

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

## ๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีครุได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤตินิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายควบคุมดูแลการใช้เงินหรือทรัพย์สินของหน่วยราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕-๓๐ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

## งานรับเรื่องร้องเรียน และการคุ้มครองสิทธิ

### เรื่องสอบถาม

เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

- การลงทะเบียนและออกบัตร

เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับวิธีการ สถานที่ หลักฐานที่ใช้ลงทะเบียน วิธีการดำเนินการ แก้ไขรายละเอียดในบัตร รวมถึงเอกสารการปลดสิทธิชั่วคราว ข้าราชการ ประกันสังคม เป็นต้น

- สิทธิประโยชน์การรับบริการ

เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการสาธารณสุขที่ได้รับความคุ้มครองและไม่ได้รับความคุ้มครองว่าโรคที่เป็นหรือยาที่ใช้สามารถใช้สิทธิได้หรือไม่

- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ

เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธีการไปใช้บริการในกรณีต่างๆว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง เช่น การใช้บริการขณะที่ยังไม่ได้รับบัตรทอง ประสบอุบัติเหตุเข้ารับบริการที่หน่วยบริการต่างบัตรจะต้องดำเนินการอย่างไร เป็นต้น

- ตรวจสอบสิทธิ

เป็นการติดต่อเพื่อขอตรวจสอบสิทธิต่างๆผ่านหน้าเว็บไซต์ เช่น ตรวจสอบสิทธิบัตรทอง ตรวจสอบสิทธิชั่วคราว ตรวจสอบผลการอนุมัติสิทธิชั่วคราว ตรวจสอบผลการลงทะเบียน เป็นต้น

- สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่นๆ

เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการอื่นๆ เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม เป็นต้น

- อื่นๆ

เป็นการสอบถามข้อมูลอื่นๆเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เช่น ข้อมูลองค์กร ข้อมูลหน่วยบริการ ข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

## เรื่องร้องเรียน

เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

- มาตรฐานการรักษา

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ ตรวจวินิจฉัยแผนการรักษาไม่เหมาะสม แพทย์ไม่จ่ายยาตัวเดิม ให้ยาผิด เป็นต้น

- ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในหน่วยบริการ ได้แก่ รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล เป็นต้น

- ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บค่าบริการในหน่วยบริการ ได้แก่ ถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติม ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์ต่างๆเพิ่ม เช่น เกล็ดตา ถุงอุจจาระ ถุงปัสสาวะ Syringe เข็มฉีดยา เป็นต้น

- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยบริการปฏิเสธการใช้สิทธิบัตรทอง ปฏิเสธการส่งตัวเพื่อการรักษาต่อกรณีเกินศักยภาพ ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย เป็นต้น

## เรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

- การลงทะเบียนและออกบัตร

เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่ได้รับความสะดวกเกี่ยวกับการลงทะเบียนและออกบัตร ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วยังไม่ได้รับสิทธิ รายละเอียดในบัตรผิด สิทธิหน้าเว็บไซต์กับบัตรทองไม่ตรงกัน รายละเอียดในบัตรทองผิด เป็นต้น

- สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)

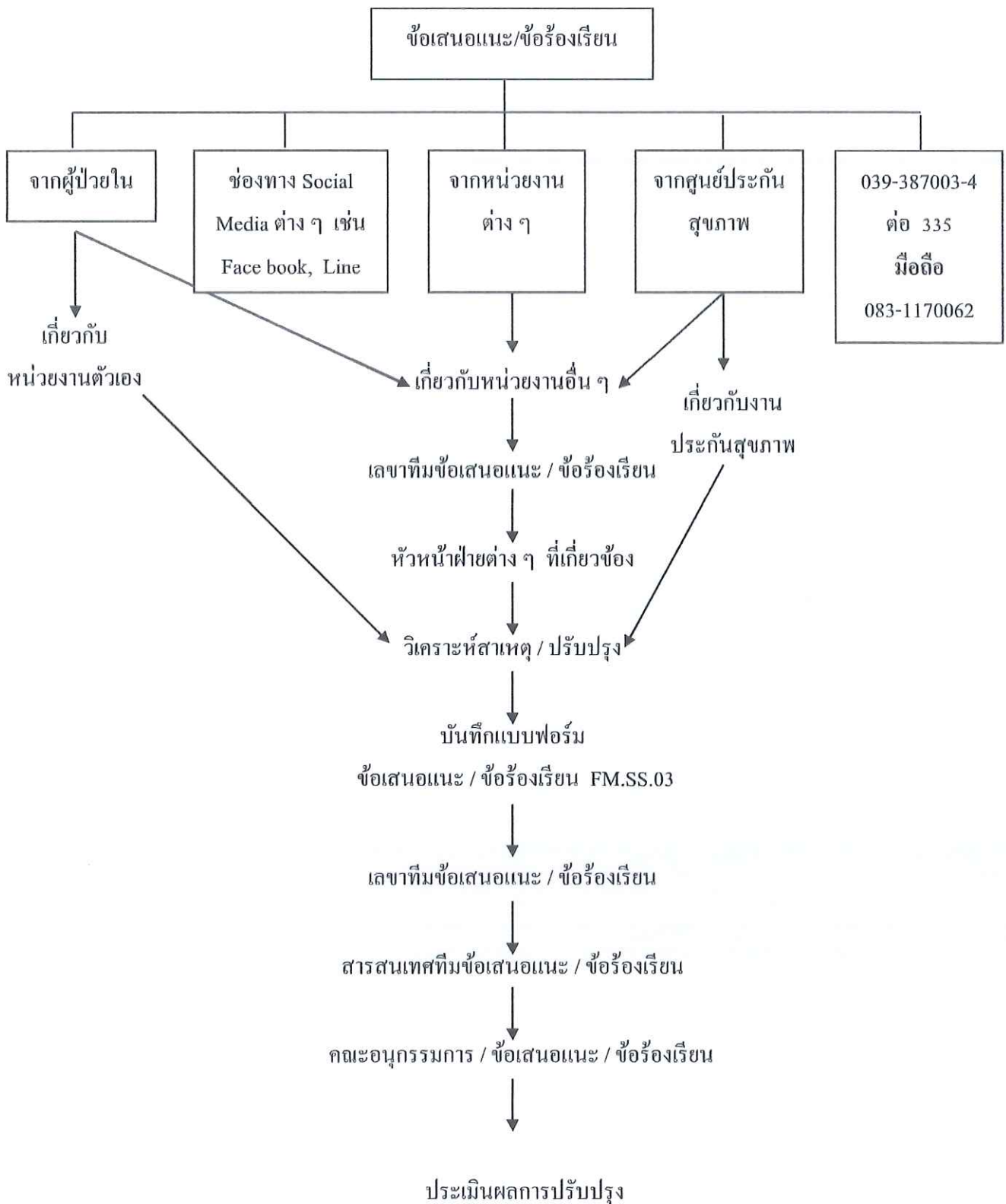
เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสิทธิการรักษาปัจจุบันไม่ตรงตามจริง ได้แก่ สิทธิซ้ำซ้อนข้าราชการ สิทธิซ้ำซ้อนประกันสังคม สิทธิคนไทยในต่างประเทศ เป็นต้น

- เรื่องอื่นๆ

๑. ขอความช่วยเหลือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆที่อยู่ในสิทธิประโยชน์และไม่มีอยู่ในสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือการใช้สิทธิกรณีไต่ถามเรื่องร้องเรียน ขอความช่วยเหลือการใช้สิทธิอื่นๆ เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพเพื่อให้ได้รับการแก้ไขปรับปรุง เช่น ต้องการให้ไต่ถามอยู่ในสิทธิประโยชน์ ขอให้ สปสช. จัดสรรงบประมาณส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคให้สูงขึ้น เป็นต้น

# ระบบข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน



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"/> 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"/> ไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว สมควร <input type="radio"/> ถูกเรียกเก็บค่าบริการ โดยไม่มี สิทธิจะเรียกเก็บ <input type="radio"/> ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ กำหนด <input type="radio"/> อื่นๆระบุ.....	<input type="radio"/> การลงทะเบียนและออกบัตร <input type="radio"/> สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิ ซ้ำซ้อน) <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

## งานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

### ๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป

๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๒. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน สามารถยื่นหนังสือได้ที่งานธุรการ ชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน หรือส่งทางไปรษณีย์ได้ที่โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน เลขที่ ๑/๓ ม.๑ ต.ทับไทร อ.โป่งน้ำร้อน จ.จันทบุรี ๒๒๑๔๐

๒.๒ ร้องเรียนโดยวาจา สามารถนัดหมายเพื่อเข้าพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนโดยติดต่อได้ที่ ๐๓๙-๓๘๗ ๐๐๓-๔ ต่อ ๑๐๑

๒.๓ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒.๔ กล้องรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๒.๕ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล

๒.๖ Page Facebook ของโรงพยาบาล



๓. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	ทีมข้อร้องเรียน
๒	ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ทีมข้อร้องเรียน
๓	คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน	๓๐ นาที	คกบ.โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน
๔	ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๓๐ นาที	ผู้อำนวยการ
๕	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อสั่งการ	๓๐ นาที	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๖	รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงาน	๓ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๗	แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีมีชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน	๗ วัน	ทีมข้อร้องเรียน
๘	ติดตามความก้าวหน้า	๑๕-๓๐ วัน	ทีมข้อร้องเรียน
๙	สรุปผลการดำเนินงาน		

ลงชื่อ..........ผู้เสนอ

(นายเอนก เจริญนาม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ..........ผู้เห็นชอบ

(นายนันท์วิช เมตตากุลพิทักษ์)

นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน