

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของโรงพยาบาลดอยหล่อ

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการรักษาพยาบาล
- ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลดอยหล่อ

โทร. ๐ ๕๓๒๖ ๗๓๙๖-๙

โทรสาร. ๐ ๕๓๒๖ ๗๔๐๐

www.Doilohos.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน เรื่องการรักษา และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลดอยหล่อ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลดอยหล่อ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการ ให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลดอยหล่อ

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็น ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐระยะที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๐- ๒๕๖๑ รวมทั้งนโยบายและมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายใต้วิสัยทัศน์ กระทรวงสาธา รณสุข ใส่สะอาด ร่วมต้านทุจริต โดยมีมุ่งหมายให้การ บริหารงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลดอยหล่อ และหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลดอยหล่อ มีความเป็น เลิศด้วย ระบบธรรมาภิบาล โปร่งใส ในการดำเนินงานรวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้มีส่วน ได้เสีย

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนเรื่องการรักษาพยาบาล และ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลดอยหล่อ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลดอยหล่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลดอยหล่อ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลดอยหล่อทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนการรักษาพยาบาล

๑. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน (พร้อมแจ้งชื่อ/ตำแหน่งผู้รับสาย กรณีรับแจ้งทางโทรศัพท์)
๒. แจ้งขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องได้รับทราบดังนี้
 - ๒.๑ ผู้รับเรื่องบันทึกข้อร้องเรียนไว้
 - ๒.๒ นำข้อร้องเรียน แจ้งผู้บริหาร และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนได้รับทราบ
 - ๒.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๕ วันทำการ
๓. บันทึกข้อร้องเรียน แจ้งผู้อำนวยการผ่านหัวหน้างาน และทีมความเสี่ยง(RM)
๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง รวบรวมพยาน หลักฐาน และพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนเบื้องต้น
๕. ประสานไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ได้รับบริการตามสิทธิ
๖. คณะกรรมการ RM ติดตามผู้เกี่ยวข้องข้อการทบทวนเหตุการณ์ และการวางแผนเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๗. ดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน ๓๐ วันทำการ / แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน / ผู้เกี่ยวข้อง
๘. ปัญหาที่ซับซ้อนแก้ไขไม่ได้
 - หากไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ กรณีมาตรา ๕๗,๕๙ ส่งต่อคณะอนุกรรมการฯจังหวัด
 - มาตรา ๔๑/๑๘(๔)ประสานส่งต่อ สปสช. สาขาจังหวัด ภายใน ๓ วันทำการ
๙. ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ

๑. เรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗,๕๘ หมายถึง เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ดังนี้

๑.๑ หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

๑.๒ ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

๑.๓ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

๒. การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อชดเชย กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา๑๘(๔))

เป็นการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ทายาท ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข โดยคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินเพื่อ การชดเชยระดับเขตพื้นที่ เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้ภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย

๓. มาตรา ๔๑ หมายถึง เงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับผู้รับบริการ

ในกรณีที่ผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหา ผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหาย ภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตาม หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน

๒ .แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๓. คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ตรวจสอบ รวบรวมพยาน หลักฐาน และพิจารณา เรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แล้วรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้บังคับบัญชาทราบพิจารณาดำเนินการ

๖. กรณีมีมูลความผิด ให้รายงานผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป เพื่อพิจารณาลงโทษทางวินัยข้าราชการ

๕. ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป พิจารณาลงโทษตามวินัยข้าราชการ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลห้วยน้ำขาว

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุม มถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำขาวผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์โรงพยาบาลดอยหล่อ/เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ /กล่องรับความคิดเห็น/ศูนย์ดำรงธรรม

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียด
อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อ
ทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. โทรศัพท์ ๐ ๕๓๒๖ ๗๓๙๖-๙
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖. รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.doilohos.com
๗. รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.chiangmaihealth.go.th
๘. ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรม
๙. ร้องเรียนทาง Face book โรงพยาบาลดอยหล่อ

