

## วาระที่ 3.3

รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ  
จากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) และศูนย์ประสานงาน  
หลักประกันสุขภาพประชาชน ปี 2566

---

เสนอที่ประชุมคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขเขต 6 ระยอง  
ครั้งที่ 2/2566 วันที่ 16 เดือน มิถุนายน พ.ศ.2566

ดร.เสาวนีย์ วิยะบุญ

## • บทบาทของภาคประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ



เผยแพร่ข้อมูล  
สร้างความรู้  
สร้างความ  
เข้าใจ ระบบ  
หลักประกัน  
สุขภาพถ้วน  
หน้าให้แก่  
ประชาชนใน  
พื้นที่



รับเรื่องร้องเรียน  
ร้องทุกข์ ให้  
คำแนะนำปรึกษา  
ประสานงานแก้ไข  
ปัญหาเบื้องต้น  
ร่วมกับหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้อง



ร่วมพัฒนาและ  
เสริมศักยภาพ  
ตัวแทนประชาชนที่  
เข้าร่วมเป็น  
อนุกรรมการ  
หลักประกันสุขภาพ  
แห่งชาติ ระดับเขต  
ระดับจังหวัด ระดับ  
พื้นที่



สนับสนุนการมี  
ส่วนร่วมของ  
องค์กรชุมชน/  
องค์กรภาคี  
และเข้าร่วม  
เป็น  
คณะกรรมการ  
กองทุน  
หลักประกัน  
สุขภาพระดับ  
ท้องถิ่นหรือ  
พื้นที่



ติดตามและ  
พัฒนาคุณภาพ  
บริการในระดับ  
พื้นที่ พัฒนา  
ยกระดับเป็น  
หน่วยรับเรื่อง  
ร้องเรียนอื่นที่  
เป็นอิสระจากผู้  
ถูกร้องเรียน  
ตามมาตรา  
50(5)



สนับสนุนการมี  
ส่วนร่วม และ  
เชื่อมร้อย  
เครือข่าย  
ประชาชน 9 ด้าน  
ในการพัฒนาและ  
สร้างมาตรฐาน  
เดียวกันของ  
ระบบหลักประกัน  
สุขภาพแห่งชาติ



# สถานการณ์ปัจจุบัน



จังหวัด	หน่วยฯ 50(5)
สมุทรปราการ	2
ฉะเชิงเทรา	3
ปราจีนบุรี	-
สระแก้ว	1
ชลบุรี	1
ระยอง	-
จันทบุรี	2
ตราด	1

หมายเหตุ : ที่มาข้อมูลจำนวนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5) ข้อมูล ณ ปี2565

# ผลการดำเนินงาน สร้างการรับรู้เรื่องหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2566

วันที่ 6 เมษายน 2566 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดระยอง (ประเด็นคนพิการ) จัดกิจกรรม  
คุ้มครองสิทธิในพื้นที่ ณ ห้องประชุมโรงแรมสตาร์ จ.ระยอง



ศูนย์ประสานงานฯ จ.ระยอง ประเด็นคนพิการ

# ผลการดำเนินงาน สร้างการรับรู้เรื่องหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2566

วันที่ 27 เมษายน 2566 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดระยอง (ประเด็นคนพิการ) จัดให้ความรู้สิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ แก่ อสม.



ศูนย์ประสานงานฯ จ.ระยอง ประเด็นคนพิการ

# ผลการดำเนินงาน สร้างการรับรู้เรื่องหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2566

วันที่ 28 เมษายน 2566 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นเกษตรกร) จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้สิทธิบัตรทอง ณ รพ.สต.หัวสำโรง อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา



ศูนย์ประสานงานฯ จ.ฉะเชิงเทรา ประเด็นเกษตรกร



# ผลการดำเนินงาน สร้างการรับรู้เรื่องหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2566

วันที่ 11 พฤษภาคม 2566 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดปราจีนบุรี (ประเด็นผู้สูงอายุ) จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้สิทธิบัตรทองแก่ อสม. ณ เทศบาลตำบลประจันตคาม จ.ปราจีนบุรี



ศูนย์ประสานงานฯ จ.ปราจีนบุรี ประเด็นผู้สูงอายุ

# ผลการดำเนินงาน สร้างการรับรู้เรื่องหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2566

วันที่ 26 พฤษภาคม 2566 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดสมุทรปราการ (ประเด็นผู้สูงอายุ) ร่วมออกบูธ ประชาสัมพันธ์สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแพรงษา จ.สมุทรปราการ



ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.สมุทรปราการ (ประเด็นผู้สูงอายุ)



# ผลการดำเนินงาน สร้างการรับรู้เรื่องหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2566

วันที่ 29 พฤษภาคม 2566 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดสมุทรปราการ (ประเด็นเกษตรกร) ร่วมกับเครือข่ายเด็กและเยาวชน ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในกลุ่มนักเรียน



ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพจังหวัด  
สมุทรปราการ (ประเด็นเกษตรกร)



# ผลการดำเนินงาน การคุ้มครองสิทธิในพื้นที่ ปี 2566

วันที่ 5 พฤษภาคม 2566 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนตำบลบ่อวินเป็นธนาคารกายอุปกรณ์ ให้ยืมเตียงผู้ป่วย



# ผลการดำเนินงาน คุ่มครองสิทธิในพื้นที่ ปี 2566

วันที่ 9 พฤษภาคม 2566 นายสุชาติ แสงรุ่ง ประธานหน่วยมาตรา 50(5) จ.สมุทรปราการ (เครือข่ายเกษตรกร) ลงพื้นที่ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเรื่องสิทธิผ้าอ้อมผู้ใหญ่ รวมถึงประสานงานกับเจ้าหน้าที่ รพ.สต.บางกระเจ้า และ อสม.

วันที่ 29 พฤษภาคม 2566 นายสุชาติ แสงรุ่ง ประธานหน่วยมาตรา 50(5) (เครือข่ายเกษตรกร) ลงพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมุทรปราการ เพื่อแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ป่วยในเรื่องของการรักษาพยาบาลเพื่อป้องกันการร้องเรียนและจัดหาจัดส่งผู้ป่วยถึงบ้าน



วันที่ 9 พ.ค.66



วันที่ 29 พ.ค.66



# ผลการดำเนินงาน การคุ้มครองสิทธิในพื้นที่ ปี 2566

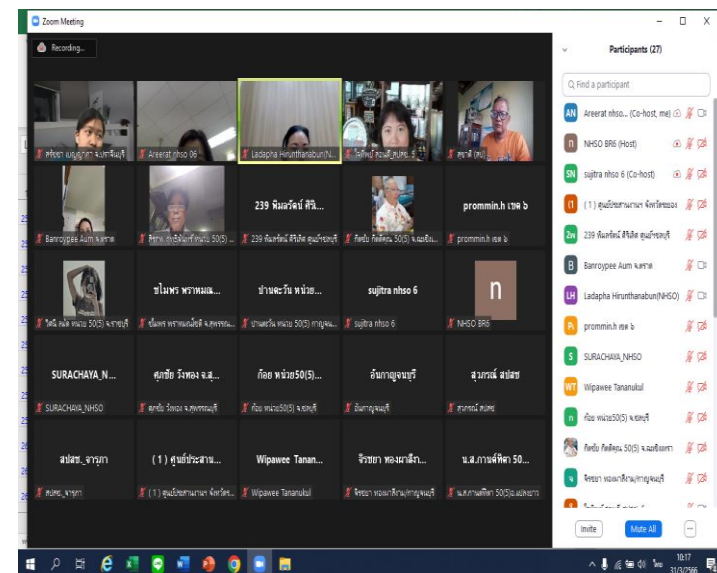
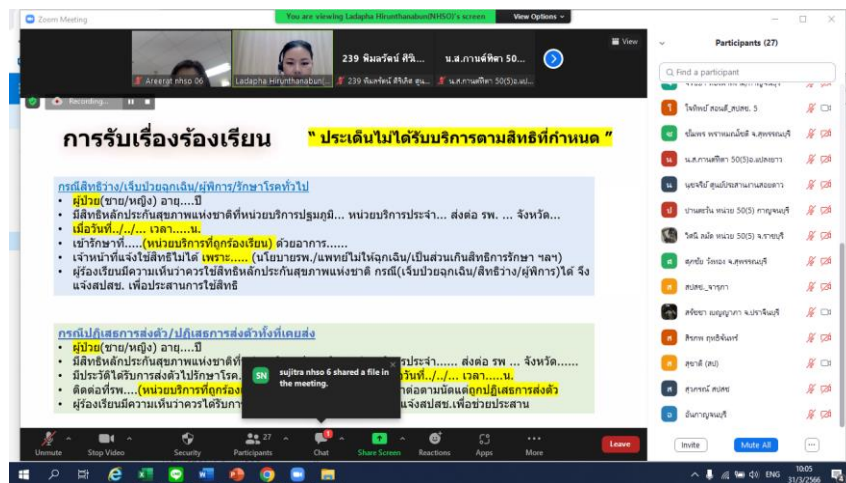
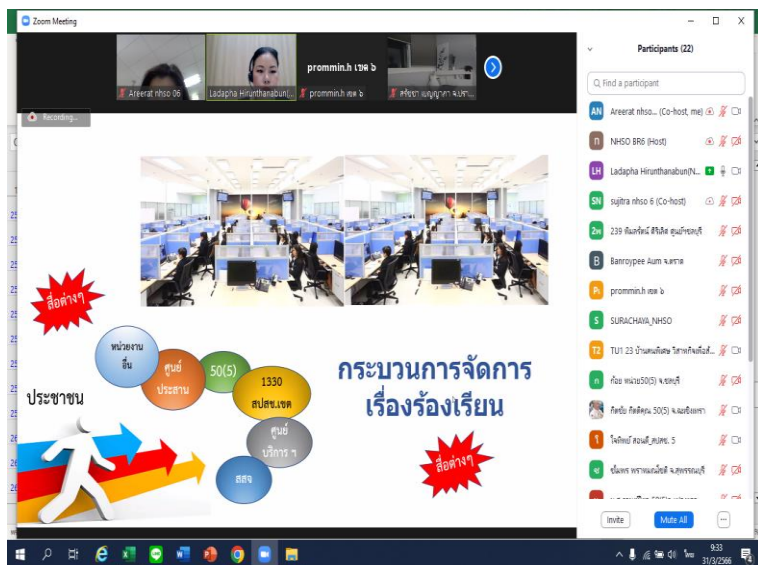
วันที่ 25 พฤษภาคม 2566 หน่วยรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 50 (5) จ.สมุทรปราการ ประเด็นผู้สูงอายุ ลงเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงร่วมกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่ตำบลแพรงรักษา จ.สมุทรปราการ



หน่วยรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 50 (5)  
จ.สมุทรปราการ (ประเด็นผู้สูงอายุ)

# การเข้าร่วมประชุม อบรม พัฒนาศักยภาพ

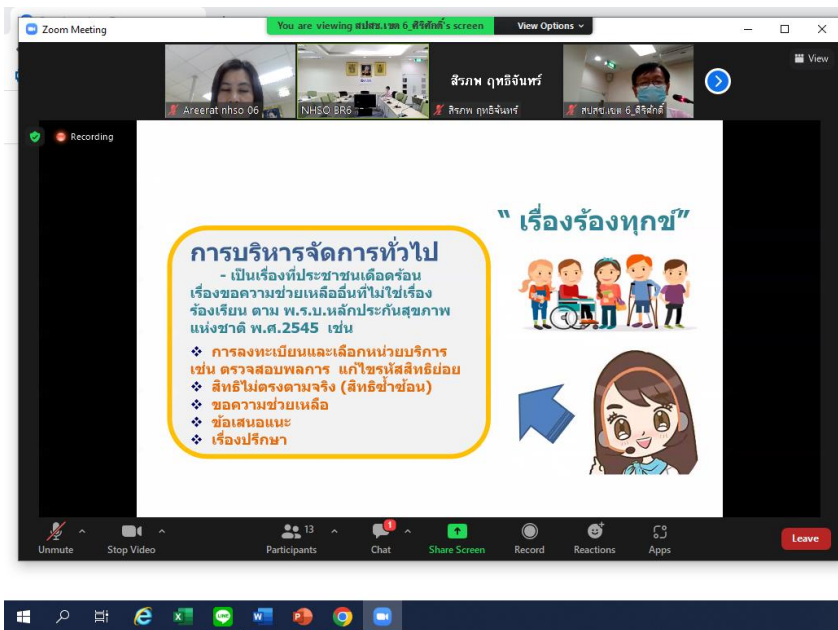
## กิจกรรมอบรมการใช้งานโปรแกรมการบันทึกเรื่องราวร้องเรียน (CRM)



เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2566 ผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ (Zoom)

# การเข้าร่วมประชุม อบรม พัฒนาศักยภาพ

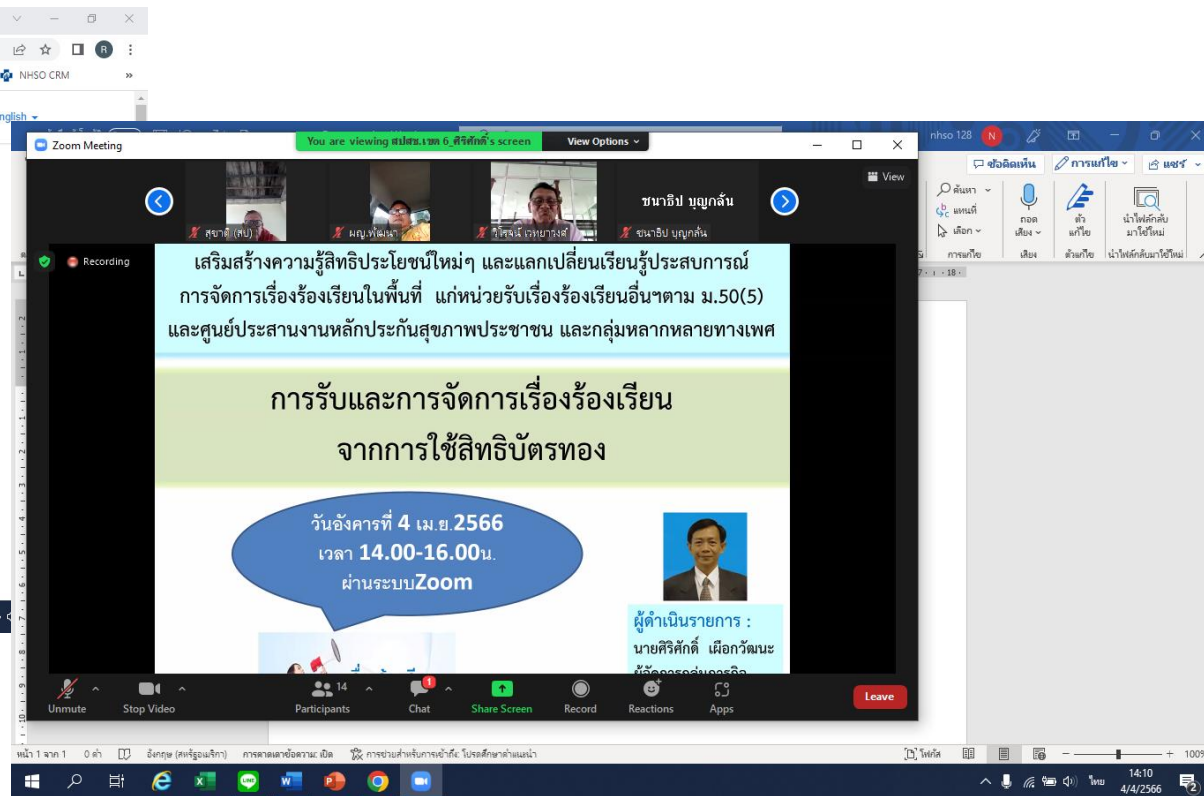
## กิจกรรมประชุมการจัดการเรื่องร้องเรียน



**"เรื่องร้องทุกข์"**

**การบริหารจัดการทั่วไป**  
- เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อนเรื่องขอความช่วยเหลืออื่นที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 เช่น

- ❖ การลงทะเบียนและเลือกหน่วยบริการ เช่น ตรวจสอบผลการ แก้อาการสิทธิประโยชน์
- ❖ สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิเข้าซ่อม)
- ❖ ขอความช่วยเหลือ
- ❖ ข้อเสนอแนะ
- ❖ เรื่องปรึกษา



เสริมสร้างความรู้สิทธิประโยชน์ใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การจัดการเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ แก่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ตาม ม.50(5) และศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน และกลุ่มหลากหลายทางเพศ

**การรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน**  
**จากการใช้สิทธิบัตรทอง**

วันอังคารที่ 4 เม.ย. 2566  
เวลา 14.00-16.00น.  
ผ่านระบบZoom

ผู้ดำเนินรายการ :  
นายศิริศักดิ์ เกื้อกวัณณะ

เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2566 ผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ (Zoom)

# ผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษาแนะนำ

ผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้คำปรึกษา ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5) ปี 2565

ประเภท	ระยอง	จันทบุรี	ตราด	ชลบุรี	ปราจีนบุรี	สมุทรปราการ	ฉะเชิงเทรา	สระแก้ว	รวม
1. สอบถาม ให้คำปรึกษา	44	-	15	-	-	11	-	-	-
ม.57,59 เรื่องเกี่ยวกับชี้แจง และทำความเข้าใจ และยุติเรื่อง									
2.1 มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2 ไม่ได้รับความสะดวก	-	-	5	-	-	4	-	-	-
2.3 ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-	1	-	-	-
2.4 ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2566 (ช่องทางจากแบบรับเรื่องร้องเรียน และจากโปรแกรม CRM)

## ปัญหาอุปสรรค

### การรับรู้สิทธิประโยชน์

1. ขาดชุดข้อมูล/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้สิทธิประโยชน์ในการเผยแพร่ และดำเนินกิจกรรมในพื้นที่

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข

1. สปสช.เขต 6 ระยอง ควรสนับสนุนสื่อสิ่งพิมพ์/ชุดข้อมูลความรู้ให้กับศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนและเครือข่ายในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่
2. สปสช. ควรอบรมการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้กับศูนย์ประสานงานฯ ในการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ



# จึงเรียนคณะอนุกรรมการฯ เพื่อทราบ

---

- ❑ ผลการดำเนินงานของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) และศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ปี 2566