

คู่มือ
การปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
(หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)
โรงพยาบาลเบตง

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเบตง



ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนดยุทธศาสตร์การคุ้มครองสิทธิ โดยการประชาสัมพันธ์ การรับรู้สิทธิ และกำหนดช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการในระบบหลักประกันสุขภาพด้วยความมั่นใจและผู้ให้บริการมีความสุข โดยได้มีการสนับสนุนงบประมาณในโครงการการจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ เพื่อให้มีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลเบตงได้เล็งเห็นความสำคัญ และตอบสนองนโยบายดังกล่าวจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ”

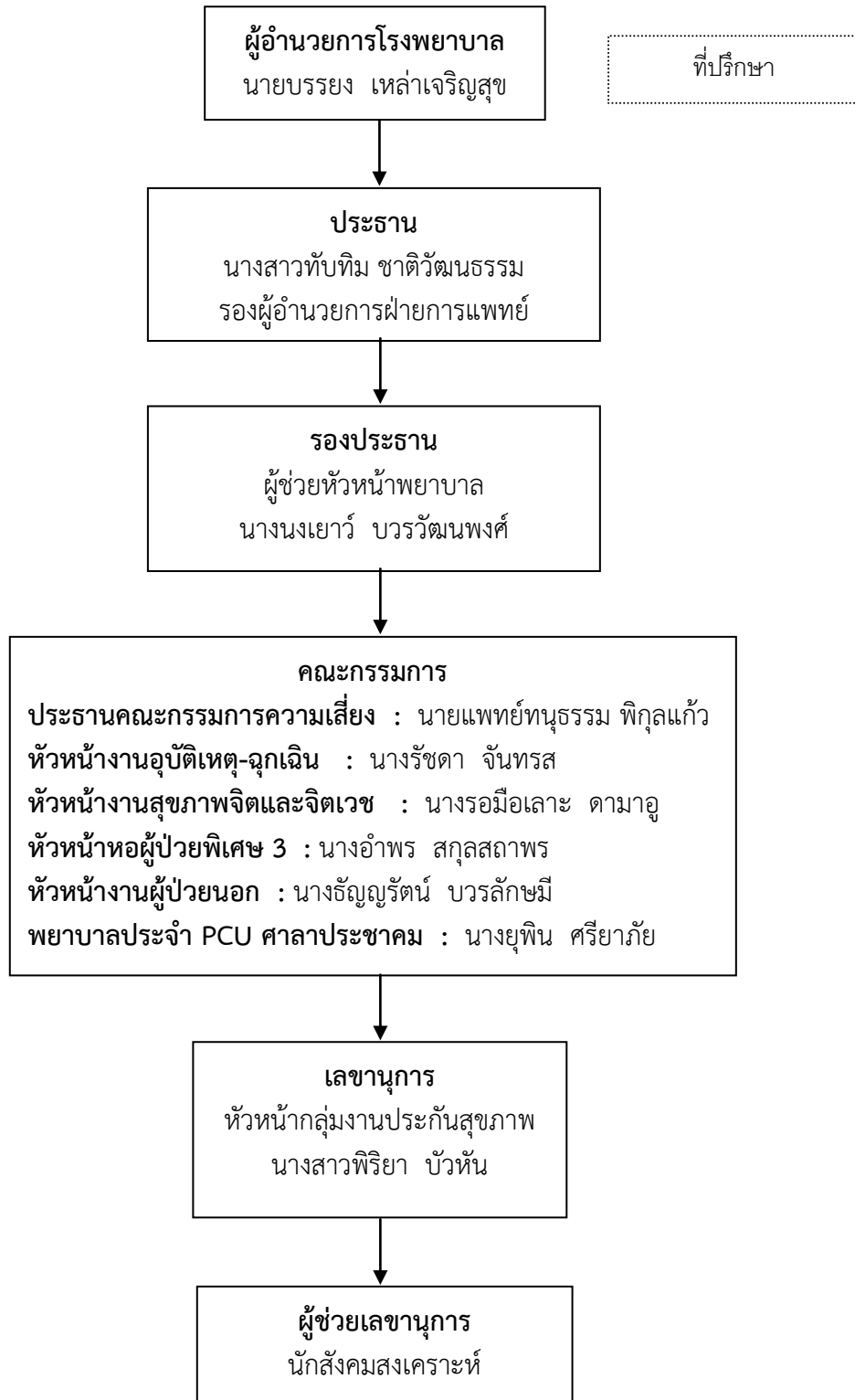
1.วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

- 1.1 เพื่อรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการทุกสิทธิ
- 1.2. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารในเรื่องสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพที่พึงได้รับ
- 1.3 เพื่อเป็นตัวกลางในการประสานงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 1.4 เพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนเดิมซ้ำอีก

2.ขอบเขตการให้บริการ

- 2.1 ตอบปัญหาทั่วไป ในระบบหลักประกันสุขภาพ
- 2.2 รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ
- 2.3 อำนวยความสะดวกในการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหาย มาตรา 41 และขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหาย มาตรา 1

3. โครงสร้างการดำเนินงานบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ประกอบด้วย



4. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 4.1 พัฒนาระบบบริการจัดการข้อมูลความคิดเห็นและข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ใช้บริการ
- 4.2 พิจารณา วิเคราะห์ ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 4.3 แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและปรับปรุงข้อบกพร่องพร้อมหาแนวทางการป้องกันต่างๆเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 4.4 แจ้งผลการแก้ไขปรับปรุงที่บอร์ดหน้าห้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 4.5 ติดตามประเมินผลการแก้ไขปรับปรุงปัญหา และข้อบกพร่องของบุคคลหรือหน่วยงานตามที่ถูกร้องเรียน
- 4.6 รายงาน ผลการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงและการป้องกันปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ซับซ้อนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบตง และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเบตง

5. การดำเนินงานตามมาตรฐานงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

5.1 ด้านกายภาพ

- อาคาร สถานที่ มีห้องให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นสัดส่วน และตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของอาคารผู้ป่วยนอก ติดกับงานประกันสุขภาพ ผู้รับบริการสามารถมองเห็นและเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก และมีป้ายห้องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เห็นได้ชัดเจน

- มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ร้องเรียน และมีอุปกรณ์สำนักงาน ครบถ้วน และมีน้ำดื่มรองรับผู้รับบริการ
- มีแนวทางการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- มีแฟ้มจัดเก็บเอกสาร เป็นหมวดหมู่ และมีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นความลับของผู้ร้องเรียน

5.2 ด้านบุคลากร

- คณะกรรมการข้อร้องเรียนได้ผ่านการอบรมเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น และมีแพทย์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

- เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการพัฒนาศักยภาพการรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

5.3 มาตรฐานการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา

5.3.1) แนวทางการเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น

- คณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการเปิดกล่องจะดำเนินการเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเบตงตามจุดบริการต่างๆ ร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือรักษาการแทนหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกวันจันทร์และวันพฤหัสบดี และเปิดทันทีที่ได้รับการรายงานจากหน่วยงานหรือหอผู้ป่วยที่มีข้อคิดเห็นอยู่ในกล่องฯ

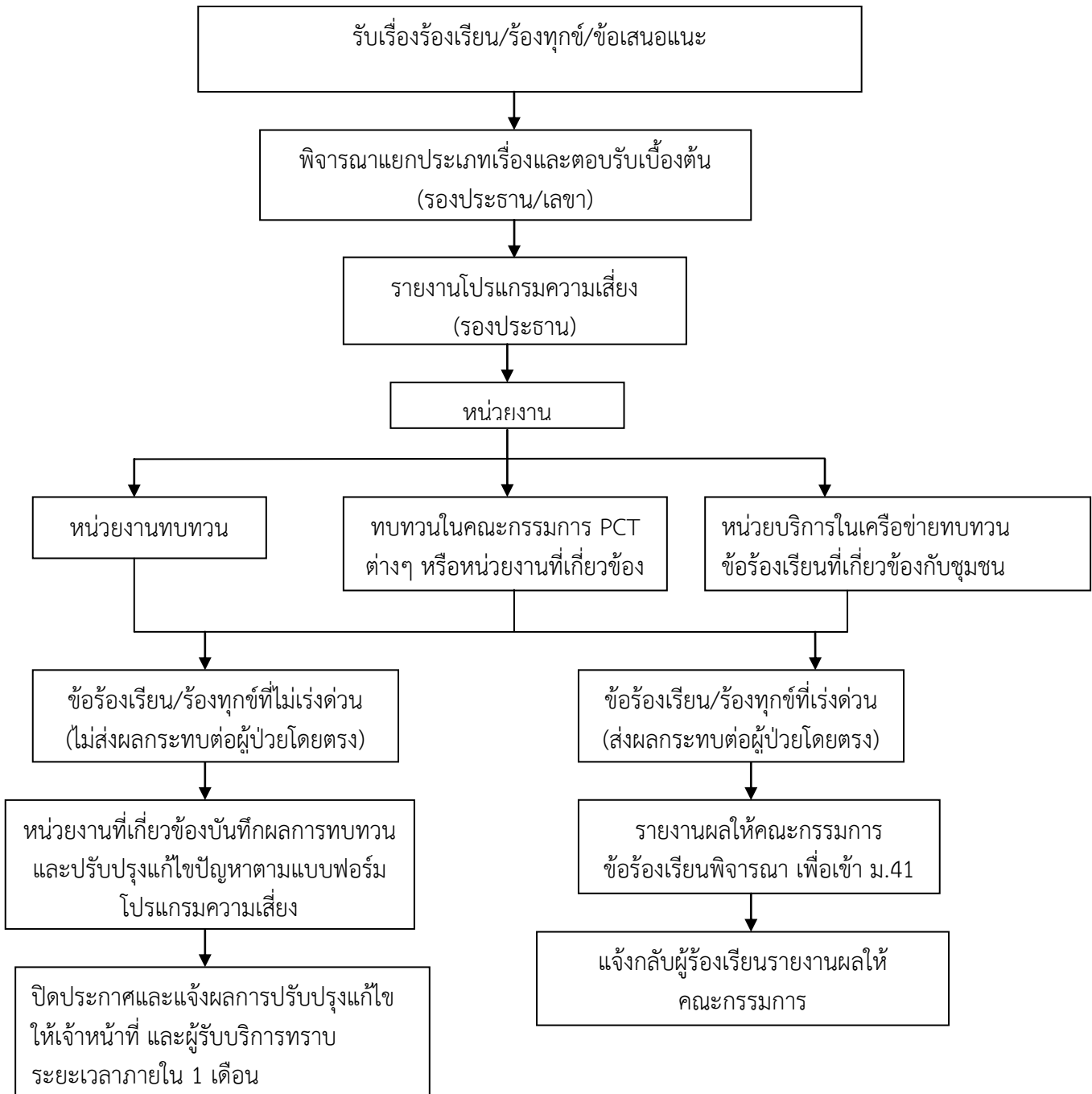
- กรณีพบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยงานใด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะลงโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาลซึ่ง มี 9 โปรแกรม และแจ้งหัวหน้าหน่วยงานทราบเพื่อทบทวนและแก้ไขในโปรแกรม กรณีชมเชยหรือเสนอแนะศูนย์จะถ่ายสำเนาและแจ้งตึกนั้น

- กรณีมีข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ /หน่วยงานใด โดยเป็นข้อความที่เขียนในภาพรวม ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการรวบรวม เพื่อนำเสนอผู้บริหาร/ประธานศูนย์ และนำเข้ากรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อให้กรรมการนำแจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกคนทราบเพื่อให้ตระหนักต่อไป

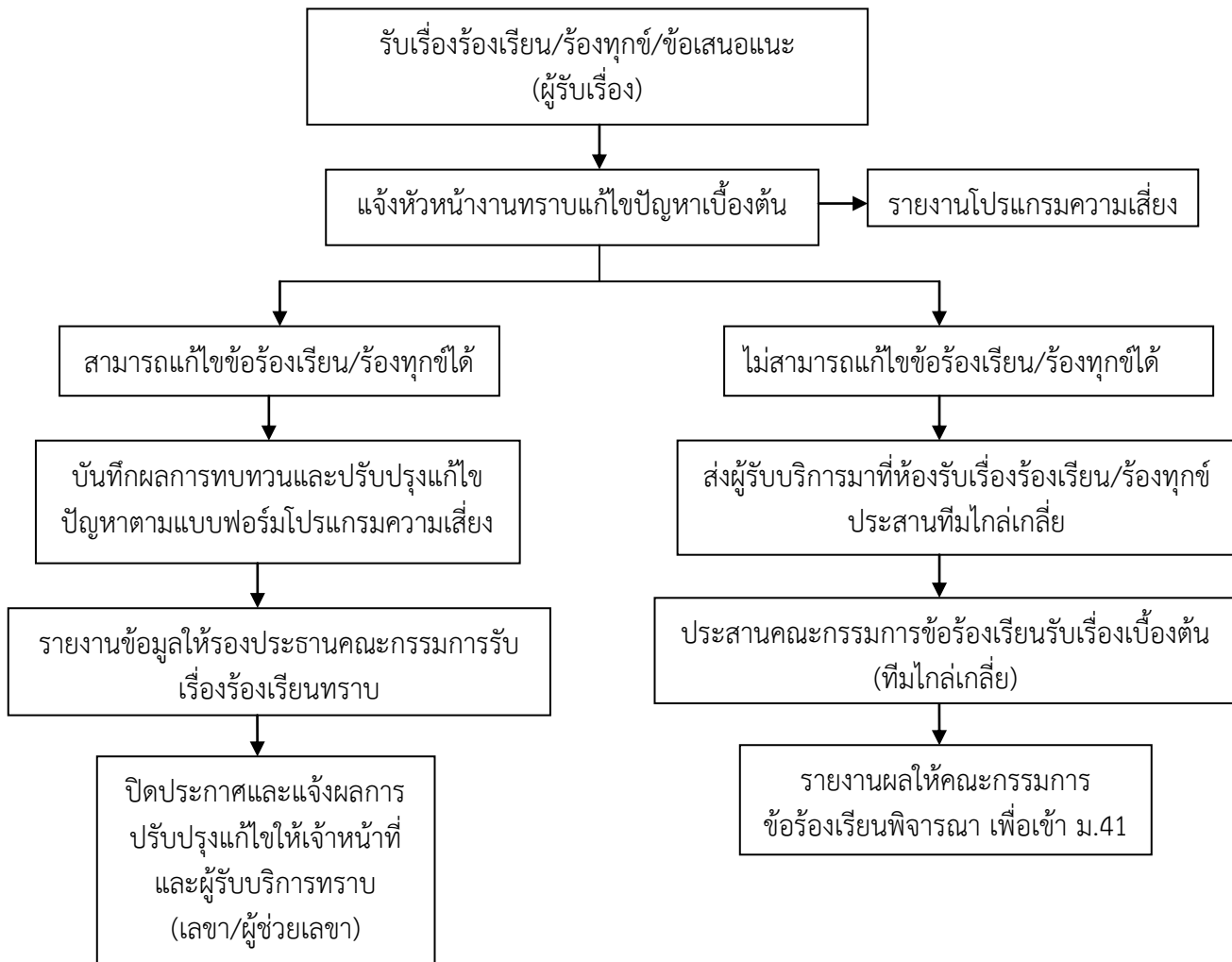
- กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่รุนแรง ให้นำเสนอคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลทุก 3 เดือน ส่วนข้อร้องเรียนที่รุนแรง ให้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทันที เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา

5.3.2) ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลเบตง

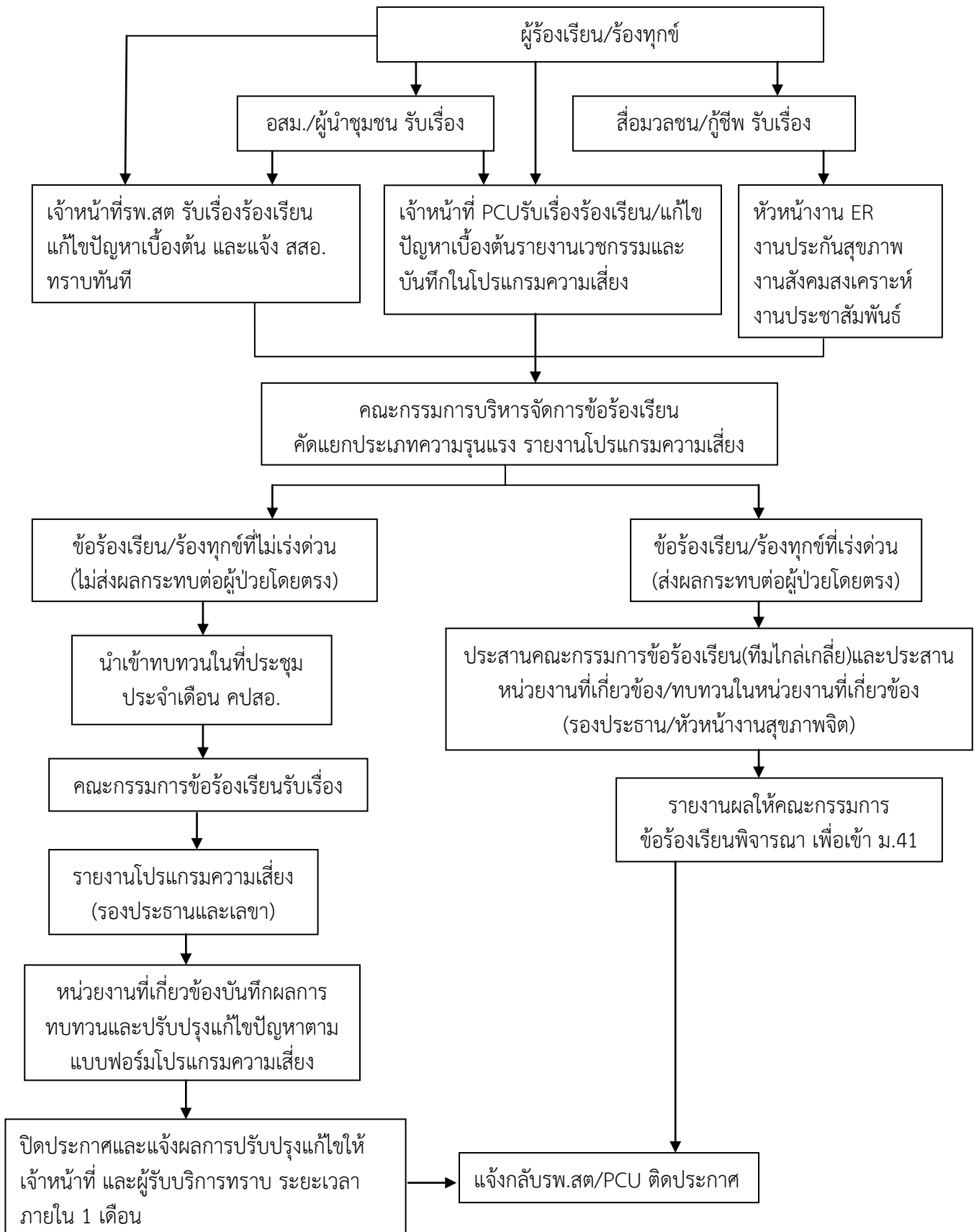
1) กรณีผู้รับบริการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร(กล่องรับเรื่องร้องเรียน,จดหมาย, โทรสาร ไปรษณีย์)/อินเทอร์เน็ต



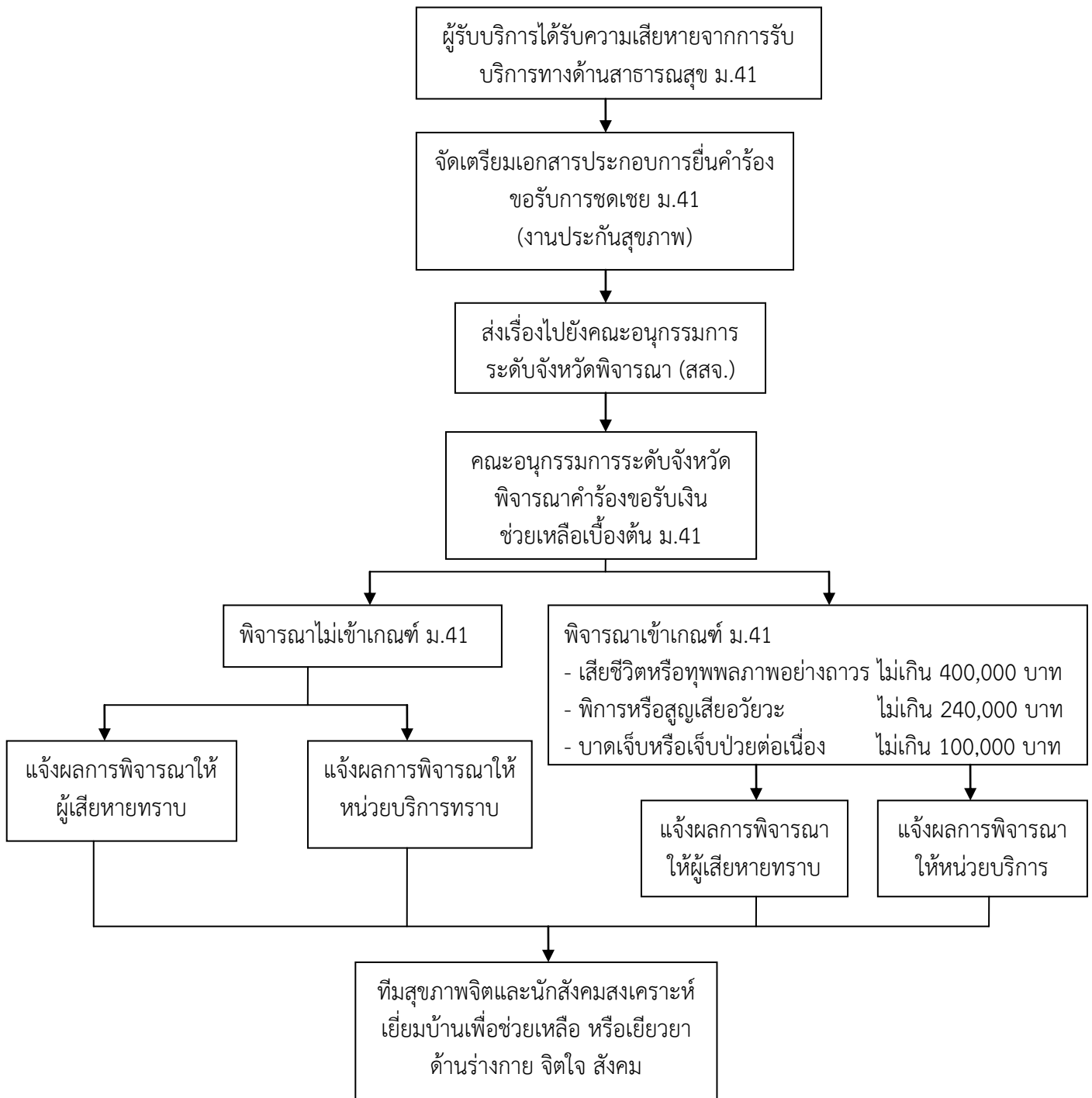
2) กรณีผู้รับบริการร้องเรียนทางวาจา(งานประชาสัมพันธ์, แจ้งทางโทรศัพท์, แจ้งทางวาจา โดยตรงในแผนกต่างๆ,สายด่วน สปสช. 1330)



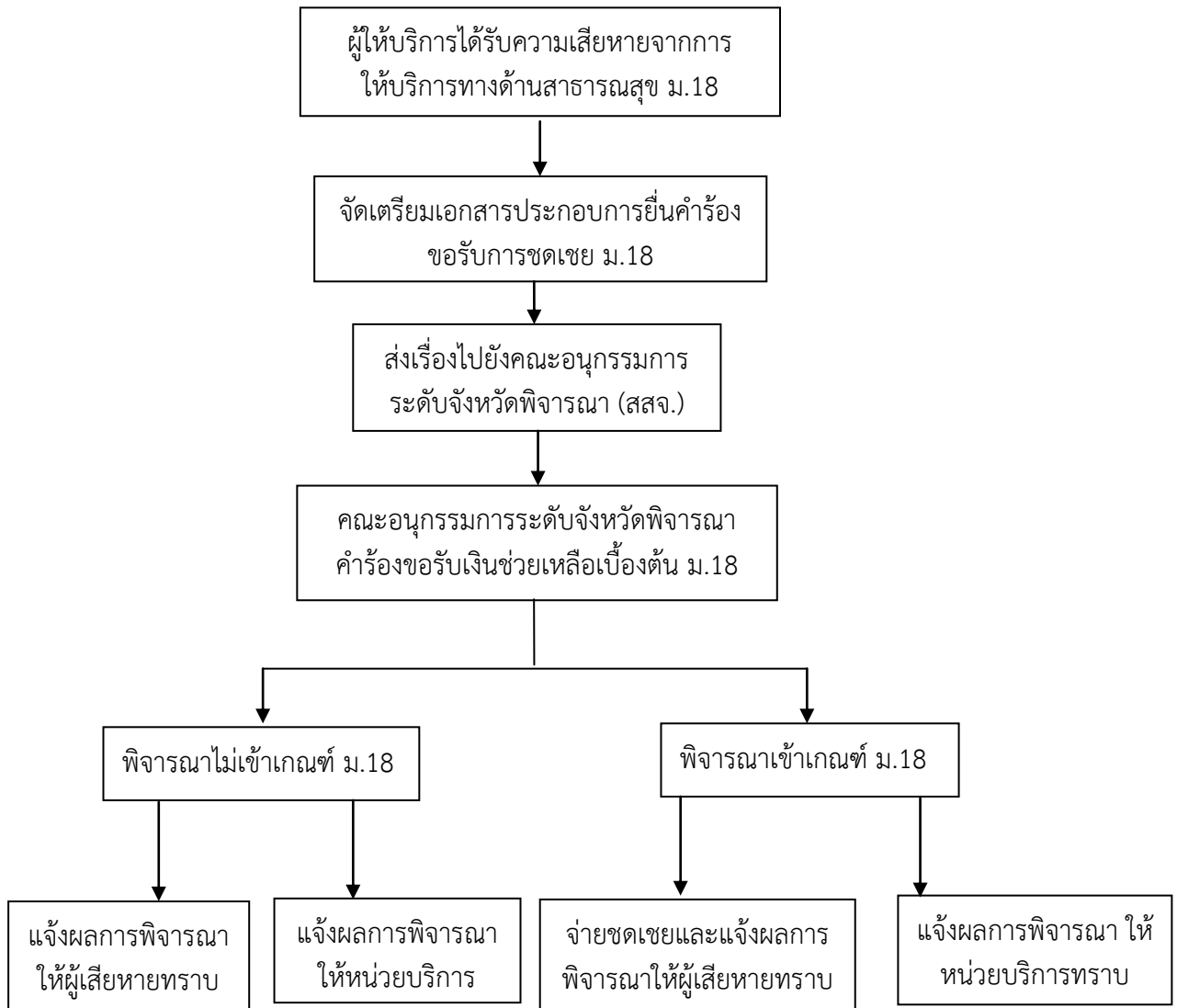
3) กรณีผู้รับบริการร้องเรียนจากชุมชน(ชุมชนเขตเทศบาล/ชุมชนนอกเขตเทศบาล/หน่วยบริการ
ในเครือข่าย



5.3.3) ขั้นตอนการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ ม.41



ขั้นตอนการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ ม.18



5.4 มาตรฐานด้านระบบข้อมูล

5.4.1) การเข้าถึงช่องทางการร้องเรียน

1) กล้องแสดงความคิดเห็นทั้งภายในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาล

ภายในโรงพยาบาล ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียน โดยมีกล้องให้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่างๆของโรงพยาบาลจำนวน 12 จุด คือ งานผู้ป่วยนอก/หอผู้ป่วยหนัก/งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน/ห้องพยาบาล/ห้องพยาบาล/หอผู้ป่วยศัลยกรรม/หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม/หอผู้ป่วยอายุรกรรม/ห้องผ่าตัด/งานรังสีวิทยา/ห้องคลอด/ห้องทันตกรรม/งานกายภาพบำบัด โดยมีคณะกรรมการข้อร้องเรียนผู้รับผิดชอบเปิดกล้องแสดงความคิดเห็นทุกวันจันทร์และวันพฤหัสบดี และดำเนินการตามขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

ภายนอกโรงพยาบาล มีกล้องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆทั้งภายในเขตเทศบาลเมืองเบตง และนอกเขตเทศบาลเมืองเบตง เช่น วัดพุทธาธิวาส/มัสยิด/สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

2) แจ้งด้วยตนเอง/ทางวาจา

3) จดหมายเป็นลายลักษณ์อักษร

5.5 มาตรฐานด้านการพัฒนางานเชิงรุก

1. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงบริการรับข้อร้องเรียน ภายในโรงพยาบาล

2. ประชาสัมพันธ์แนวทางการรับข้อร้องเรียนในการประชุมประจำเดือนในคณะกรรมการประสานงานระดับอำเภอ และการประชุมประจำเดือนของอาสาสมัครสาธารณสุข

3. เมื่อเกิดข้อร้องเรียนคณะกรรมการข้อร้องเรียน จะดำเนินการเชิงรุกลงเยี่ยมเพื่อรับทราบข้อมูลข้อเท็จจริง และให้การเยียวยาช่วยเหลือ จนบรรลุผล โดยมีการดำเนินประสานกับภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง

4. มีเครือข่ายภาคประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนประชาชน/ตัวแทนกู้ชีพ/ตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุข/ชมรมผู้สูงอายุ/กลุ่มสตรี/จิตอาสา ฯลฯ ร่วมเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายนอก สื่อสารข้อมูลสองทางระหว่างชุมชนกับโรงพยาบาล และเป็นหน่วยงานประสานในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ร้องเรียน

บทบาทหน้าที่เครือข่ายภาคประชาชนอำเภอเบตง

1. รับเรื่อง/ข้อมูล ด้านความรู้สึก ความคิด ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ข้อเสนอแนะของภาคประชาชน ส่งต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเบตง

2. เสนอเรื่องราวที่เป็นข้อสงสัยเกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพ และเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่

3. ร่วมประเมินและเสนอเกี่ยวกับคุณภาพบริการ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเบตงและเครือข่าย

4. รับทราบแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานวิชาชีพเพื่อให้เกิดความเข้าใจและถ่ายทอดสู่ชุมชน

5. ร่วมวิเคราะห์ปัญหาหารายกรณีเมื่อเกิดปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์