

	<b>โรงพยาบาลโพธิ์ไทร</b> <b>อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี</b> <b>ระเบียบปฏิบัติ : RM - 001</b>	หน้าที่: 1/4 ฉบับที่ 1 แก้ไขครั้งที่ 2 วันที่ 20 มิถุนายน 2563 เอกสารควบคุม
<b>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับซื้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย</b>		<b>ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</b>
<b>ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</b>		<b>ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร</b>

## การรับซื้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย

### การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือ เบื้องต้น (มาตรา 41)

การพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เป็นมาตรการที่ดำเนินการตามบทบัญญัติของมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ ให้คณะกรรมการ กันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการ ไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้กับผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหาย ภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการ กำหนด ”

เงินช่วยเหลือเบื้องต้น หมายถึง เงินที่จ่ายให้ผู้รับบริการหรือทายาทหรือผู้อุปการะ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับค่าเสียหายจากการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการ โดยมีต้องรอการพิสูจน์ ถูกผิด

### การยื่นคำร้อง

ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง ได้แก่ ผู้รับบริการ หรือทายาท ซึ่งทายาท ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส ผู้สืบสันดาน(บุตร) พี่น้องร่วมบิดามารดา พี่น้องร่วมบิดา พี่น้องร่วมมารดา ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา โดยให้ทายาทคนใดคนหนึ่ง ยื่นได้โดยไม่จำเป็นต้องยื่นตามลำดับชั้น

### ระยะเวลายื่นคำร้อง

1 ปี นับจากทราบความเสียหาย

### วิธียื่นคำร้อง

การยื่นคำร้องทำได้ 2 วิธี คือ


ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่หน่วยรับคำร้อง

ส่งคำร้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยคณะกรรมการจะถือวันที่ประทับตราเป็นวันที่ยื่นคำร้อง

สถานที่ยื่นคำร้อง

ต่างจังหวัด —> สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาจังหวัด (สสจ.) ที่เกิดเหตุ

กทม. —> สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขต13 กรุงเทพมหานครหรือ 120 ม.3 อาคาร บี โชนทิศใต้ ชั้น 5(ฝั่งลานจอดรถ) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

	<b>โรงพยาบาลโพธิ์ไทร</b> <b>อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี</b> <b>ระเบียบปฏิบัติ : RM - 001</b>	หน้าที่: 2/4 ฉบับที่ 1 แก้ไขครั้ง 2 วันที่ 20 มิถุนายน 2563 เอกสารควบคุม
<b>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย</b>		<b>ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</b>
<b>ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</b>		<b>ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร</b>

### สาระสำคัญของคำร้อง

การยื่นคำร้องจะเขียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือเขียนเป็นหนังสือก็ได้ แต่ข้อความในหนังสือควรมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อ - สกุล ของผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย

ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุข

ชื่อของหน่วยบริการที่ให้บริการสาธารณสุข

วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้น หรือวันที่ทราบความเสียหาย

สถานที่ที่ติดต่อผู้รับบริการหรือผู้ยื่นคำร้องได้โดยรวดเร็ว

สถานภาพของผู้รับบริการ เช่น อาชีพ รายได้หรือเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นต้น

เอกสารหลักฐานในการยื่นคำร้อง

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

สำเนาทะเบียนบ้าน

หนังสือมอบอำนาจ (กรณีที่มีการมอบอำนาจ)

เอกสารหรือหลักฐานแสดงรายละเอียดข้อมูลอื่นที่อาจใช้เป็นประโยชน์ประกอบการพิจารณา (ถ้ามี)

### เกณฑ์การพิจารณา

ผู้มีอำนาจพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้แก่ คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นซึ่งมีอยู่ในทุกจังหวัด

คณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่พิจารณาว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการควรได้รับเงินช่วยเหลือตามข้อบังคับหรือไม่เพียงใด หากควรได้รับเงินช่วยเหลือก็จะพิจารณาโดยคำนึงถึงความรุนแรงของความเสียหายและเศรษฐกิจของผู้เสียหายด้วย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

พิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับ คือ

พิจารณาถึงประเภทของความเสียหาย

พิจารณาถึงความรุนแรงและเศรษฐกิจของผู้เสียหาย


### เกณฑ์การพิจารณาเงินช่วยเหลือ

ความเสียหายที่เกิดก่อน 1 ต.ค.55 จะได้รับเกณฑ์ช่วยเหลือดังนี้

- เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน 200,000 บาท
- พิการหรือสูญเสียอวัยวะ จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน 120,000 บาท
- บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง จ่ายเงินช่วยเหลือไม่เกิน 50,000 บาท

ความเสียหายที่เกิดหลัง 1 ต.ค.55 จะได้รับเกณฑ์ช่วยเหลือดังนี้

- เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร จ่ายเงินช่วยเหลือตั้งแต่ 240,000 บาท แต่ไม่เกิน 400,000 บาท

	<b>โรงพยาบาลโพธิ์ไทร</b> <b>อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี</b> <b>ระเบียบปฏิบัติ : RM - 001</b>	หน้าที่: 3/4 ฉบับที่ 1 แก้ไขครั้ง 2 วันที่ 20 มิถุนายน 2563 เอกสารควบคุม
<b>เรื่อง : ระเบียบปฏิบัติการรับซื้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย</b>	<b>ผู้ทบทวน : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</b>	
<b>ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</b>	<b>ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร</b>	

- พิกัดหรือสูญเสียอวัยวะ จ่ายเงินช่วยเหลือตั้งแต่ 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 240,000 บาท
- บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง จ่ายเงินช่วยเหลือได้ไม่เกิน 100,000 บาท

กรณีฝากครรภ์อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและได้รับการดูแลตามมาตรฐานการฝากครรภ์ จนอายุครรภ์ตั้งแต่ 37 สัปดาห์ขึ้นไป และทารกเสียชีวิตในครรภ์ระหว่างการดูแลในหน่วยบริการ ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้เท่ากรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร และหากมารดาได้รับความเสียหายด้วยก็ให้ได้รับเงินช่วยเหลือได้อีกตามประเภทความเสียหายนั้น

### การแจ้งผลการพิจารณา

เลขานุการของคณะกรรมการจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายหรือทายาททราบพร้อมแจ้งสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน หลังได้รับหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ตอบรับ

### การอุทธรณ์

หากผู้รับบริการหรือทายาทที่ยื่นคำร้อง ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการ สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน หลังได้รับแจ้ง โดยวิธีการและสถานที่ยื่นคำร้อง เหมือนกับการยื่นคำร้องครั้งแรก โดยสำนักงานสาขานำคำร้องอุทธรณ์และผลการวินิจฉัยครั้งแรกส่งมาที่ สปสช.เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นผู้พิจารณา

สาระสำคัญของการอุทธรณ์

ชื่อผู้อุทธรณ์

วันที่ทราบผลการวินิจฉัย

เหตุผลที่ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัย

สถานที่ที่สามารถติดต่อผู้ยื่นอุทธรณ์ได้โดยเร็ว

**หมายเหตุ :** ผลการวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นที่สิ้นสุด ผู้รับบริการหรือทายาทจะอุทธรณ์อีกไม่ได้

