

ข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
ว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การร้องเรียนของ
ผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุข
พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไขข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยให้เพิ่มอำนาจหน้าที่ ของคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ในการไกล่เกลี่ยและยุติเรื่องร้องเรียนได้ด้วย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข จึงได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗ ให้ออกข้อบังคับไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗

ข้อ ๔ ในข้อบังคับนี้

“ผู้ถูกละเมิดสิทธิ” หมายความว่า ผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ถูกละเมิดสิทธิหรือผู้แทน และให้หมายความรวมถึงผู้พบเห็นและอยู่ในเหตุการณ์การละเมิดสิทธิการให้บริการสาธารณสุขของผู้ถูกละเมิดสิทธิด้วย

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิการให้บริการสาธารณสุข

“บริการสาธารณสุข” หมายความว่า บริการสาธารณสุข ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

“อนุกรรมการ” หมายความว่า อนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

“คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน” หมายความว่า คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า สำนักงาน หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่น ซึ่งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ประกาศกำหนด

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสำนักงานสาขา แล้วแต่กรณี ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

“หน่วยบริการ” หมายความว่า สถานบริการที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ถูกร้องเรียนว่าละเมิดสิทธิการให้บริการสาธารณสุข ของผู้ถูกละเมิดสิทธิ

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียน มีสิทธิร้องเรียนหน่วยบริการ ต่อหน่วยรับเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือหรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ร้องเรียนต้องให้ข้อมูลกับหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ เบอร์โทรศัพท์ เบอร์โทรสาร และข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนหรือหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิ

ข้อ ๖ ให้หน่วยบริการรับเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๕

(๒) ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงและหลักฐานตาม ข้อ ๕ วรรคสอง

(๓) รวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๔) ประสาน ใกล้เคียง แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับการสาธารณสุขตามสิทธิ หากผู้ถูกละเมิดสิทธิยังไม่พอใจให้ส่งเรื่องร้องเรียนต่อคณะอนุกรรมการพิจารณาต่อไป

(๕) จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อมูลการละเมิดสิทธิการใช้บริการสาธารณสุขอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้งเสนอต่อคณะอนุกรรมการ

(๖) เป็นหน่วยธุรการของคณะอนุกรรมการ

(๗) จัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ คณะอนุกรรมการ

(๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการ มอบหมาย

ข้อ ๗ กรณีที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนพบว่าเรื่องร้องเรียนอยู่นอกพื้นที่รับผิดชอบ ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อไปให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ ๘ ให้คณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) ควบคุมและกำกับคุณภาพมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการ ในจังหวัด ตามมาตรา ๕๐ (๑) และ (๒) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

(๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๓) แสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จากผู้ร้องเรียน และหน่วยบริการ

(๔) ให้โอกาสหน่วยบริการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างเพียงพอ และมีโอกาสโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตน

(๕) รับฟังพยานหลักฐาน พยานบุคคล พยานผู้เชี่ยวชาญ คำชี้แจง หรือ ความเห็นของผู้ร้องเรียนและหน่วยบริการ

(๖) ขอให้ผู้ครอบครองส่งพยานหลักฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๗) ออกไปตรวจสถานที่

(๘) ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหากคณะกรรมการ พบว่า

๘.๑ เรื่องร้องเรียนเข้าข่ายมาตรา ๔๑ ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการ หรือทายาท พิจารณาและสั่งการ

๘.๒ เรื่องร้องเรียนเข้าข่ายมาตรา ๕๗ และหรือมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้ส่งเรื่องให้สำนักงานพิจารณา

๘.๓ เป็นเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ให้คณะกรรมการ ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาการใช้บริการสาธารณสุข ของผู้ถูกละเมิดสิทธิ

(๙) วิเคราะห์รายงานเกี่ยวกับข้อมูลการละเมิดสิทธิการใช้บริการสาธารณสุขจากหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบเหตุแห่งการร้องเรียน การแก้ปัญหา การป้องกัน โดยให้รายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ทุกสามเดือนเพื่อพิจารณาและสั่งการ

(๑๐) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วม ตามมาตรา ๕๐ (๗) และ (๙) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

(๑๑) ไกล่เกลี่ย และยุติเรื่องร้องเรียน

(๑๒) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน มอบหมาย

ข้อ ๙ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ต้องกระทำให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันถ้ายังดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ ให้ขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกินสามสิบวัน และถ้ายังดำเนินการไม่แล้วเสร็จอีก ให้รายงานคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อพิจารณา มีคำสั่งขยายเวลาได้เท่าที่จำเป็น

ข้อ ๑๐ ให้นำมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาใช้บังคับกับการประชุม วิธีการประชุม และวิธีปฏิบัติของคณะอนุกรรมการ โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการ ต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยบริการเพื่อทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่มีการพิจารณา ดังกล่าว

ข้อ ๑๒ ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยบริการที่ได้รับแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วมีสิทธิอุทธรณ์ต่อหน่วยรับเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องอุทธรณ์ นั้นต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อพิจารณาโดยเร็ว

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

เอื้อชาติ กาญจนพิทักษ์

ประธานคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ

และมาตรฐานบริการสาธารณสุข

พรพิมล/พิมพ์

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๗

ฐิติพงษ์/พัชรินทร์/ตรวจ

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๔๘

A+B

นันทพล/ปรับปรุง

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๙