



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลภักดีชุมพล อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภักดีชุมพล

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพได้รับมอบหมายให้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และได้จัดทำคู่มือการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภักดีชุมพล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลภักดีชุมพล ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภักดีชุมพล บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลภักดีชุมพล เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไปได้รับทราบโดยทั่วกัน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวปานจิตร หมอกชัย)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน  
รักษาการในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายวิจิต รุ่งพุทธิกุล)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภักดีชุมพล

คู่มือการดำเนินงาน  
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ  
และรับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลภักดีชุมพล



Facebook : ศูนย์ประกันสุขภาพฯ รพ.ภักดีชุมพล

Line ID : 0610714101

# มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ และรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภักดีชุมพล

## 1. มาตรฐานด้านกายภาพ

สถานที่รับประชาชนที่มาติดต่อด้วยตนเอง

1. มีสถานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง



3. มีการจัดชุดโซฟาที่ให้ความรู้สึกสบายเป็นกันเอง

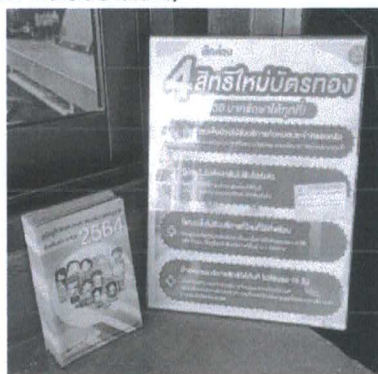


4. มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับปฏิบัติงาน



5. มีมุมหรือชั้นวาง เผยแพร่เอกสาร

(ร่วมกับทำเอกสารออนไลน์และเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อออนไลน์)



# 1.มาตรฐานด้านกายภาพ(ต่อ)

## อุปกรณ์

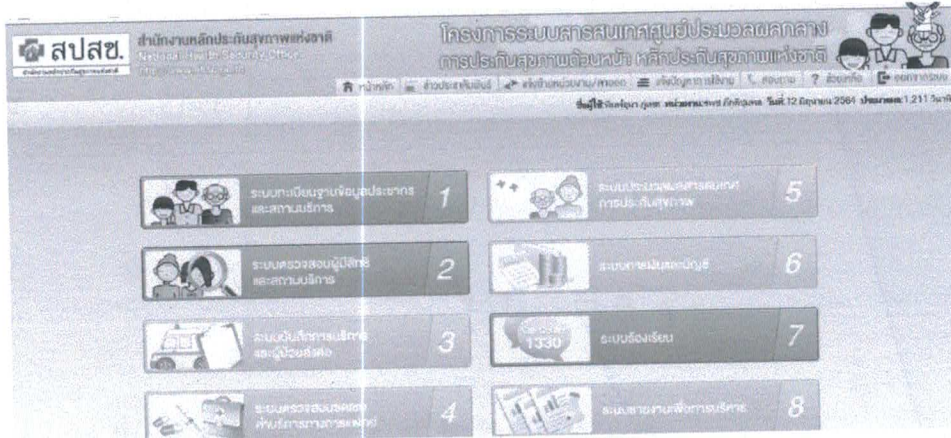
1.มีโทรศัพท์ โทรสาร

2.มีการใช้คอมพิวเตอร์และInternetเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลสปสข.

\*มีคอมพิวเตอร์ 4 เครื่อง, เครื่องพริ้น+สแกน 3 เครื่อง,Fax1เครื่อง,โทรศัพท์มือถือ 1 เครื่อง,โทรศัพท์ภายใน 1 เครื่อง



## 3.มีแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน(กระดาษ โปรแกรม Data center)



\*ใบ RM ของโรงพยาบาลและ แบบบันทึกข้อร้องเรียนตาม QR CODE นี้ →



# 1.มาตรฐานด้านกายภาพ(ต่อ)

## เอกสารประกอบการทำงาน

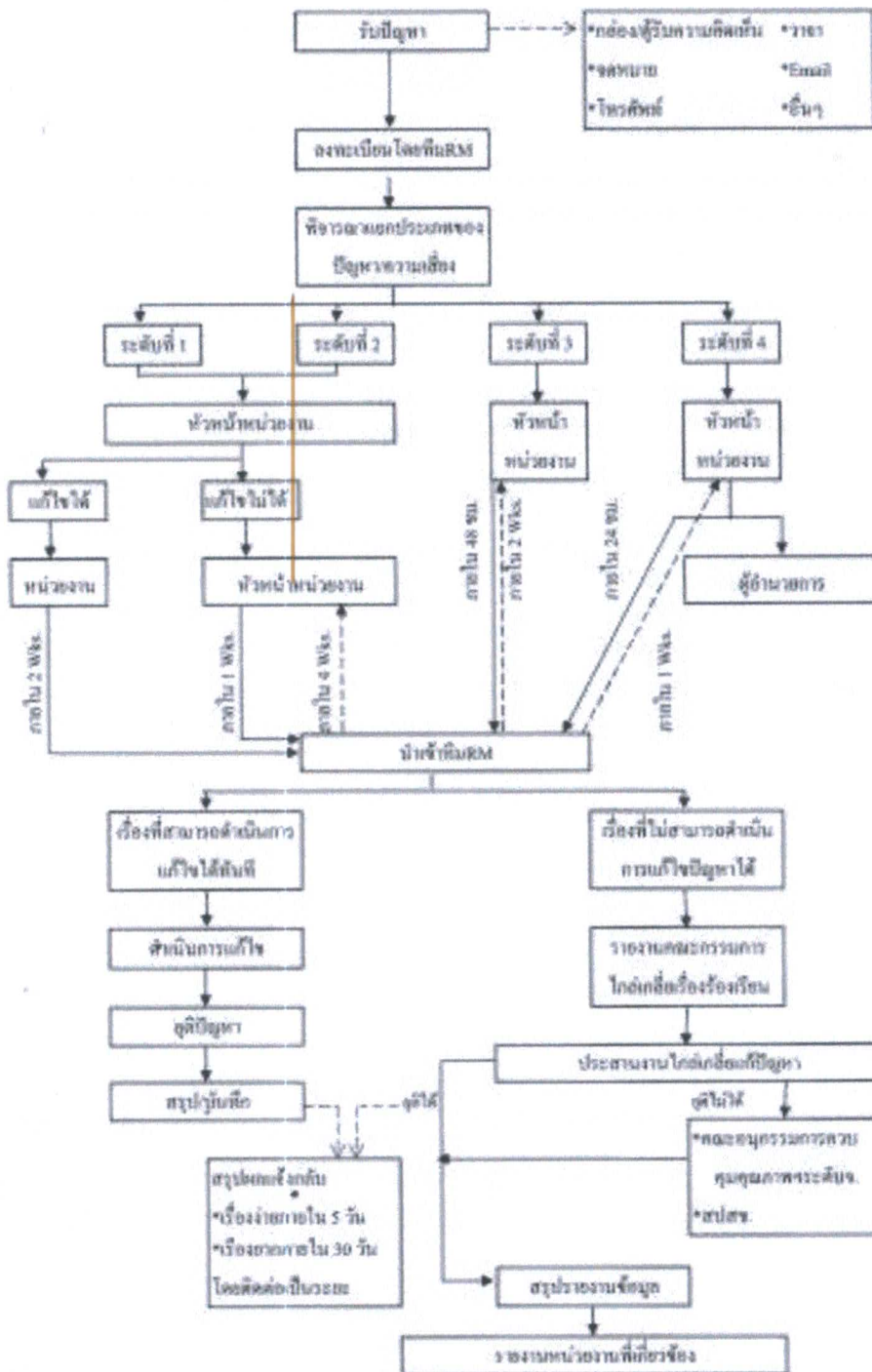
1.กฎ ระเบียบต่างๆเกี่ยวกับ UC ที่เป็นปัจจุบัน

\*มีทั้งเอกสารและเอกสารonlineในระบบGoogle drive

2.แผนภูมิการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน (ตาม work flow การดำเนินงาน)

โรงพยาบาลกักตุนผล

Work Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รพ.กักตุนผล



### เอกสารประกอบการทำงาน(ต่อ)

3.เอกสารอื่นๆ เช่น

- 3.1คู่มือการดำเนินงานเรื่องม.41กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากบริการสาธารณสุข
- 3.2คู่มือการดำเนินงานเรื่องเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการ ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข(เดิมใช้ชื่อม.18(4))
- 3.3คู่มือการดำเนินงานหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯมาตรา50(5)
- 3.4คู่มือการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย(patient safetyและลดปัญหาการฟ้องร้อง
- 3.5คู่มือเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- 3.6คู่มือการดำเนินงานเรื่องการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019

## 2.มาตรฐานด้านบุคลากร

### บุคลากร

- 1.มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีจำนวนเพียงพอ  
ทำเนียบเจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ ประกอบด้วย
  - 1.นางพิมพ์อุมา ภูเทศ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
  - 2.นางสาวอุไรวัลย์ นทีศรี ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี
  - 3.นางสาวพรภิมล บุตรา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ
- 2.เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการบริการและมีคุณสมบัติตามที่กำหนด  
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารคำสั่งแต่งตั้งทีมไกล่เกลี่ยรพ.ภักดีชุมพลและคณะอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพคปสอ.ภักดีชุมพล)
- 3.เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง  
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารแผนงาน/โครงการ)
- 4.เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมทักษะด้านการสื่อสาร/การบริการ/การจัดการความขัดแย้ง/การเจรจาไกล่เกลี่ย  
อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง  
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามแผนการอบรมทีมไกล่เกลี่ย)

### 3.มาตรฐานการดำเนินงานแก้ไขปัญหา

#### การดำเนินงาน

- 1.รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มหรือโปรแกรมที่กำหนด
  - 2.มีการตอบกลับผู้ร้องว่าได้รับเรื่องแล้ว ภายใน 5 วันทำการ
  - 3.ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง/หลักฐาน
  - 4.รวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
  - 5.ประสานใกล้เคียงแก้ปัญห
  - 6.ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง
  - 7.มีการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง
  - 8.มีการจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารคำสั่งแต่งตั้งทีมใกล้เคียงรพ.ภักดีชุมพลและคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพคปสอ.ภักดีชุมพล)
- 9.กรณีเรื่องร้องเรียนมาตรา57,59ที่ไม่สามารถใกล้เคียงได้ มีการส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพระดับจังหวัดพิจารณาต่อไป
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสาร WI การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี)
- 10.มีกาประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ร้องเรียน) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาล)
- 11.กรณีรับเรื่องมาตรา41/18(4) ให้ประสานส่งต่อถึงผู้รับผิดชอบ/เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการเพื่อเสนอคณะกรรมการจังหวัดต่อไป
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี)





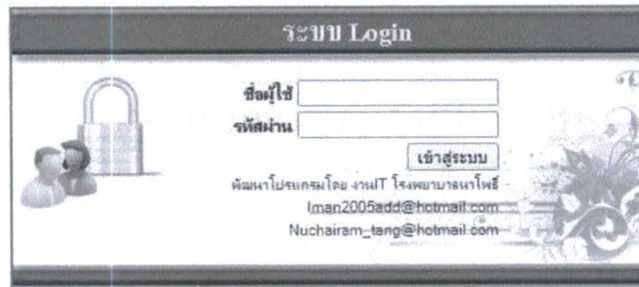
# 4.มาตรฐานด้านระบบข้อมูล

## ข้อมูล

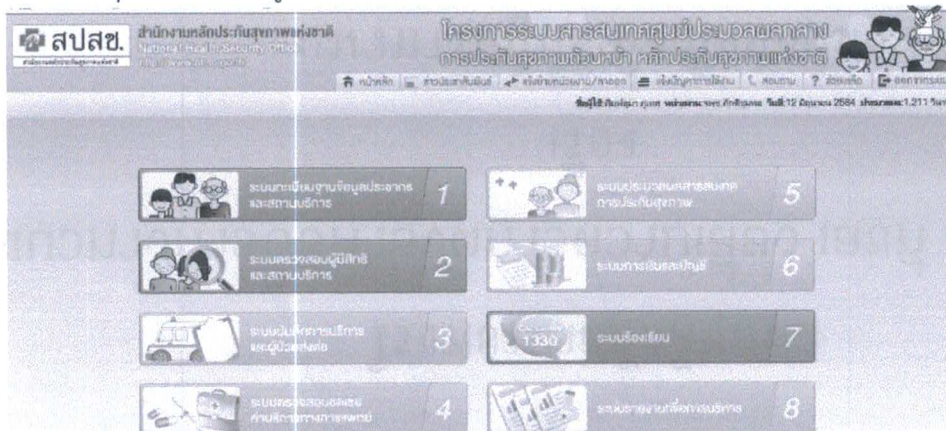
1.มีการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มหรือโปรแกรมกำหนด

1.1โปรแกรม RM ของโรงพยาบาล

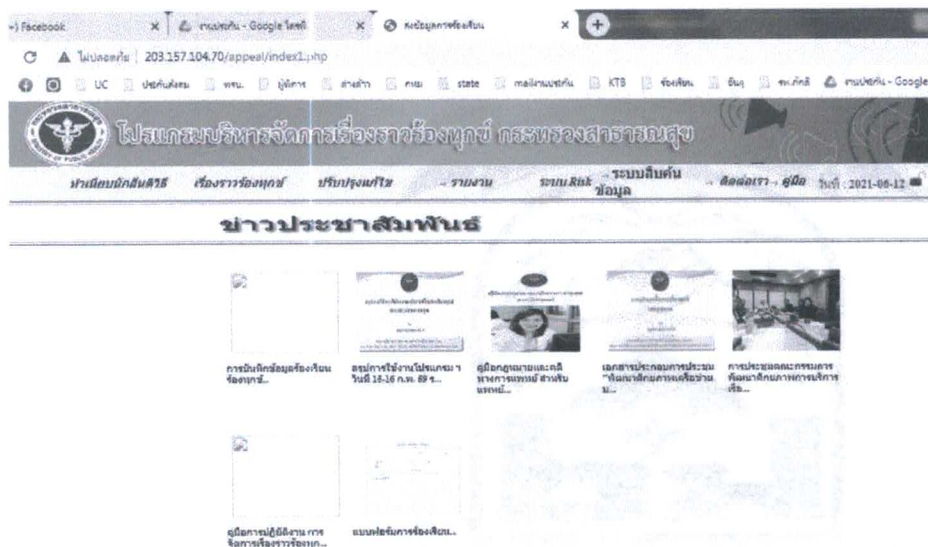
โปรแกรมบริหารจัดการความเสี่ยง-โรงพยาบาลกักตัมพล



1.2ปี2555-ปัจจุบัน บันทึกข้อมูลในระบบ Data center ของสปสช.



1.3ปี2560-ปัจจุบัน บันทึกในโปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข



2. มีการจัดเก็บข้อมูลและแยกเรื่องชัดเจน สะดวกในการค้นหา(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี)
3. มีการนำเสนอข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาสรุป วิเคราะห์ จัดทำรายงาน  
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี, เอกสารประชุมใกล้เคียง)
4. มีการรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างน้อยทุก 6 เดือน  
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี)
5. มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชนและหน่วยงานเกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง  
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี, บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล, Linkงานเรื่อง  
ร้องเรียน) ตาม QR CODEนี้ →



## 4.มาตรฐานด้านการพัฒนางานบริการเชิงรุก

### การพัฒนางานบริการเชิงรุก

- 1.มีโครงการหรือกิจกรรมพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิ/ระบบบริการสาธารณสุข
  - 2.มีโครงการนวัตกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ จากข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการ
  - 3.มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ให้เป็นที่รู้จักทั้งภายในและภายนอก
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารแผนงาน/โครงการ, ตามข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านระบบfacebookและLineงาน  
ประกัน รวมถึง Up date ข้อมูลผ่านระบบGoogle driveงานประกัน)

Linkงานเรื่องร้องเรียน ตาม QR CODEนี้ →





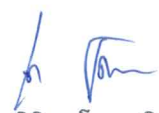

Linkแบบบันทึกข้อร้องเรียนรพ.ภักดีชุมพล ตาม QR CODEนี้ →



Linkคู่มือสิทธิการรักษาพยาบาล ตาม QR CODEนี้ →



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ  
และปิดประกาศ ณ สถานที่ปิดประกาศของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลนำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน / ปิดประกาศสถานที่ปิดประกาศ โรงพยาบาลภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ	
ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ	
วัน/เดือน/ปี ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนประกาศมาตรการ Link ภายนอก - หมายเหตุ -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางพิมพ์อูมา ภูเทศ) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวปานจิตร หมอกชัย) เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายลิขิต โสภากิมลพัทธ์) เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕	ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลปิดประกาศ  (นางสาววรรณเทียม บุญใบ) พนักงานบริการเอกสารทั่วไป ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕