับส่งต่อภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล ห้วยเม็ก ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๒๕๙๓๗๘ ต่อ ๑๕๗

การร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๑.บุคคล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลห้วยเม็กทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในการรับข้อมูล เบื้องต้นแล้ว ส่งต่อให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่สามารส่งผู้ร้องเรียนเข้าสู่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน ได้ให้จัดส่งทันทีและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องตามระบบ สืบค้น ข้อเท็จจริง ช่วยแก้ไข ปัญหาและแจ้งผลต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแสเมื่อเสร็จสิ้นถือว่ายุติ สรุปรายงานและส่ง ผู้บริหารทราบ

๒.จดหมาย จากผู้รับความคิดเห็น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้ ๑ ครั้ง/วัน จดหมายราชการ งาน ชุรการรับลงทะเบียนและจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงประสานการแก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้แจ้งผลทันที กรณีที่ติดต่อทาง โทรศัพท์ไม่ได้ตอบผู้ร้องเรียนทางจดหมายภายใน ๓๐ วัน (ระยะเวลาเร่งด่วนตามระดับความรุนแรงของความ เสี่ยง)

๓.โทรศัพท์จูดรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลา ราชการถึง ๑๖.๓๐ น. ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน อุบัติเหตุ-ฉุกเฉินเป็นผู้ทำหน้าที่รับโทรศัพท์รับเรื่อง กรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือใกล้เคียงสำเร็จ/หรือไม่ สำเร็จ รายงานเข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในวันถัดไป เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแจ้ง ผลต่อผู้ ร้องถื่อว่ายุติ

๔. สื่อOnline ศูนย์สารสนเทศตรวจสอบข้อมูลรายงาน หากพบข้อร้องเรียนผ่านสื่อ Onlineส่ง เอกสารรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการตามระบบ และแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อเสร็จสิ้น ถื่อว่ายุติ

๕. บัตรสนเทศ/แจ้งเบาะแส ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีมูลเหตุ ที่มาดำเนินการ แก้ไขปัญหา นำผลติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ บันทึกราคา ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในการสืบค้นข้อเท็จจริง สอบถามถึงวัตถุประสงค์ ของการ ขอรับบริการ

๒.๒ แยกประเภทคำร้องเพื่อจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าพัสดุ เสนอเรื่อง ให้ ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แจ้งผลการสอบสวนและการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วผู้ร้องไม่ติดใจ ถื่อว่ายุติ

- กรณีแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลห้วย เม็ก รับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ กรณีที่เป็นเรื่องข้ามหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้แจ้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนฯ ส่งต่อเรื่องภายใต้หนังสือ ราชการให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไป ภายใน ๗ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบรอการ ติดต่อกลับจากหน่วยงานนั้น หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยเม็ก

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยเม็ก เลขที่ ๖ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลห้วยเม็ก อำเภอห้วย เม็กจังหวัดกาฬสินธุ์ ๓๕๑๔๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๔๕๗๘ - ๙๐๙๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลห้วยเม็ก

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีมารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงาน อื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอไพศาลี

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำ ชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางมูลนาก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียนแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป ,การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือ ระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่ เชื่อถือได้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อ ทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

คำนิยาม

๑.เรื่องสอบถาม : เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ๑.๑ การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ
- ๑.๒ สิทธิประโยชน์การรับบริการ
- ๑.๓ วิธีการใช้บริการตามสิทธิ
- ๑.๔ การตรวจสอบข้อมูลสิทธิ
- ๑.๕ สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น
- ๑.๖ เรื่องอื่นๆ

๒.เรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ

๒.๑ เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑
๒.๒ เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ : เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ จำแนกเป็น

๒.๒.๑ หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน : เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ ตรวจวินิจฉัย แผนการรักษาไม่เหมาะสม แพทย์ไม่จ่ายยา ให้ยาผิด เป็นต้น

๒.๒.๒ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร : เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับไม่ได้รับความสะดวกในหน่วยบริการ ได้แก่ รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล เป็นต้น

๒.๒.๓ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ : เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บค่าบริการ ได้แก่ ถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่ม

๔.ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด : เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยบริการปฏิเสธให้ใช้สิทธิ ปฏิเสธการส่งตัวเพื่อการรักษาต่อกรณีเกินศักยภาพ

๓.เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป

เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน หรือเรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ เช่น

- ๓.๑ การลงทะเบียนหลักประกันสุขภาพ
- ๓.๒ สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)
- ๓.๓ เรื่องอื่นๆ

๔.เรื่องการประสานส่งต่อผู้ป่วยในระบบ

เป็นเรื่องการประสานหาเตียงให้กับผู้ป่วยในระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้สามารถใช้สิทธิในการรักษาได้ เช่นการประสานหาเตียงให้กับผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนที่ไม่เข้าร่วมโครงการ

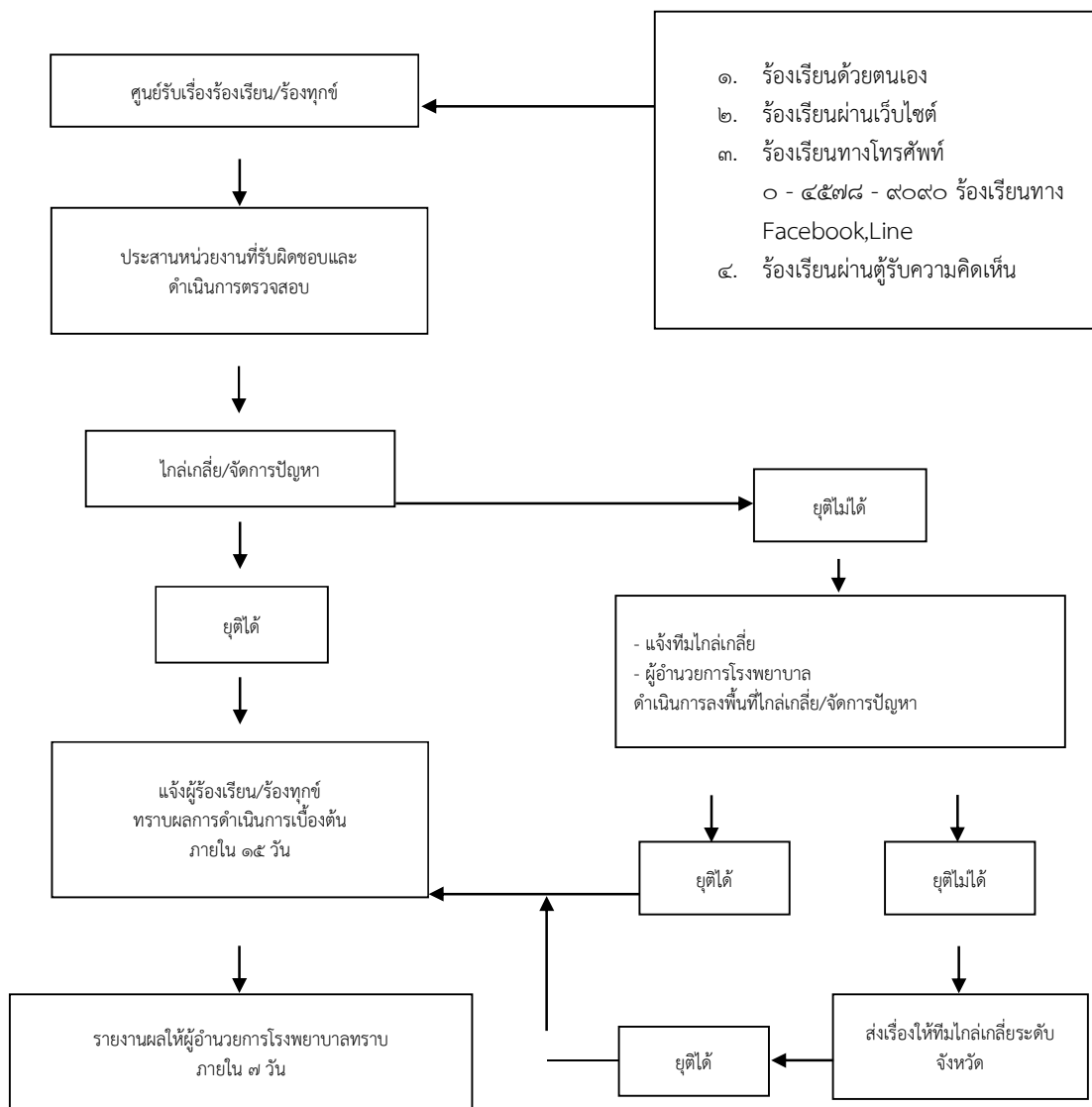
ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลห้วยเม็ก (จดหมาย/เอกสาร)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนทน่ท์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสนทน่ท์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๔๕๗๘ - ๙๐๙๐
๕. ร้องเรียนทาง <https://www.facebook.com/kudchumhospital> หรือ เว็บไซต์ www.kudchumhospital.net/

<https://kc-hospital.net/>

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบางมูลนาก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่ กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ มี ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอ ไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน วันทำการ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน ๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยเม็ก วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยเม็ก

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลห้วยเม็ก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ถ้ามี) ได้แก่ ๑) จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลห้วยเม็ก วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียนผู้ อำนวยการโรงพยาบาลห้วยเม็ก

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลห้วยเม็กพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาใน

เรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า
หากเป็น คำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือนพ.ศ.....