


1

**สสสช.**  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**กฎหมาย/ ระเบียบ/ มติ/ประกาศ/คู่มือที่เกี่ยวข้อง**



**พระราชบัญญัติ**  
**หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**  
**พ.ศ. ๒๕๕๕**

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
NATIONAL HEALTH SECURITY OFFICE

หน้า ๒๐

เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๑๖ ก      ราชกิจจานุเบกษา      ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๕


มาตรา ๕๐ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานหน่วยงานหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการตามมาตรา ๕๕
- (๒) กำกับดูแลการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ในกรณีที่หน่วยบริการนั้นๆ มีการให้บริการในส่วนที่สูงกว่าบริการสาธารณสุขตามมาตรา ๕
- (๓) กำหนดมาตรการควบคุมและส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการ
- (๔) เสนอแนะอัตราค่ากลางของโรคทุกโรคต่อคณะกรรมการเพื่อประกอบการวางหลักเกณฑ์กำหนดค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขให้แก่หน่วยบริการตามมาตรา ๕๖
- (๕) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องเรียนของผู้ซึ่งถูกละเมิดสิทธิจากการให้บริการ และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ซึ่งถูกละเมิดสิทธิจากการให้บริการ และกำหนดหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวกและเป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน

(ร.๓) - ขบวนการพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและบูรณาการแบบเป็นระบบและยั่งยืน

**อ้างอิง :** ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ ฯ เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียน ฯ ปี 2560  
“ ข้อ 6 ให้สำนักงานสาขาเขต ทำหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเป็น  
ประจำทุกปี และรายงานคณะกรรมการ และคณะกรรมการควบคุมคุณภาพทราบ

2



**ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐**

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐(๕) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข จึงได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๐ ออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

**ข้อ ๑** ให้ออกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน

(๒) ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗

**ข้อ ๒** ในประกาศนี้

“หน่วยงาน” หมายความว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การเอกชน มูลนิธิ สมาคม ชมรม หรือการรวมกลุ่มในรูปแบบอื่นทั้งที่เป็นนิติบุคคล หรือไม่เป็นนิติบุคคล ซึ่งดำเนินการด้านการคุ้มครองสิทธิ โดยมีวัตถุประสงค์ที่มีแจ้งเป็นการแสวงหาผลประโยชน์

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า หน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ระดับเขตพื้นที่

“คณะกรรมการควบคุมคุณภาพ” หมายความว่า คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ข้อ ๓** หน่วยงานใดที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ให้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนได้ที่สำนักงานเขต

/ข้อ ๔...

**ข้อ ๔** หน่วยงานที่จะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ไม่เป็นหน่วยบริการ หรือไม่เป็นหน่วยงานต้นสังกัด หรือไม่เป็นหน่วยงานในสังกัดของหน่วยบริการ

(๒) มีสถานที่ปฏิบัติงานและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและไม่ตั้งอยู่ในหน่วยบริการ

(๓) ต้องดำเนินการที่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปี

(๔) มีผู้รับผิดชอบของหน่วยงานซึ่งสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตลอดเวลา

ทั้งนี้ การและต้องเคยผ่านกระบวนการเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและวิธีการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานหรือสำนักงานสาขาเป็นผู้จัดอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพกำหนด

**ข้อ ๕** ให้คณะกรรมการทำหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยงานที่ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนตามคุณสมบัติที่กำหนดในข้อ ๔

การประเมินหน่วยรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ภาคเหนือเพียงใด ให้คำนึงถึงความเหมาะสมหรือข้อจำกัดในแต่ละพื้นที่ประกอบด้วย

กรณีคณะกรรมการตรวจประเมินแล้วเห็นว่า หน่วยงานใดเหมาะสมที่จะขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ให้เสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาประกาศขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน

**ข้อ ๖** ให้สำนักงานสาขาเขต ทำหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี และรายงานคณะกรรมการ และคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณา

**ข้อ ๗** ให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่ตามที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพกำหนด

**ข้อ ๘** กรณีที่ตรวจพบว่า

(๑) หน่วยรับเรื่องร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพกำหนด ให้คณะกรรมการพิจารณาตัดเงินเดือน หรือเสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน

(๒) หน่วยรับเรื่องร้องเรียนไม่มีพฤติการณ์ไม่สุจริต หรือแสวงหาผลประโยชน์ ให้คณะกรรมการพิจารณาเสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพพิจารณาเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน

**ข้อ ๙** กรณีที่มีเหตุอันควรหรือมีเหตุอื่นใด ซึ่งทำให้ประชาชนไม่สามารถเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยรับเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก คณะกรรมการควบคุมคุณภาพอาจพิจารณาเพิกถอนการขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนนั้นเมื่อได้กั้

/ข้อ ๑๐...

3

**เสนอต่อ อคม. เพื่อพิจารณา**

เห็นชอบในหลักการ

หากมีหน่วยงานหรือองค์กรใดที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ ข้อ 4 แห่งประกาศฯ ยื่นขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 5 ราชบุรี และผู้แทน อคม. ไปตรวจขึ้นทะเบียนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นฯ ได้เลย โดยไม่ต้องนำเข้าวาระให้ทราบก่อน (ตามข้อ 5) แล้วนำผลการประเมินนำเข้าวาระเพื่อพิจารณาในการประชุม อคม. ครั้งถัดไป

4