

ประกาศคณะกรรมการระบบสุขภาพปฐมภูมิ
เรื่อง การกำหนดผู้มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้บริหารหน่วยบริการปฐมภูมิ
หรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ
พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการสุขภาพปฐมภูมิจากหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ หรือหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิเรียกเก็บค่าบริการจากตนโดยไม่มีสิทธิ ให้ผู้รับบริการนั้นหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการระบบสุขภาพปฐมภูมิประกาศกำหนด มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้บริหารหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมินั้น เพื่อให้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและถูกต้องต่อไป

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๙) และมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่งและวรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระบบสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการระบบสุขภาพปฐมภูมิในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ จึงมีมติให้ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการระบบสุขภาพปฐมภูมิ เรื่อง การกำหนดผู้มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้บริหารหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ กรณีที่สามารถใช้สิทธิร้องเรียนได้ตามประกาศนี้ ได้แก่

(๑) กรณีที่ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการสุขภาพปฐมภูมิจากหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยระบบสุขภาพปฐมภูมิ

(๒) กรณีที่หน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการโดยไม่มีสิทธิ

ข้อ ๔ ผู้มีสิทธิร้องเรียน ได้แก่

(๑) ผู้รับบริการที่ไม่ได้รับบริการสุขภาพปฐมภูมิจากหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ

(๒) ผู้รับบริการที่ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ

(๓) ผู้มีสิทธิร้องเรียนแทนผู้รับบริการตาม (๑) และ (๒) ในกรณีที่ผู้รับบริการอยู่ในสภาวะที่ไม่อาจร้องเรียนได้ด้วยตนเอง

(๔) ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนจากผู้รับบริการตาม (๑) หรือ (๒) หรือผู้มีสิทธิร้องเรียนแทนตาม (๓)

ข้อ ๕ การใช้สิทธิร้องเรียนของผู้มีสิทธิร้องเรียนแทนตามข้อ ๔ (๓) ให้เป็นไปดังต่อไปนี้

(๑) สามัญริยาโดยชอบด้วยกฎหมาย

(๒) ผู้สืบสันดาน

(๓) บิตามารดาโดยชอบด้วยกฎหมาย

ข้อ ๖ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ให้หน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ จัดให้มีแบบหนังสือร้องเรียนในจำนวนที่เพียงพอ ณ หน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมินั้น ทั้งนี้ หนังสือร้องเรียนให้เป็นไปตามแบบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๗ ให้ประธานกรรมการระบบสุขภาพปฐมภูมิรักษาการตามประกาศนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติการตามประกาศนี้ ให้คณะกรรมการระบบสุขภาพปฐมภูมิเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

อนุทิน ชาญวีรกูล

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

ประธานกรรมการระบบสุขภาพปฐมภูมิ

แบบหนังสือร้องเรียนหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้บริหารหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ

ข้าพเจ้า.....อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล

อำเภอ จังหวัด

ในฐานะ

ผู้รับบริการ

ผู้มีสิทธิร้องเรียนแทนผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

สามีภรรยาโดยชอบด้วยกฎหมาย

ผู้สืบสันดาน

บิดามารดาโดยชอบด้วยกฎหมาย

ผู้ได้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนผู้รับบริการ บิดา มารดา ผู้สืบสันดาน หรือพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกันของผู้รับบริการ หรือผู้มีสิทธิร้องเรียนแทน

ขอร้องเรียนต่อผู้บริหารหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ เนื่องจาก
ไม่ได้รับการปฏิบัติให้เหมาะสมและถูกต้องในกรณี ดังต่อไปนี้

กรณีที่ไม่ได้รับบริการสุขภาพปฐมภูมิจากหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ

กรณีที่หน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ
โดยมีข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า

จึงขอใช้สิทธิร้องเรียนให้มีการดำเนินการสอบสวนตามกฎหมายว่าด้วยระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ
เพื่อข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติให้เหมาะสมและถูกต้องต่อไป พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน

๒. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์