



บันทึกข้อความ

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

ที่ จป ๐๐๓๓.๓๐๑/๘๙๒๐

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตนำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน มีความประสงค์ขออนุญาตนำคู่มือและ
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นายเอนก เจริญนาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุญาต

(นายนันทวิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)

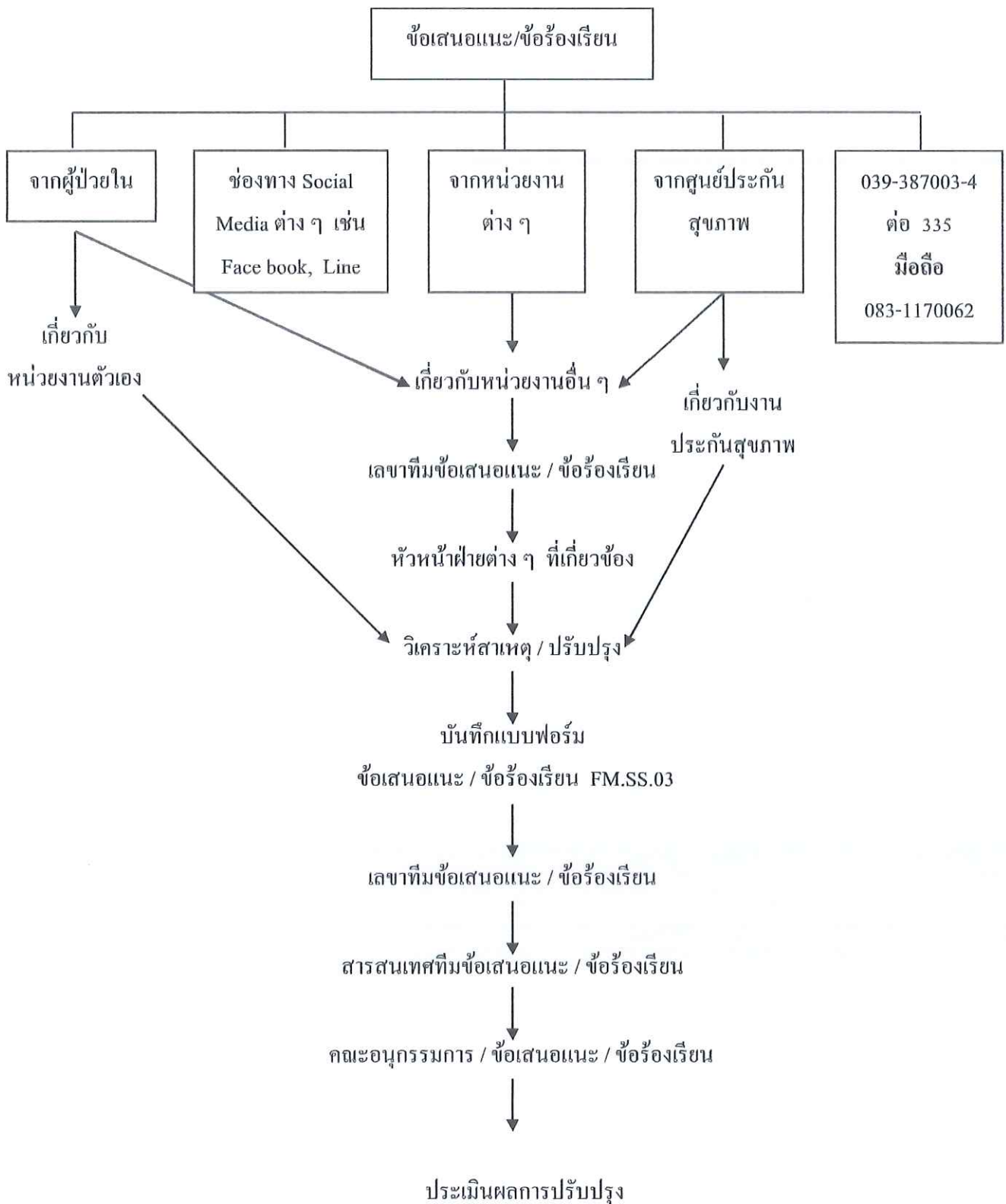
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

คู่มือการดำเนินงานตามขั้นตอนการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ

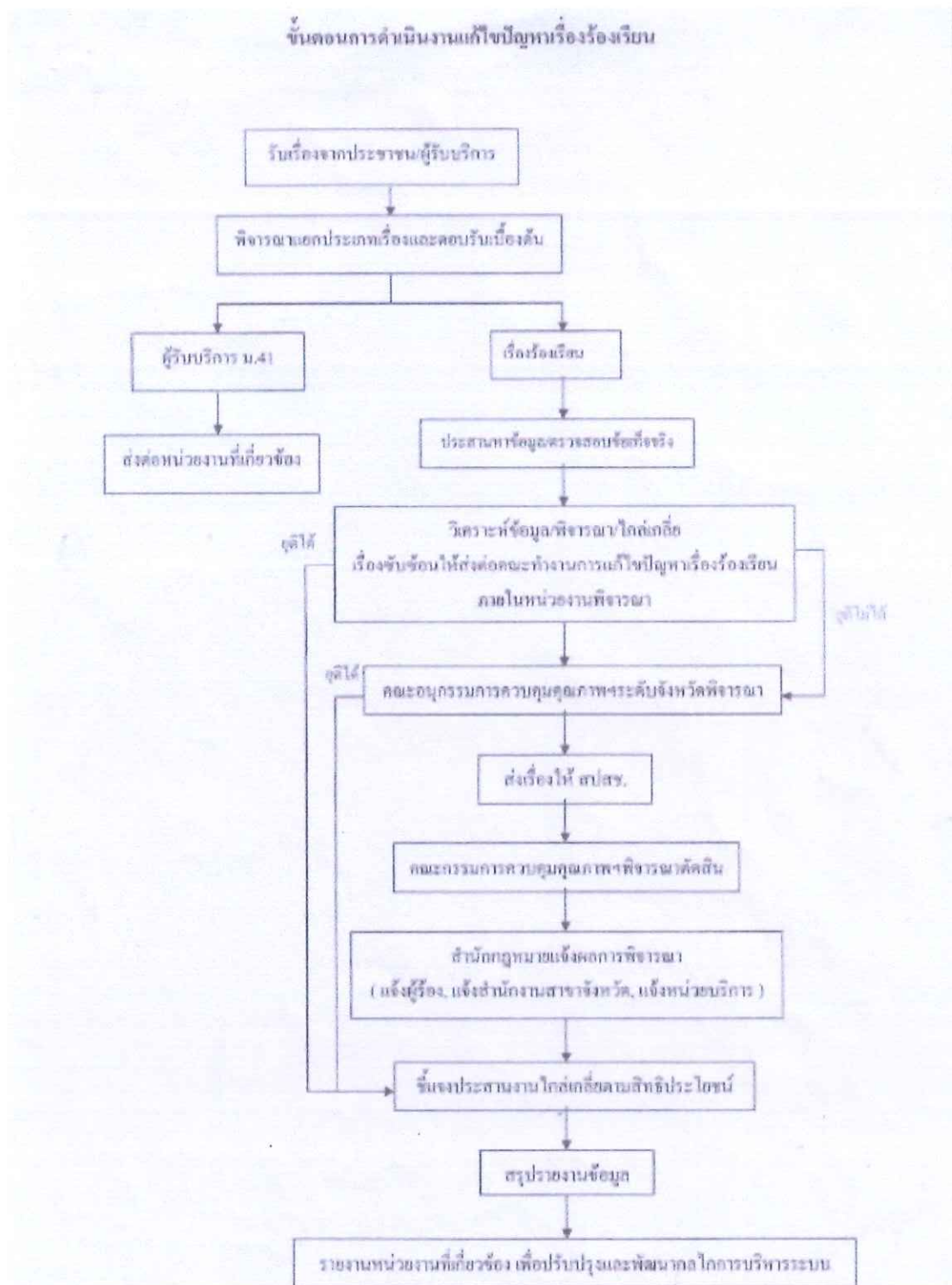
โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน



ระบบข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน



ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



งานรับเรื่องร้องเรียน และการคุ้มครองสิทธิ

เรื่องสอบถาม

เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง

- การลงทะเบียนและออกบัตร

เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับวิธีการ สถานที่ หลักฐานที่ใช้ลงทะเบียน วิธีการดำเนินการแก้ไขรายละเอียดในบัตร รวมถึงเอกสารการปลดสิทธิเข้าชื้อนข้าราชการ ประกันสังคม เป็นต้น

- สิทธิประโยชน์การรับบริการ

เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการสาธารณสุขที่ได้รับความคุ้มครองและไม่ได้รับความคุ้มครอง ว่าโรคที่เป็น ยาที่ใช้สามารถใช้สิทธิได้หรือไม่

- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ

เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธีการ ไปใช้บริการในกรณีต่างๆ ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง เช่น การใช้บริการขณะที่ยังไม่ได้รับบัตรทอง ประสบอุบัติเหตุเข้ารับบริการที่หน่วยบริการต่างบัตรจะต้องดำเนินการอย่างไร เป็นต้น

- ตรวจสอบสิทธิ

เป็นการติดต่อเพื่อขอตรวจสอบสิทธิต่างๆ ผ่านหน้า Web site เช่น ตรวจสอบสิทธิบัตรทอง ตรวจสอบสิทธิเข้าชื้อน ตรวจสอบผลการอนุมัติสิทธิเข้าชื้อน ตรวจสอบผลการลงทะเบียน เป็นต้น

- สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น

เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการอื่น เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม เป็นต้น

- อื่นๆ

เป็นการสอบถามข้อมูลอื่นเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เช่น ข้อมูลองค์กรข้อมูลหน่วยบริการ ข้าราชการสัมพันธ์ 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

เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อนเรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ 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 ที่อยู่ในสิทธิ ประโยชน์และไม่อยู่ในสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือการใช้สิทธิกรณีไต่ถามเรื่องร้อง ช่วยเหลือเรื่องการใช้สิทธิอื่นๆ 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

หน่วยบริการประจำครอบครัวผู้ติดต่อ

1.....

2.....

โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน เลขที่ HN

ประเด็นเรื่อง

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

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการดำเนินงาน

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ตามประกาศโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : ขอเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายละเอียดข้อมูล

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔

๖. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ

และสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ

๗. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๘. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)

๙. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ๘)

๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณ

๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๔. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖)

๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖)

๑๖. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเอนก เจริญนาม)

(นายนันท์วิษ เมตตากุลพิทักษ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)

วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายณัฐวุฒิ สราภิรมย์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖