

คำสั่ง

ให้ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลคลองใหญ่





คำสั่ง คปสอ.คลองใหญ่
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ ให้สิทธิแก่ประชาชนชาวไทยทุกคนในการเข้ารับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานตามกำหนดที่กำหนด ให้รัฐต้องมีหน้าที่จัดหาและดำเนินการจัดให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิและรับรู้สิทธิดังกล่าว โดยกำหนดไว้ในมาตรการ ๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑ และ๑๒ ให้มีสิทธิในการร้องเรียน เมื่อได้รับการบริการสาธารณสุขที่ไม่ได้มาตรฐานหรือไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร หรือตามสิทธิที่ได้รับบริการยังมีประชาชนที่ต้องการเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบบริการหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น จากการไปรับบริการเมื่อถูกละเมิดสิทธิ จึงได้จัดให้มีบริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อทำหน้าที่ตอบปัญหา ชี้แจง ข้อข้องใจรับข้อเสนอแนะ รวมทั้งทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ให้มีระบบการเจรจาไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี ในหน่วยบริการ โดยมีเป้าหมายคุ้มครองสิทธิประชาชน ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานการเจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียนระดับหน่วยบริการ ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองใหญ่		ประธานกรรมการ
๒. สาธารณสุขอำเภอคลองใหญ่		รองประธาน
๓. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล		กรรมการ
๔. นางสาวสุรีย์รัตน์ ธนากิจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายระพีพันธ์ วิจิตรสมบัติ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายศิลา ธนากิจ	ภาคประชาชน	กรรมการ
๗.นางนิรมล เทียนชัย	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ข้อพิพาท ประเมินสถานการณ์ร่วมกัน กรณีมีแนวโน้มจะเกิดข้อพิพาท
๒. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น
๓. อำนวยความสะดวก ตอบปัญหาข้อข้องใจและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบสิทธิ
๔. วินิจฉัยข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิหรือเกิดความไม่สะดวกในการรับบริการ
๕. นำข้อมูลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับคณะกรรมการทุก ๒ เดือน

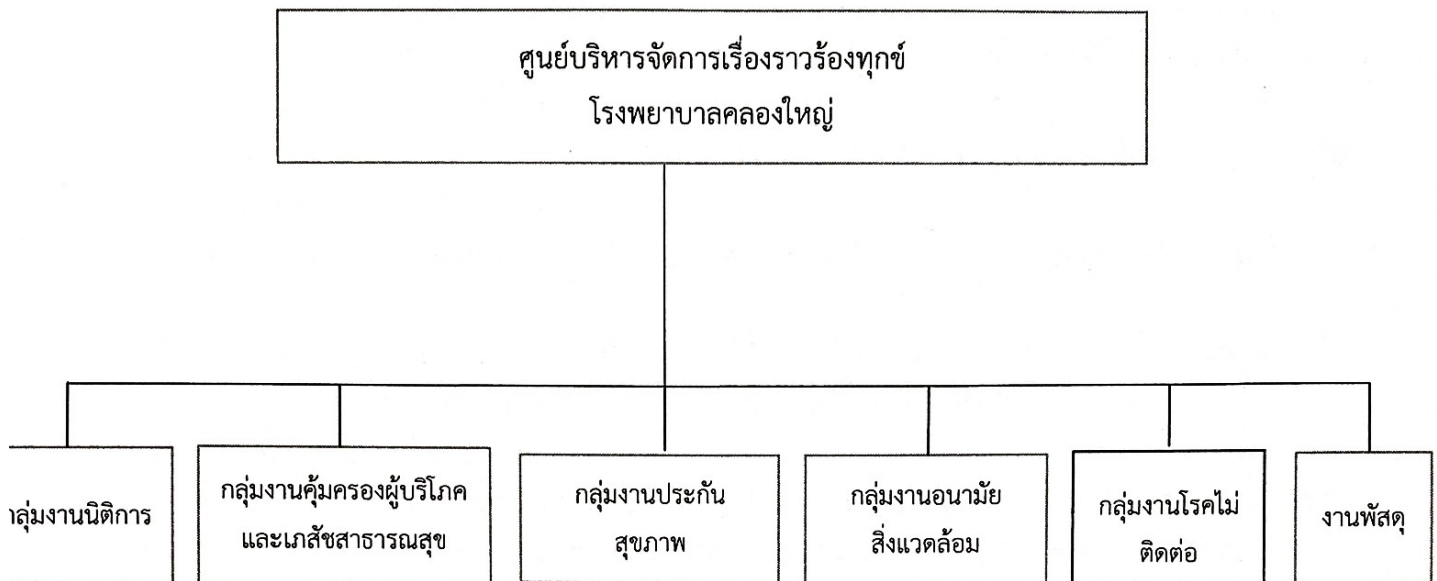
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสาวศิริดา วงศ์วานวัฒนา)
ประธาน คปสอ.คลองใหญ่

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลคลองใหญ่

๓.กลุ่มงานที่รับผิดชอบ



๔. ขอบเขตการแสดงช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลคลองใหญ่สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานในโรงพยาบาลคลองใหญ่ โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานกฤษฎามนตรี ๑๑๑๑

๓. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร โรงพยาบาลคลองใหญ่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๕๕๘๑๑๑๖

ต่อ ๑๐๖ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๕. เดินทางร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลคลองใหญ่

๖. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๕. บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบ

๕.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลคลองใหญ่

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลคลองใหญ่



๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบภายในโรงพยาบาลคลองใหญ่ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด

๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๕) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลคลองใหญ่

๖) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๗) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเฝ้าอำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๘) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของโรงพยาบาลคลองใหญ่

๘) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

๕.๒ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด โดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕



(นางสาวศิริดา วงศ์วานวัฒนา)

นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองใหญ่

