

คู่มือการดำเนินงาน
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
และรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลภักดีชุมพล



Facebook : ศูนย์ประกันสุขภาพฯ รพ.ภักดีชุมพล

Line ID : 0610714101

มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ และรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภักดีชุมพล

1. มาตรฐานด้านกายภาพ

สถานที่รับประชาชนที่มาติดต่อด้วยตนเอง

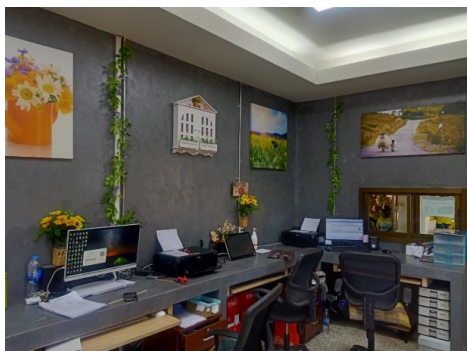
1. มีสถานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง



3. มีการจัดชุดโซฟาที่ให้ความรู้สึกสบายเป็นกันเอง



4. มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับปฏิบัติงาน



5. มีมุมหรือชั้นวาง เผยแพร่เอกสาร

(ร่วมกับทำเอกสารออนไลน์และเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อออนไลน์)



1.มาตรฐานด้านกายภาพ(ต่อ)

อุปกรณ์

1.มีโทรศัพท์ โทรสาร

2.มีการใช้คอมพิวเตอร์และInternetเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลสปสช.

*มีคอมพิวเตอร์ 4 เครื่อง, เครื่องพรีน+สแกน 3 เครื่อง,Fax1เครื่อง,โทรศัพท์มือถือ 1 เครื่อง,โทรศัพท์ภายใน 1 เครื่อง



3.มีแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน(กระดาษ โปรแกรม Data center)



*ใบ RM ของโรงพยาบาลและ แบบบันทึกข้อร้องเรียนตาม QR CODE นี้ →



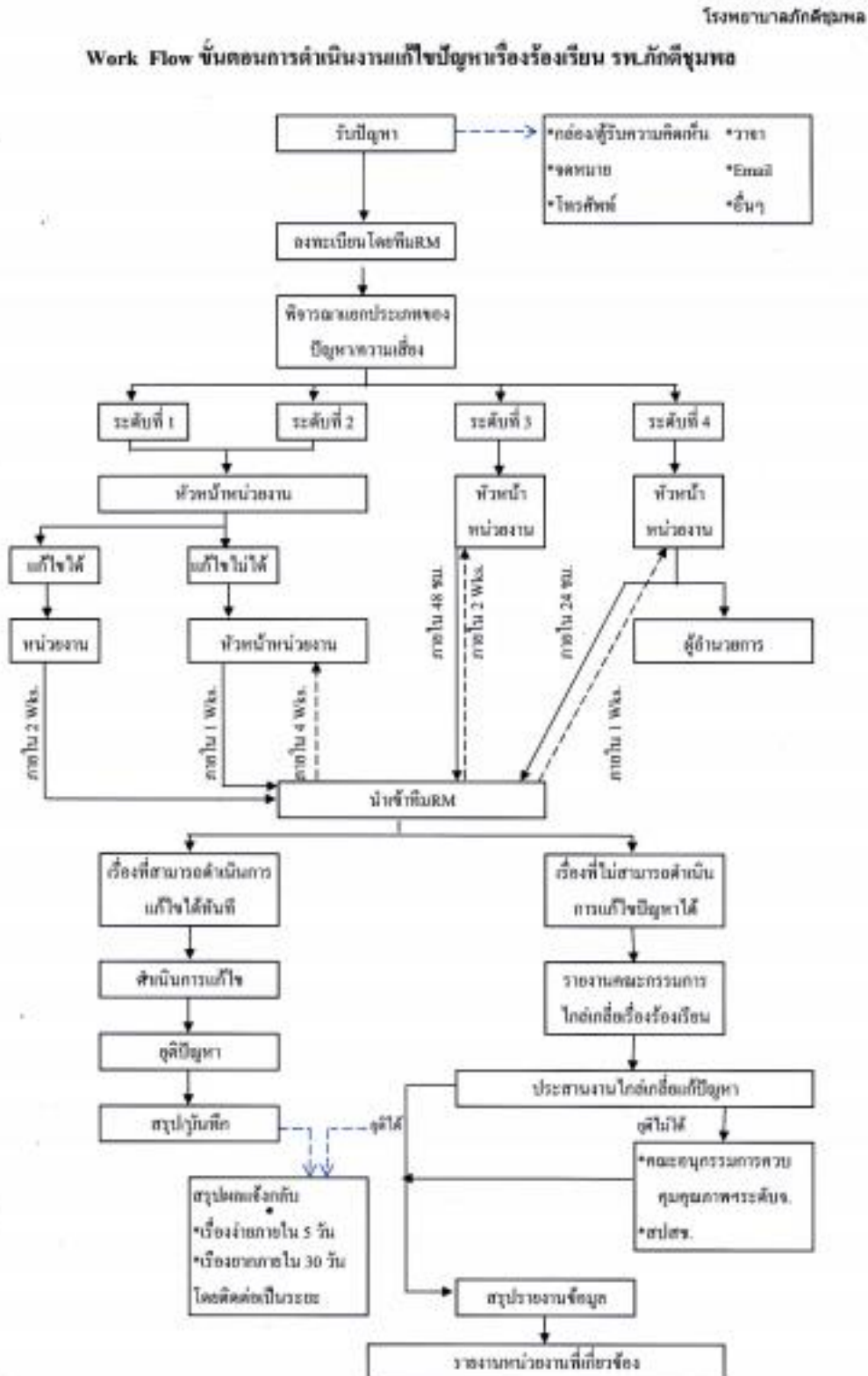
1.มาตรฐานด้านกายภาพ(ต่อ)

เอกสารประกอบการทำงาน

1.กฎ ระเบียบต่างๆเกี่ยวกับ UC ที่เป็นปัจจุบัน

*มีทั้งเอกสารและเอกสารonlineในระบบGoogle drive

2.แผนภูมิการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน (ตาม work flow การดำเนินงาน)



เอกสารประกอบการทำงาน(ต่อ)

3.เอกสารอื่นๆ เช่น

- 3.1คู่มือการดำเนินงานเรื่องม.41กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากบริการสาธารณสุข
- 3.2คู่มือการดำเนินงานเรื่องเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการ ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข(เดิมใช้ชื่อม.18(4))
- 3.3คู่มือการดำเนินงานหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯมาตรา50(5)
- 3.4คู่มือการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย(patient safetyและลดปัญหาการฟ้องร้อง
- 3.5คู่มือเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- 3.6คู่มือการดำเนินงานเรื่องการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019

2.มาตรฐานด้านบุคลากร

บุคลากร

1. มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีจำนวนเพียงพอ
ทำเนียบเจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ ประกอบด้วย
 - 1.นางพิมพ์อุมา ภูเก็ต ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 - 2.นางสาวอุไรวัลย์ นทีศรี ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี
 - 3.นางสาวพรภิมล บุตรา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ
- 2.เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการบริการและมีคุณสมบัติตามที่กำหนด
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารคำสั่งแต่งตั้งทีมไกล่เกลี่ยรพ.ภักดีชุมพลและคณะอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพคปสอ.ภักดีชุมพล)
- 3.เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารแผนงาน/โครงการ)
- 4.เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมทักษะด้านการสื่อสาร/การบริการ/การจัดการความขัดแย้ง/การเจรจาไกล่เกลี่ย
อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามแผนการอบรมทีมไกล่เกลี่ย)

3.มาตรฐานการดำเนินงานแก้ไขปัญหา

การดำเนินงาน

- 1.รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มหรือโปรแกรมที่กำหนด
 - 2.มีการตอบกลับผู้ร้องว่าได้รับเรื่องแล้ว ภายใน 5 วันทำการ
 - 3.ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง/หลักฐาน
 - 4.รวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
 - 5.ประสานใกล้เคียงแก้ปัญหา
 - 6.ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง
 - 7.มีการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง
 - 8.มีการจัดตั้งคณะทำงานเรื่องร้องเรียน
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารคำสั่งแต่งตั้งทีมใกล้เคียงรพ.ภักดีชุมพลและคณะอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพคปสอ.ภักดีชุมพล)
- 9.กรณีเรื่องร้องเรียนมาตรา57,59ที่ไม่สามารถใกล้เคียงได้ มีการส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพระดับจังหวัดพิจารณาต่อไป
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสาร WI การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี)
- 10.มีกาประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ร้องเรียน) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาล)
- 11.กรณีรับเรื่องมาตรา41/18(4) ให้ประสานส่งต่อถึงผู้รับผิดชอบ/เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการเพื่อเสนอคณะอนุกรรมการจังหวัดต่อไป
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี)



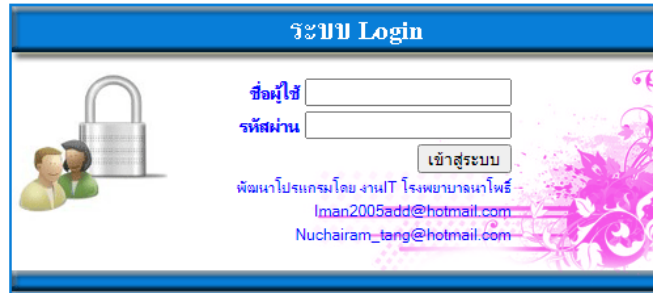
4.มาตรฐานด้านระบบข้อมูล

ข้อมูล

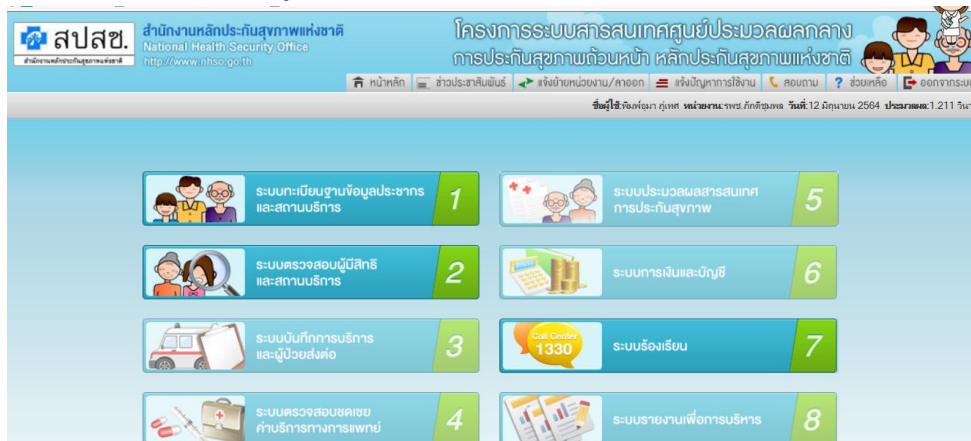
1. มีการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มหรือโปรแกรมกำหนด

1.1 โปรแกรม RM ของโรงพยาบาล

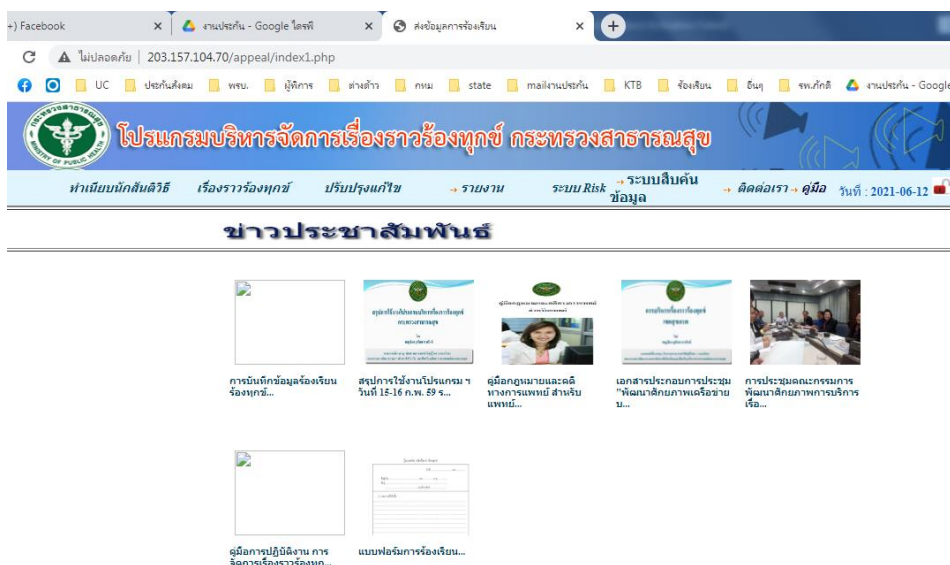
โปรแกรมบริหารจัดการความเสี่ยง-โรงพยาบาลภักดีชุมพล



1.2 ปี2555-ปัจจุบัน บันทึกข้อมูลในระบบ Data center ของสปสช.



1.3 ปี2560-ปัจจุบัน บันทึกในโปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข



2. มีการจัดเก็บข้อมูลและแยกเรื่องชัดเจน สะดวกในการค้นหา(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี)
3. มีการนำเสนอข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาสรุป วิเคราะห์ จัดทำรายงาน
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี, เอกสารประชุมใกล้เคียง)
4. มีการรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างน้อยทุก 6 เดือน
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี)
5. มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชนและหน่วยงานเกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารสรุปเรื่องร้องเรียนรายปี, บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล, Linkงานเรื่อง
ร้องเรียน) ตาม QR CODEนี้ →



4.มาตรฐานด้านการพัฒนางานบริการเชิงรุก

การพัฒนางานบริการเชิงรุก

- 1.มีโครงการหรือกิจกรรมพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิ/ระบบบริการสาธารณสุข
 - 2.มีโครงการนวัตกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ จากข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการ
 - 3.มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ให้เป็นที่รู้จักทั้งภายในและภายนอก
- ปี2554-ปัจจุบัน(ตามเอกสารแผนงาน/โครงการ, ตามข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านระบบfacebookและLineงาน
ประกัน รวมถึง Up date ข้อมูลผ่านระบบGoogle driveงานประกัน)

Linkงานเรื่องร้องเรียน ตาม QR CODEนี้ →



Linkแบบบันทึกข้อร้องเรียนรพ.ภักดีชุมพล ตาม QR CODEนี้ →



Linkคู่มือสิทธิการรักษาพยาบาล ตาม QR CODEนี้ →



