

ผู้รับบริการ ญาติ ประชาชน

ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์  
1. ศูนย์รับข้อร้องเรียน  
2. กล้องรับความคิดเห็น  
3. โปรแกรมความเสี่ยงโรงพยาบาลน้ำปาด  
4. ไข้ร้องเรียนจากชุมชน

ผังการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลน้ำปาด

ประเภทร้องเรียน ร้องทุกข์ บริการ

1. ผอ.โรงพยาบาลน้ำปาด
2. สาธารณสุขอำเภอ น้ำปาด
3. ทน.กลุ่มงาน
4. RRT ระดับโรงพยาบาล
5. คณะกรรมการสิทธิประโยชน์
6. คณะกรรมการความเสี่ยง
7. ทีมบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

ความรุนแรงน้อย(A-C)

ประเมินระดับ

ความรุนแรงปานกลาง(E-F)

แก้ไข/ปรับปรุง

จัดการ/แก้ไข/ปรับปรุง

รายงานภายใน 30 วัน

รายงานภายใน 7-14 วัน

แก้ไขได้

ความรุนแรง(G-I)

แก้ไขได้

เป็นเหตุการณ์เฝ้าระวัง (Sentinel event)

รายงานผู้บริหาร/ทีมใกล้เคียง ระดับ รพ./คปสอ.

รายงานภายใน 24-48 ชม.

รับสถานการณ์จัดการแก้ไขปัญหาทันที

ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk management)

ประสานงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ใกล้เคียงภายใน 1-3 วัน

โปรแกรมจัดการความเสี่ยง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/ คณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานระดับจังหวัด

สรุปความเสี่ยงระดับ โรงพยาบาลทุกเดือน

พิจารณาเบื้องต้น

นำเสนอคณะกรรมการบริหาร รพ. เพื่อแก้ไขปรับปรุงไม่ให้เกิดขึ้น

เข้าข่าย ม.57/ม.59

เผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ผ่าน Web site หรือช่องทางอื่นๆ

ส่ง สปสช.เขต

เรื่องร้องเรียนเรื่องในเดือนร้อน ขอความช่วยเหลือไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

เกี่ยวข้องกับ พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

เรื่องร้องทุกข์เรื่องในเดือนร้อน ขอความช่วยเหลือไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545ส่วนใหญ่เกี่ยวกับบริหารจัดการต่างๆ

งานประกันสุขภาพฯ

เรื่องบริการเรื่องที่ขอรับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ไม่นับรวมเรื่องร้องเรียน)เรื่องการประสานการส่งต่อ ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเข้ารับบริการอื่นแล้วประสบปัญหาต่างๆติดต่อประสานงานมา

แยกประเภทเรื่องราว

เรื่องร้องเรียนเรื่องในเดือนร้อน ขอความช่วยเหลือไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545ส่วนใหญ่เกี่ยวกับบริหารจัดการต่างๆ

ประสานงานตรวจสอบข้อเท็จจริงใกล้เคียง

เรื่องร้องเรียนเรื่องในเดือนร้อน ขอความช่วยเหลือไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545ส่วนใหญ่เกี่ยวกับบริหารจัดการต่างๆ

ประสานงานตรวจสอบข้อเท็จจริงใกล้เคียง

ยุติเรื่องภายใน 30 วัน

สรุปรายงาน

กลุ่มกฎหมาย

ไม่สำเร็จ ภายใน 1 เดือน

คณะกรรมการใกล้เคียง กระทรวงนักสันติวิธีกระทรวง

ไม่สำเร็จ ภายใน 7-14 วัน

คณะกรรมการใกล้เคียง ระดับเขต/นักสันติวิธีเขต

ไม่สำเร็จภายใน ภายใน 3-7 วัน

RRT ระดับจังหวัดคณะกรรมการใกล้เคียงนักสันติวิธีจังหวัด

ไม่เข้าข่าย ม.57/ม.59

ยุติเรื่อง

แจ้งจังหวัด/หน่วยงานบริการ/ผู้ร้องเรียน

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐาน

คณะกรรมการสอบสวน

**เรื่องร้องเรียน**เรื่องในเดือนร้อน ขอความช่วยเหลือไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

**เรื่องร้องทุกข์**เรื่องในเดือนร้อน ขอความช่วยเหลือไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545ส่วนใหญ่เกี่ยวกับบริหารจัดการต่างๆ

**เรื่องบริการ**เรื่องที่ขอรับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ไม่นับรวมเรื่องร้องเรียน)เรื่องการประสานการส่งต่อ ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเข้ารับบริการอื่นแล้วประสบปัญหาต่างๆติดต่อประสานงานมา

**หมายเหตุ:ม.41**ให้คณะกรรมการ กั้นเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายเกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการโดยหาผู้กระทำผิดมิได้ หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหาย ในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่ คณะกรรมการกำหนด

ม.57ในกรณีที่สำนักงานตรวจสอบว่าหน่วยบริการได้ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนดให้รายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและพิจารณา

ม.59ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกสมควรหรือตามสิทธิที่จะได้รับการสาธารณสุขที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้จากหน่วยบริการหรือหน่วยบริการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากคนโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำหนด หรือไม่ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการภายในระยะเวลาอันสมควร ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงานเพื่อให้มีการสอบสวนและนำความใน ม.47มาใช้บังคับโดยอนุโลม