



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๔๗

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก มีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสวรรคโลก เพื่อให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นายกิตติพล อยู่คง)
นักสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพ ฯ

ลงชื่อ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๕๒ ต่อ ๔๕๖

ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๔๖

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานในหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วยงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อเป็นกรอบปฏิบัติการตอบสนองข้อร้องเรียนหน่วยงานในการพัฒนาระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐและเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอสวรรคโลกนั้น

ในการนี้จึงขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานของโรงพยาบาลสวรรคโลกทราบและปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพ ฯ

ลงชื่อ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

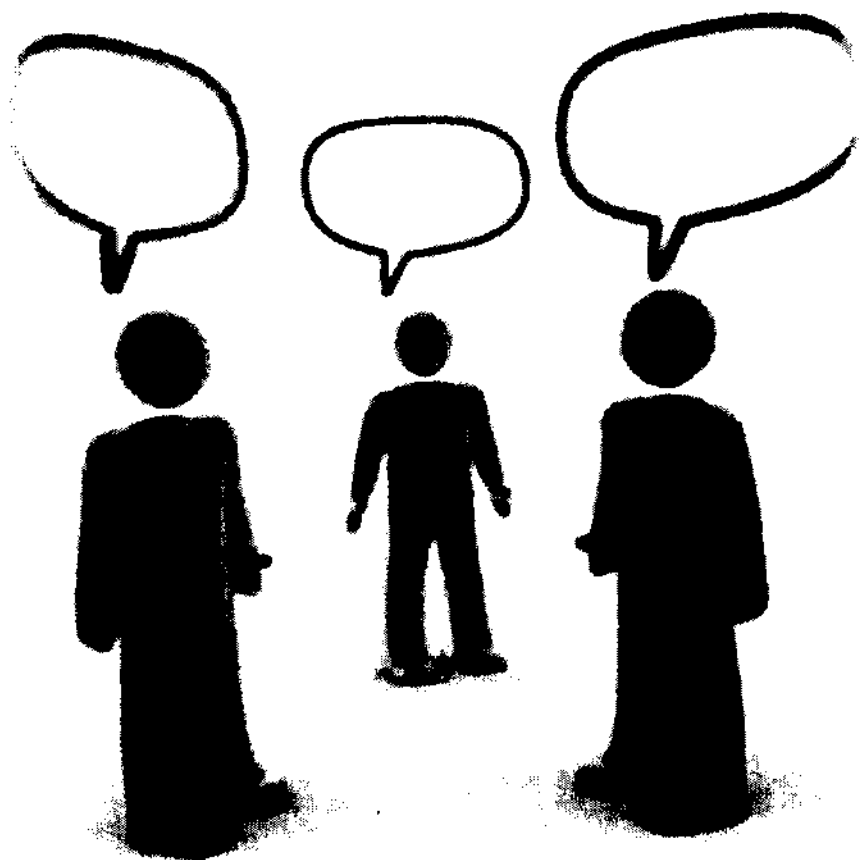
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

คู่มือเกี่ยวกับ

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

(เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ 2569



คำนำ

คู่มือเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรสโลก ปีงบประมาณ 2569 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบปฏิบัติการตอบสนองข้อร้องเรียนหน่วยงาน ในการพัฒนาระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการมีช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบ สอบถาม ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความตระหนัก กระทำตามหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ หน่วยงานมีความโปร่งใส ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 สอดคล้อง กับกับการบริหารราชการแผ่นดินบนพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

คณะผู้จัดการความเสี่ยงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ความปลอดภัยของผู้ป่วย

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
คำนิยาม	2
ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก	3
ช่องทางร้องเรียน	7
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)	8
แบบรายงานต่าง ๆ	9
เอกสารอ้างอิง	16

คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ 2569

หลักการและเหตุผล

คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ 2569 เป็นกรอบปฏิบัติการตอบสนองข้อร้องเรียนหน่วยงานในการพัฒนาระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ มีช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์ ตรวจสอบ สอบถาม ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความตระหนัก กระทำตามหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ หน่วยงานมีความโปร่งใส ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2552 สอดคล้องกับกับการบริหารราชการแผ่นดินบนพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลสวรรคโลก ใช้เป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ
2. เพื่อให้เป็นตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
3. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผู้ให้-ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบบบริการทราบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ช่องทางเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ 2569 ประกอบไปด้วย

1.1 ช่องทางภายในโรงพยาบาล เช่น

- ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่ทุกคน
- ผู้รับความคิดเห็น
- เอกสาร เช่น จดหมาย หนังสือร้องเรียน (ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อกลับได้) บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน หรือไม่สามารถติดต่อได้)
- หน่วยงาน เช่น งานประกันสุขภาพ
- หมายเลขโทรศัพท์ 055-641592
- WWW:SWLHOSP.com
- [https://www.facebook.com/ โรงพยาบาลสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย](https://www.facebook.com/โรงพยาบาลสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย)

1.2 ช่องทางภายนอกโรงพยาบาล เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสวรรคโลก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอสวรรคโลก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสวรรคโลก กำนันผู้ใหญ่บ้าน อสม. ของอำเภอสวรรคโลก องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งของอำเภอสวรรคโลก

คำนิยาม

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลสวรรคโลก และที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 25 ของประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฯ ให้ความหมายว่า บุคคลซึ่งให้บริการสาธารณสุข และให้หมายรวมถึงบุคคลที่ให้การช่วยเหลือหรือสนับสนุนการให้บริการสาธารณสุขไม่ว่าจะมีหน้าที่โดยตรงหรือไม่

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ประชาชนที่รับบริการด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรคฟื้นฟูสมรรถภาพ กิจกรรมด้านสุขภาพอื่นใด หรือการติดต่อราชการ ธุรกิจต่าง ๆ หรือผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพอนามัย

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้บริการทางการแพทย์ การพยาบาลและสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสวรรคโลก การทุจริตและประพฤติมิชอบ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้าง การกระทำผิดวินัย/ทุจริต การฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น ซึ่งไม่ลงชื่อหรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรค์โลก

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการ ตอบสนอง
1) การให้บริการทาง การแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุม โรค ฟันฟูสมรรถภาพหรือการ ดำเนินการทางการแพทย์ พยาบาล หรือสาธารณสุขของ หน่วยงาน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิด ขึ้นกับผู้ให้ ผู้รับบริการ หรือญาติมี ความสงสัยในการให้บริการ ดังกล่าว หรือเรียกร้องให้ เจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้นรับผิดชอบ	เรื่องเรียนเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาลของ เจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัย โรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
2) คุณภาพการ ให้บริการ	การให้บริการอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องการให้บริการทาง การแพทย์ พยาบาล และ สาธารณสุข ที่จะทำให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการ หรือญาติ ประชาชน ทั่วไปที่มาใช้บริการ	1. รอคิวนาน 2. พยาบาล/เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข ทำงานล่าช้า 3. กริยาไม่เหมาะสม/ วจาไม่สุภาพ 4. ไม่เต็มใจให้บริการ 5. ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ	ภายใน 7 วัน
3) การบริหารจัดการ ทั่วไป	การบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม พิจารณาถึง ประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน และประโยชน์ ของทางราชการที่จะได้รับ	1. การบริหารทั่วไป และ งบประมาณ ร้องเรียนกล่าวหา ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของ หน่วยงานมีพฤติกรรมสื่อ ในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการ เกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการ ตอบสนอง
4) การบริหารงานพัสดุ	ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	1. ร้องเรียนกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 2. เรียกร้อง แสวงหาผลประโยชน์ ในทางไม่สุจริตเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
5) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของบุคลากร เพื่อให้ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนด ให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เป็นต้น	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
6) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่าง หน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการ	1. ค่าเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการ ตอบสนอง
7) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของรัฐ/ ประชาชน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิด ความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชน แล้วไม่คืน	ภายใน 15 วัน
8) สวัสดิการของรัฐ	เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้ แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม กันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับการมี คุณภาพชีวิตที่ดี ตามสิทธิรักษาพยาบาลที่รัฐ กำหนดไว้ เช่น หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ ประกันสังคม ข้าราชการกรมบัญชีกลาง ฯลฯ	1. เรื่องสอบถาม เช่น การ ลงทะเบียนสิทธิ สิทธิ ประโยชน์การรับบริการ การ ใช้บริการตามสิทธิ ตรวจสอบ สิทธิ 2. เรื่องร้องเรียน เช่น หน่วย บริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ไม่ได้รับความสะดวกตาม สมควร ถูกเรียกเก็บค่าบริการ โดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ไม่ได้ รับบริการตามสิทธิที่กำหนดไว้ 3. เรื่องร้องทุกข์ เช่น ไม่ได้รับ การลงทะเบียน สิทธิไม่ตรง ตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	ภายใน 7 วัน
9) การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน สาธารณสุข	ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การ ปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับ ความปลอดภัย เป็นธรรมจาก ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข	1. การให้บริการไม่ได้ มาตรฐาน 2. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด 3. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล กลิ่นเหม็น เหตุ ราคาราคาญ ฯลฯ 4. สถานบริการ สถาน ประกอบการไม่มีใบอนุญาต	ภายใน 15 วัน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง	ระยะเวลาในการ ตอบสนอง
10) การชดเชย ช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับ ความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข	สำหรับผู้ให้ ผู้รับบริการได้รับ ความเสียหายอันเกิดจากบริการ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การ ควบคุมและการป้องกันโรค การ ตรวจวินิจฉัยโรค การตรวจชันสูตร ทางห้องปฏิบัติการ การ รักษาพยาบาลและการฟื้นฟู สมรรถภาพ และการคุ้มครอง ผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนการบริการ สาธารณสุขด้วย	1. การขอรับความช่วยเหลือ เช่น พ.ร.บ.หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ (ม.41 และ ม.18 (4)) 2. ผู้ป่วยที่เป็นผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม 3. ผู้ให้บริการสาธารณสุขตาม ประกาศระเบียบ กระทรวงการคลัง	ภายใน 15 วัน
11) ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทาง ความ คิดเห็นหรือการเสนอแนะ ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทาง การแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข หรือเรื่องอื่น ๆ	1. การปรับปรุงระบบการ ให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข 2. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม 3. การเพิ่มบุคลากร 4. การเพิ่มอุปกรณ์ทาง การแพทย์ ฯลฯ	ภายใน 15 วัน
12) ข อ ค ว า ม อนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการ ขอความ ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	1. คำรักษาพยาบาล 2. ขอย้ายสถานบริการ ฯลฯ	ภายใน 7 วัน

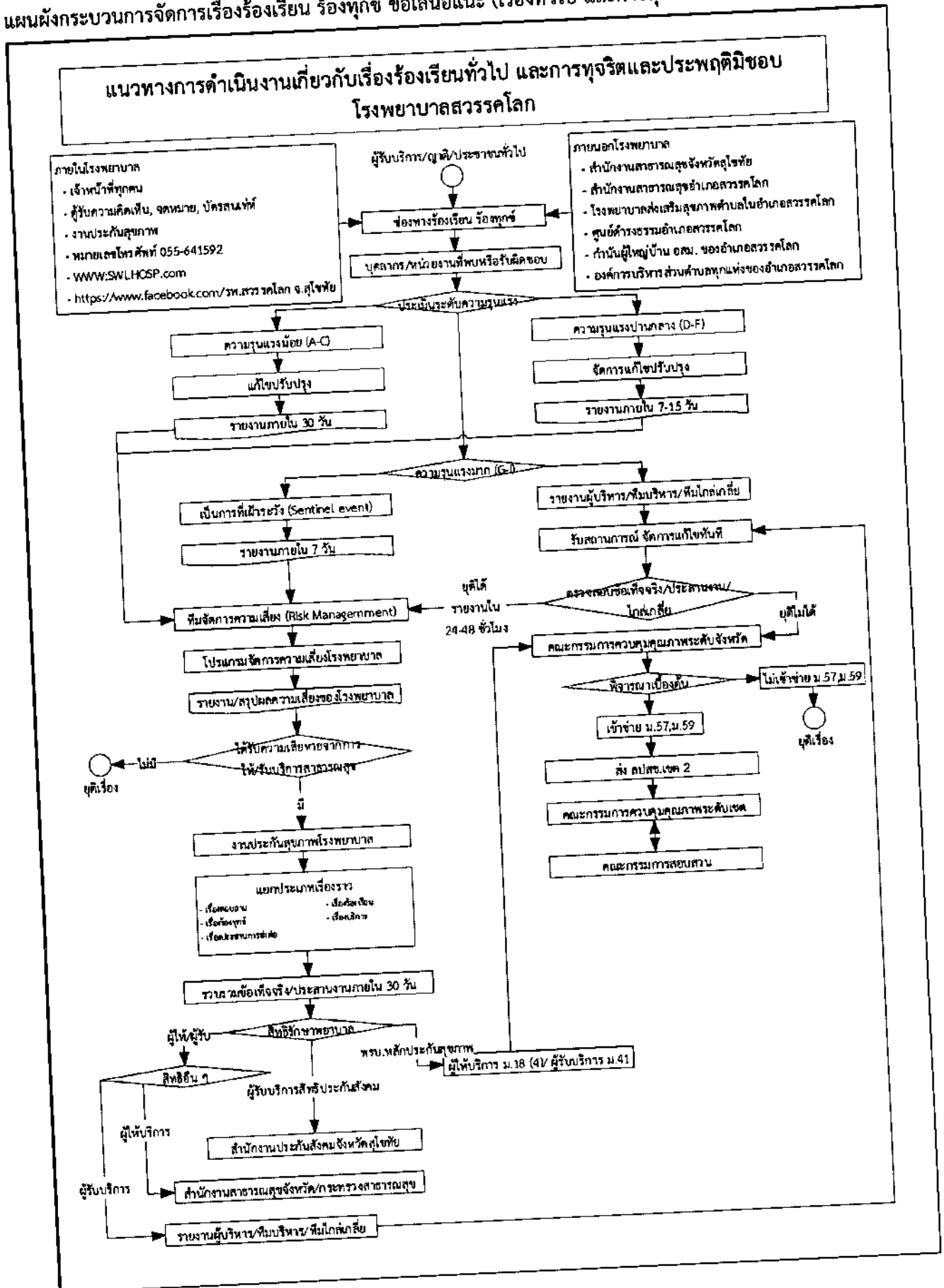
ช่องทางร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาในการ ดำเนินการรับข้อร้องเรียน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ทุกวัน	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล	ภายใน 1 วัน
เจ้าหน้าที่ทุกคน	ทุกวัน	หัวหน้างาน	ภายใน 1 วัน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์ (ช่วงเวลาตามความเหมาะสม)	ทีมจัดการความ เสี่ยง	ภายใน 1 วัน
จดหมาย	วัน เวลาราชการ	งานบริหาร	ภายใน 1 วัน
หน่วยงานราชการต่าง ๆ (หนังสือราชการ)	วัน เวลาราชการ	งานบริหาร	ภายใน 1 วัน
งานประกันสุขภาพ	วัน เวลาราชการ	งานประกันสุขภาพ	ภายใน 1 วัน
หมายเลขโทรศัพท์ 055- 641592	ทุกวัน	งานประชาสัมพันธ์ และงานบริหาร	ภายใน 1 วัน
WWW:SWLHOSP.com	ทุกวัน	งานสารสนเทศ	ภายใน 1 วัน
https://www.facebook.co m/รพ.สวรรณโลก จ.สุโขทัย	ทุกวัน	งานโซเชียลมีเดีย	ภายใน 1 วัน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

- 1) รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการทุกช่องทาง
- 2) ตรวจสอบรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง
- 3) บันทึกข้อมูลเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล ส่งศูนย์ประสานงานเครือข่าย/คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
โรงพยาบาล
- 4) รายงานคณะผู้จัดการความเสี่ยง คณะทำงานทีมใกล้เคียงเฉพาะกิจ (กรณีต้องเจรจาไกล่เกลี่ย) งานประกัน
สุขภาพ (กรณีการชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข)
- 5) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
- 6) คณะผู้จัดการความเสี่ยงตอบกลับ (ระยะเวลาในการตอบสนอง) ภายใน 15 วัน หรือผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะ กรณีที่ต้องการให้แจ้งกลับ
- 7) เก็บรวบรวมเอกสาร รายงาน บันทึกต่าง ๆ ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล
- 8) เผยแพร่บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ)



แบบร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

โรงพยาบาลสวรคโลก จังหวัดสุโขทัย

เขียนที่

วันที่ เวลา น.

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้แจ้ง อายุ ปี เลขที่บัตรประชาชน

ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ () เรื่องทั่วไป () เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ชื่อเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ (ถ้าทราบ) ตำแหน่ง (ถ้าทราบ)

หน่วยงาน (ถ้าทราบ)

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

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

ข้อความดังกล่าวข้าพเจ้าขอยืนยันว่าไม่มีการบิดเบือนและเป็นความจริงทุกประการ

() ประสงค์ให้โรงพยาบาลตอบกลับ () ไม่ประสงค์ให้โรงพยาบาลตอบกลับ

.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

หมายเหตุ หากผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะจะเป็นบัตรสนเท่ห์สำหรับพัฒนาปรับปรุงโรงพยาบาลสวรคโลกต่อไป

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ช่องทางรับเรื่อง วันที่รับเรื่อง/...../25.....

ผู้รับเรื่อง ตำแหน่ง

วันที่ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล/...../25.....

สำหรับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

เลขที่ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ที่...../25..... วันที่รับเรื่อง/...../25.....

วันที่แจ้งหน่วยงาน/...../25.....

หน่วยงานที่แจ้ง () ()

() ()

(.....)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล



ที่ สท 0032.301/.....

โรงพยาบาลสวรรคโลก

ต.ในเมือง อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย 64110

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้ทราบ

เรียน

อ้างถึง เลขที่ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์/25..... (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ () เรื่องทั่วไป () การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เมื่อวันที่/...../25..... มีรายละเอียดดังนี้

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

บัดนี้ทางโรงพยาบาลสวรรคโลก ได้ดำเนินการ

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

งานบริหารโรงพยาบาลสวรรคโลก

โทร. 0 5564 1592

โทรสาร 0 5561 1592

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
ประจำเดือน พ.ศ. 25.....

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข				
2	คุณภาพการให้บริการ				
3	การบริหารจัดการทั่วไป				
4	การบริหารงานพัสดุ				
5	วินัยข้าราชการ				
6	ค่าตอบแทน				
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน				
8	สวัสดิการของรัฐ				
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข				
10	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการสาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหาย จากการให้บริการสาธารณสุข				
11	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น				
12	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

(.....)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

วันที่/...../25.....

แบบการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย

สถานที่ยื่นคำร้อง

วันที่ยื่นคำร้อง.....

1. ข้อมูลของผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย

1.1 เลขประจำตัวประชาชน ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.2 ชื่อ - สกุล

อายุปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.3 ชื่อหน่วยบริการ จังหวัด.....

1.4 ตำแหน่ง แผนกที่ปฏิบัติงาน

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ระบุงานในหน้าที่รับผิดชอบ)

1.5 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก

โทรศัพท์ โทรสาร

2. ข้อมูลของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ 1 ไม่ต้องกรอก)

2.1 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2.2 ชื่อ - สกุล

อายุปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ☐ คู่สมรส ☐ บิดา/มารดา ☐ บุตร ☐ อื่นๆ

2.4 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก

โทรศัพท์ โทรสาร

3. ข้อมูลความเสียหาย

3.1 วันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น

3.2 เหตุที่และความเสียหายที่เกิดขึ้น (บรรยายถึงเหตุการณ์ และความเสียหายต่าง ๆ ที่ได้รับอย่างชัดเจน ถ้า

มีบาดแผลให้บอกลักษณะบาดแผล)

3.3 การวินิจฉัยและผลการตรวจในห้องปฏิบัติการ

3.4 การรักษาที่ได้รับและระยะเวลาที่ต้องรักษาตัว.....

4. ข้อมูลของผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย

- 4.1 ☐ ความเสียหายเกิดจากผู้รับบริการ 1 ราย
☐ ความเสียหายเกิดจากผู้รับบริการมากกว่า 1 ราย

4.2 เลขประจำตัวประชาชน □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

4.3 ชื่อ - สกุล

อายุ ปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

4.4 การวินิจฉัยโรค.....

4.5 สิทธิในการรับบริการ ☐ ประกันสุขภาพ ☐ ประกันสังคม ☐ ข้าราชการ ☐ อื่นๆ

5. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ)

- ☐ 5.1 สำเนาเวชระเบียนของผู้ให้บริการ และ/หรือใบรับรองแพทย์
- ☐ 5.2 ใบตรวจสอบสิทธิของผู้รับบริการ พร้อมสำเนาเวชระเบียนของผู้รับบริการ (ช่วงที่มารักษา และทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)
- ☐ 5.3 เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง.....

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

5. หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามีการมอบอำนาจ)

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า (ชื่อ-สกุล)

.....
 ซึ่งเป็น ☐ ผู้รับบริการ ☐ ทายาท ☐ ผู้อุปการะ ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล
 ของ(ระบุชื่อหน่วย
 บริการ).....
 ขอมอบอำนาจให้(ระบุชื่อผู้รับมอบ
 อำนาจ).....

เป็นตัวแทนโดยชอบด้วยกฎหมายแทนข้าพเจ้า เพื่อดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับ
 ความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ

ข้าพเจ้าผู้มอบอำนาจ ขอยอมรับผิดชอบตามที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปภายในขอบเขตแห่งหนังสือนี้
 เสมือนดังข้าพเจ้าได้กระทำไปด้วยตนเองทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
 (.....)

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
 (.....)

ลงชื่อ.....พยาน
 (.....)

ลงชื่อ.....พยาน
 (.....)

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม. (2561, 7 มกราคม). หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงิน

ช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์.

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การรับเงิน การจ่ายเงิน การรักษาเงิน และรายการของ

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการสนับสนุน และส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขและค่าใช้จ่ายอื่น

พ.ศ. 2559. (2559, 26 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 133 ตอนพิเศษ 232 ง. หน้า 22.

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่ได้รับความเสียหายจากการ

ให้บริการสาธารณสุข พ.ศ.2561. (2561, 29 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 135 ตอนพิเศษ 73 ง. หน้า 1.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552. (2552, 21 พฤศจิกายน).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 179 ง. หน้า 1.

โรงพยาบาลสวรคโลก. (2559). คู่มือบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาล ปรับปรุงครั้งที่ 4.

ทีมบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลสวรคโลก.

สำนักงาน ก.พ. (2547, 17 กันยายน). หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ

การสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย. นร 1011/ว 26.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2561, 20 กันยายน). การขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการสาธารณสุข

ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข. สธ 0208.07/ว 3387.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (มปป). พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2554. ม.ป.ท. (2551).

มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ.

กรุงเทพ:สำนักงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2560).

แนวทางมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพใน

กรุงเทพ:ห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงจันทร์การพิมพ์. (2560). คู่มือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกัน

สุขภาพแห่งชาติ. กรุงเทพ:ห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงจันทร์การพิมพ์. (2561, 16 พฤศจิกายน).

แนวทางการพิจารณาคำร้องรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย. (2561, 25 ธันวาคม). ชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินคดีแพ่ง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลสวรรคโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
๒. คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ (เรื่องทั่วไป และการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
๓. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายวิศิษฐ์ สมนปี)

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)

อดิศักดิ์ ปรากฏวงษ์

(นายอนุรักษ ปรากฏวงษ์)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘