คำสั่งโรงพยาบาลสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ที่ ๑๕๗๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการความขัดแย้ง โรงพยาบาลสอยดาว

ด้วยปัจจุบันปัญหาการฟ้องร้องบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข โรงพยาบาลสอยดาวตระหนักถึงผลกระทบจากการฟ้องร้องดังกล่าว จึงต้องมีกระบวนการในเชิงป้องกันโยจัดให้มีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ เพื่อการจัดการความขัดแย้งของการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล การรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การเจรจาไกล่เกลี่ย และแก้ปัญหาขัดแย้งโดยเฉพาะ เพื่อค้นหาความเสี่ยง ลดการเกิดอุบัติการณ์ หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และ และเมื่อเกิดเหตุแล้วมีความเข้าใจของผู้ป่วย ญาติและเจ้าหน้าที่ซึ่งอาจเกิดความขัดแย้ง จนถึงขั้นแจ้งความดำเนินคดีอาญาหรือฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาล จำเป็นต้องมีบุคลากร จัดการความขัดแย้ง โดยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน ดังนั้นจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานชุดใหม่ ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการอำนวยการ

๑.	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว	ประธาน
๒.	ประธานศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	รองประธาน
๓.	สาธารณสุขอำเภอสอยดาว	กรรมการ
๔.	หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย โรงพยาบาลสอยดาว	กรรมการ
๕.	นายวิรัช ไทยนิยม	คณะทำงานและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำนโยบาย วางแผนพัฒนาดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสอยดาว

๒. มอบหมายให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนเป็นระดับๆในการดำเนินงาน

๓. ติดตามผลการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลสอยดาว ประเมินผลวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ที่มีความซับซ้อนระดับโรงพยาบาลสอยดาว

๑.	นายชัชวาล	โภโค	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว	ประธาน
๒.	นางประภัสสร	เจริญนาม	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล	คณะทำงาน
๓.	นางดวงสมร	พลละคร	หัวหน้างานห้องคลอด	คณะทำงาน
๔.	นายวิรัช	ไทยนิยม	หัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ	คณะทำงาน
๕.	นางสาวกาญจนา	ประทุมวรรณ	หัวหน้างานผู้ป่วยในชาย	คณะทำงานและเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับนโยบายและนำมาวางระบบการให้บริการเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ที่มีความซับซ้อน

๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน หรือมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล
๓. ติดตามประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
๔. ดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ตามกฎหมาย (ม.๔๑,ม.๑๘(๔),ม.๕๗,๕๙)
๕. มอบหมายให้มีการนำข้อร้องเรียนมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ

คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ระดับหน่วยงาน โรงพยาบาลสอยดาว

๑.	นางสาวโชติกา	อิสระภาพ	หัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ	คณะทำงาน
๒.	นายวิรัช	ไทยนิยม	หัวหน้ากลุ่มงานประกันฯ	คณะทำงาน
๓.	นางสาวมรกต	ฤกษ์รัตนวารี	หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม	คณะทำงาน
๔.	นางสาวอรรถพร	ตปะนียะกุล	หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม	คณะทำงาน
๕.	นายจตุรวิทย์	วรุณวานิชบัญชา	หัวหน้ากลุ่มงานชันสูตร	คณะทำงาน
๖.	นางชลดา	ผลศิริ	เลขาคณะกรรมการความเสี่ยง	คณะทำงาน
๗.	นางนุชนาถ	โพธิ์พิทักษ์	หัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	คณะทำงาน
๘.	นางปราณี	นามประดิษฐ์	หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยในหญิง	คณะทำงาน
๙.	นางดวงสมร	พลละคร	หัวหน้างานห้องคลอด	คณะทำงาน
๑๐.	นางปูรินทร์	คูหาทอง	หัวหน้างานจ่ายกลาง	คณะทำงาน
๑๑.	นางเกศรา	สิทธิประภา	หัวหน้ากลุ่มงานเวชฯ	คณะทำงาน
๑๒.	นางสาวกาญจนา	ประทุมวรรณ	หัวหน้างานผู้ป่วยในชาย	คณะทำงานและเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับนโยบายและนำมาวางระบบการให้บริการเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย ระดับหน่วยงาน
๒. รับเรื่องร้องเรียนและส่งต่อศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน
๔. ติดตามประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
๕. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง และส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน หรือมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรพงพยาบาล
๖. นำข้อร้องเรียนมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสอยดาว

๑.	นางสาวชุลีภรณ์	ลีสม	นักวิชาการสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๒.	นางสาวสุธาสิณี	ทรงกลิ่น	เจ้าพนักงานสถิติ	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

โดยให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. สร้างการรับรู้สิทธิและเข้าถึงสิทธิทั้งเชิงรับและเชิงรุกให้กับผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป
๒. ดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ตามกฎหมาย
๓. รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ จากหน่วยบริการต่างๆ และตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพ
๔. ประสานการให้บริการเพื่อให้ข้อร้องเรียนยุติและสร้างความเข้าใจทั้งภายในและภายนอกหน่วยบริการ
๕. บันทึก รวบรวม วิเคราะห์ รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารสูงสุด
๖. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กรและภาคประชาชนที่เกี่ยวข้อง
๗. ดำเนินการเรียกเก็บ ตามจ่ายตามสิทธิ จากหน่วยงานต้นสังกัด ทุกสิทธิ

ให้ยกเลิกคำสั่ง รพ.สอยดาว ที่ ๔๒๑/๖๒ ลงวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

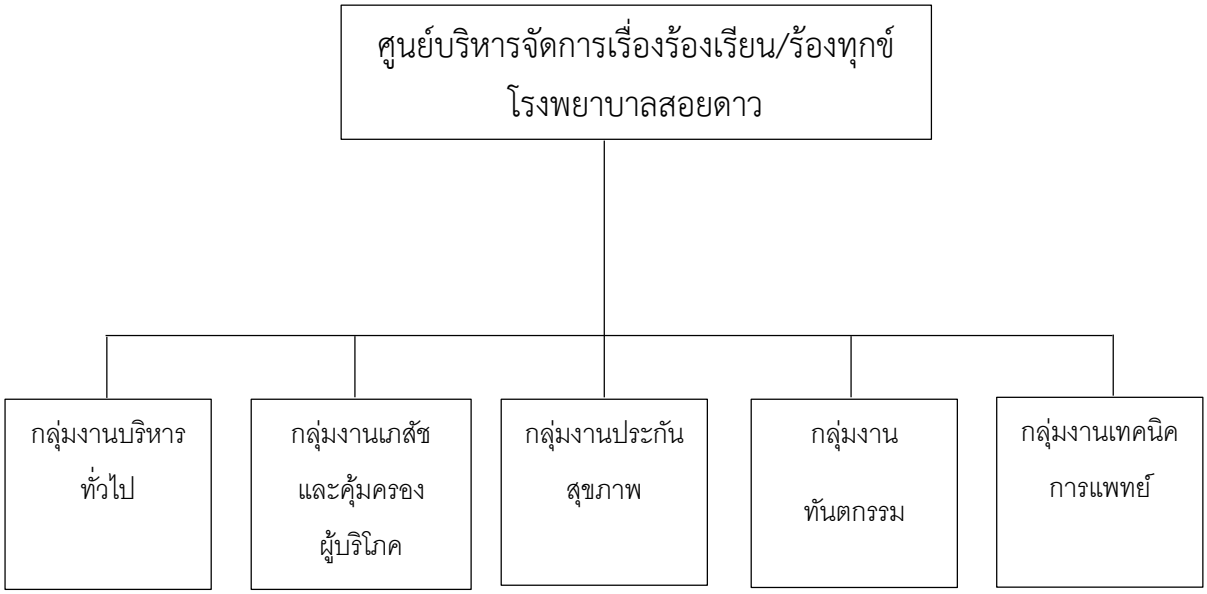
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายชัชวาล โภโค)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ



๔. ขอบเขตการแสดงช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว สาหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซด์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สานักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๓. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดารงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร โรงพยาบาลสอยดาว

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๙ ๓๘๑ ๓๗๖ -๗

ต่อ ๒๕๔ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ต่อ ๑๔๙ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

และหมายเลขโทรสาร ๐๓๙ ๓๘๑ ๓๗๖ -๗ ต่อ ๒๕๘

๕. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรี

โรงพยาบาลสอยดาว

www.soidao.go.th

Facebook

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี
- สายด่วนสำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

- ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์ข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสอยดาว

คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลสอยดาว

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยิ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการต่างๆที่มีอยู่ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จนอาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลสอยดาว ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวม ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และเล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว

๒. วัตถุประสงค์

๑)เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

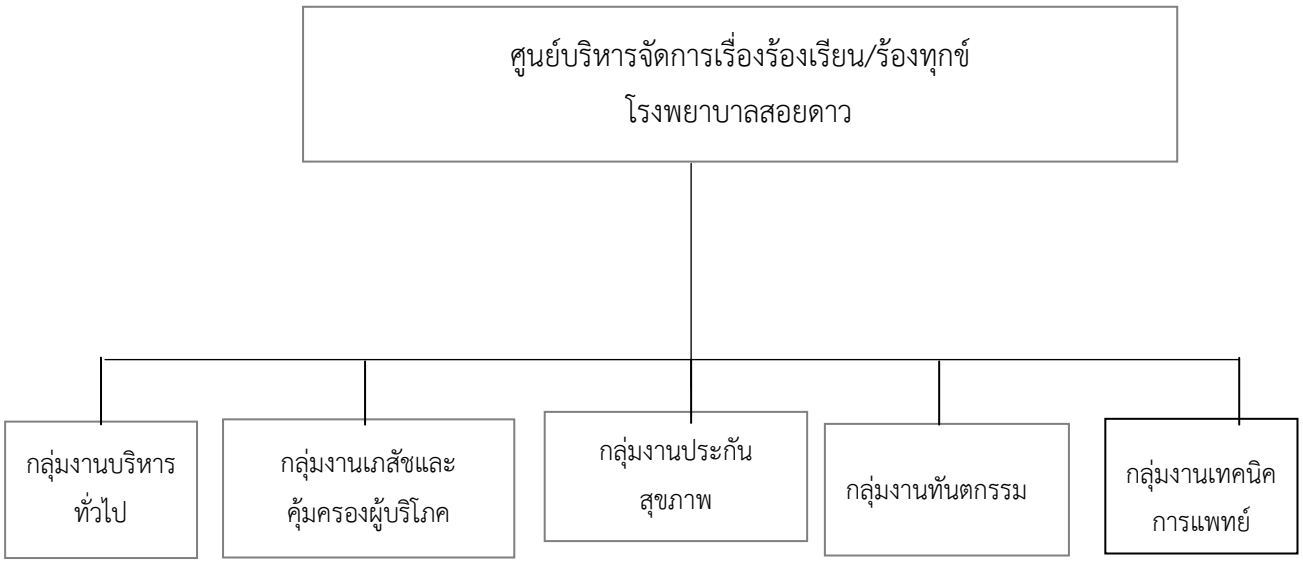
๒)เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓)เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔)เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว

๓.กลุ่มงานที่รับผิดชอบ



๔. ขอบเขตการแสดงช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซด์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๓. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร โรงพยาบาลสอยดาว

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๙ ๓๘๑ ๓๗๖ -๗

ต่อ ๒๕๔ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ต่อ ๑๔๙ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

และหมายเลขโทรสาร ๐๓๙ ๓๘๑ ๓๗๖ -๗ ต่อ ๒๕๘

๕. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว

๖. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๕. บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบ

๕.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว (งานข้อร้องเรียน)

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลสอยดาว

๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบภายในโรงพยาบาลสอยดาวให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด

๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๕) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลสอยดาว

๖) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๗) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๘) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของโรงพยาบาลสอยดาว

๕.๒ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของโรงพยาบาลสอยดาว รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ และการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาวกระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม

๓) รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นในสถานบริการ สังกัดโรงพยาบาลสอยดาว

๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีทางการแพทย์และกฎหมายทั่วไปแก่แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัด และประชาชนทั่วไป

๕) เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว

๖) เตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว

๗) เตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

๘) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

๕.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

มีหน้าที่ความรับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐, พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘, พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒,พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒, พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕, พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. ๒๕๓๓, พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕,พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑,พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒,พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑,พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

๕.๔ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาวและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาวโดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

๖. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหารหมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการหมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการหมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องทุกข์หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริตหมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสอยดาว

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขกลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม และกลุ่มงานโรคไม่ติดต่อ

ดำเนินการหมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้อง

การอุทธรณ์หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหารหมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขหมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาวรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้ปรากฏได้ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ ในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาวรับผิดชอบ

ความขัดแย้งหมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ยหมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางหมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ยหมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมเรียกร้องหมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาว แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลสอยดาวรับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑.รอตรวจนาน ๒.แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ ๖. ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ

๓.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔.วินัยข้าราชการ	**กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑**	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๕. การทุจริต	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ
๖.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ

	เวลาราชการ	
๗.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ
ประเภท	**นิยาม**	**ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม**
๘.สวัสดิการของรัฐ	ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑๐.การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ
๑๑. ขอความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. การย้ายสถานบริการ

		ฯลฯ

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๘.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๘.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔). คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๙.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้นหรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๙.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความขับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริเวณส่วนกลางที่ต่ำกว่า อธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข.เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความขับข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลักระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๙.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

๙.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี

๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง

๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ

๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิ์ร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๙.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในขั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๙.๖ การยื่นหนังสือร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.)

๙.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่ง

การร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๙.๘ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

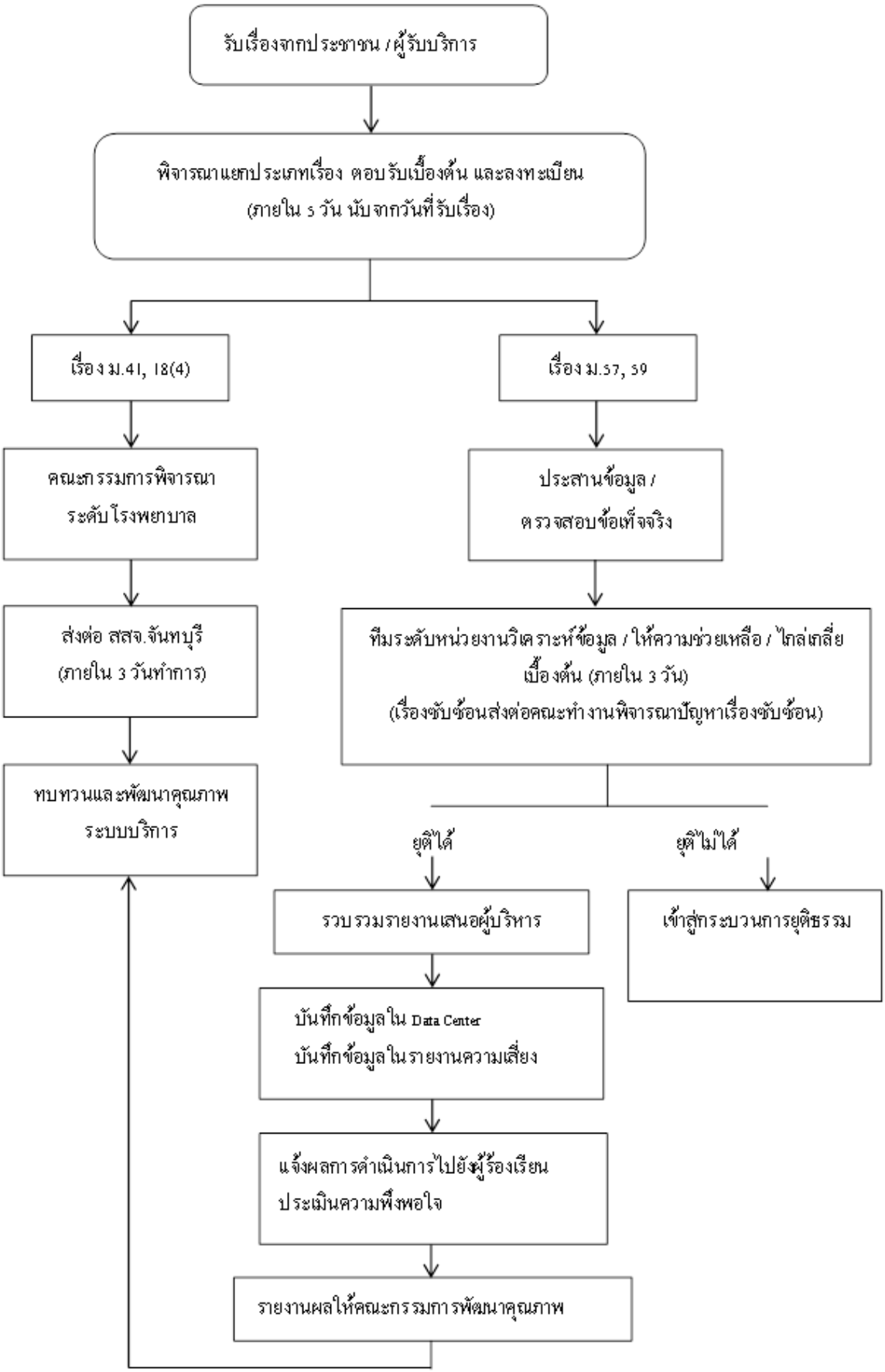
๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

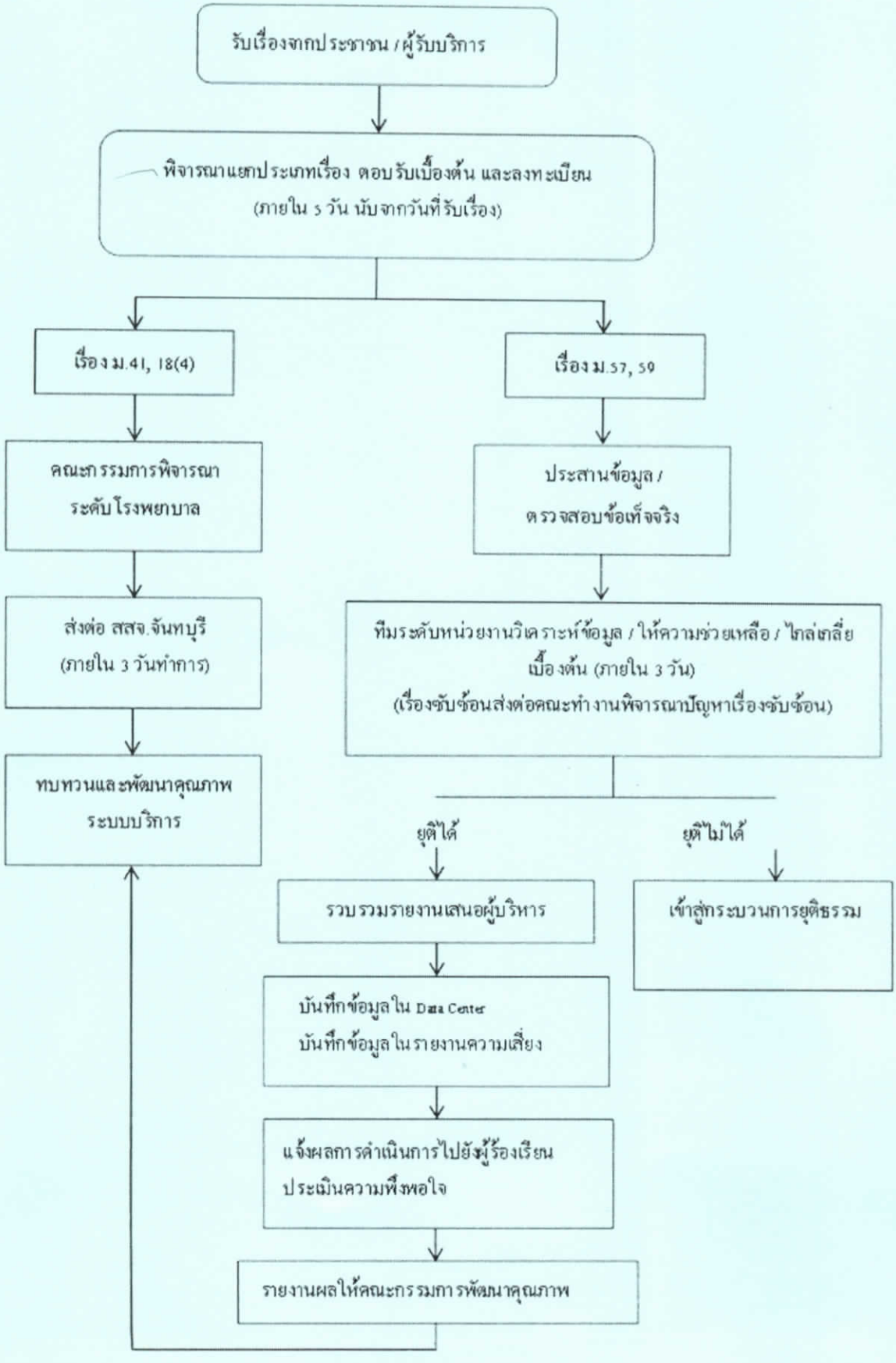
๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

ข้อมูลอ้างอิง: คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว


รับเรื่องจากประชาชน / ผู้รับบริการ
พิจารณาแยกประเภทเรื่อง ตอบรับเบื้องต้น และลงทะเบียน
(ภายใน 5 วัน นับจากวันที่รับเรื่อง)
เรื่อง ม.41, 18(4)
เรื่อง ม.57, 59
คณะกรรมการพิจารณา
ระดับโรงพยาบาล
ประสานข้อมูล /
ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ส่งต่อ สสจ.จันทบุรี
(ภายใน 3 วันทำการ)
ทีมระดับหน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูล / ให้ความช่วยเหลือ / ไกล่เกลี่ย
เบื้องต้น (ภายใน 3 วัน)
(เรื่องซับซ้อนส่งต่อคณะทำงานพิจารณาปัญหาเรื่องซับซ้อน)
ทบทวนและพัฒนาคุณภาพ
ระบบบริการ
ยุติได้
ยุติไม่ได้
รวบรวมรายงานเสนอผู้บริหาร
เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม
บันทึกข้อมูลใน Data Center
บันทึกข้อมูลในรายงานความเสี่ยง
แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน
ประเมินความพึงพอใจ
รายงานผลให้คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ

๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสอยดาว



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสอยดาว
ตามประกาศโรงพยาบาลสอยดาว
เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสอยดาว

ชื่อหน่วยงาน :กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ
วัน/เดือน/ปี : ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๓
หัวข้อ:ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจิตและประพฤติมิชอบ

Linkภายนอก: .....
หมายเหตุ: .....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นางสาวกาญจนา ประทุมวรรณ)	(นายวิรัช ไทยนิยม)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ
วันที่...๒๒.เดือน...ธันวาคม.พ.ศ. .๒๕๖๓	วันที่...๒๒.เดือน...ธันวาคม.พ.ศ. .๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
(นายเอกชัย พวงสมบัติ)
ตำแหน่งเจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
วันที่...๒๒.เดือน...ธันวาคม.พ.ศ. .๒๕๖๓