



โรงพยาบาลกุมภวาปี
Kumpawapi Hospital

คู่มือปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกุมภวาปี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลกุมภวาปีจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลกุมภวาปี

สารบัญ

บทนำ	๑
หลักการแลเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการจัดทำคู่มือ	๒
คำจำกัดความ	๒
สถานที่ตั้ง	๓
บทที่ ๒	๔
แผนการปฏิบัติงาน	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
บทที่ ๓	๖
การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน	๖
การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน	๗
การติดตามการร้องเรียน	๗
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๘
บรรณานุกรม	๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) โดยมุ่งเน้นการป้องกันปราบปรามการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานที่สังกัดในกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลกุมภวาปี

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุมภวาปีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลกุมภวาปี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลกุมภวาปีทราบ กระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๔. ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ ชุมชนชาวอำเภอกุมภวาปี การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำขาวผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

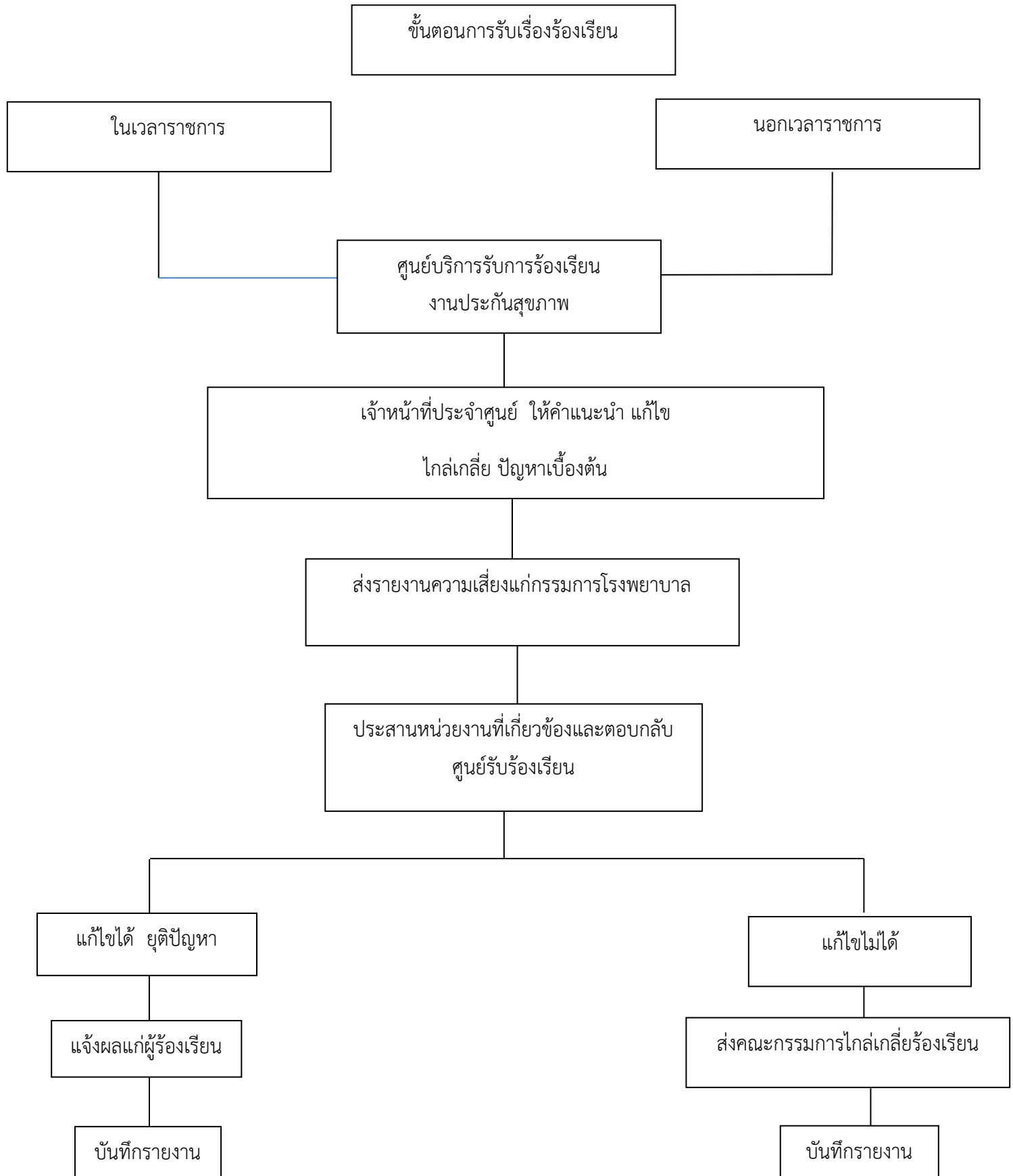
๖. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๘๗ หมู่ที่ ๗ ตำบล กุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๑๐

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง
ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลกุมภวาปี ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลกุมภวาปี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลกุมภวาปี www.kumpawa-hosp.com	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว้นวันหยุดราชการ ๐๔-๒๓๓๓๔๕๐๐-๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๑๓๓๐
- ๕) โทรศัพท์ ๐๔๒๓๓๔๕๐๐๒
- ๖) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book โรงพยาบาลกุมภวาปี

การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑ ทุกช่องทางขอรับการร้องเรียนต้องบันทึกแบบฟอร์มการร้องเรียน
- ๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน ต้องถามชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์การติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันในการร้องเรียน และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานการจัดการแก้ไขปรับปรุงในการจัดการข้อร้องเรียน

บทที่ ๓
การวิเคราะห์การร้องเรียน

พิจารณาับเรื่องเรียน โดยแบ่งความยากง่าย

พิจารณาในระดับที่ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการรับบริการ คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ซึ่งในระดับที่ ๑ นี้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ผู้ร้องเรียนติดต่อมาเพื่อ สนอแนะ/คำชมเชย/ การสอบถามข้อมูล/แสดงความคิดเห็น แก่ทางโรงพยาบาลกุมภวาปี

พิจารณาในระดับที่ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็กน้อย ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนสามารถแก้ไขได้หน่วยงานเดียว

พิจารณาในระดับที่ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ขึ้น ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานเดียว จะต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

พิจารณาในระดับที่ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลกุมภวาปี

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีร้องระดับ ๑ และการร้องเรียนนอกเหนือโรงพยาบาลกุมภวาปี ในระดับที่ ๔

๑. การแจ้งข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อคิดเห็น ข้อสอบถามที่สามารถรับเรื่องร้องและชี้แจงให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาหรือ ๑ วันทำการ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดได้ง่ายไม่ซับซ้อน

๒. การประสานงานผู้เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ระดับที่ ๒
เจ้าหน้าที่

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ทำบันทึกข้อความไปยังผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานนั้น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการส่งบันทึกข้อความดังกล่าวภายใน ๑ วันทำการ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

หลังจากที่ได้รับแจ้งผ่านหมายเลขโทรศัพท์ หรือหนังสือผ่านเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของโรงพยาบาลกุมภวาปี ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และส่งผลการดำเนินการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียนทราบ โดยกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่เกิน ๑๐ วันทำการ จากนั้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทำหนังสือแจ้งไปยังผู้ถูกร้องเรียนและศูนย์รับร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๓. การประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระดับที่ ๓

เจ้าหน้าที่

เป็นจ้อร้องเรียนใหญ่ โรงพยาบาลกุมภวาปีไม่สามารถดำเนินการเองได้ ให้จัดทำบันทึกส่งไปยัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ทั้งยังกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๖๐ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

หลังจากที่ได้รับหนังสือแจ้ง หรือได้รับแจ้งผ่านหมายเลขโทรศัพท์ยังโรงพยาบาลกุมภวาปีหรือจากที่มติประชุมให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ

๔. การแจ้งข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลกุมภวาปี ให้พิจารณาตามความเหมาะสมตามเรื่องที่ถูกร้องเรียน โดยชี้แจงทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลกุมภวาปี และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจจะหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลา ๑ วันทำการ ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาให้เหมาะสมในการตอบข้อร้องเรียน หรือกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนมายังหน่วยงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้พิจารณาดำเนินการต่อไปได้

๕. การติดตามประเมินผล

ภายหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือช่องทางอื่น ๆ หรือหนังสือบันทึกข้อความ จากนั้นให้ส่งบันทึกข้อความไปยังเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไปในระดับ ๒ ระดับ ๓ ตามลำดับ ภายใน ๗ วันทำการ

ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับร้องเรียน (หน่วยงานประกัน) ให้ดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุง ร้องเรียนในแต่ละกรณี ภายใน ๓๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ทราบด้วย

จากนั้นรวบรวมข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

- ๑) เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน
- ๒) ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติเกินความจำเป็น
- ๕) มีการปรับปรุงภารกิจของรัฐให้ทันต่อสถานการณ์
- ๖) ประชาชนได้รับความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการ
- ๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

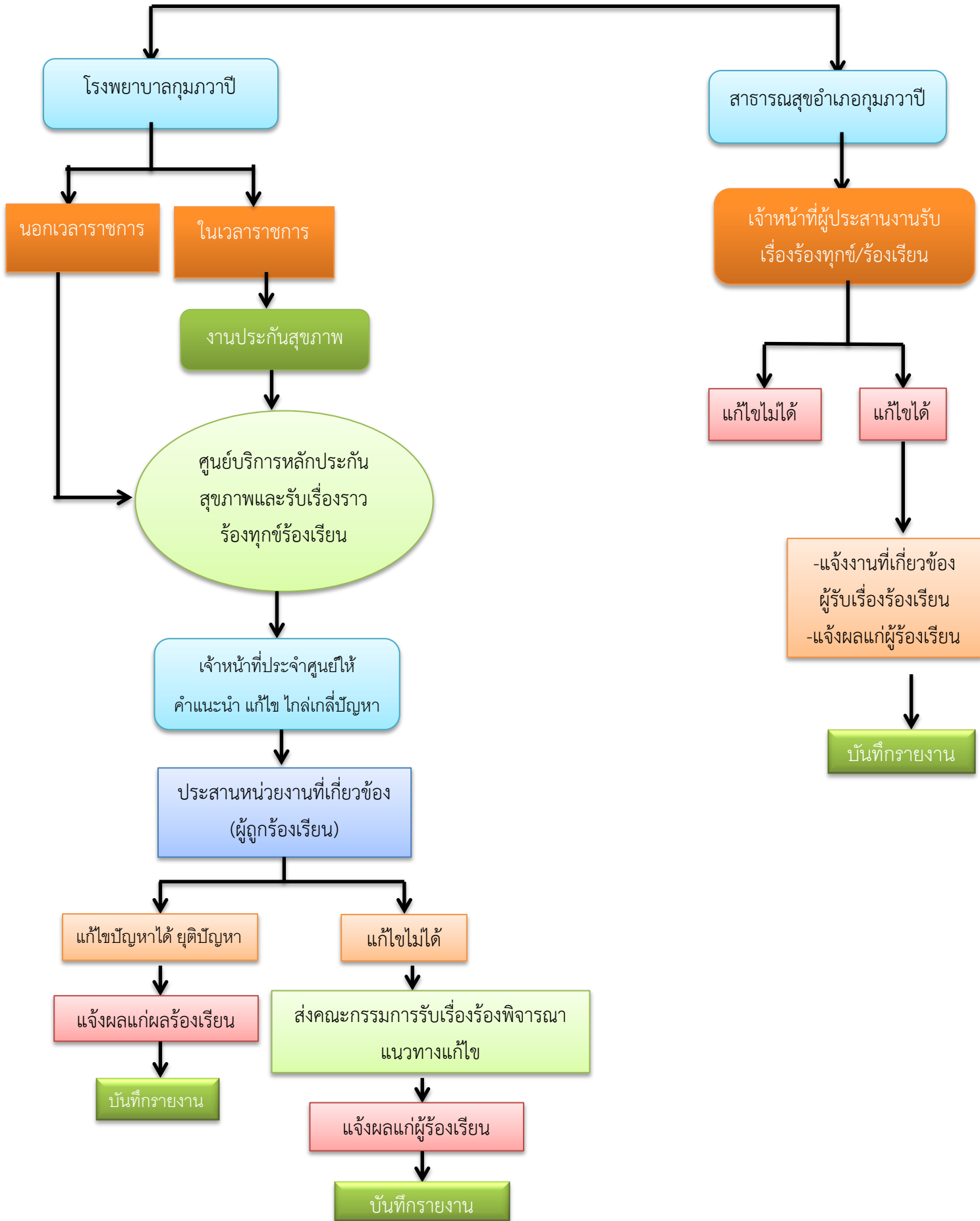
พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๘ ในการให้บริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ บริการ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใดและกรณี ผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นไม่ได้ ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรรู้และควรบอกให้แจ้งหรือ แจ้งข้อความที่เป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่ เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง ความเห็นในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้ (๑) ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน (๒) ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวล กฎหมายแพ่งพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูล แทนในขณะนั้นได้

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้ เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี



คณะที่ปรึกษา

๑. นายเกรียงศักดิ์ เอกพงษ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี
๒. นายจักรวาล หารไชย รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์
๓. น.ส. สุพัตรา เบญจธัญญลักษณ์ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

คณะทำงาน

๑. นายชัยสิทธิ์ ทาปลัด นักการจัดการงานทั่วไป ประธานคณะทำงาน
๒. น.ส.ปรานต์พนิดา นาสูงชน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๓. น.ส. ปิ่นเพชร เอกสิทธิ์ชัย พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๔. นาง จินตนา ดีป้อม พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๕. นางทรงศนี พรามณชูเอม พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะทำงาน
๖. น.ส. ขวัญดาว วิชระอลงกรณ์ นักสังคมสงเคราะห์ คณะทำงาน
๗. น.ส. ขจรจิตร ธนะสูตรเจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล คณะทำงาน
๘. น.ส. กฤษณา ภูจิตร นิติกร เลขานุการคณะงาน

บรรณานุกรม

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. “คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน”. (ระบบออนไลน์)

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Sod๓B_ilD๗๐J:osc.ddc.moph.go.th/document/km/%๒๕Fo%๒๕B๘%๒๕A๓%๒๕Fo%๒๕B๙%๒๕๘๙%๒๕Fo%๒๕B๘%๒๕AD%๒๕Fo%๒๕B๘%๒๕๘๗%๒๕Fo%๒๕B๙%๒๕๘๐%๒๕Fo%๒๕B๘%๒๕A๓%๒๕Fo%๒๕B๘%๒๕B๕%๒๕Fo%๒๕B๘%๒๕A๒%๒๕Fo%๒๕B๘%๒๕๙๙.pdf+&cd=๑&hl=th&ct=clnk&gl=th

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี. "คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.Bangnaisri.go.th (๓๐ มกราคม ๒๕๖๑).

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการของ โรงพยาบาลกุมภวาปี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลกุมภวาปี	
ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลกุมภวาปี วัน/เดือน/ปี: ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ หัวข้อ: - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) Link ภายนอก:..... หมายเหตุ: Link ภายใน:.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
ลงชื่อ กฤษณา ภูจิตร (นางสาวกฤษณา ภูจิตร) นิติกร วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	ลงชื่อ เกรียงศักดิ์ เอกพงษ์ (นายเกรียงศักดิ์ เอกพงษ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
ลงชื่อ กฤษณา ภูจิตร (นางสาวกฤษณา ภูจิตร) นิติกร วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	

