



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ข้อเสนอกลไกการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับเครือข่าย เขตสุขภาพที่ 1

โดย

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

การรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

การรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 มีขั้นตอนการปฏิบัติ 8 ขั้นตอน ดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง/เครือข่าย/หน่วยงานต้นเรื่อง

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชน เครือข่ายเฝ้าระวัง หน่วยงานต้นเรื่องซึ่งประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นต้น ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน จำนวน 5 ช่องทาง ได้แก่ ยื่นหนังสือ/เอกสารด้วยตนเอง หนังสือราชการ หมายเลขโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และระบบ CRM กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน แยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

(1) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้แก่ กรณีตรวจสอบระบบการให้บริการของโรงพยาบาล เอกชน/คลินิกเอกชน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เช่น ความสะอาดของสถานที่ การบริการของพนักงาน ความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นต้น

(2) กรณีเรื่องร้องเรียนยุ่งยากซับซ้อน ได้แก่

- กรณีขอให้ตรวจสอบมาตรฐานของโรงพยาบาลเอกชน/คลินิกเอกชน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- กรณีขอให้ดำเนินคดี/บริการแอมบulance/โฆษณา/เรียกร้องค่าเสียหาย
- กรณีหมอเถื่อน/สถานพยาบาลเถื่อน/สถานประกอบการเถื่อน

ขั้นตอนที่ 3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน แยกเป็น 3 กรณี ดังนี้

(1) กรณีสถานพยาบาลเอกชน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทยานพาหนะ กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ส่งต่อเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบดำเนินการ

(2) กรณีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ดำเนินการ

(3) กรณีที่เจ้าหน้าที่พิจารณากลับกรองเรื่องแล้วเห็นว่า เรื่องดังกล่าวมีความยุ่งยากซับซ้อน ส่งต่อเรื่องให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 4 การแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น

โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 จะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นถึงขั้นตอน
หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินการให้ผู้ร้อง เครือข่าย หรือหน่วยงานต้น
เรื่องรับทราบ ภายใน 15 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ค้นหาสาเหตุของปัญหา
พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหามาตรการป้องกันมิให้เกิดปัญหานั้นอีก ทั้งนี้เพื่อแจ้งผลการ
ดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบโดยเร็ว ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- (1) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถดำเนินการยุติเรื่องได้ ภายใน 30 วันทำการ
- (2) กรณีเรื่องร้องเรียนยุ่งยากซับซ้อน สามารถดำเนินการยุติเรื่องได้ ภายใน 60 – 90 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 6 การตอบเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบเพื่อยุติเรื่อง
โดยให้แจ้งเป็นหนังสือ

ขั้นตอนที่ 7 การติดตามเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนไม่แจ้งผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 จะติดตามเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ หากไม่ได้รับความ
ร่วมมือจะดำเนินการรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 8 การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน สรุปผลการดำเนินงาน
เสนอผู้บริหารทราบต่อไป

สรุปขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา	หน่วยงานรับผิดชอบ
1.	การรับเรื่องร้องเรียน	1 วันทำการ	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
2.	การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน		
3.	การส่งต่อเรื่องร้องเรียน		
4.	การแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น	15 วันทำการ	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
5.	การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน	30-90 วันทำการ	หน่วยงานรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
6.	การตอบเรื่องร้องเรียน	15 วันทำการ	
7.	การติดตามเรื่องร้องเรียน	1 วันทำการ	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
8.	การรวบรวมข้อมูล	7 วันทำการ	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

กลไกการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

