

หลักเกณฑ์/ขั้นตอน

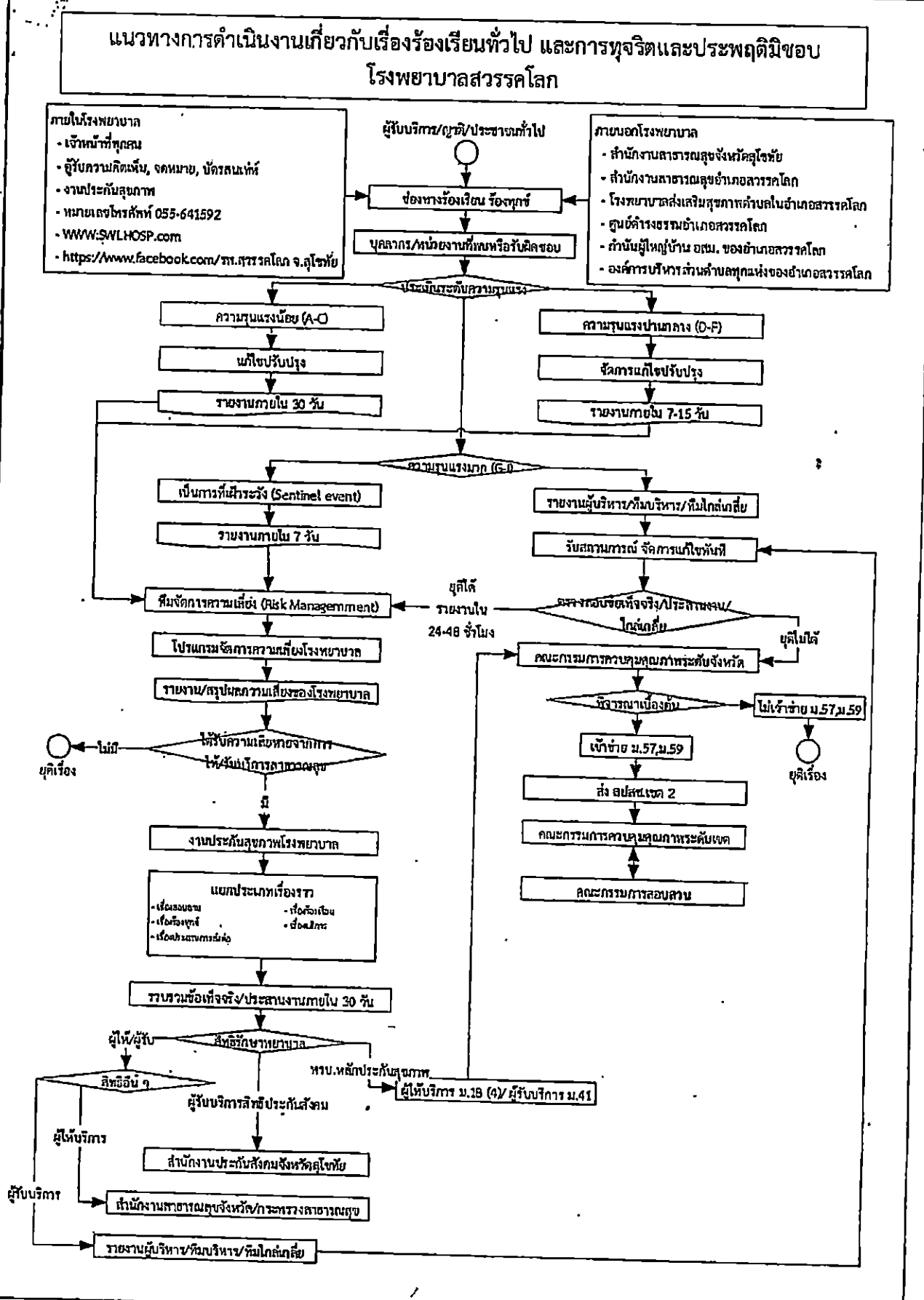
การแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน

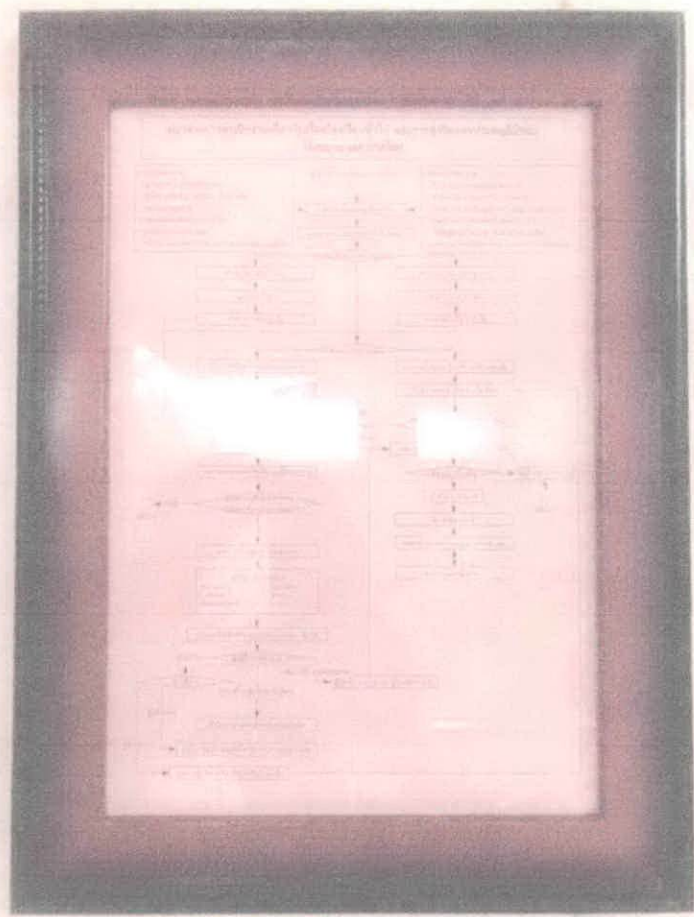
เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

โรงพยาบาลสวรรคโลก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)



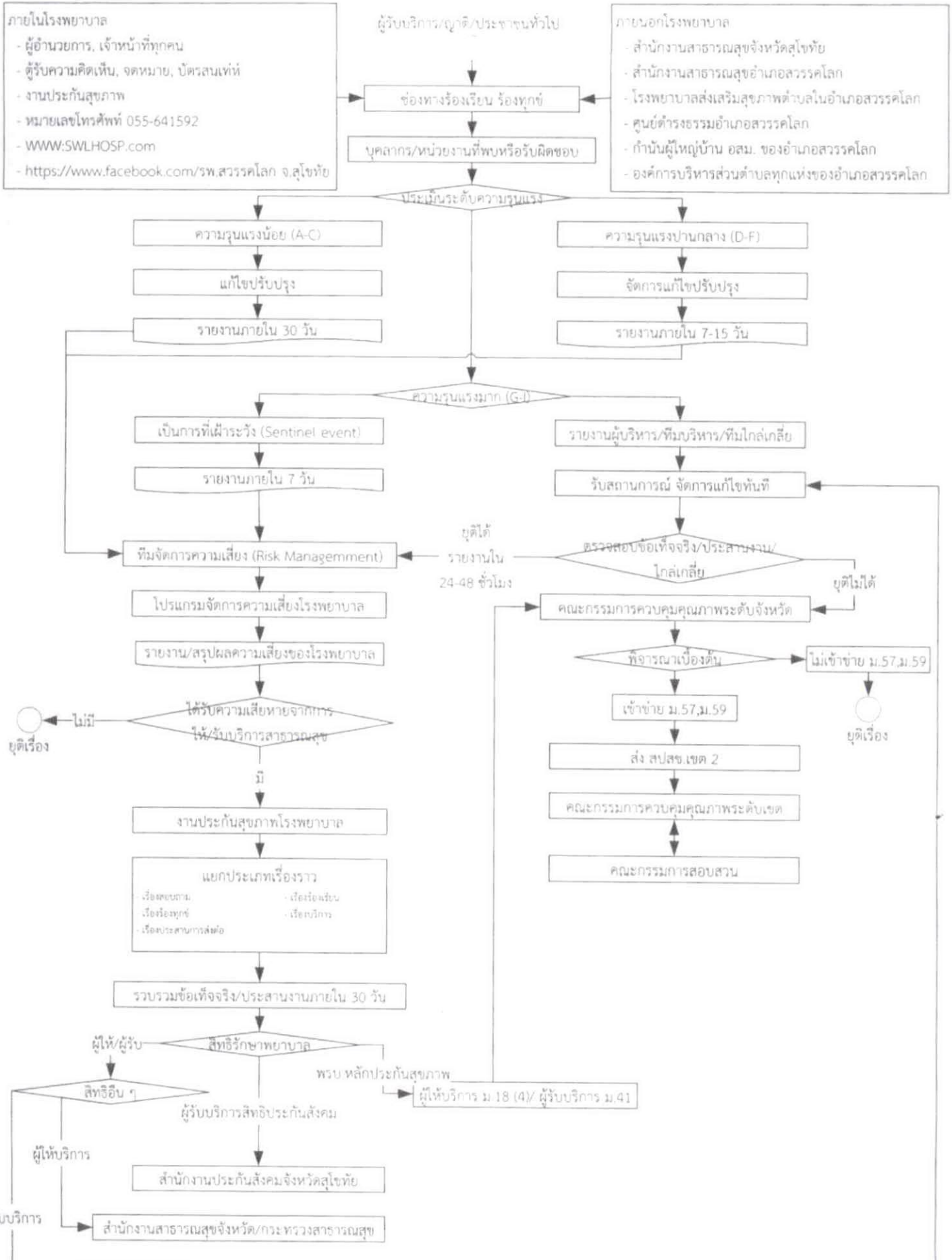




งานประกันสุขภาพ
โรงพยาบาลสวรรค์โลก



แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสวรรค์โลก



ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่าง | ระยะเวลาในการตอบสนอง |
|--|--|--|----------------------|
| 1) การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข | การให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค ฟื้นฟูสมรรถภาพหรือการดำเนินการทางการแพทย์ พยาบาล หรือสาธารณสุขของหน่วยงาน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการ ดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้นรับผิดชอบ | ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของ เจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัย โรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ | ภายใน 15 วัน |
| 2) คุณภาพการให้บริการ | การให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข ที่จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการ หรือญาติ ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ | 1. รอคิวนาน 2. พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทำงานล่าช้า 3. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ 4. ไม่เต็มใจให้บริการ 5. ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ | ภายใน 7 วัน |
| 3) การบริหารจัดการทั่วไป | การบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน และประโยชน์ของทางราชการที่จะได้รับ | 1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน กล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ | ภายใน 15 วัน |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่าง | ระยะเวลาในการตอบสนอง |
|----------------------|---|---|----------------------|
| 4) การบริหารงานพัสดุ | ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น | 1. ร้องเรียนกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 2. เรียกร้อง แสวงหาผลประโยชน์ ในทางไม่สุจริตเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง ฯลฯ | ภายใน 15 วัน |
| 5) วินัยข้าราชการ | กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของบุคลากร เพื่อให้ประพฤติดุปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนด ให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เป็นต้น | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ | ภายใน 15 วัน |
| 6) ค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลา ราชการและนอก เวลา ราชการ | 1. ค่าเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ | ภายใน 15 วัน |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่าง | ระยะเวลาในการตอบสนอง |
|---|---|--|----------------------|
| 7) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน | เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน | ภายใน 15 วัน |
| 8) สวัสดิการของรัฐ | เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมี คุณภาพชีวิตที่ดี ตามสิทธิรักษาพยาบาลที่รัฐกำหนดไว้ เช่น หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประกันสังคม ข้าราชการกรมบัญชีกลาง ฯลฯ | 1. เรื่องสอบถาม เช่น การลงทะเบียนสิทธิ สิทธิประโยชน์การรับบริการ การใช้บริการตามสิทธิ ตรวจสอบสิทธิ 2. เรื่องร้องเรียน เช่น หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดไว้ 3. เรื่องร้องทุกข์ เช่น ไม่ได้รับการลงทะเบียน สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน) | ภายใน 7 วัน |
| 9) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข | ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข | 1. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน 2. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอยไม่สะอาด 3. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล กลิ่นเหม็นเหตุราคาแพง ฯลฯ 4. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ | ภายใน 15 วัน |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่าง | ระยะเวลาในการตอบสนอง |
|---|--|--|----------------------|
| <p>10) การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข</p> | <p>สำหรับผู้ให้ ผู้รับบริการได้รับความเสียหายอันเกิดจากบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและการป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การตรวจขั้นสุดทางห้องปฏิบัติการ การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ให้รวมถึงการให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการบริการสาธารณสุขด้วย</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. การขอรับความช่วยเหลือ เช่น พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ม.41 และ ม.18 (4)) 2. ผู้ป่วยที่เป็นผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม 3. ผู้ให้บริการสาธารณสุขตามประกาศระเบียบกระทรวงการคลัง | <p>ภายใน 15 วัน</p> |
| <p>11) ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น</p> | <p>การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความ คิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข หรือเรื่องอื่น ๆ</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข 2. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 3. การเพิ่มบุคลากร 4. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ | <p>ภายใน 15 วัน</p> |
| <p>12) ขอบความอนุเคราะห์</p> | <p>การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่ารักษาพยาบาล 2. ขอย้ายสถานบริการ ฯลฯ | <p>ภายใน 7 วัน</p> |