

Work Flow งานรับเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ตอบกลับภายใน 5 วัน

พิจารณาแยกประเภทเรื่องและตอบรับเบื้องต้น

ขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ประสานหาข้อมูล/
รวบรวมข้อมูล

ภายใน 3 วัน

เสนอเรื่องต่อ
คณะกรรมการ มาตรา 41
ระดับจังหวัด

คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัย

ไม่เห็นด้วย

เห็นด้วย

อุทธรณ์

คณะกรรมการควบคุมฯ
พิจารณาวินิจฉัย

แจ้งผลการพิจารณา
ผู้ร้อง/สำนักงานหลักประกันสุขภาพ
แห่งชาติ สาขาเขต/สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัด/หน่วยบริการ

เรื่องร้องเรียน

ประสานหาข้อมูล/ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

วิเคราะห์ข้อมูล/ให้ความ
ช่วยเหลือตามสิทธิ

ยุติได้

ยุติไม่ได้

ส่งต่อให้สำนักงานหลักประกัน
สุขภาพแห่งชาติ พิจารณา
ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ใกล้เคียง

ยุติไม่ได้

คณะกรรมการควบคุม
คุณภาพฯพิจารณาตัดสิน

ยุติได้

แจ้งผลการพิจารณา
ผู้ร้อง/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/
หน่วยบริการ

ภายใน 25 วัน

สรุปรายงานข้อมูล

รายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ
ปรับปรุงพัฒนา กลไกการบริหารระบบ
หลักประกันสุขภาพ