Flow Chart การจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

1.รับแจ้งเหตุ ลงแบบฟอร์ม ตอบกลับผู้ร้องภายใน 5 วัน	ผู้รับผิดชอบ น.ส.รัดดาภรณ์ บุญกิจ นายบูชา บัวภา นางปทุมทอง พงศ์ศาสตร์
2.ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงและหลักฐาน -สำเนาเวชระเบียน -รวบรวม/บันทึกข้อมูลจากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	หัวหน้างานที่เกิดอุบัติการณ์
ผู้เสียหายเข้าเกณฑ์ตามมาตรา 41 → ส่งทีมไกล่เกลี่ย สสจ.	
3.ประสานไกล่เกลี่ย ติดตามเยี่ยมผู้เสียหายและครอบครัวครั้งแรก เร็วที่สุดภายใน24 ช.ม. ไม่เกิน 3วันหลังเกิดเหตุการณ์ (รับฟังปัญหา/มอบความช่วยเหลือเบื้องต้น)	ในเวลาราชการ หัวหน้ากลุ่มงานในเหตุการณ์ นอกเวลาราชการ หัวหน้าเวรในเหตุการณ์
4.ประชุมคณะกรรมการไกล่เกลี่ย เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ ไม่เกิน 30 วัน หลังรับเรื่อง(กำหนดแนวทางช่วยเหลือ เยียวยา สรุปรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล)	คณะกรรมการไกล่เกลี่ย
5.แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เสียหายทราบทุกสัปดาห์จนกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนการและ	คณะกรรมการไกล่เกลี่ย
6.สรุปเก็บรวบรวมแฟ้มข้อมูลและประเมินความพึงพอใจ	เลขาทีมไกล่เกลี่ย นางปทุมทอง พงศ์ศาสตร์