



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร.โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓, ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๘๗๖

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องรับรองทุกข้อมูเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ  
โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน มีความประสงค์ขออนุญาตนำคู่มือและ  
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องรับรองทุกข้อมูเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ตามเอกสารที่  
แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุญาต

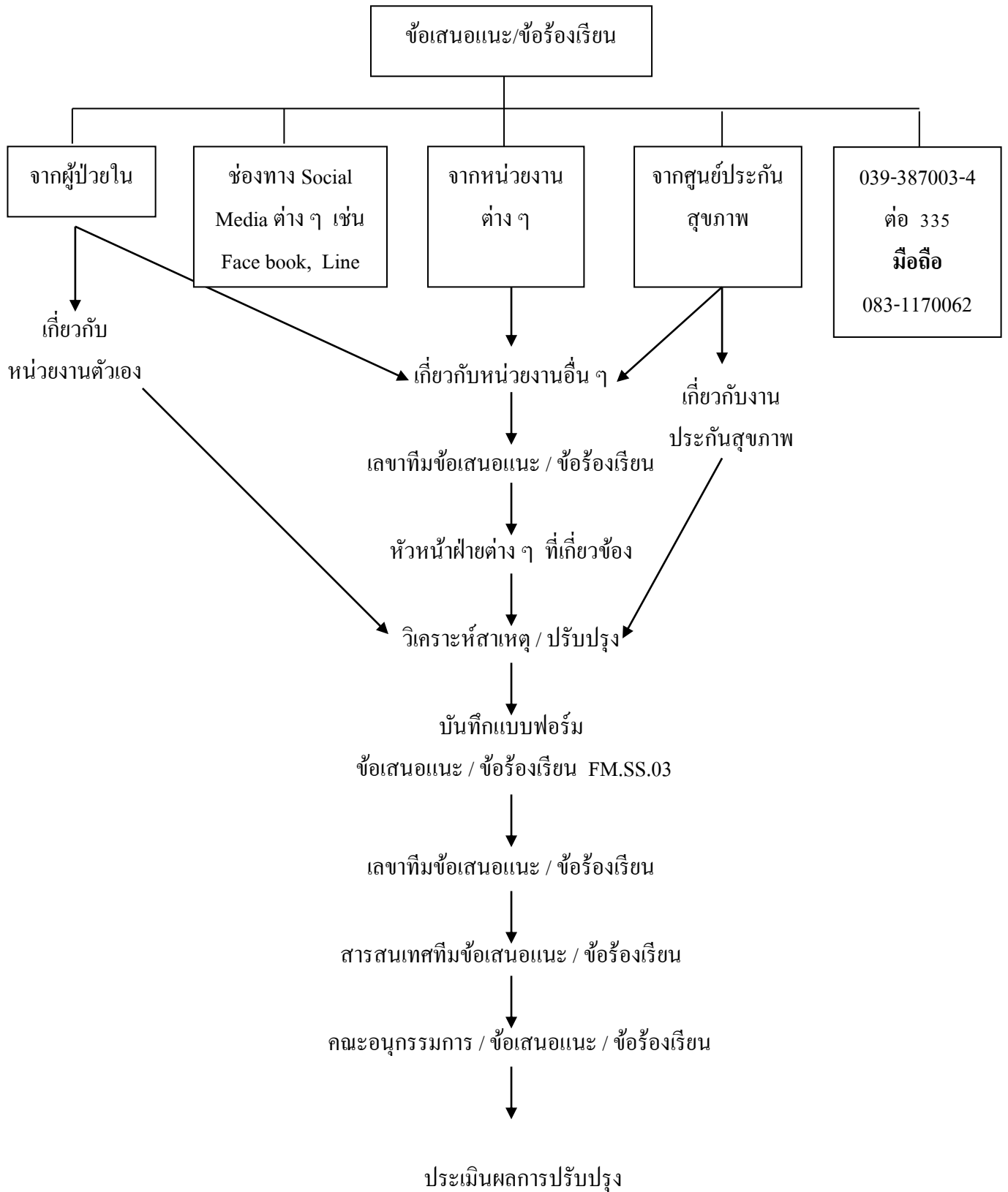
(นายันทวัช เมตตากุลพิทักษ์)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

คู่มือการดำเนินงานตามขั้นตอนการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ

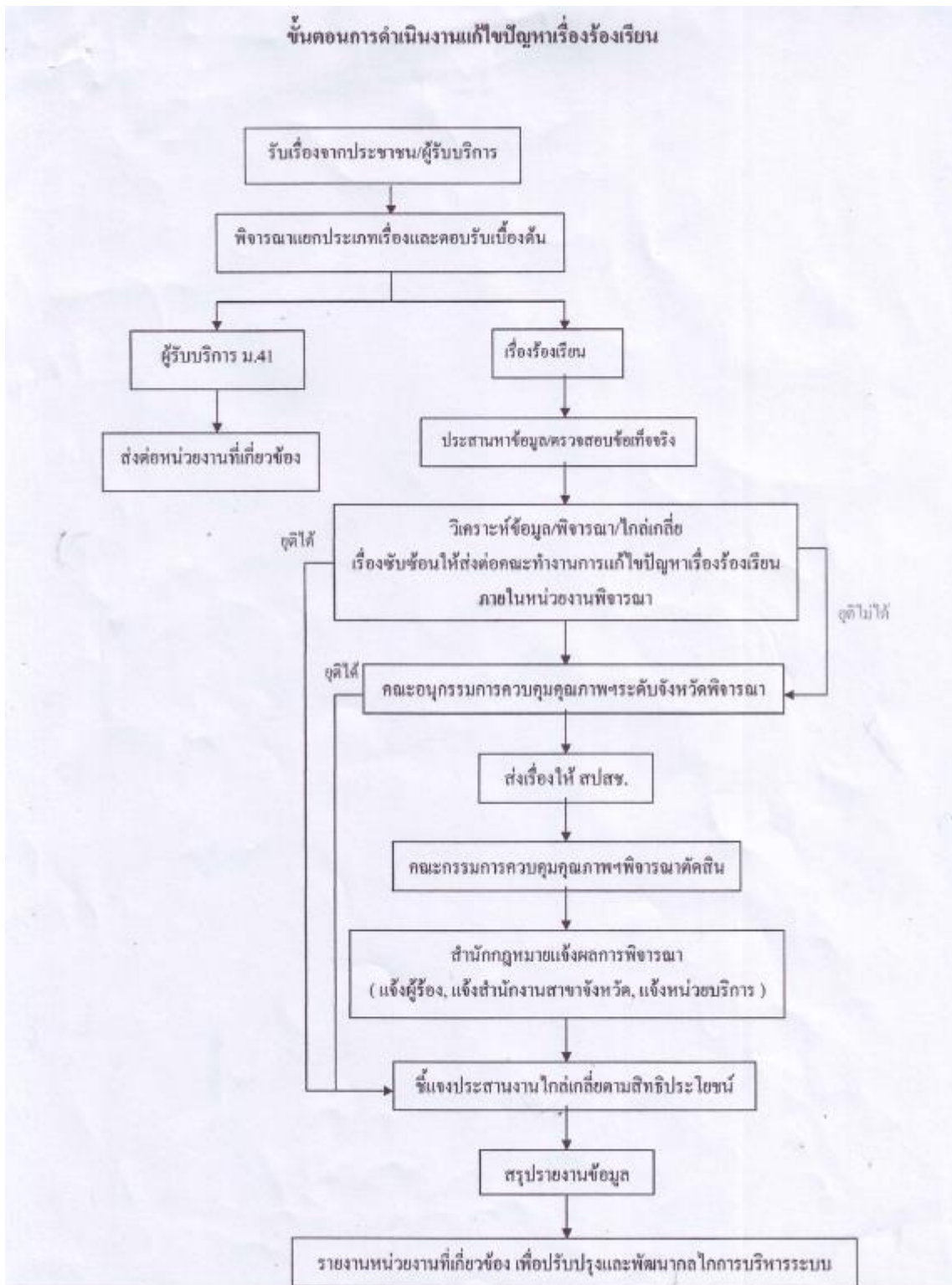
โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน



# ระบบข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน



## ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



## งานรับเรื่องร้องเรียน และการคุ้มครองสิทธิ

### เรื่องสอบถาม

เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง

- การลงทะเบียนและออกบัตร

เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับวิธีการ สถานที่ หลักฐานที่ใช้ลงทะเบียน วิธีการดำเนินการแก้ไขรายละเอียดในบัตร รวมถึงเอกสารการปลดสิทธิซ้ำซ้อนข้าราชการ ประกันสังคม เป็นต้น

- สิทธิประโยชน์การรับบริการ

เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการสาธารณสุขที่ได้รับความคุ้มครองและไม่ได้รับความคุ้มครอง ว่าโรคที่เป็น ยาที่ใช้สามารถใช้สิทธิได้หรือไม่

- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ

เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธีการไปใช้บริการในกรณีต่างๆ ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง เช่น การใช้บริการขณะที่ยังไม่ได้รับบัตรทอง ประสบอุบัติเหตุเข้ารับบริการที่หน่วยบริการต่างบัตรจะต้องดำเนินการอย่างไร เป็นต้น

- ตรวจสอบสิทธิ

เป็นการติดต่อเพื่อขอตรวจสอบสิทธิต่างๆ ผ่านหน้า Web site เช่น ตรวจสอบสิทธิบัตรทอง ตรวจสอบสิทธิซ้ำซ้อน ตรวจสอบผลการอนุมัติสิทธิซ้ำซ้อน ตรวจสอบผลการลงทะเบียน เป็นต้น

- สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น

เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการอื่น เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม เป็นต้น

- อื่นๆ

เป็นการสอบถามข้อมูลอื่นเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เช่น ข้อมูลองค์กรข้อมูลหน่วยบริการ ข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

### เรื่องร้องเรียน

เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

- มาตรฐานการรักษา

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ ตรวจวินิจฉัยแผนการรักษาไม่เหมาะสม แพทย์ไม่จ่ายยาตัวเดิม ให้ยาผิด เป็นต้น

- ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในหน่วยบริการ ได้แก่ รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล เป็นต้น

- ถูกเรียกเก็บค่าบริการ โดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บค่าบริการในหน่วยบริการ ได้แก่ ถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติม ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่ม เช่น เลนส์ตา ถุงอุจจาระ ถุงปัสสาวะ Syring เข็มฉีดยา เป็นต้น

- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยบริการปฏิเสธการใช้สิทธิบัตรทอง ปฏิเสธการส่งตัวเพื่อการรักษาต่อกรณีเกินศักยภาพ ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย เป็นต้น

### เรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

- การลงทะเบียนและออกบัตร

เป็นเรื่องทุกข์ที่ไม่ได้รับความสะดวกเกี่ยวกับการลงทะเบียนและออกบัตร ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วยังไม่ได้รับสิทธิ รายละเอียดในบัตรผิด สิทธิหน้า Web กับบัตรทองไม่ตรงกัน รายละเอียดในบัตรทองผิด เป็นต้น

- สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)

เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสิทธิการรักษาปัจจุบันไม่ตรงตามจริง ได้แก่ สิทธิซ้ำซ้อน ข้าราชการ สิทธิซ้ำซ้อนประกันสังคม สิทธิคนไทยในต่างประเทศ เป็นต้น

- เรื่องอื่นๆ

- ขอความช่วยเหลือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ที่อยู่ในสิทธิประโยชน์และไม่อยู่ในสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือการใช้สิทธิกรณีไต่ถามเรื่องร้องขอความช่วยเหลือเรื่องการใช้สิทธิอื่นๆ เป็นต้น

- ข้อเสนอแนะ เป็นเรื่องข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้ได้รับการแก้ไข ปรับปรุง เช่น ต้องการให้ไต่ถามอยู่ในสิทธิประโยชน์ ขอให้ สปสช. จัดสรรงบประมาณส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคให้สูงขึ้น เป็นต้น

### เรื่องมาตรา 41

เป็นเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

**บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตอบคำถามทั่วไป**

เลขรับ .....
วันที่รับ .....

**ช่องทางรับเรื่อง**

- โทรศัพท์     
  จดหมาย     
  บุคคล     
  อื่นๆ ระบุ

.....

วันที่รับเรื่อง ..... เวลา 08.45 น. ชื่อผู้แจ้ง .....

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ .....

ที่อยู่ติดต่อได้/โทรศัพท์ .....

ผู้รับเรื่อง ..... เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ

**รายละเอียดการร้องเรียน**

ชื่อผู้รับบริการ ..... อายุ ..... ปี

ที่อยู่ .....

เลขที่บัตรประชาชน ..... เลขที่บัตรทอง .....

จังหวัด .....

หน่วยบริการประจำครอบครัวผู้ถือบัตร 1.....

2.....

โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน ..... เลขที่ HN .....

**ประเด็นเรื่อง**

สอบถาม	ร้องเรียน	ร้องทุกข์
<input type="radio"/> การลงทะเบียนและออกบัตร <input type="radio"/> สิทธิประโยชน์การรับบริการ <input type="radio"/> วิธีการใช้บริการตามสิทธิ <input type="radio"/> ตรวจสอบสิทธิ <input type="radio"/> สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการ อื่น <input type="radio"/> อื่นๆ ระบุ	<input type="radio"/> มาตรฐานการรักษา <input type="radio"/> ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร <input type="radio"/> ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ <input type="radio"/> ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด <input type="radio"/> อื่นๆระบุ.....	<input type="radio"/> การลงทะเบียนและออกบัตร <input type="radio"/> สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน) <input type="radio"/> ขอความช่วยเหลือ <input type="radio"/> ข้อเสนอแนะ <input type="radio"/> อื่นๆ ระบุ

**รายละเอียด**

.....

.....

.....

.....

.....

**การดำเนินการแก้ไข**

.....

.....

.....

.....

.....

**ผลการดำเนินงาน**

- ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ
- ดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ
- แจ้งผลกลับภายใน 7 วัน
- ไม่แจ้งผลกลับ
- ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันเดียว



คู่มือการดำเนินงานตามขั้นตอนการร้องเรียนหรือข้อเสนอนะ  
ด้านเรื่องร้องเรียนและการทุจริตประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

## ๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป

๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๒. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ

๓.๑.๑ ทำหนังสือเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน สามารถยื่นหนังสือได้ที่งาน  
ธุรการ ชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน หรือส่งทางไปรษณีย์ ได้ที่ โรงพยาบาลโป่งน้ำ  
ร้อน เลขที่ ๑/๓ ม.๑ ต.ทับไทร อ.โป่งน้ำร้อน จ.จันทบุรี ๒๒๑๔๐

๓.๒ ร้องเรียนโดยวาจา

๓.๒.๑ สามารถนัดหมายเพื่อเข้าพบ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนได้ที่ โทร. ๐๓๙-  
๓๙๘ ๐๐๓ -๔ ต่อ ๔๒๔

๓.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓.๔ กลุ่มรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๓.๕ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล

๓.๖ Page Facebook ของโรงพยาบาล

๓. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๓.๑กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การ  
 ทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(1) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	ทีมข้อ ร้องเรียน
๒	(2) ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ทีมข้อ ร้องเรียน
๓	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป้อนำร้อน	๓๐ นาที	คกบ.บริหาร โรงพยาบาล
๔	(4) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๓๐ นาที	ผู้อำนวยการ
๕	(5) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อสั่ง	๓๐ นาที	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๖	(6) รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่	๓ วัน	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป
๗	(7) แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีมีชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน	๗ วัน	ทีมข้อ ร้องเรียน
๘	(8) ติดตามความก้าวหน้า	๑๕-๓๐ วัน	ทีมข้อ ร้องเรียน
	สรุปผลการดำเนินงาน		

ลงชื่อ.....ผู้เสนอ

(นางสาวการะเกตุ หัสคุณ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบ

(นายันทวีช เมตตากุลพิทักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน