

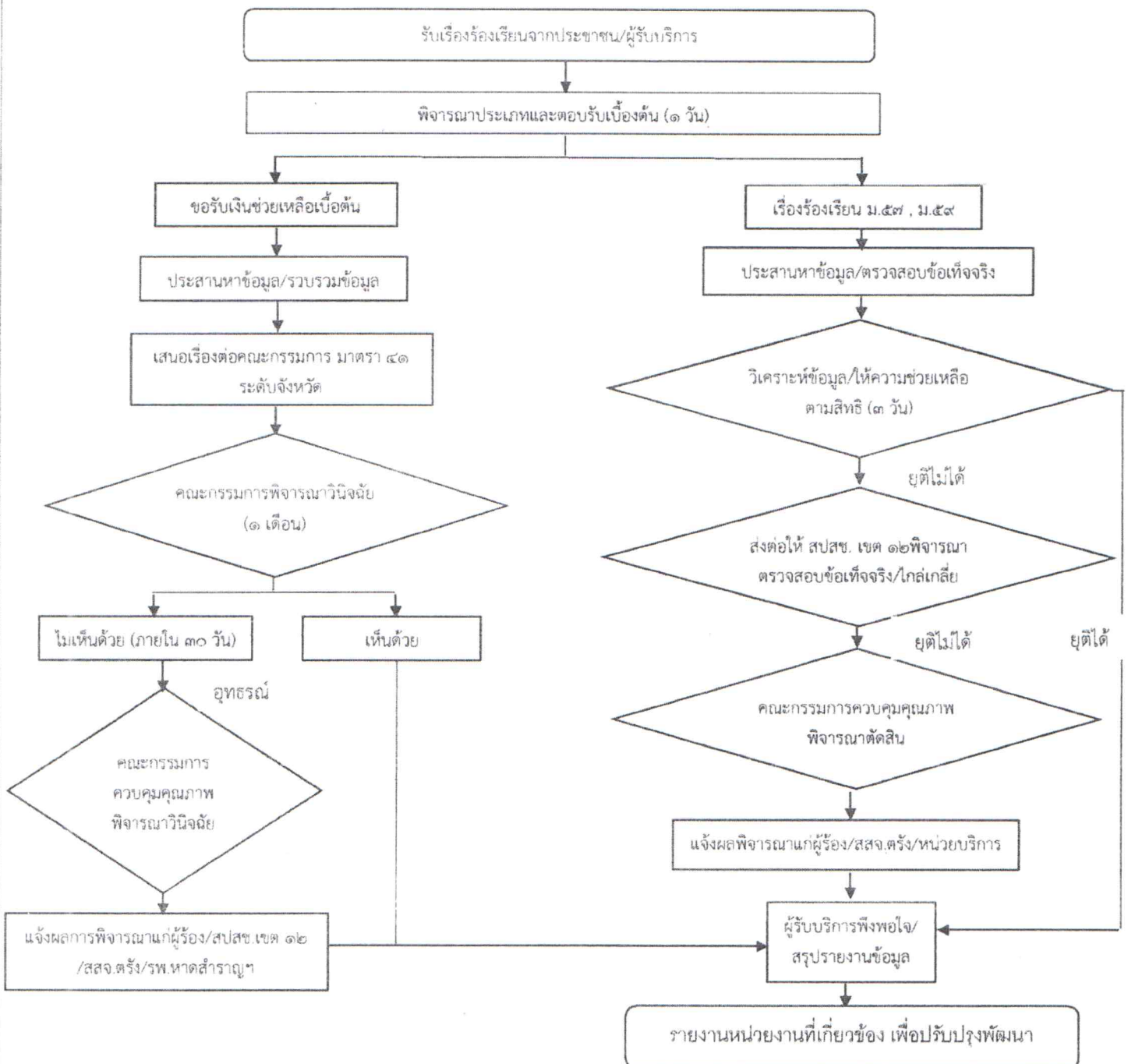
โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง		
คู่มือ/ระเบียบปฏิบัติงาน	เรื่อง : แนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
ผู้จัดทำ : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม
วันเริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๑	หน้า : ๑/๔
วัตถุประสงค์ : ๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์		
เครื่องจักร/สถานที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ (ศูนย์บริการ หลักประกันสุขภาพ อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๑)	เครื่องมือ/อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์, โปรแกรมระบบ Data Center ระบบ ๗ ร้องเรียนหรือแบบฟอร์มที่กำหนด	คุณภาพที่กำหนด ประชาชนได้รับ การคุ้มครองสิทธิ

บันทึกการแก้ไขและประกาศใช้

ลำดับ	แก้ไขครั้งที่	หน้า	รายละเอียด	ผู้อนุมัติ	วัน เดือน ปี
๑	๑	๑-๔			๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
หน่วยงานที่รับเอกสาร : กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ (นายอลงกต ทองแท้)					

คู่มือ/ระเบียบปฏิบัติงาน	เรื่อง : แนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
ผู้จัดทำ : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม
วันเริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๑	หน้า : ๒/๔

Work Flow งานรับเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง

คู่มือ/ระเบียบปฏิบัติงาน	เรื่อง : แนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
ผู้จัดทำ : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม
วันเริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๑	หน้า : ๓/๔

วิธีปฏิบัติ

๑. เรื่องร้องเรียน

- ๑.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ
- ๑.๒ พิจารณาประเภทและตอบรับเบื้องต้น ม.๕๗, ม.๕๙ (๑ วัน)
- ๑.๓ ประสานหาข้อมูล/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๑.๔ วิเคราะห์ข้อมูล/ให้ความช่วยเหลือตามสิทธิ (๓ วัน)
- ๑.๕ ยุติได้ ผู้รับบริการพึงพอใจ/สรุปรายงานข้อมูล
- ๑.๖ ยุติไม่ได้ ส่งต่อให้ สปสช. เขต ๑๒ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไกล่เกลี่ย
- ๑.๗ ยุติไม่ได้ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาตัดสิน
- ๑.๘ แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้อง/สสจ.ตรัง/หน่วยบริการ
- ๑.๙ ผู้รับบริการพึงพอใจ/สรุปรายงานข้อมูล และรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงพัฒนา

๒. เรื่องร้องเรียน กรณีขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

- ๒.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ
- ๒.๒ พิจารณาประเภทและตอบรับเบื้องต้น ม. ๔๑ , ม. ๑๘ (๑ วัน)
- ๒.๓ ประสานหาข้อมูล/รวบรวมข้อมูล
- ๒.๔ เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการ มาตรา ๔๑ , มาตรา ๑๘ ระดับจังหวัด
- ๒.๕ คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัย (๑ เดือน)
- ๒.๖ เห็นด้วย ผู้รับบริการพึงพอใจ/สรุปรายงานข้อมูล
- ๒.๗ ไม่เห็นด้วยอุทธรณ์ ภายใน ๓๐ วัน
- ๒.๘ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาวินิจฉัย
- ๒.๙ แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้อง/สปสช.เขต ๑๒ /สสจ.ตรัง/รพ.หาดสำราญฯ
- ๒.๑๐ ผู้รับบริการพึงพอใจ/สรุปรายงานข้อมูล และรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงพัฒนา

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดตรัง		
คู่มือ/ระเบียบปฏิบัติงาน	เรื่อง : แนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
ผู้จัดทำ : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม
วันเริ่มใช้ : ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๑	หน้า : ๔/๔

ลงชื่อ.....ศุภวาทน์ รุ่งมณี.....ผู้จัดทำ
(ว่าที่ร้อยตรีหญิงลดาพรรณ คุ่มรอบ)
นักวิชาการสาธารณสุข

ลงชื่อ.....นางสาว ทองแท้.....ผู้ตรวจทาน
(นายอสงกต ทองแท้)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์
และสารสนเทศทางการแพทย์

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติ
(นายภูริวัจน์ คำแหง)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา