



ระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน
พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องร้อง ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับหลักวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นการส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรมของผู้อำนวยการ ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน และบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับสถาบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๒๗ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และข้อ ๕ ของระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลว่าด้วย จริยธรรมของคณะกรรมการ และผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบกับระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลว่าด้วย แนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน และบุคคลที่ได้รับมอบให้ทำภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ข้อ ๕ และ ข้อ ๓๗ ของระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๖๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และความในหมวด ๑๑ หมวด ๑๒ และหมวด ๑๓ ของข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้อำนวยการจึงออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก ประกาศสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๖

บรรดาระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใดที่มีข้อความขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมาปฏิบัติงานของสถาบันเป็นการชั่วคราว

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายความว่า หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการมอบหมายหน้าที่กำกับดูแล

“หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายให้ทำหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

“เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สถาบันที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางกรร้องเรียนร้องทุกข์ของสถาบัน ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ติดต่อประสานกับผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

“คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์” หมายความว่า คณะกรรมการที่ผู้อำนวยการตั้งขึ้นเป็นครั้งคราว เพื่อร่วมพิจารณาประเด็นข้ออุทธรณ์ของผู้ร้องเรียนหรือสถานพยาบาลที่เกี่ยวข้อง

“คณะทำงานเพื่อกลั่นกรองคำอุทธรณ์” หมายความว่า คณะทำงานที่ผู้อำนวยการตั้งขึ้นเป็นครั้งคราวเพื่อกลั่นกรองและให้ความเห็นหรือข้อเสนอเกี่ยวกับคำอุทธรณ์เรื่องการเพิกถอนสถานพยาบาล ตามระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองสถานพยาบาล ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๖๓

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบัน หรือสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรองคุณภาพ

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน หรือบุคคลที่ได้รับมอบให้ทำภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันหรือกรณีที่ต้องการให้สถาบันช่วยเหลือ เยียวยา ต่อกรณีที่ร้องทุกข์ ทั้งให้หมายความถึงรวมถึงบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนด้วย

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า คำหรือข้อความที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบันบอกเล่าเรื่องราวต่อสถาบัน เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนตามที่สถาบันกำหนด

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์” หมายความว่า กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษ/ร้องทุกข์ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน หรือไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ บุคคลผู้ร้องเรียนหรือแหล่งที่มาที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน สถาบันจะยุติเรื่อง

“เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนการบริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามสถาบัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพ คุณภาพ ความโปร่งใส จริยธรรม ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้สัญลักษณ์การรับรองกระบวนการคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือข้อกำหนดของสถาบัน

“เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนสถาบันขอให้เพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง

“การตอบสนอง” หมายความว่า การเสนอเรื่องต่อส่วนงานภายในสถาบันที่เกี่ยวข้อง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย การแจ้งตักเตือน ดำเนินคดีทางกฎหมาย หรือการดำเนินการอื่นใดตามที่กฎหมายอื่นกำหนดไว้ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในระยะเวลาที่สถาบันกำหนด

“การอุทธรณ์” หมายความว่า การอุทธรณ์โดยผู้ร้องเรียนที่ไม่ยอมรับผลการพิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนของสถาบัน หรือ การอุทธรณ์ของสถานพยาบาลที่ถูกเพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพ

ข้อ ๕ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบนี้ คำวินิจฉัยของผู้อำนวยการให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ ๖ ให้สถาบันจัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้สามารถเข้าถึงสถาบันได้โดยง่าย สะดวก และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปอย่างเหมาะสม

ข้อ ๗ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ผู้อำนวยการออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งคน ให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

ข้อ ๘ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน มีดังต่อไปนี้

๑) ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทนซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์/ร้องเรียน กับ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

๒) ส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับถึง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เลขที่ ๘๘/๓๙ อาคารสุภาพแห่งชาติ ชั้น ๕ กระทรวงสาธารณสุข ซอย ๖ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓) ติดต่อทางโทรศัพท์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หมายเลข ๐ ๒๘๓๒ ๙๔๐๐ หรือ โทรสาร ๐ ๒๘๓๒ ๖๕๔๐

๔) ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: E-mail HAComplaint@ha.or.th

๕) แจ้งผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน: ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ <https://www.ha.or.th>

๖) แจ้งผ่านผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้องส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่สถาบัน

ข้อ ๙ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน มีดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไปของสถาบัน

๒) เรื่องร้องเรียนขอให้เพิกถอนการรับรองกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง

๓) เรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต หรือกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่

๔) เรื่องร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน

ข้อ ๑๐ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) ชื่อหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือเบาะแสแห่งการกระทำ

๔) คำขอของผู้ร้องเรียน พร้อมลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๕) วัน เดือน ปี

๖) พยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๑ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ต้องดำเนินการร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ด้วยเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้

ในกรณีที่ ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามเษภรรยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการเรื่องร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๑๒ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ นอกจากรายการตามข้อ ๑๐ แล้ว หากเป็นกรณีผู้ร้องทุกข์มอบฉันทะให้ผู้อื่นจัดการเรื่องร้องทุกข์แทน คำร้องทุกข์ต้องมีหนังสือมอบฉันทะ พร้อมระบุขอบเขตการจัดการเรื่องร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน

การมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์ ไม่เป็นการตัดอำนาจของสถาบันที่จะสอบถามจาก
ผู้ร้องทุกข์โดยตรงได้

ข้อ ๑๓ ในกรณีสถาบันได้รับบัตรสนเท่ห์ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ และให้พิจารณาบัตร
สนเท่ห์เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

ข้อ ๑๔ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สถาบันกำหนด ให้ดำเนินการสอบถามรายละเอียด และตรวจสอบข้อมูล สรุปประเด็น
สำคัญ จัดทำบันทึกเสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์คัดแยกเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ที่สถาบันกำหนด

ข้อ ๑๕ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอเรื่องให้กับ รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ที่กำกับดูแลสำนักที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาดำเนินการมอบหมายหรือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการ
แสวงหาข้อเท็จจริง ดังนี้

๑) กรณีเป็นข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทุจริต หรือสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิด
วินัย ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการทันที ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) เพื่อดำเนินการต่อไป

๒) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้เยี่ยมสำรวจ ให้มอบหมายหัวหน้าสำนักประเมิน
รับรอง ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนผู้เยี่ยมสำรวจของสถาบัน

๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงผลกระทบ
(consequence) ในระดับสูง ให้สำนักที่รับผิดชอบดำเนินการ และเสนอแผนการพัฒนาต่อคณะผู้บริหาร
ระดับสูง

๔) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเป็นความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงผลกระทบ
(consequence) ในระดับต่ำหรือปานกลาง ให้สำนักที่รับผิดชอบดำเนินการ และเสนอแผนการพัฒนา
ต่อคณะทำงานบริหารความเสี่ยง

ข้อ ๑๖ ให้รองผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการที่กำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มอบหมาย
ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้อำนวยการ ผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายในหก
สิบวันนับจากวันที่รับเสนอเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๗ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายละเอียดข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็น
ภายในสิบวันทำการนับจากวันที่ได้รับบันทึกรายงานข้อเท็จจริงจากรองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการพิจารณา มอบหมายสั่งการ

ข้อ ๑๘ ในกรณีมีการอุทธรณ์ผลการพิจารณา ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่อง
อุทธรณ์ ซึ่งผู้อุทธรณ์ต้องยื่นภายในสิบห้าวันหลังจากได้รับแจ้งเรื่องเป็นหนังสือจากสถาบัน หากเกินระยะเวลา
ดังกล่าว ให้แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบและส่งเรื่องกลับ

ข้อ ๑๙ หากผู้ยื่นอุทธรณ์ภายในกำหนดเวลา ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บันทึกรับเรื่องและเสนอผู้อำนวยการสถาบันพิจารณาตั้งคณะทำงานโดยเร็ว เพื่อกลั่นกรองและให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคำอุทธรณ์เสนอผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณาผลการขออุทธรณ์ ดังนี้

๑) กรณีเห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ ให้เปลี่ยนแปลงผลการพิจารณาและแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบภายในสามสิบวันนับจากวันที่ได้รับเรื่องอุทธรณ์

๒) กรณีไม่เห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ ให้รายงานความเห็นพร้อมเหตุผลเสนอคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับจากวันที่ได้รับเรื่องอุทธรณ์

ข้อ ๒๐ ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาคำอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับรายงานจากผู้อำนวยการ ถ้ามีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาคำอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้คณะกรรมการมีหนังสือแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบก่อนวันครบกำหนดเวลา ในการนี้ให้ขยายระยะเวลาพิจารณาอุทธรณ์ ออกไปได้ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าว

เมื่อคณะกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นแล้วเสร็จ ให้แจ้งสถาบันเพื่อดำเนินการแจ้งผู้อุทธรณ์รับทราบโดยเร็ว

ข้อ ๒๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียน เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน และรายงานสรุปผลเสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน

ข้อ ๒๒ ให้สถาบันรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ข้อ ๒๓ การร้องเรียนของสถาบันที่ได้ดำเนินการไปก่อนที่มีการประกาศใช้ไปก่อนระเบียบนี้ไม่ว่าได้ดำเนินการไปแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการให้ถือว่าได้ดำเนินการโดยชอบแล้ว และให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)

ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล