



คำสั่งโรงพยาบาลรื่องกวาง

ที่ ๑๔๖๐ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

เพื่อให้การพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงได้ด้วยความมั่นใจ โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้จัดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนชั้นที่ฝ่ายประกันสุขภาพ ซึ่งต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้มีคุณภาพมาตรฐาน และเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนแต่ไม่เข้าข่ายความผิดมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ ซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องนำไปพิจารณาในคณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขของสำนักงานจังหวัด และขอยกเลิกคำสั่งที่ ๐๗๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ ดังนั้น จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังมีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

- | | |
|---|-------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง | ประธานกรรมการคณะกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | กรรมการ |
| ๔. ผู้จัดการศูนย์คุณภาพ | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานพัฒนาระบบบริการสนับสนุนเครือข่าย | กรรมการ |
| ๗. ผู้จัดการความเสี่ยง | เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
๒. ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง
๓. รวบรวมหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๔. ประสาน ไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ
๕. ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เสร็จเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่อง (๓๐ วัน)
๖. แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน
๗. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อร่วมพิจารณาปัญหาข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

๘. กรณีเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๗, ๕๘, ๕๙ ที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้มีการส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขจังหวัดเพื่อพิจารณาต่อไป

๙. ข้อมูลข้อร้องเรียนมาสรุปวิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพระบบบริการอย่างน้อยทุก ๖ เดือน

๑๐. เผยแพร่การดำเนินงานให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร้อยกวาง