

โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	กลุ่ม:พัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ	งาน : ศูนย์ประกันสุขภาพ
หมายเลขเอกสาร : PM-03-0193		หน้า : 1 / 6
เรื่อง : งานรับเรื่องร้องเรียน		วันที่จัดทำ : 13 พฤศจิกายน 2561
		เริ่มใช้ : 24 ธันวาคม 2561
		ฉบับที่ : 1 แก้ไขครั้งที่ : 6
ผู้จัดทำ : นางจันทร์เพ็ญ ศรีสุด	ผู้ทบทวน : นายอภิวัฒน์ บัณฑิตยชาติ	ผู้อนุมัติ : นายศุภชัย ศุภพฤษ์สกุล

#### วัตถุประสงค์

1. พัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ ห้าแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน แก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ
2. ให้น่วยงานบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและประโยชน์และบริการที่เหมาะสม สามารถสร้างความพึงพอใจและลดปัญหาเรื่องร้องเรียนลง
3. สร้างความร่วมมือและประสานงานกันภายในหน่วยบริการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ
4. พัฒนางานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิในหน่วยบริการให้มีมาตรฐานทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงด้วยความมั่นใจ

#### ขอบข่าย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นศูนย์กลางการให้บริการปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือกรณีหลายปัญหา ความกังวลใจให้ประชาชนและผู้รับบริการ จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความมั่นใจ และป้องกันปัญหาข้อร้องเรียน

#### คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนตามมาตรา 57,59 หมายถึง เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ดังนี้

- หน่วยบริการ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน
- ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ เช่น การลงทะเบียนออกบัตรสิทธิไม่ตรงตามจริง ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ เป็นต้น

คำถามทั่วไป เป็นการสอบถามของประชาชนเพื่อขอทราบข้อมูล หรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนี้

- เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ : เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับวิธีการ สถานที่ หลักฐานที่ใช้ลงทะเบียน
- สิทธิประโยชน์การรับบริการ : เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการสาธารณสุขที่ได้รับความคุ้มครอง และไม่ได้รับความคุ้มครอง

โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	กลุ่ม: พัฒนาระบบบริการและ สนับสนุนบริการสุขภาพ	งาน : ศูนย์ประกันสุขภาพ
หมายเลขเอกสาร : PM-03-0193		หน้า : 2 / 6
เรื่อง : งานรับเรื่องร้องเรียน		วันที่จัดทำ : 13 พฤศจิกายน 2561
		เริ่มใช้ : 24 ธันวาคม 2561
		ฉบับที่ : 1 แก้ไขครั้งที่ : 6
ผู้จัดทำ : นางจันทร์เพ็ญ ศรีสุด	ผู้ทบทวน : นายอภิวัฒน์ บัณฑิตยชาติ	ผู้อนุมัติ : นายสุภชัย สุภพฤกษ์สกุล

- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ์ : เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการในกรณีต่าง ๆ ว่าจะต้องดำเนินการเช่นไรบ้าง เช่นการใช้บริการในกรณีที่ยังไม่ได้รับบัตรทอง เป็นต้น

เรื่องอื่นๆ : เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เช่น ข้อมูลองค์กร ข้อมูลหน่วยบริการ ข่าวประชาสัมพันธ์

การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)

การช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล โดยไม่มีการพิสูจน์ถูกผิด โดยคณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น เป็นผู้พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาที่มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้ ทั้งนี้ ต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย

#### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำนักบริการประชาชน สำนักงาน สปสช. สาขาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- แบบยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย มาตรา 18(4)

#### ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

##### 1. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

##### ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1.1 สอบถามผู้รับบริการถึงเรื่องที่จะร้องเรียน
- 1.2 วิเคราะห์เรื่องว่าสามารถจะยุติเรื่องได้ไหม ถ้ายุติเรื่องได้ชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ ถ้ายุติไม่ได้ให้ผู้รับบริการเขียนบันทึกการร้องเรียน
- 1.3 ลงทะเบียนรับเรื่อง
- 1.4 จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ/หัวหน้างาน
- 1.5 ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

โรงพยาบาลประจำวชิรวิชัย	กลุ่ม:พัฒนาระบบบริการและ สนับสนุนบริการสุขภาพ	งาน : ศูนย์ประกันสุขภาพ
หมายเลขเอกสาร : PM-03-0193		หน้า : 3 / 6
เรื่อง : งานรับเรื่องร้องเรียน		วันที่จัดทำ : 13 พฤศจิกายน 2561
		เริ่มใช้ : 24 ธันวาคม 2561
		ฉบับที่ : 1 แก้ไขครั้งที่ : 6
ผู้จัดทำ : นางจันทร์เพ็ญ ศรีสุด	ผู้ทบทวน : นายอภิวัฒน์ บัณฑิตยชาติ	ผู้อนุมัติ : นายสุภชัย สุภพฤกษ์สกุล

## 2. กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน

### ขั้นตอนการปฏิบัติ

2.1 สอบถามประชาชนถึงเรื่องที่จะร้องเรียน

2.2 วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวกับ หน่วยงานใด

2.3 ประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนและหาแนวทางแก้ไข/ยุติข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

## 3. กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)

### ขั้นตอนการปฏิบัติเจตนารมณ์ของ ม.41

- เป็นมาตรการทางศีลธรรม ไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด
- บรรเทาความเดือดร้อน เน้นความรวดเร็ว
- ลดความขัดแย้ง WIN – WIN

การพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เป็นมาตรการที่ดำเนินการตามบทบัญญัติของมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำความผิดมิได้หรือหาผู้กระทำความผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด”

เงินช่วยเหลือเบื้องต้น หมายถึง เงินที่จ่ายให้ผู้รับบริการหรือทายาทหรือผู้อุปการะ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการ โดยมีต้องรอการพิสูจน์ถูกผิด

### การยื่นคำร้อง

ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง ได้แก่ ผู้รับบริการ หรือทายาท ซึ่งทายาท ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส ผู้สืบสันดาน (บุตร) พี่น้องร่วมบิดามารดา ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา โดยให้ทายาทคนใดคนหนึ่งยื่นได้โดยไม่จำเป็นต้องยื่นตามลำดับชั้น

โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	กลุ่ม:พัฒนาระบบบริการและ สนับสนุนบริการสุขภาพ	งาน : ศูนย์ประกันสุขภาพ
หมายเลขเอกสาร : PM-03-0193		หน้า : 4 / 6
เรื่อง : งานรับเรื่องร้องเรียน		วันที่จัดทำ : 13 พฤศจิกายน 2561
		เริ่มใช้ : 24 ธันวาคม 2561
		ฉบับที่ : 1 แก้ไขครั้งที่ : 6
ผู้จัดทำ : นางจันทร์เพ็ญ ศรีสุด	ผู้ทบทวน : นายอภิวัฒน์ บัณฑิตยชาติ	ผู้อนุมัติ : นายสุภชัย สุภพฤกษ์สกุล

ระยะเวลาที่ยื่นคำร้อง : 1 ปี นับจากวันที่ได้รับความเสียหาย

วิธียื่นคำร้อง : การยื่นคำร้องทำได้ 2 วิธี คือ

1. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่หน่วยรับคำร้อง
2. ส่งคำร้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยคณะกรรมการจะถือวันที่ประทับตราเป็นวันที่ยื่นคำร้อง  
สถานที่ยื่นคำร้อง

ต่างจังหวัด → สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาจังหวัด (สสจ.) ที่เกิดเหตุ

กทม. → สปสช.สาขา (กทม.) หรือศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ชั้น M อาคารจัสมิน  
อินเตอร์เนชั่นแนล ทาวเวอร์ ถ.แจ้งวัฒนะ อ.ปทุมธานี จ.นนทบุรี

#### สาระสำคัญของคำร้อง

การยื่นคำร้องจะเขียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือเขียนเป็นหนังสือก็ได้ แต่ข้อความในหนังสือควรมี ชื่อ - สกุล  
ของผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุข ชื่อของหน่วยบริการที่ให้บริการ  
สาธารณสุข วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้น หรือวันที่รับทราบความเสียหาย สถานที่ที่ติดต่อผู้รับบริการหรือผู้ยื่นคำร้องได้โดย  
รวดเร็ว สถานภาพของผู้รับบริการ เช่น อาชีพ รายได้ หรือเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นต้น

#### เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

หนังสือมอบอำนาจ (กรณีที่มีการมอบอำนาจ)

ประโยชน์ประกอบการพิจารณา (ถ้ามี)

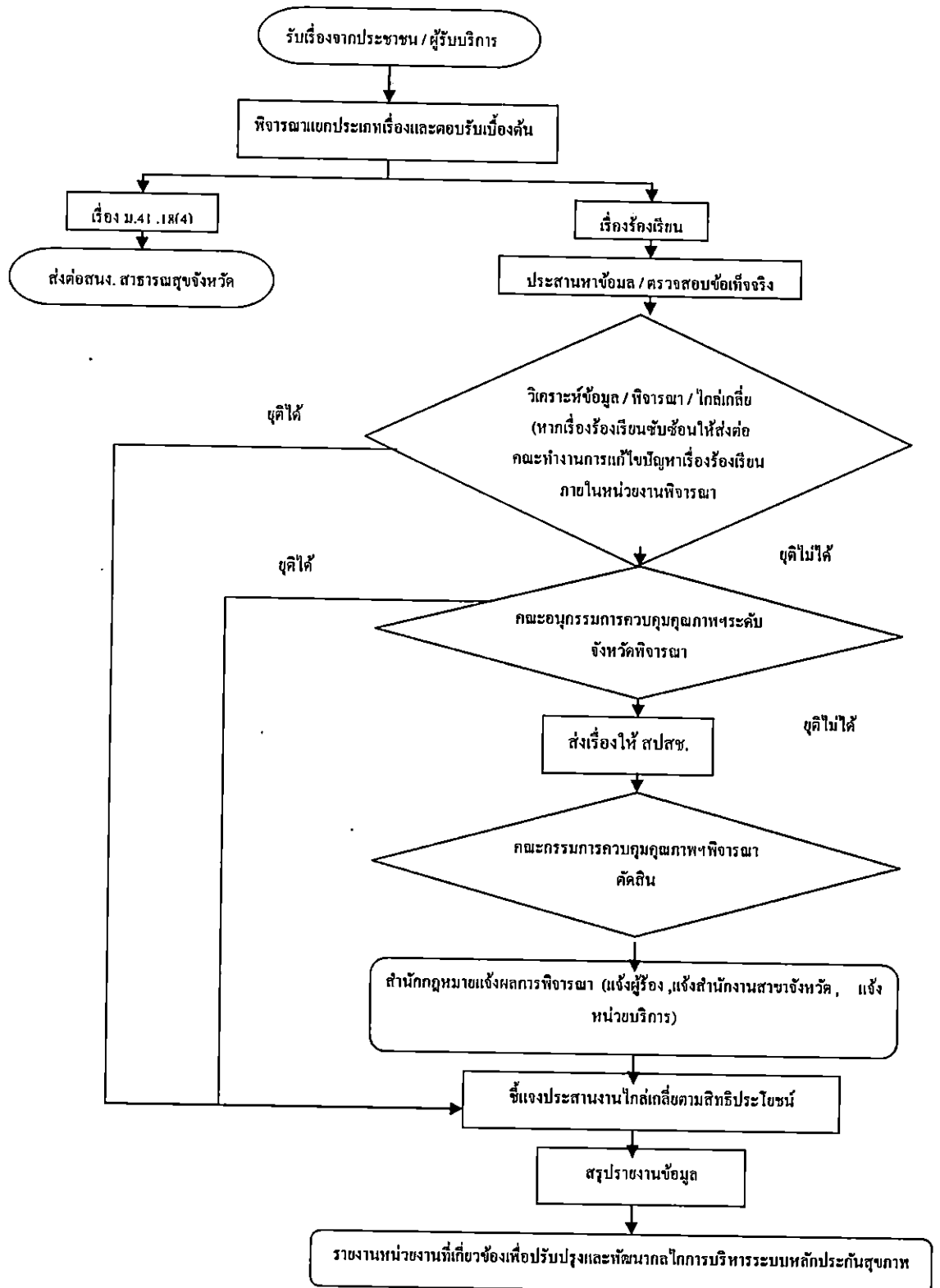
#### เกณฑ์การพิจารณา

ผู้มีอำนาจพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่ คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือ  
เบื้องต้นซึ่งมีอยู่ในทุกจังหวัด คณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่พิจารณาว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการควร  
ได้รับเงินช่วยเหลือตามข้อบังคับหรือไม่เพียงใด หากควรได้รับเงินช่วยเหลือก็จะพิจารณาโดยคำนึงถึงความรุนแรงของ  
ความเสียหายและฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียหายด้วย โดยมีขั้นตอน ดังนี้



โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	กลุ่ม: พัฒนาระบบบริการและ สนับสนุนบริการสุขภาพ	งาน : ศูนย์ประกันสุขภาพ
หมายเลขเอกสาร : PM-03-0193		หน้า : 6 / 6
เรื่อง : งานรับเรื่องร้องเรียน		วันที่จัดทำ : 13 พฤศจิกายน 2561
		เริ่มใช้ : 24 ธันวาคม 2561
		ฉบับที่ : 1 แก้ไขครั้งที่ : 6
ผู้จัดทำ : นางจันทร์เพ็ญ ศรีสุด	ผู้ทบทวน : นายอภิวัฒน์ บัณฑิตยชาติ	ผู้อนุมัติ : นายสุภชัย สุภพฤกษ์สกุล

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



# เผยแพร่ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	ชื่อเอกสาร	ผู้จัดทำ	วันที่	Reset	สถานะ
1	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-01-0030	6	ไม่ปกติ
2	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-02-0137 น.2 ก.1	1	ไม่ปกติ
3	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-02-0138 น.2 ก.1	1	ไม่ปกติ
4	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-02-0139 น.2 ก.1	1	ไม่ปกติ
5	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-03-0183 น.1 ก.8	8	ไม่ปกติ
6	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-03-0177 น.3 ก.7	7	ไม่ปกติ
7	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-03-0178 น.3 ก.7	7	ไม่ปกติ
8	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-01-0183 น.1 ก.1	4	ไม่ปกติ
9	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-03-0172 น.3 ก.7	1	ไม่ปกติ
10	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-28-0169 น.1 ก.8	8	ไม่ปกติ
11	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-28-0102 น.1 ก.8	8	ไม่ปกติ
12	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-28-0182 น.1 ก.4	4	ไม่ปกติ
13	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-28-0181 น.1 ก.8	8	ไม่ปกติ
14	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-28-0170 น.1 ก.4	4	ไม่ปกติ
15	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-28-0089 น.1 ก.4	4	ไม่ปกติ
16	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-0-0153 น.1 ก.4	4	ไม่ปกติ
17	• การบริหารงานส่วนงาน 2562	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	PM-20-0055 น.1 ก.9	9	ไม่ปกติ
			PM-06-0195 น.1 ก.4	4	ไม่ปกติ

ชื่อเอกสารฉบับร่าง	ผู้จัดทำ	วันที่
หมายเลขเอกสาร : 154-01-193	นายประสิทธิ์ ทรัพย์	วันที่ : 1/10
ชื่อ : ระเบียบข้อบังคับ		วันที่ออก : 15 มิถุนายน 2561
		วันที่ : 24 มีนาคม 2561
		ฉบับที่ : 1 แก้ไขครั้งที่ : 6
ผู้จัดทำ : นายประสิทธิ์ ทรัพย์	ผู้ตรวจทาน : นายประสิทธิ์ ทรัพย์	ผู้อนุมัติ : นายประสิทธิ์ ทรัพย์

**วัตถุประสงค์**

1. จัดทำระเบียบการให้บริการข้อมูลข้อมูลสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ
2. ให้หน่วยงานบริการ ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้หน่วยงานบริการ ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ขอบเขต**

ครอบคลุมเรื่องข้อมูลสารสนเทศที่ให้บริการแก่ประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ