แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมุทรสาคร

ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ เช่น
๑. ศูนย์ดำรงธรรม
๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/กระทรวงฯ
๓. หน่วยงานอื่นๆ ที่มีอำนาจตรวจสอบ

ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ชั้น 4 อาคารอำนวยการใหม่

ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หน่วยงาน เบอร์๐๓๔-๔๒๗๐๙๙ ต่อ ๘๙๑๑

ร้องเรียนในรูปแบบอื่นๆ
๑. จดหมาย (ระบุข้อมูลผู้ร้องเรียน)
๒. ไปรษณีย์
๓. บัตรสนเท่ห์ (ไม่ระข้อมูลผู้ร้องเรียน)

รับเรื่องร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนและพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ/วินัยเจ้าหน้าที่/อื่นๆ

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การล่วงละเมิดทางเพศในที่ทำงาน

กรณีเหตุไม่พึงประสงค์
๑. จากการรักษาพยาบาล และมีโอกาสนำไปสู่ข้อพิพาทฟ้องร้องคดีต่อศาล (คดีผู้บริโภค)
๒. การรักษาที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย

๑. รายงานผู้บริหาร และทีมไกล่เกลี่ย
๒. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้
- จัดประชุมทำ RCAฯ
- ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง

เจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว หากเข้าเงื่อนไขที่ผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการรักษา และเกิดจากเหตุสุดวิสัย งานนิติการดำเนินการรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประสานยื่นเยียวยา ตามมาตรา ๔๑ พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ต่อคณะกรรมการ เพื่อเยียวยาผู้รับบริการ ดังนี้
- กรณีเสียชีวิต เยียวยาสูงสุด ๔๐๐,๐๐๐ บาท
- กรณีทุพพลภาพ เยียวยาสูงสุด ๒๔๐,๐๐๐ บาท
- กรณีได้รับบาดเจ็บ เยียวยาสูงสุด ๑๐๐,๐๐๐ บาท
- กรณีไม่เข้า ไม่ได้รับการเยียวยา

ประเมินผล

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น และรายงานผู้บริหาร พร้อมกับเสนอเรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีไม่มีมูล

- ยุติเรื่อง รายงานผู้บริหาร
- แจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน / หัวหน้างาน ดำเนินการตักเตือน และแนะนำ

กรณีมีมูล

พฤติกรรมบริการ/อื่นๆ

กระทำผิดวินัย

รายงานผู้บริหาร และเสนอเรื่องตามระเบียบ
- รายงานผู้มีอำนาจบรรจุแต่งตั้ง (ผู้ว่าราชการ)
- ดำเนินการทางวินัย / ทางละเมิด