



คำสั่ง โรงพยาบาลกองทรา

ที่ ๘๑๐/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้กล่าวถึง เรื่องการให้ความคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชนไว้ใน มาตรา ๕๐ (๕) โดยให้อำนาจ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ในการกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการ ใช้บริการ วิธีการพิจารณา รวมทั้งหลักเกณฑ์วิธีการให้ความช่วยเหลือและกำหนดหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยสะดวก จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความไม่เข้าใจกันที่มีสาเหตุจากความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ความไม่เข้าใจกันระหว่างแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้ป่วยหรือญาติ จากการสื่อสารในภาษา ทางการแพทย์ ซึ่งยากที่จะเข้าใจ ภาระงานที่เพิ่มขึ้นจนทำให้เจ้าหน้าที่เหนื่อยล้า ไม่มีเวลาอธิบาย ประกอบกับความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของผู้รับบริการซึ่งสถานที่ ที่เกิดเหตุส่วนมากก็คือในหน่วยบริการนั่นเอง

ดังนั้น โรงพยาบาลกองทราได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนในหน่วยบริการหลักประกันสุขภาพขึ้น ในหน่วยบริการ ทำหน้าที่คอยให้ข้อมูล คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ผู้รับบริการ จึงขอยกเลิกคำสั่ง ๕๑๔/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖ และขอแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการดังนี้

๑. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ นายกวิน กลัปกุณ	ผอ.รพ.กองทรา	หัวหน้าคณะทำงาน
๑.๒ นางสาวปิติพร พรพุทธานนท์	ทันตแพทย์ปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑.๓ นางสุดา ชำนุรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๔ นางพจนา มิตรเปรียญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๕ นางสมสมร ปานทอง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๖ นางนันทนา ศิริวุฒิมัย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๗ นางกาญจนา ชุนชิต	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๘ นางจรูญลักษณ์ คงอิว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๙ นางประภาพร เส็งสุ้น	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๑๐ น.ส.นันทิยา ชนะสิทธิ์	เภสัชกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒.๑๑ นางอัญชลี เหลี่ยมปาน	จพ.สาธารณสุขปฏิบัติงาน	คณะทำงาน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนงานประกันสุขภาพ

๑.๑๒ นางจันทนา เขียดนิล	จพ.สถิติ	คณะทำงาน
๑.๑๓ นางชนิษฐา แหละหมั่น	จพ.เวชสถิติ	คณะทำงาน
๑.๑๔ น.ส.มูณา มหาศานติ	นวก.สารสนเทศ	คณะทำงาน
๑.๑๕ นายคาบิรอน ปอโต๊ะ	นวก.คอมพิวเตอร์	คณะทำงาน
๑.๑๖ นายอัฐพร ช่วยสงคราม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๑.๑๗ น.ส.อุบล ศรีลาย	จพง.สถิติ	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. คณะกรรมการพิจารณาไกล่เกลี่ย แก้ปัญหา เรื่องร้องเรียน

๒.๑ นายกวิน กลับคุณ	ผอ.รพ.งทรา	หัวหน้าคณะทำงาน
๒.๒ นายกำธร มิตรเปรียญ	นักจัดการทั่วไปชำนาญงาน	คณะทำงาน
๒.๓ นางวรรณดี ชายเกตุ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๒.๔ นางสาวดา ขำนุรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๕ นางพจนา มิตรเปรียญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๖ นายอารีย์ ขำนุรักษ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๗ น.ส.พราวพรรณ จันทร์ดำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๘ นายอัฐพร ช่วยสงคราม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๒.๙ น.ส.อุบล ศรีลาย	จพง.สถิติ	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

๑. ให้ข้อมูล คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ผู้รับบริการ
๒. ติดตามการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน
๓. สรุป วิเคราะห์ นำเสนอ ผลการดำเนินงาน ให้คณะกรรมการทราบ ทุกเดือนและนำเสนอ ให้คณะกรรมการทราบทุก ๓ เดือน
๔. กำหนดให้มีการประชุม คณะกรรมการ ทุก ๓ เดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายกวิน กลับคุณ)

นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการแทนในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงทรา