



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลหนองมะโมง ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๔๖๖๙๙๓ ต่อ ๑๒๒

ที่ชน ๐๐๓๒.๐๐๑/พิเศษ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองมะโมง

ตามที่ โรงพยาบาลหนองมะโมง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและตอบข้อคำถาม ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ของโรงพยาบาลหนองมะโมง นั้น

ในการนี้เพื่อเป็นการปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงาน ITA ประจำปี ๒๕๖๑ จึงขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทาง ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล และ web site ของโรงพยาบาลหนองมะโมง ทาง Internet ดังนี้ <https://www.nongmamong.com> ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ฯ ต่อไป

(นายสยาม ทองเปรม)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นายมนตรี นองคาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองมะโมง

## คำนิยาม

### 1.เรื่องร้องเรียน

1.1 เรื่องร้องเรียนตามมาตรา 57,59 หมายถึง เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ดังนี้

- หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน
- ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

1.2 เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ เช่น การลงทะเบียนออกบัตรสิทธิไม่ตรงตามจริง หาเตียง ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ เป็นต้น

2.คำถามทั่วไป เป็นการสอบถามของประชาชนเพื่อขอทราบข้อมูล หรือขอคำปรึกษาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ
- สิทธิประโยชน์การรับบริการ
- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ์
- เรื่องอื่นๆ

3.การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)

- เป็นการช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล โดยไม่มีการพิสูจน์ถูกผิด โดยคณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจังหวัดสุรินทร์ เป็นผู้พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขได้ ทั้งนี้ ต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย

4.การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา18(4))

เริ่มมีการดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2550 เป็นการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ให้บริการหรือทายาท ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข โดยคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินเพื่อการชดเชยระดับเขตพื้นที่ เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับจากวันที่รับเรื่อง และหากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ทราบผลการวินิจฉัย

สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และการเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยบริการ

หน่วยบริการ โรงพยาบาลหนองมะโมง

เดือน ตุลาคม 2560-ก.ค.2561

ลำดับ	เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1	จำนวนเรื่องร้องทุกข์	0
	1.1 การลงทะเบียนออกบัตร	0
	1.2 สิทธิไม่ตรงตามจริง	0
	1.3 ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ	0
2	จำนวนเรื่องร้องเรียน	7
	2.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	5
	2.2 ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	0
	2.3 หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	1
	2.4 ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	1
	2.5 ถูกเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าอัตราที่กำหนด	0
3	จำนวนเรื่องการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น	0
	3.1 ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)	0
	3.2 ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา 18(4))	0
4	เรื่องร้องเรียนที่นำไปสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	0
	รวม	7