

สิทธิที่ผู้ร้องต้องทราบ

ผู้ร้องเรียน(ผู้บริโภคร/ผู้เสียหาย) ต้องรับทราบขณะร้องเรียนแล้วว่า

1. การร้องเรียนต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ไม่ทำให้อายุความในการดำเนินการต่อหน่วยงานอื่น หรือ การฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาล ยุติธรรมสะทุดหยุดลง
2. การร้องเรียนต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องเรียนที่จะนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
3. เมื่อได้ยื่นบันทึกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ยื่นคำร้องเรียน จะแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือว่าได้รับเรื่องไว้พิจารณา และอยู่ระหว่างดำเนินการของสำนัก/กองใด และสามารถติดตามความคืบหน้าได้เป็นระยะ
4. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการประกอบวิชาชีพจะดำเนินการส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป

เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณาและดำเนินการให้ได้ข้อมูลใดเนื่องจาก

1. เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องเรียน ไม่ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง/ผู้เสียหายและไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องเรียน
2. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้เสียหาย ไม่ได้เป็นทายาทโดยธรรมที่ร้องเรียนแทน หรือไม่ได้รับมอบอำนาจจากผู้เสียหายโดยตรง



จัดทำต้นฉบับโดย
กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหาร
โทร 0 2193 7091

ช่องทางการร้องเรียน

ส่วนกลาง



- สายด่วนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 02 193 7057 (วันและเวลาราชการ)
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วน 1111
- E-mail : crmhss.moph@gmail.com
- Website : <http://crm.hss.moph.go.th>
- Facebook : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สบส. กระทรวงสาธารณสุข

- ไปรษณีย์ ส่งเอกสารมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 88/44 ซอยสาธารณสุข 8 ตำบลลาดขวาง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000
- มาด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น 1 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

ส่วนภูมิภาค

แจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ณ สถานพยาบาล หรือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่

หลักฐานประกอบการร้องเรียน

1. สำเนาบัตรประชาชน (ต้องมี) และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
2. ภาพถ่ายจากสภาพปัญหาการร้องเรียน (ถ้ามี)
3. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ) พร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจ

** การส่งเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางเอกสารหลักฐาน ต้องลงชื่อผู้ร้องด้วยลายมือจริงเท่านั้น **



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



จัดทำโดย กลุ่มงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- โทร 0-2193-7057
- หนังสือ/เอกสาร
- จดหมาย
- Facebook
- E-mail
- Web:<http://crm.hss.moph.go.th>
- สปน 1111



ร้องเรียนเรื่องอะไรได้บ้าง

1. พบความบกพร่องของมาตรฐานการรักษาพยาบาล
2. พบความบกพร่องของมาตรฐานเครื่องมือแพทย์
3. พบปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการสถานพยาบาลเอกชน หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
4. ได้รับความเดือดร้อนจากค่ารักษาพยาบาลที่ไม่เป็นธรรม
5. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต (UCEP) ในสถานพยาบาลเอกชน
6. พบการโฆษณาสถานพยาบาลเอกชน หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่โอ้อวด หลอกลวง เกินจริง หรือทำให้เข้าใจผิดไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด
7. พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานและการประพฤติดที่ไม่เหมาะสมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)
8. พบการเปิดให้บริการของสถานพยาบาลเอกชนที่นอน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่นอน เช่น ไม่มีใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
9. พบการให้บริการของหมอที่นอน/หมอนวดที่นอน/บริการแอมแปง เช่น ไม่มีใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการ นวดแอมแปง
10. พบการกระทำผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ (อุ้มบุญ)
11. พบการทุจริต และประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

