

# สิทธิ ที่ผู้ร้องต้องทราบ

- 1 การร้องเรียนต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ไม่ทำให้อายุความในการดำเนินการต่อหน่วยงานอื่น หรือการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาลยุติธรรมสะดุดหยุดลง
- 2 การร้องเรียนต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องเรียนที่จะนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
- 3 เมื่อได้ยื่นบันทึกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ยื่นคำร้องเรียน จะแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือว่าได้รับเรื่องไว้พิจารณา และอยู่ระหว่างดำเนินการของสำนัก/กองใด และสามารถติดตามความคืบหน้าได้เป็นระยะ
- 4 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการประกอบวิชาชีพจะดำเนินการส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป

## หลักฐานประกอบการร้องเรียน

- บัตรประชาชนผู้ร้อง/ผู้เสียหาย และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
- ภาพถ่ายจากสภาพปัญหาการร้องเรียน (ถ้ามี)
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ) พร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

**\*\*การส่งเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง เอกสารหลักฐานต้องลงชื่อผู้ร้อง ด้วยลายมือจริงเท่านั้น\*\***

## เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจพิจารณาและดำเนินการ ให้ได้ข้อยุติได้เนื่องจาก

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

## ช่องทางร้องเรียน ส่วนกลาง

- 📞 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 0 2193 7057
- 📞 สายด่วน 1426 (วันและเวลาราชการ)
- 🏠 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วน 1111
- 🌐 <http://crm.hss.moph.go.th>
- ✉ [crmhss.moph@gmail.com](mailto:crmhss.moph@gmail.com)
- 📍 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สบส. กระทรวงสาธารณสุข
- ✉ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 88/44 ซ.สาธารณสุข 8 ต.ตลาดขวัญ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000
- 👤 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น 1 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

## ส่วนภูมิภาค

- 🏠 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 - 12 หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ณ สถานพยาบาล หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่



# ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



จัดทำโดย : กลุ่มงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

# ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

01

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องจากผู้ร้อง

พิจารณาหลักฐานการร้องเรียน  
ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

02

03

แจ้งตอบรับเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน (15 วันทำการ)  
พร้อมแจ้งเลขที่เรื่องร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบ  
เรื่องร้องเรียน

04

05

หน่วยงานดำเนินการแจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน

แจ้งตอบผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
แก่ผู้ร้องเรียน

06

- สายด่วน กรม สบส. 1426
- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- โทร 0 2193 7057
- หนังสือราชการ
- จดหมาย
- สปท 1111
- E-mail
- <http://crm.hss.moph.go.th>
- Facebook

สายด่วน กรม สบส.

1426

จัดทำต้นฉบับโดย :  
กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

# ร้องเรียน เรื่องอะไรได้บ้าง?

1. พบความบกพร่องของมาตรฐานการรักษายาบาล
2. พบความบกพร่องของมาตรฐานเครื่องมือแพทย์
3. พบปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการสถานพยาบาล เอกชน หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
4. ได้รับความเดือดร้อนจากคำรักษาพยาบาลที่ไม่เป็นธรรม
5. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต (UCEP) หรือกรณีการเข้ารับการรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในโรงพยาบาลเอกชน
6. พบการโฆษณาสถานพยาบาลเอกชน หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่โอ้อวด หลอกลวง เกินจริง หรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด
7. พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานและการประพฤติดนที่ไม่เหมาะสมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)
8. พบการเปิดให้บริการของสถานพยาบาลเอกชน/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่อื่น เช่น ไม่มีใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
9. พบการให้บริการของหมอเถื่อน/หมอนวดเถื่อน/บริการแอบแฝง เช่น ไม่มีใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการ นวดแอบแฝง
10. พบการกระทำผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ (อุมบุญ)
11. พบการเปิดให้บริการของกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงที่ไม่มีใบอนุญาตให้ประกอบกิจการหรือไม่มีมาตรฐานในด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการ
12. พบการทุจริต และประพฤติดนมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ