กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านระบบบริการสุขภาพ
เกี่ยวกับสถานพยาบาล
รหัสกระบวนงาน SOP-LD-P-๐๒

ผู้รับผิดชอบ	(นายปรานต์อธิป ถังกุล)
ตำแหน่ง	หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ
ทบทวนโดย	(นายปรานต์อธิป ถังกุล)
ตำแหน่ง	หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ
อนุมัติโดย	(นายชาตรี พินใย)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

ฉบับที่ ๒

แก้ไข/ปรับปรุงครั้งที่ ๑

วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร ควบคุม

สารบัญ

หัวข้อ **หน้า**

๑. วัตถุประสงค์ ๓

๒. ผังกระบวนการทำงาน ๔

๓. ขอบเขต ๖

๔. ความรับผิดชอบ ๗

๕. คำจำกัดความ ๗

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๘

๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๙

๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ๑๐

๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร ๑๐

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล ๑๑

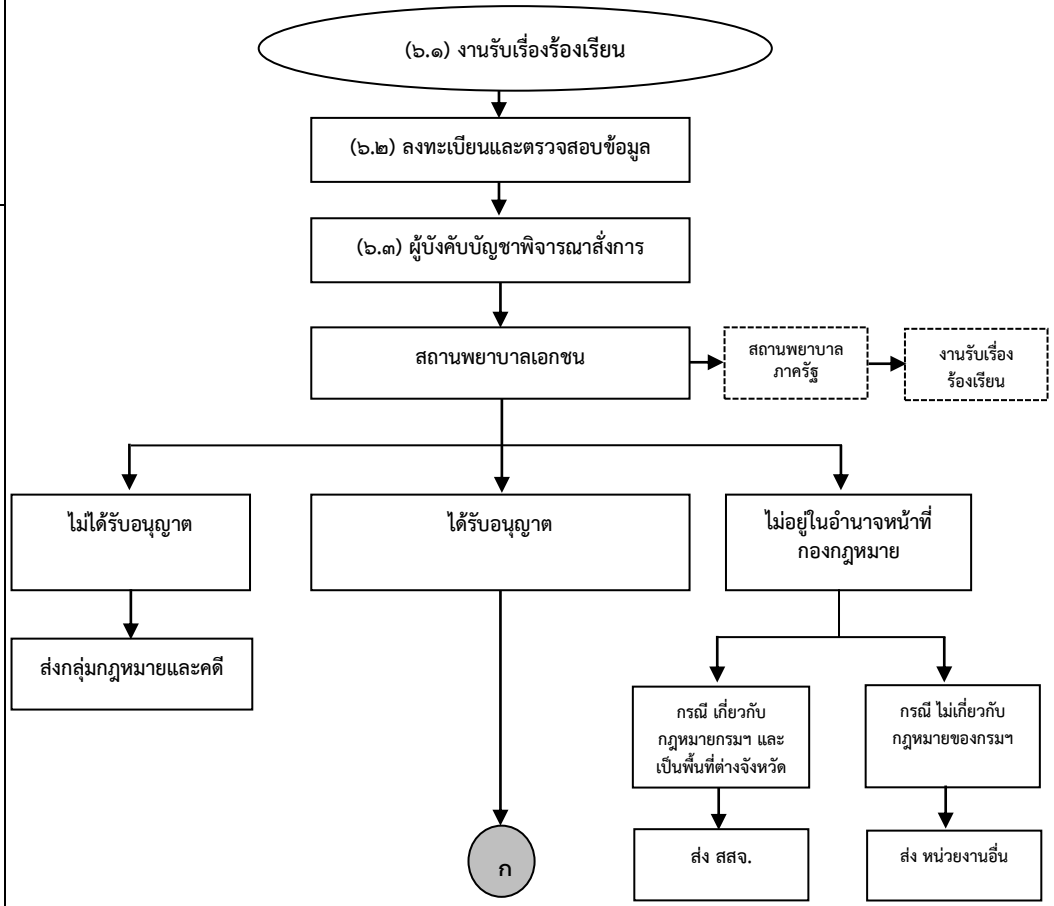
๑. วัตถุประสงค์

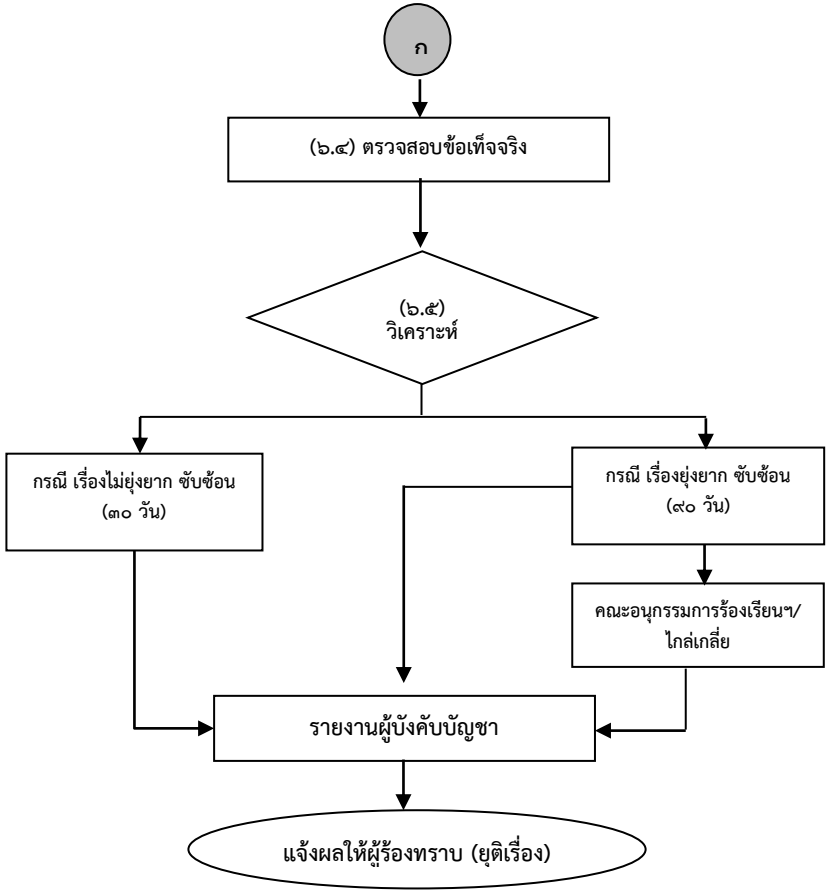
๑.๑ เพื่อให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านระบบบริการสุขภาพเกี่ยวกับสถานพยาบาล ของกลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ กองกฎหมาย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่ดำเนินการด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ภายในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาทร่วม	มาตรฐานเวลา (นาที ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๑			ช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง ดังนี้ ๑. ตู้ ปณ.๑๑๑๑ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. มาด้วยตนเอง ๔. e-mail ๕. เว็บไซต์กรมฯ ๖. จดหมาย ๗. อื่นๆ			๙๖๐ นาที (๑๖ ชั่วโมง)	งานรับเรื่องร้องเรียน
๒			การตรวจสอบข้อมูล ๑. สถานพยาบาลของรัฐ ส่งเรื่องให้งานรับเรื่องร้องเรียน ๒. ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ ๓. สถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียนได้รับอนุญาตถูกต้องหรือไม่ ๔.หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่กองกฎหมาย ๔.๑ กรณี เกี่ยวกับกฎหมายกรมฯ และเป็นพื้นที่ต่างจังหวัด สถานพยาบาลเอกชนในพื้นที่ต่างจังหวัด ส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดดำเนินการและแจ้งผู้ร้อง ๔.๒ กรณี ไม่เกี่ยวกับกฎหมายของกรมฯ ส่งหน่วยงานอื่น ๕. กรณีสถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียนไม่ได้รับอนุญาต ส่งกลุ่มกฎหมายและคดี			๔,๘๐๐ นาที (๘๐ ชั่วโมง)	งานรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาทร่วม	มาตรฐานเวลา (นาทีชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๓			**ตรวจสอบข้อเท็จจริง** ๑. มีหนังสือให้สถานพยาบาลชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือ เชิญสถานพยาบาลมาให้ถ้อยคำ หรือเดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานพยาบาล ๒. เมื่อได้ข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารและหลักฐานแล้ว นำมาพิจารณาข้อร้องเรียนเป็นไปตามกฎหมายสถานพยาบาลหรือไม่			๑๔,๔๐๐ นาที (๒๔๐ ชั่วโมง)	กลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ
๔			**กรณี เรื่องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน** ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่พิจารณาเสนอผู้บังคับบัญชา ๒. แจ้งผู้ร้องและยุติเรื่อง **กรณี เรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน** ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน หรือ เชิญสถานพยาบาลมาให้ถ้อยคำ หรือเดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ๒. พนักงานเจ้าหน้าที่พิจารณาเสนอผู้บังคับบัญชา ๓. กรณีที่มีประเด็นปัญหาข้อกฎหมายที่มีความยุ่งยากซับซ้อนจะนำเรื่องร้องเรียนเสนอคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา ๔. ไกล่เกลี่ยคู่กรณี ๕. แจ้งผู้ร้องและยุติเรื่อง			๒๘,๘๐๐ นาที (๔๘๐ ชั่วโมง)	กลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ
	รวม					**๔๘,๙๖๐ นาที (๘๑๖ ชั่วโมง)**	

<u>หมายเหตุ</u> อาจมีขยายระยะเวลาเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี

๓. ขอบเขต

เมื่อมีการร้องเรียนสถานพยาบาลเอกชน ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องว่าครบถ้วน เช่น ชื่อและนามสกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน เอกสารหลักฐานประกอบคำร้องเรียน เป็นต้น และตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนว่าเพียงพอจะดำเนินการได้ หลังจากนั้นจึงตรวจสอบทางทะเบียนกับสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ว่าสถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียนได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาลหรือไม่ หากพบว่ามิได้รับอนุญาต เข้าข่ายเป็นการกระทำความผิดฐานประกอบกิจการสถานพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาต ส่งเรื่องให้กลุ่มกฎหมายและคดีพิจารณาดำเนินการ หากพบว่าสถานพยาบาลมีที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร ส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่สถานพยาบาลนั้นตั้งอยู่พิจารณาดำเนินการ แต่หากพบเป็นกรณีอื่น เช่น เป็นสถานพยาบาลของรัฐ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรืออาจเป็นกรณีข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่หน่วยงานอื่น เป็นต้น

ในกรณีข้อร้องเรียน ที่ตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นสถานพยาบาลเอกชน ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลฯ จะมีหนังสือให้สถานพยาบาลชี้แจงข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือ เชิญสถานพยาบาลมาให้ถ้อยคำ หรือจะลงพื้นที่ตรวจสอบ ณ สถานพยาบาล แล้วแต่กรณี เมื่อได้คำชี้แจงพร้อมเอกสารหลักฐานจากสถานพยาบาลแล้ว ก็จะวิเคราะห์และพิจารณาคำร้องเรียนของผู้ร้องและคำชี้แจงของสถานพยาบาลพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องว่า ข้อร้องเรียนมีมูลหรือไม่ เช่น ผู้ร้องเป็นผู้ใช้บริการในสถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียนจริงหรือไม่ สถานพยาบาลยอมรับหรือปฏิเสธข้อเท็จจริงอย่างไรหรือไม่ หรือข้อเท็จจริงที่ปรากฏเกี่ยวข้องกับสถานพยาบาลหรือผู้ร้องอย่างไร เป็นต้น

สำหรับข้อร้องเรียนที่มีมูล แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑.ร้องเรียนระบบบริการ ๒.มาตรฐานการรักษาและหรือเรียกค่าเสียหาย ซึ่งประเภทร้องเรียนระบบบริการ จะมีหนังสือให้สถานพยาบาลปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ สำหรับประเภทร้องเรียนมาตรฐานการรักษาและหรือเรียกค่าเสียหาย กรณีที่มีประเด็นปัญหาข้อกฎหมายที่มีความยุ่งยากซับซ้อนจะนำเรื่องร้องเรียนเสนอคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา เกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาและดำเนินการไกล่เกลี่ยค่าเสียหาย ถ้าคู่กรณีประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ย มติที่ประชุมคณะอนุกรรมการฯจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบ แต่กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูล ก็จะยุติเรื่อง ซึ่งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจะรายงานผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มอบหมายผู้อำนวยการกองกฎหมาย ปฏิบัติราชการแทนเกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียน เพื่อความรวดเร็วและเป็นธรรม เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการข้อร้องเรียน และรับทราบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๒ ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

พิจารณาสั่งการข้อร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินการ ให้คำปรึกษาการจัดการข้อร้องเรียน และเป็นคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๔.๓ หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ

รับเรื่องจากผู้อำนวยการกองกฎหมาย และอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรณีมีการร้องเรียนสถานพยาบาลเอกชน และรับสั่งการจัดการข้อร้องเรียน มอบหมายให้นิติกรรับผิดชอบ และเป็นเลขาคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๔.๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ “สถานพยาบาล” หมายความว่า สถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะ ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ การประกอบวิชาชีพเวชกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพเวชกรรม การประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ การประกอบวิชาชีพทันตกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทันตกรรม การประกอบวิชาชีพกายภาพบำบัดตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพกายภาพบำบัด การประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ หรือการประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทยและการประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทยประยุกต์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการแพทย์แผนไทย ทั้งนี้ โดยกระทำเป็นปกติธุระไม่ว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทนหรือไม่แต่ไม่รวมถึงสถานที่ขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยา ซึ่งประกอบธุรกิจการขายยาโดยเฉพาะ

๕.๒ “ผู้รับอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล

๕.๓ “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นผู้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๑

๕.๔ “ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือผู้รับบริการด้านสุขภาพ ได้แก่ การรับบริการด้านสุขภาพจากสถานบริการ/สถานพยาบาล/บุคคล ผู้ประกอบโรคศิลปะ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ ในด้านความไม่ปลอดภัย ความไม่พึงพอใจ ความไม่เป็นธรรม ความเสียหายจากบริการ หรือได้รับผลกระทบด้านอื่นๆ จากการให้บริการของหน่วยงาน/สถานบริการ/สถานพยาบาล/บุคคล ผู้ประกอบโรคศิลปะ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์

๕.๕ “ผู้รับบริการด้านสุขภาพ” หมายความว่า ประชาชน/บุคคล/องค์กรที่เป็นผู้รับบริการด้านบริการสุขภาพจาก สถานบริการสุขภาพ สถานพยาบาลภาคเอกชนหรือบุคคลผู้ประกอบโรคศิลปะ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนทั้ง ๗ ช่องทางหรือตามที่หน่วยงานกำหนด

๖.๒ ผู้อำนวยการกองกฎหมาย พิจารณาสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อไป

๖.๓ ลงทะเบียนและตรวจสอบข้อมูลการตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

๑. สถานพยาบาลของรัฐ ส่งเรื่องให้ศูนย์คุ้มครองฯ

๒. ข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่

๓. สถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียนได้รับอนุญาตถูกต้องหรือไม่

๔. หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่กองกฎหมาย

๔.๑ กรณี เกี่ยวกับกฎหมายกรมฯ และเป็นพื้นที่ต่างจังหวัดสถานพยาบาลเอกชนในพื้นที่ต่างจังหวัด ส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดดำเนินการและแจ้งผู้ร้อง

๔.๒ กรณี ไม่เกี่ยวกับกฎหมายของกรมฯ ส่งหน่วยงานอื่น

๕. กรณีสถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียนไม่ได้รับอนุญาต ส่งกลุ่มกฎหมายและคดี

๖.๔ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. มีหนังสือให้สถานพยาบาลชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือ เชิญสถานพยาบาลมาให้ถ้อยคำ หรือเดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานพยาบาล

๒. เมื่อได้ข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารและหลักฐานแล้ว นำมาพิจารณาข้อร้องเรียนเป็นไปตามกฎหมายสถานพยาบาลหรือไม่

๖.๕ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

กรณี เรื่องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน โดยมีหนังสือให้สถานพยาบาลชี้แจง พิจารณาเสนอผู้บังคับบัญชา

๒. แจ้งผู้ร้องและยุติเรื่อง

กรณี เรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน

๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน โดยมีหนังสือให้สถานพยาบาลชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือ เชิญสถานพยาบาลมาให้ถ้อยคำ หรือเดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. พนักงานเจ้าหน้าที่พิจารณาเสนอผู้บังคับบัญชา

๓. กรณีที่มีประเด็นปัญหาข้อกฎหมายที่มีความยุ่งยากซับซ้อนจะนำเรื่องร้องเรียนเสนอคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา

๔. ไกล่เกลี่ยคู่กรณี

๕. แจ้งผู้ร้องและยุติเรื่อง

๖.๖ การนำเรื่องมาพิจารณาว่า กรณีมีมูล หรือไม่ กรณีไม่มีมูล

๑. กรณีไม่มีมูล

ตรวจสอบแล้วไม่เป็นไปตามข้อร้องเรียน รายงานผู้อำนวยการกองกฎหมาย เพื่อยุติเรื่อง

๖.๗ กรณีมีมูล มี ๒ แบบ ได้แก่

แบบที่ ๑. ไม่ต้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง เนื่องจากไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน ดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ถูกร้องทราบ และดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ข้อ ๖.๖ (๑.)

แบบที่ ๒. กรณีต้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน เนื่องจากมีความยุ่งยากและซับซ้อน ที่ต้องรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย และ

- กรณีที่มีประเด็นปัญหาข้อกฎหมายที่มีความยุ่งยากซับซ้อนจะนำเรื่องร้องเรียนเสนอคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ เป็นไปตามมติที่ประชุมคือให้
- ไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอม
- ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ ก็ส่งต่อสภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชา หากดำเนินการแล้วไม่แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วันสามารถขยายเวลาได้อีก ๓๐ วัน หน่วยงานแจ้งการขยายระยะเวลาต่อผู้บริหารทราบ

๖.๘ กรณีเรื่องร้องเรียนมีความยุ่งยากซับซ้อน ๙๐ วัน หรือมากกว่า ขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

- ขออนุมัติออกตรวจสอบข้อเท็จจริงนอกสถานที่
- ดำเนินการเรื่องเงินงบประมาณในการออกตรวจ (ถ้ามี)
- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในส่วนพื้นที่ตรวจ
- วางแผนการเดินทาง/อุปกรณ์
- บันทึกปากคำ สถานที่ ข้อมูลต่างๆ รวบรวมพยาน
- รวบรวมข้อมูลจัดทำรายงาน
- ประสานสถานที่ เตรียมงบประมาณในการประชุม กำหนดการประชุม
- จัดทำหนังสือแจ้งเชิญประชุม/ขออนุมัติจัดประชุม
- ประสานคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- จัดประชุมคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
- ประชุมพิจารณา /รวบรวมมติการพิจารณาจัดทำรายงาน
- ดำเนินการตามมติคณะอนุกรรมการฯถึงเป็นยุติเรื่องร้องเรียนที่ต้องแก้ไขและแจ้งผู้ร้อง

๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.๒ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.๓ พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕

๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๘.๑ ปัญหา/อุปสรรค

- ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณเรื่องร้องเรียน
- ผู้ร้องเรียน สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนได้โดยง่าย ส่งผลกระทบต่อการพิจารณาข้อร้องเรียน

๘.๒ ข้อเสนอแนะ

- กำหนดหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียน
- เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณเรื่องร้องเรียน
- สร้างระบบในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร/โปรแกรม	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ (รูปแบบเอกสาร/ไฟล์)	ระยะเวลาจัดเก็บ
๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน	กลุ่มคุ้มครองฯ กองกฎหมาย	ผู้ได้รับมอบหมายในกลุ่มคุ้มครองฯ	- หนังสือคำสั่ง - ไฟล์ PDF.	ตามวาระ
๒. เอกสารประกอบการประชุม	กลุ่มคุ้มครองฯ กองกฎหมาย	ผู้ได้รับมอบหมายในกลุ่มคุ้มครองฯ	- เล่มเอกสารการประชุม	๓ ปี
๓. เอกสารร้องเรียน	กลุ่มคุ้มครองฯ กองกฎหมาย	ผู้ได้รับมอบหมายในกลุ่มคุ้มครองฯ	- ชุดเอกสารร้องเรียน - ไฟล์ PDF.	๑๐ ปี

๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๑. อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒. ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

๓. เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ

๔. กลุ่มงานหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานร้องเรียน

๕. ประชาชนผู้ที่ได้รับอนุญาต

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

รายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนรายเดือน (รายงานทุกสิ้นเดือน)