

# Work Flow งานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลหลวงพ่อบึง

รับเรื่องจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ตอบกลับภายใน 5 วัน

พิจารณาแยกประเภทเรื่องและตอบรับเบื้องต้น

ขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

เรื่องร้องเรียน

ประสานหาข้อมูล/  
รวบรวมข้อมูล

ประสานหาข้อมูล/ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ภายใน 3 วัน

เสนอเรื่องต่อ  
คณะกรรมการ มาตรา 41  
ระดับจังหวัด

วิเคราะห์ข้อมูล/ให้ความช่วยเหลือตามสิทธิ

ยุติได้

คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัย

ยุติไม่ได้

ไม่เห็นด้วย

เห็นด้วย

ส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง/ใกล้เคียง

ยุติไม่ได้

อุทธรณ์

คณะกรรมการควบคุมฯ พิจารณาวินิจฉัย

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ พิจารณาตัดสิน

ยุติได้

แจ้งผลการพิจารณา  
ผู้ร้อง/สำนักงานหลักประกันสุขภาพ  
แห่งชาติ สาขาเขต/สำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัด/หน่วยบริการ

แจ้งผลการพิจารณา  
ผู้ร้อง/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/  
หน่วยบริการ

ภายใน 15 วัน

สรุปรายงานข้อมูล

รายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงพัฒนา กลไกการบริหารระบบหลักประกันสุขภาพ