



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)

คู่มือการร้องเรียนสถานพยาบาล (ในกระบวนการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล)



สำหรับบุคคลทั่วไป

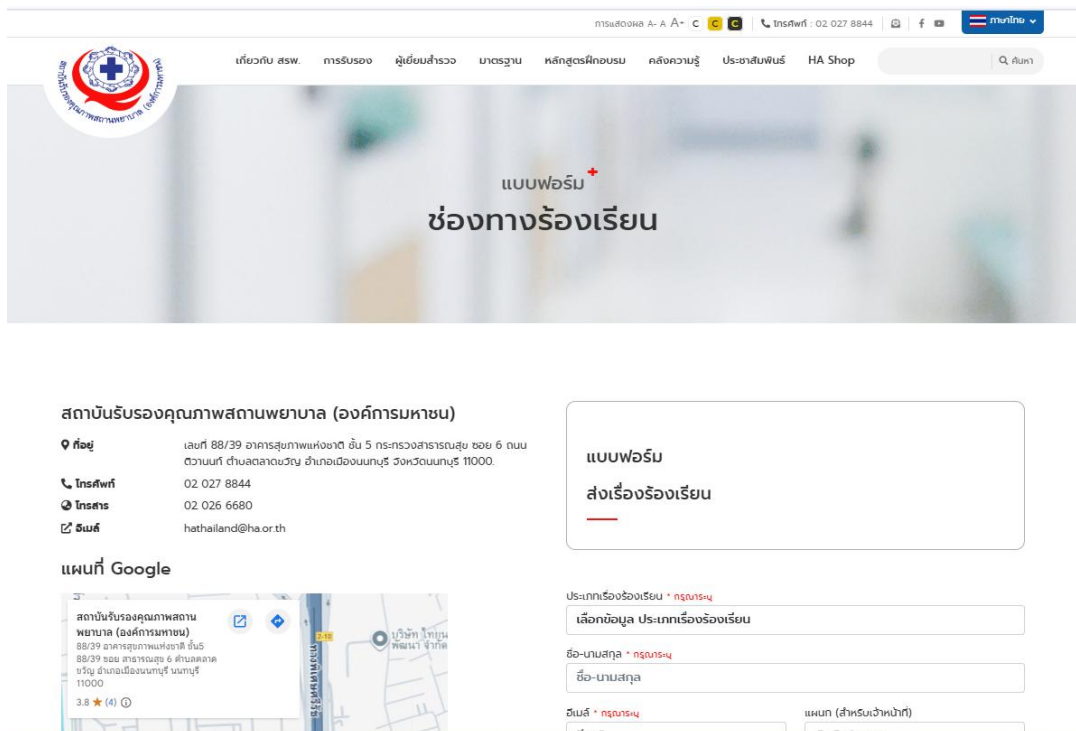
ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับคุณภาพสถานพยาบาล

คู่มือการร้องเรียนสถานพยาบาลในกระบวนการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลสำหรับบุคคลทั่วไป
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

๑. ช่องทางการให้บริการ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) มีช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ตรวจสอบสถานะโรงพยาบาล หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง ดังนี้

1. ช่องทางออนไลน์ (สะดวกและรวดเร็วที่สุด) เว็บไซต์หลัก: www.ha.or.th (สำหรับดูข้อมูลองค์กร มาตรฐาน HA และข่าวสาร รวมทั้งตรวจสอบสถานะของสถานพยาบาลในกระบวนการคุณภาพ)
2. ช่องทางร้องเรียนออนไลน์: ระบบรับเรื่องร้องเรียน สรพ. สำหรับแจ้งปัญหามาตรฐานการบริการ หรือข้อเสนอแนะ ทาง website สรพ.



2. ช่องทางโทรศัพท์และการติดต่อโดยตรง สายด่วน (Call Center): 02 975 5554

เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน: 02 027 8844

โทรสาร (Fax): 02 026 6680

อีเมลกลาง: hathailand@ha.or.th

อีเมลงานสารบรรณ: saraban@ha.or.th (สำหรับส่งหนังสือราชการ)

3. ช่องทางโซเชียลมีเดีย (ติดตามข่าวสารและกิจกรรม) Facebook: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล - สรพ. YouTube: HA Thailand

4. การเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองหรือจดหมาย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ๘๘/๓ ชั้น ๕ อาคารสุขภาพแห่งชาติ
กระทรวงสาธารณสุข โทรศัพท์: ๐ ๒๘๓๒ ๘๔๐๐

๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการยื่นคำขอ และในการพิจารณา

๒.๑ หลักเกณฑ์ เพื่อให้ประชาชนส่งเรื่องได้อย่างถูกต้องและได้รับความเป็นธรรม สถาบันได้กำหนดแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน จากประชาชนทั่วไป ดังนี้

- (๑) เกณฑ์ด้านเนื้อหา: เรื่องที่ร้องเรียนต้องเกี่ยวข้องกับ "มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ HA" หรือ เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพและความปลอดภัย" (หากเป็นเรื่องค่าใช้จ่าย หรือสิทธิการรักษา อาจต้องประสานหน่วยงานอื่นร่วมด้วย)
- (๒) เกณฑ์ด้านหลักฐาน: ต้องมีข้อมูลระบุตัวตนผู้แจ้ง (เพื่อแจ้งผลกลับ) รายละเอียดการติดต่อ และรายละเอียดเหตุการณ์ที่ชัดเจนและเกิดขึ้นจริง โดยประกอบด้วย วัน เวลา สถานที่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์
- (๓) เกณฑ์ระยะเวลาการดำเนินการ: * แจ้งรับเรื่องเบื้องต้นภายใน 7 วันทำการ
- (๔) สรุปผลการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนที่กำหนด ภายใน 7-15 วันทำการ

๒.๒ แนวทาง/เงื่อนไข

- (๑) แนวทางการค้นหาและตรวจสอบสถานพยาบาล เพื่อให้ประชาชนได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด ควรตรวจสอบผ่านช่องทางทางการ: แนะนำให้ค้นหาผ่านเว็บไซต์ www.ha.or.th หรือแอปพลิเคชันของ สรพ. เท่านั้น เพื่อป้องกันข้อมูลที่ลำสมัย สังเกตสัญลักษณ์: สถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองมักจะแสดง "ตราสัญลักษณ์ HA" พร้อมระยะเวลาที่ได้รับการรับรองไว้ในที่เปิดเผย
- (๒) เงื่อนไขการรับรองคุณภาพ (HA) ประชาชนควรทราบเงื่อนไขเบื้องต้น เพื่อให้เข้าใจขอบเขตของการรับรอง: อายุการรับรอง: การรับรองมาตรฐาน HA มีอายุ 3 ปี นับจากวันที่อนุมัติ สถานพยาบาลต้องขอรับการประเมินใหม่ก่อนหมดอายุเพื่อรักษาฐานะการรับรอง
- (๓) การรับรองเชิงระบบ: มาตรฐาน HA คือการรับรอง "ระบบการทำงาน" ของสถานพยาบาลในภาพรวม ไม่ใช่การรับรองความสามารถเฉพาะตัวของแพทย์คนใดคนหนึ่ง
- (๔) สถานะการรับรองอาจเปลี่ยนแปลงได้: หากพบว่าสถานพยาบาลมีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์รุนแรง หรือไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด สรพ. มีเงื่อนไขในการ "ทบทวน" หรือ "เพิกถอน" การรับรองได้ตลอดเวลา
- (๕) ความลับ: ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกปิดเป็นความลับและเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
- (๖) เรื่องที่ไม่รับพิจารณา: เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องในศาล, เรื่องที่ตัดสินเสร็จสิ้นไปแล้วโดยไม่มีหลักฐานใหม่ หรือเรื่องที่เป็นการกลั่นแกล้งกัน

๒.๓ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- (๑) พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- (๒) พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ เกี่ยวข้องกับกลไกการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ซึ่ง สรพ. มีบทบาทสนับสนุนร่วมกับคณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ (สปสช.)
- (๓) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ใช้คุ้มครองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลการรับรองมาตรฐานของสถานพยาบาล
- (๔) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยและบุคลากรในกระบวนการเยี่ยมสำรวจและรับเรื่องร้องเรียน

๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอน	รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๑	การแจ้งเรื่อง (Submission) ประชาชนส่งเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ		สื่อสารองค์กร
๒	การรับเรื่องและตรวจสอบความครบถ้วน (Intake & Screening)เจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่าเรื่องที่แจ้งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สรพ. หรือไม่ (เช่น เกี่ยวกับมาตรฐาน HA หรือความปลอดภัยของผู้ป่วย) หากข้อมูลไม่ครบ จะมีการประสานงานขอข้อมูลเพิ่มเติม	๗-๑๕ วัน	ศูนย์บริหารข้อร้องเรียน
๓	กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ระบุข้อมูลที่ชัดเจน ทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง จะแจ้งกลับเพื่อยุติข้อร้องเรียน	๗-๑๕ วัน	ศูนย์บริหารข้อร้องเรียน
๔	การวิเคราะห์และประสานงาน (Analysis & Coordination) สรพ. ประสานงานไปยังสถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียนเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง กรณีเรื่องเร่งด่วนที่กระทบต่อความปลอดภัยรุนแรง จะมีการยกระดับการตรวจสอบทันที	๗-๓๐ วัน ขึ้นกับความเร่งด่วนและรุนแรง	ศูนย์บริหารข้อร้องเรียน

๕	การตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation) คณะกรรมการหรือผู้เชี่ยวชาญร่วมกันพิจารณา หลักฐานและคำชี้แจง	๓๐ วัน	
๖	การพิจารณาในกรณีที่มีความซับซ้อน	๓๐ -๙๐ วัน	
๗	การแจ้งผลและยุติเรื่อง (Resolution & Notification) <ul style="list-style-type: none"> • สรพ. แจ้งผลการพิจารณาหรือการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ 	ภายใน ๗ วัน	

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๖๐ วัน

๔. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ ไม่มี

เอกสาร	หมวดเอกสาร	ประเภทการใช้เอกสาร	หมายเหตุ
		-	
		-	
		-	

๕. ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ไม่มี

๖. โบนัส

๗. การใช้ดุลยพินิจ

เพื่อไม่ให้ดุลยพินิจกลายเป็นการใช้อำนาจตามอำเภอใจ สรพ. ใช้กลไก ระบบคณะกรรมการ (Committee-based Decision): เรื่องที่สำคัญจะไม่ตัดสินโดยบุคคลเดียว แต่จะผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ หลักการใช้ดุลยพินิจ ได้แก่

- (๑) ความสมเหตุสมผล (Reasonableness): คำตัดสินหรือแนวทางแก้ไขต้องอธิบายได้ด้วยเหตุและผล มีหลักฐานรองรับ ไม่เลือกปฏิบัติ
- (๒) ความได้สัดส่วน (Proportionality): มาตรการที่ใช้ต้องเหมาะสมกับความรุนแรงของเหตุการณ์ เช่น หากเป็นความผิดพลาดเชิงระบบที่ร้ายแรง ดุลยพินิจอาจนำไปสู่การตรวจเยี่ยมฉุกเฉิน แต่หากเป็นเรื่องการสื่อสาร อาจใช้วิธีการตักเตือนและให้แก้ไข
- (๓) ความสอดคล้องกับมาตรฐาน HA: พิจารณาว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขัดต่อ "มาตรฐาน" ข้อใดอย่างชัดเจนหรือไม่ (เช่น มาตรฐานด้านความปลอดภัยผู้ป่วย - PSG)
- (๔) ปราศจากส่วนได้ส่วนเสีย (Impartiality): ผู้ใช้ดุลยพินิจต้องไม่มีความเกี่ยวข้องหรือผลประโยชน์ทับซ้อนกับคู่กรณี

๘. แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอกข้อร้องเรียน ทางหน้า website สรพ.

ประเภทเรื่องร้องเรียน * กรุณาระบุ

เลือกข้อมูล ประเภทเรื่องร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล * กรุณาระบุ

ชื่อ-นามสกุล

อีเมล * กรุณาระบุ

อีเมล

แผนก (สำหรับเจ้าหน้าที่)

สังกัด/แผนก

หัวข้อเรื่อง * กรุณาระบุ

หัวข้อเรื่อง

รายละเอียด * กรุณาระบุ

รายละเอียด

ที่อยู่

ที่อยู่

จังหวัด

เลือกข้อมูล

เอกสารแนบ (Max Size 2 MB)

Select file...

Browse ...

อนุญาตเฉพาะ: image,ms-word,pdf,ms-excel,mp3,mp4 เท่านั้น

ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ

reCAPTCHA

ข้อมูลส่วนบุคคล · นโยบาย

ส่งเรื่องร้องเรียน

๙. ช่องทางการร้องเรียน

- (๑) ช่องทางร้องเรียน ทาง website สรพ. www.ha.or.th
- (๒) โทรศัพท์ ๐๒ ๐๒๗๘๘๔๔ ไปรษณีย์ ส่งถึงผอ. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
- (๓) อีเมล hathailand@ha.or.th

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ที่อยู่ เลขที่ 88/39 อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000.

โทรศัพท์ 02 027 8844

โทรสาร 02 026 6680

อีเมล hathailand@ha.or.th

ช่องทางร้องเรียนของ สรพ.

ร้องเรียนทั่วไป

ร้องเรียนการทุจริต

SCAN HERE!

CONTACT US : 02 027 8844 www.ha.or.th HA Thailand HA Thailand X HA Thailand

๑๐. ผู้ประสานงานการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

- (๑) นางสาวอนุรัักษ์ กัณหารี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทักษะพิเศษ สรพ.
อีเมล anurak@ha.or.th
- (๒) นางวารภรณ์ สักกะโต ผู้อำนวยการโครงการอาวุโส ส่วนงานพัฒนาองค์กรและ
ขับเคลื่อนเครือข่าย อีเมล waraporn@ha.or.th
- (๓) ศูนย์ฝึกอบรมและสัมมนาบุคลากรสาธารณสุข
อีเมล haonline@ha.or.th หรือ โทร. ๐๒ ๐๒๗๘๘๔๔ ต่อ ๕๕๑๑-๑๗