คู่มือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานประกันสุขภาพและสังคมสงเคราะห์

โรงพยาบาลบ้านนา

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านนา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ในด้านการแพทย์และสาธารณสุข

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียนประสานงานแก้ไขหรือคลี่คลายปัญหา ให้ความช่วยเหลือ คุ้มครองสิทธิแก่ผู้รับบริการ

๓. ประสานความร่วมมือภายในหน่วยบริการ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

๔. มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบรวมทั้งการติดตามประเมินผล การรายงานผลและการยุติข้อร้องเรียน

บทบาทหน้าที่

๑. ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาทั่วไปในระบบหลักประกันสุขภาพ

๒. ชี้แจงเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ

๓. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ชี้แจงตอบปัญหา ข้อข้องใจ เพื่อบรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๔. สร้างความเข้าใจ ช่วยเหลือเบื้องต้น แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๕. คุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ

๖. อำนวยความสะดวกในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ม. ๔๑ และ ม. ๑๘ (๕)

๗. ประสานงานระหว่างผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / เพื่อให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

๘. สรุป รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเสนอต่อคณะกรรมบริหารเพื่อพิจารณา และพัฒนาระบบการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

มาตรการดำเนินงาน

ตามมาตรฐานคู่มือการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักบริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. มาตรฐานด้านกายภาพ
ประกอบด้วยสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อุปกรณ์และเอกสารประกอบการทำงาน

๒. มาตรฐานด้านบุคลากร
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะและคุณสมบัติตามที่กำหนดและได้รับอบรมอย่างต่อเนื่อง

๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์และจัดทำรายงาน

๕. มาตรฐานด้านการพัฒนาบริการเชิงรุก
ที่กิจกรรมพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิ / ระบบบริการสาธารณสุข และคุณภาพบริการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมรวมของประชาชน และภาคีเครือข่าย ตามความเหมาะสมของพื้นที่

ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือหน่วยบริการส่งเรื่องมายังงานประกันสุขภาพ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามบทบาทหน้าที่และ Flow การดำเนินแก้ไขข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์เรื่องและข้อมูล นำเสนอผู้บริการเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ติดตามข้อมูลและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ ๔

ติดตามข้อมูลและผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามที่ผู้บริหารพิจารณามอบหมายตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕

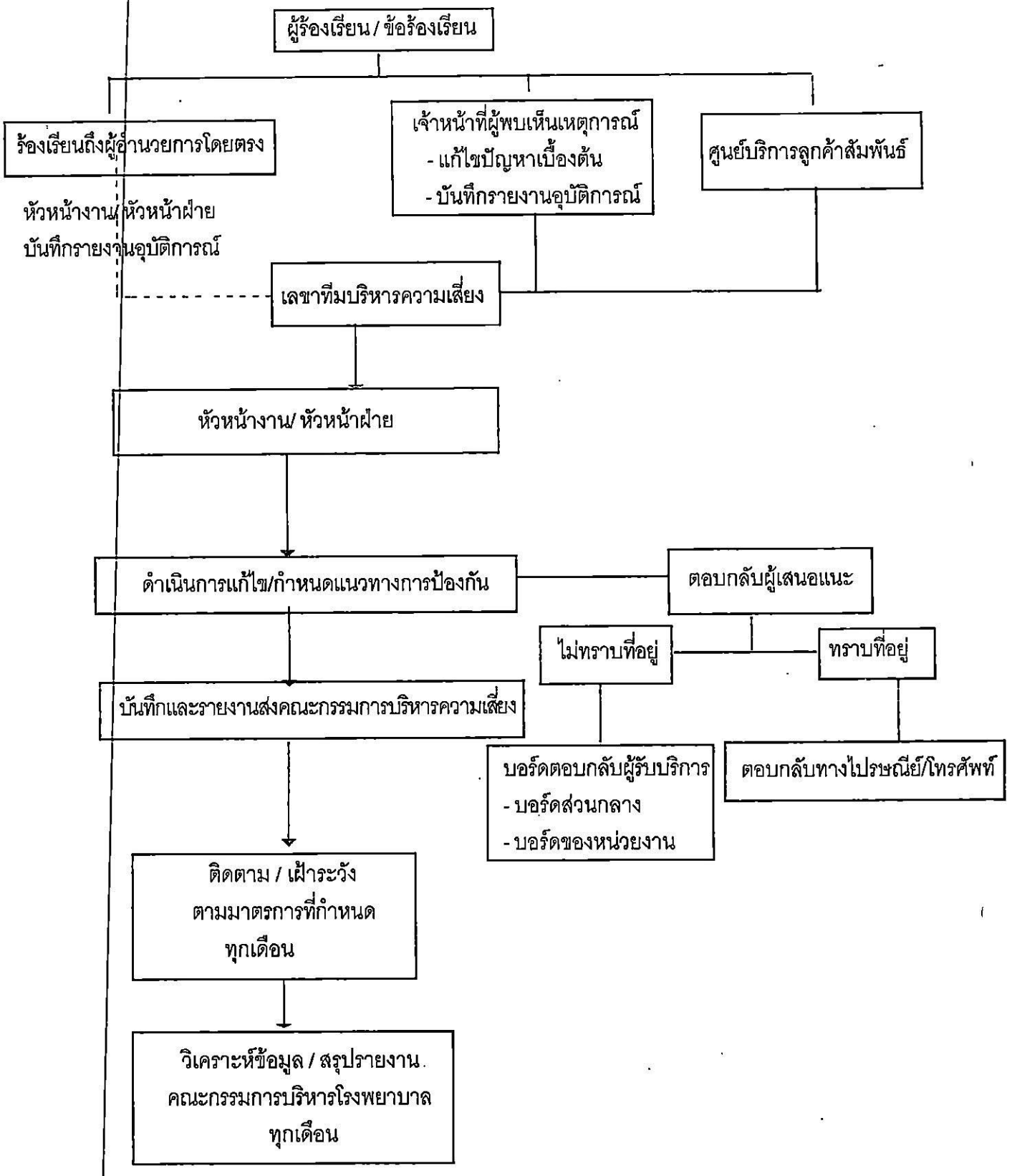
ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติ สรุปข้อมูลให้ผู้บริการดำเนินการพิจารณา การเจรจาไกล่เกลี่ย

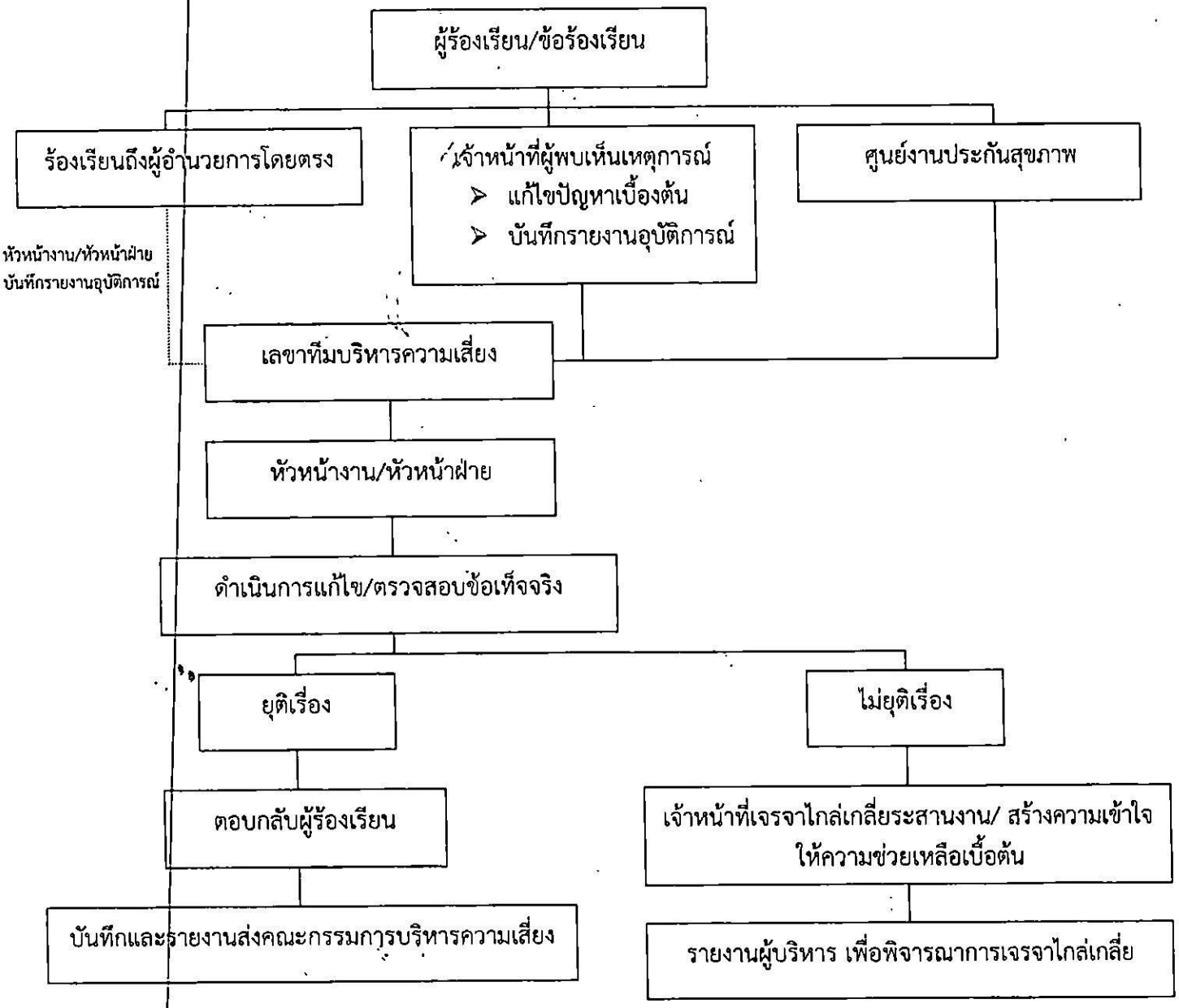
การวิเคราะห์ข้อมูล

งานประกันสุขภาพเป็นผู้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดูแนวโน้มของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อการพัฒนาระบบบริการต่อไป

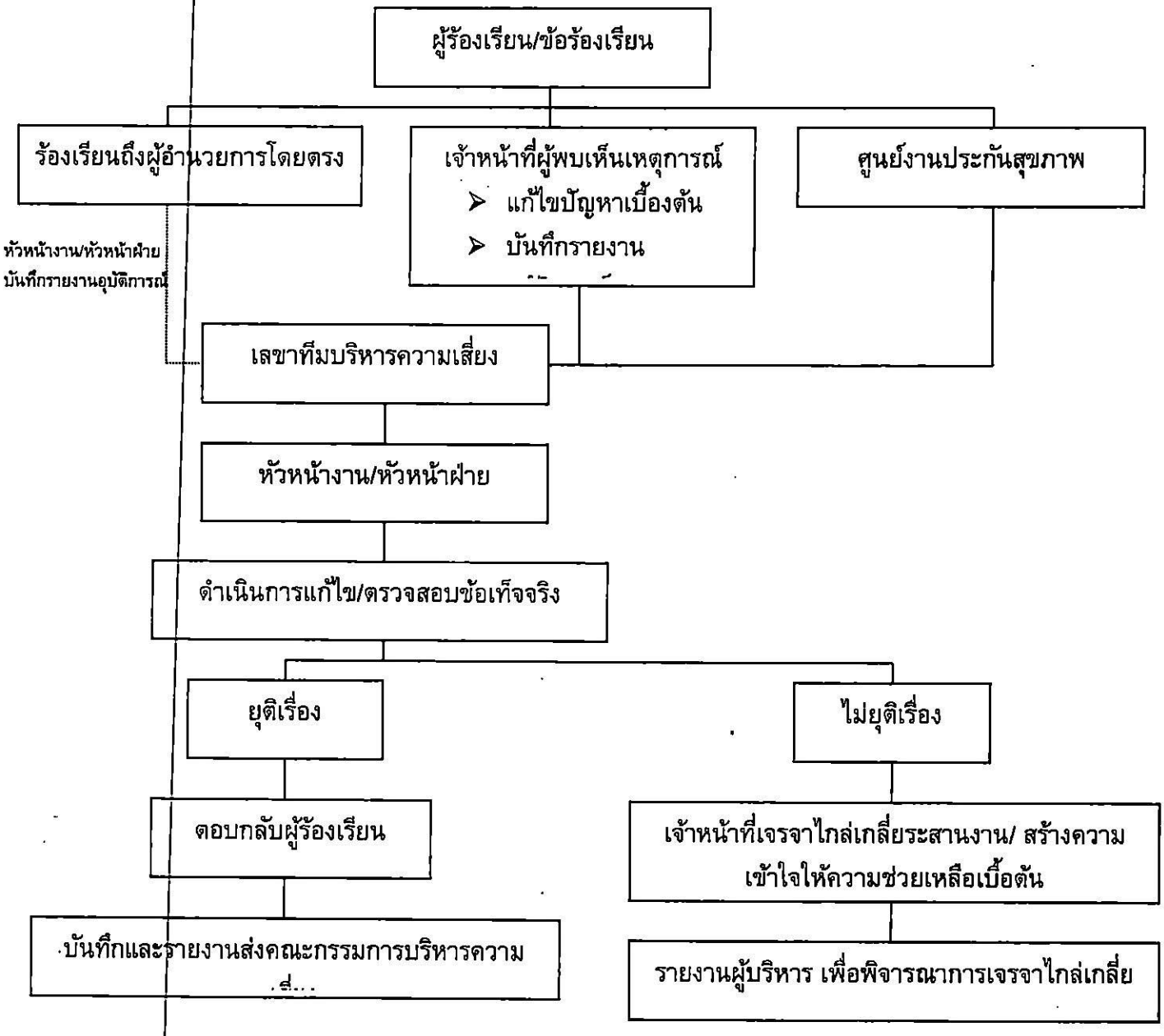
Flow การดำเนินการแก้ไขข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน



การดำเนินการจัดการจัดการข้อร้องเรียน



การดำเนินการจัดการจัดการข้อร้องเรียน



อนุสรณ์ ๑

ระเบียบวาระการประชุม
ประชุมการบริหารระบบจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย
วันอังคารที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๑๑.๐๐ น.
ณ ห้องประชุม ๒ ชั้น ๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

๑.๑ นายแพทย์สุรพล อริยปิติพันธ์ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครนายก แจ้งวัตถุประสงค์ในการประชุมและมอบนโยบายการบริหารระบบจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑.๒.....

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องเพื่อทราบและพิจารณา

๒.๑ ผู้รับผิดชอบการบริหารระบบจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนแต่ละแห่งนำเสนอโครงสร้างการบริหารจัดการและสรุปแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติ กรณีเกิดความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น กรณีร้องเรียนการบริการ และการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

๒.๒ ผู้เข้าร่วมประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการระบบและแนวทางปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย

๒.๓.....

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องอื่น ๆ

.....

CENTER FOR PEACE IN HEALTH CARE

วิธีการและขั้นตอนการไกล่เกลี่ย

1. คู่กรณีสามารถยื่นคำร้องขอให้ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ทั้งก่อนฟ้องคดีหรือมีการฟ้องร้องคดีแล้ว
2. ศูนย์ฯจะประสานคู่พิพาทเพื่อขอความยินยอมสมัครใจและกำหนดนัดวันไกล่เกลี่ย
3. ดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ย
4. สรุปผลการไกล่เกลี่ย
   - ถ้าตกลงกันได้ จะมีการทำสัญญาประนีประนอมโดยความสมัครใจของทั้ง 2 ฝ่าย
   - ถ้าตกลงกันไม่ได้ สรุปเรื่องให้แต่ละฝ่ายดำเนินการตามสมควรต่อไป

การออกจากการไกล่เกลี่ย

กรณีตกลงกันได้

กรณีที่มีการฟ้องร้องแล้ว

ยื่นสัญญาต่อศาลเพื่อให้ศาลพิจารณาพิพากษาตามยอม

กรณีที่ไม่มีการฟ้องร้อง

ทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้แต่ละฝ่ายยึดถือไว้

กรณีตกลงกันไม่ได้

จำหน่ายข้อพิพาท รักษาสัมพันธภาพของทั้ง 2 ฝ่ายไว้ อาจมีการไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ใหม่ภายหลัง

แผนภาพ
ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

โดย ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

CENTER FOR PEACE IN HEALTH CARE

ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข

การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง จากการให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข

อาคาร 3 ชั้น 3
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โทร. 0-2591-8537 0-2591-8291
www.moph.go.th/ops/cphc

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คือ การยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่พิพาทเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทางเพื่อยุติปัญหาและนำไปสู่การประนีประนอมกัน

การไกล่เกลี่ยสำคัญอย่างไร

การเจรจาต่อรองกันเองระหว่างคู่พิพาท บางครั้งอาจไม่สำเร็จเนื่องจากคู่พิพาทไม่ลดละผ่อนปรนให้กัน ในความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข มักเกิดจากการไม่สามารถรับฟังหรือสื่อสารกันได้อย่างเต็มที่ การนำข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทนั้นสู่การให้ศาลตัดสิน จะต้องมีฝ่ายแพ้ฝ่ายชนะ ที่สำคัญสัมพันธ์ภาพที่ดีของทั้งสองฝ่ายก็ไม่เกิดขึ้น บั่นทอนความรู้สึกและกำลังใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้การนำสู่การฟ้องศาลมีขั้นตอนยุ่งยาก เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ขณะที่การไกล่เกลี่ยจะไม่มีฝ่ายแพ้ฝ่ายชนะ เพราะหากตกลงกันได้คือพึงพอใจทั้งคู่ เนื่องจากการยุติข้อพิพาทขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของทั้ง 2 ฝ่าย โดย **ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือ ไกล่เกลี่ยอย่างเป็นกลาง ยุติธรรมเพื่อให้คู่พิพาทสามารถรับฟังซึ่งกันและกันได้ เกิดการเจรจาให้เข้าใจข้อจำกัด ข้อชี้แจ้ง ข้อความทุกข์จนกระทั่งเกิดการประนีประนอมยอมความกันได้โดยคู่พิพาทเป็น ผู้ตัดสินใจ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ผู้ตัดสินใจ**

ประโยชน์ที่ได้จากการไกล่เกลี่ย

- **สะดวก**
  การดำเนินไม่เป็นทางการ
- **รวดเร็ว**
  ขั้นตอนเรียบง่าย ไม่สลับซับซ้อน
- **ประหยัด**
  ไม่มีค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา
- **พึงพอใจ**
  คู่พิพาทเป็นผู้ตัดสินใจในผลการไกล่เกลี่ย
- **รักษาสัมพันธภาพอันดีของคู่พิพาท**
  เพราะผลการไกล่เกลี่ยไม่มีฝ่ายแพ้ชนะ และมีการทำความเข้าใจในความรู้สึก ข้อจำกัดของทุกฝ่ายเพื่อให้เข้าใจซึ่งกันและกัน
- **ประโยชน์อื่นๆ**
  อาทิ ข้อเสนอแนะจากการเจรจา จะถูกนำไปปรับปรุงบริการเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการอื่นๆ

ใครคือผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ยคือคนกลาง ทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทางในการเจรจา เพื่อยุติปัญหาให้แก่คู่พิพาทโดยสันติวิธี โดยเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือบุคคลที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับนับถือ

ปัจจุบันศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข ได้ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะเพื่อเป็นคนกลางในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขครอบคลุมทั่วประเทศแล้วซึ่งกันจะทำให้สะดวกในการประสานงานมากขึ้น

ประเภทข้อพิพาทที่รับดำเนินการ

- ข้อขัดแย้ง หรือข้อพิพาท ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในเรื่องพฤติกรรมการให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข
- ข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาท ที่มีความเคลือบแคลงในกระบวนการรักษาพยาบาล อาจเรียกร้องค่าเสียหายหรือไม่ก็ได้ แต่อาจนำสู่การเสียความศรัทธาต่อการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

เกณฑ์การคัดกรองเฉพาะ

ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขดำเนินการไกล่เกลี่ย

- เป็นกรณีที่อาจมีความยากต่อการไกล่เกลี่ย
- เป็นกรณีที่อาจมีผลกระทบระบบสาธารณสุขทั้งระบบที่รุนแรง
- เป็นกรณีที่มีความเคลือบแคลงในความเป็นธรรมหากไกล่เกลี่ยในพื้นที่
- กรณีไม่ได้ร้องเรียนมาที่ส่วนกลางโดยตรง แต่พื้นที่ร้องขอมาและผู้บริหารส่วนกลางเห็นชอบ

เครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยในพื้นที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย (รพ./หน่วยบริการ)

- กรณีเกิดขึ้นในรพ.หรือหน่วยบริการที่เครือข่ายพื้นที่พบเห็นเอง
- กรณีอื่นๆ นอกจากนี้ ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขดำเนินการประสานให้เครือข่ายผู้ผ่านการอบรมซึ่งปฏิบัติงานในหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯเป็นผู้ดำเนินการ โดยศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขให้คำปรึกษาแนะนำและติดตาม

การทำสัญญาประนีประนอม

เมื่อตกลงกันได้ ควรทำสัญญาประนีประนอมกันไว้ ตัวอย่างรูปแบบสัญญาประนีประนอม สามารถ download ได้ที่ www.moph.go.th/ops/cphc โดยให้นิติกรตรวจสอบรูปแบบสัญญาก่อนเซ็นสัญญาทุกครั้ง