

วาระที่ 3.3
ผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในระบบ UC
ตาม ม.57,59 ปี 2566
(ตุลาคม 2565 – กรกฎาคม 2566)

เสนอที่ประชุมคณะทำงาน

ภายใต้คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เขต 6 ระยอง ชุดที่ 1
ครั้งที่ 3/2566 วันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2566

โดย นายศิริศักดิ์ เพื่อกวิวัฒน์

ผู้จัดการกลุ่มภารกิจ

ที่มา

1)ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 57 ให้สนง.ตรวจสอบว่าหน่วยบริการใดไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้รายงานคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา และมาตรา 59 ให้ผู้รับบริการมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงานเพื่อให้มีการสอบสวนและจัดการ

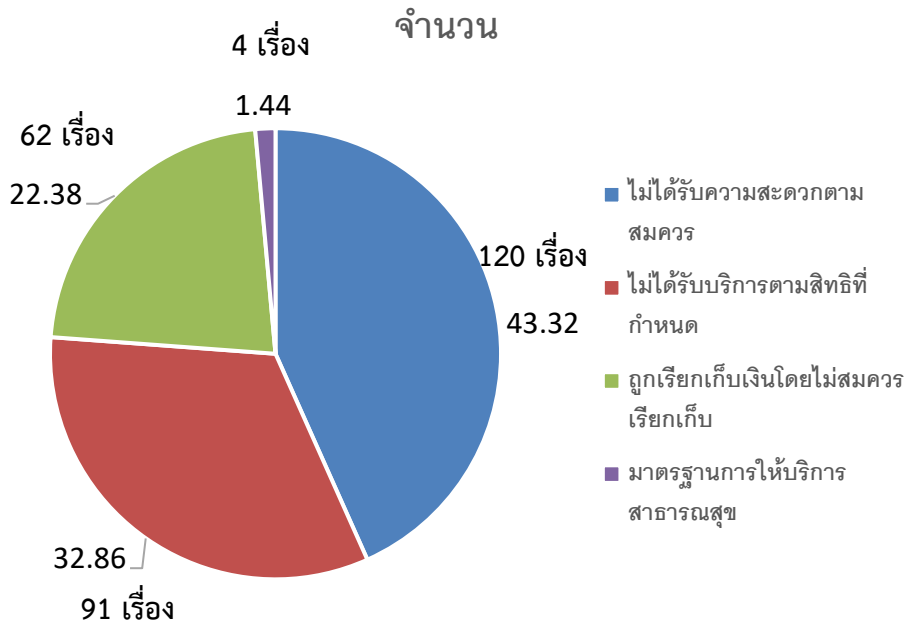
2)ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขระดับเขตพื้นที่ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ข้อ 5 อำนวยการหน้าที่ของคณะกรรมการ โดยนำข้อมูลการร้องเรียน ข้อมูลการพิจารณาการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น และข้อมูลอื่นๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ไปสรุป วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดของระบบการให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข และพัฒนากลไก การจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

วัตถุประสงค์

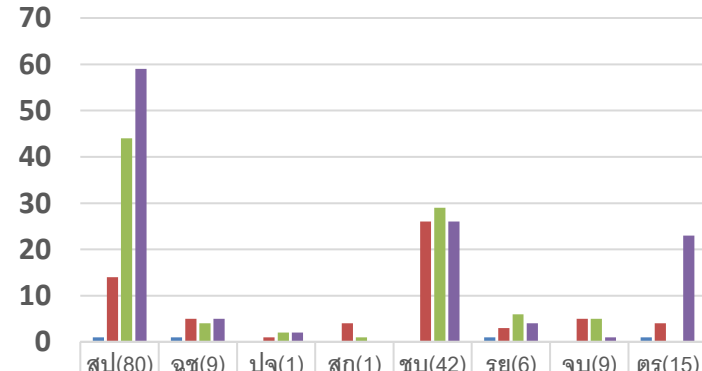
นำข้อมูลการร้องเรียนให้หน่วยบริการในเขตสุขภาพที่ 6ไปสรุป วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดของระบบการให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข และพัฒนากลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

จำนวนเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เดือน ต.ค.2565-ก.ค.2566

ทั้งหมด 477 เรื่อง มีมูลความจริง 277 เรื่อง(58.07%)



เรื่องร้องเรียน ม.57,59



	สป(80)	จช(9)	ปจ(1)	สก(1)	ชบ(42)	รย(6)	จบ(9)	ตร(15)
มาตรฐานการให้บริการ	1	1	0	0	0	1	0	1
ถูกเรียกเก็บเงิน	14	5	1	4	26	3	5	4
ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	44	4	2	1	29	6	5	0
ไม่ได้รับความสะดวก	59	5	2	0	26	4	1	23

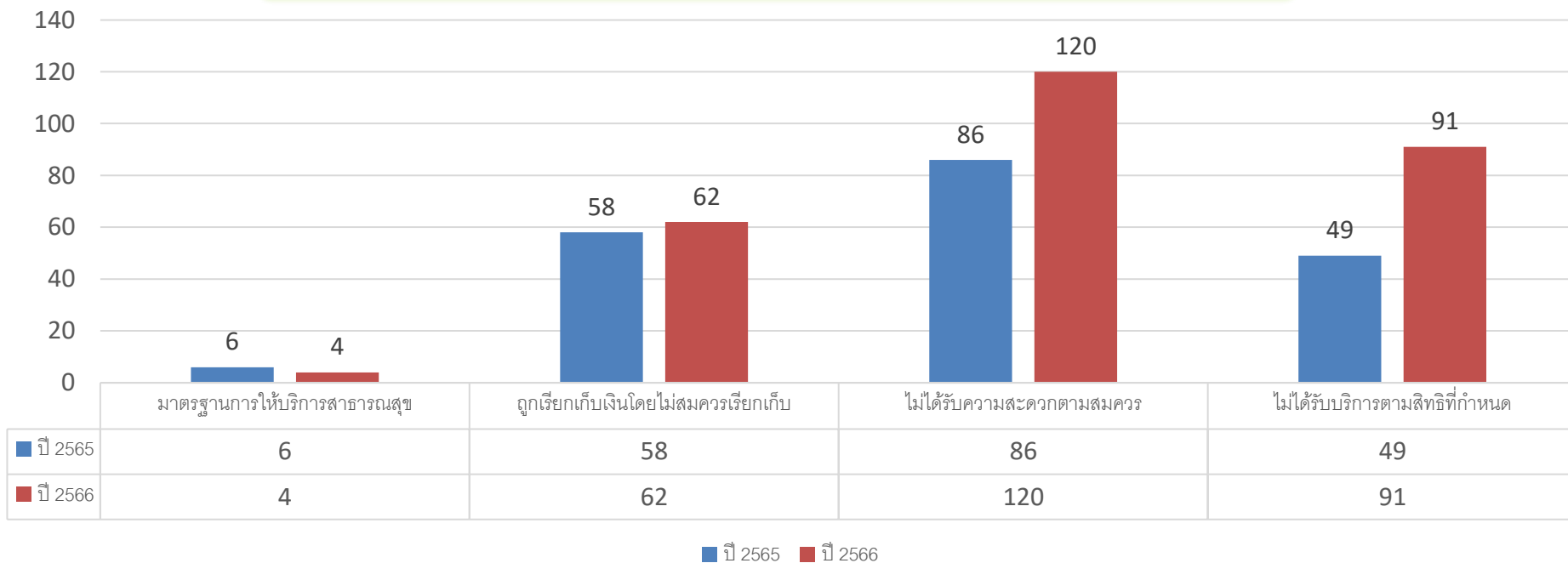
■ มาตรฐานการให้บริการ ■ ถูกเรียกเก็บเงิน

■ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ■ ไม่ได้รับความสะดวก

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2566

เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 ช่วงเดือน ต.ค.-ก.ค.

ปี 2565 จำนวน 333 เรื่อง มีมูลความจริง 199 เรื่อง(59.76%)
ปี 2566 จำนวน 477 เรื่อง มีมูลความจริง 277 เรื่อง(58.07%)



เรื่องร้องเรียน ม.57 มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข
เดือน ต.ค.2565-ก.ค.2566 เปรียบเทียบปี 2565

รายชื่อหน่วยบริการ ปี 2565	จำนวน(เรื่อง)	รายชื่อหน่วยบริการ ปี 2566	จำนวน(เรื่อง)
รพ.บางพลี	2	รพ.เซ็นทรัลพาร์ค	1
รพ.บางบ่อ	1	รพ.ตราด	1
รพ.จิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	1	รพ.สต.บ้านเนินหย่อง จ.ระยอง	1
รพ.สมิติเวชศรีราชา	1	รพ.พุทธโสธร	1
นิชนิวคลินิกเวชกรรม	1		
รวม	6		4

เรื่องร้องเรียนตาม ม.57-มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รพ.เซ็นทรัลพาร์ค(จ่ายยาผิด)

ผู้ป่วยหญิง อายุ 78 ปี มีลิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ รพ.เซ็นทรัลพาร์ค จ.สมุทรปราการโรคประจำตัวโรคไขมันในเลือดสูง ความดันโลหิตสูง เบาหวาน และมือสั่น รักษาประจำที่ รพ.เซ็นทรัลพาร์ค มีนัดทุก1เดือน วันที่ 1/12/65 เวลา 06.00 น. เข้ารักษาที่ รพ.เซ็นทรัลพาร์ค เพื่อพบแพทย์และรับยาตามนัดของโรคไขมันในเลือดสูง ความดันโลหิตสูง เบาหวานและมือสั่น เมื่อพบแพทย์เสร็จ ได้ไปรับยาที่ห้องจ่าย แล้วก็กลับมาที่บ้าน แต่พบว่า รพ.จ่ายยาผิด เนื่องจากหน้าซองยาระบุว่าเป็น ยาVolta250mg ยาแก้มือสั่น แต่เมื่อแกะดูยาข้างในของพบว่าเป็นยาValstal 200 Mg ยากันชัก ผู้ป่วยยังไม่รับประทานเพราะบุตรเห็นก่อน แต่หากผู้ป่วยอยู่คนเดียวรับประทานเข้าไปอาจเกิดอันตรายขึ้นได้ วันที่ 2/12/65 จึงนำยาไปให้ รพ.เซ็นทรัลพาร์ค ดูเภสัชกรได้กล่าวคำขอโทษแล้วเปลี่ยนยาให้ ผู้ร้องเรียนเห็นว่าอาจได้รับการรักษาที่ไม่เหมาะสม จึงแจ้งเรื่องเพื่อตรวจสอบ

สรุปการดำเนินงาน

สปสช.นำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองสิทธิ ครั้งที่ 6/2566 วันที่ 24/02/66 ที่ประชุมมีความเห็นว่า กรณีจ่ายยาไม่ตรงกับแผนการรักษาของแพทย์ รพ.เซ็นทรัลพาร์คให้บริการจ่ายยาผู้ป่วยไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้เสนอเรื่องต่อคกก.ควบคุมคุณภาพฯ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการฯ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบความคืบหน้าทางหนังสือแล้ว

เรื่องร้องเรียนตาม ม.57-มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รพ.สต.บ้านเนินหย่อง(วินิจฉัยคลาดเคลื่อน)

ผู้ป่วย หญิง อายุ 12 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ รพ.แก่ง จ.ระยอง ให้ประวัติว่าเมื่อวันที่ 08/08/2565 มารดาได้รับโทรศัพท์จากครูที่โรงเรียนว่าผู้ป่วยมีอาการเหนื่อยให้พาไปรพ. เวลา 08.30 น.เข้ารับรักษาที่ รพ.สต. บ้านเนินหย่อง จ.ระยอง ด้วยอาการมีเหงื่อออก หน้าซีด ตัวสั่น เหนื่อยหอบ ปากเริ่มเขียว เจ้าหน้าที่ใส่เสื้อสีฟ้า ตรวจไม่มีไข้ ตรวจน้ำตาล 180 (เจ้าหน้าที่แจ้งว่าถ้าทานนมจืดขนมปังมาน้ำตาลจะเป็นค่าปกติอยู่แล้ว) ความดันประมาณ 193 เจ้าหน้าที่แจ้งว่าอาการไม่เป็นอะไร มารดามีความเห็นว่าค่าน้ำตาลและความดันไม่ปกติ เจ้าหน้าที่รพ.สต.จึงแจ้งว่าหากไม่มั่นใจให้ไปรักษาที่โรงพยาบาล เวลา 09.30 น. เข้ารักษาที่ รพ.แก่ง พยาบาลตรวจเบื้องต้นและแจ้งว่าผู้ป่วยอาการฉุกเฉินเหตุใดมารพ.เช้า แพทย์สั่งตรวจและให้ออกซิเจน ภายใน 1 ชม.ได้ประสานส่งต่อไปรักษาที่ รพ.พระปกเกล้า แพทย์วินิจฉัยสั้นหัวใจรั่ว(ไม่ได้เป็นตั้งแต่กำเนิด)รับไว้รักษาในรพ. 1 เดือน ผู้ร้องเรียนเห็นความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ รพ.สต. บ้านเนินหย่อง ไม่มีการตรวจอาการผู้ป่วยโดยละเอียด เจ้าหน้าที่ไม่สามารถประเมินอาการผู้ป่วยได้ ไม่มีการให้ออกซิเจนก่อนมาโรงพยาบาล รวมทั้งไม่มีการเรียกสายด่วนฉุกเฉิน 1669 ให้ทำให้มีความล่าช้าในการรักษา จึงขอให้สปสช.ช่วยตรวจสอบ

สรุปการดำเนินงาน

สปสช.นำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะทำงานคุ้มครองสิทธิ ครั้งที่ 7/2566 วันที่ 30/03/66 ที่ประชุมมีความเห็นว่า ผู้ป่วยอายุ 12 ปี น้ำหนัก 95 ก.ก. เข้ารักษาที่รพ.สต.บ้านเนินหย่องซึ่งเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิในเครือข่ายหน่วยบริการประจำ ด้วยอาการหน้ามืด เวียนศีรษะ สัญญาณชีพแรกรับ อัตราการเต้นหัวใจ 108 ครั้ง/นาที อัตราการหายใจ 24 ครั้ง/นาที อาการดังกล่าวคัดแยกตามระดับความฉุกเฉิน ESI level 2 แต่พยาบาลผู้ตรวจคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินได้ไม่ถูกต้องและไม่ได้โทรแจ้งสายด่วน 1669 เพื่อนำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาล แต่กลับให้ผู้ป่วยเดินทางไปโรงพยาบาลเอง มติที่ประชุม รพ.สต.บ้านเนินหย่องอาจให้การดูแลรักษาผู้ป่วยไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้เสนอเรื่องต่อคกก.ควบคุมคุณภาพฯ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้ดำเนินการตามมติคณะทำงานฯ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบความคืบหน้าทางหนังสือแล้ว

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียนตาม ม.57-มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รพ.ตราด(ติดเชื้อโควิด 19 ใน รพ.)

คนไข้อาการลงแดงจากการขาดสุราต้องรักษาตัวต่อเนื่องในตึกอายุรกรรมชาย ต่อมาวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2565 ได้รับแจ้งว่าผู้ป่วยเตียงข้างเคียงได้รับการติดเชื้อ Covid-19ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2565 พบการติดเชื้อ Covid-19 จากผู้ป่วยเตียงข้างเคียง และในวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2565 โรงพยาบาลตราดแจ้งว่าสามีเสียชีวิตด้วยโรคเยื่อหุ้มสมองอักเสบและปอดติดเชื้อ Covid-19 ดิฉันมีความสงสัยในการจัดการคนไข้ ตั้งแต่วันที่ 7-14 ที่พบเชื้อคนไข้คนอื่น เหตุใดจึงไม่มีการแยกการรักษาระหว่างผู้ป่วยที่ติดเชื้อฯ และะไม่ติดเชื้อฯ จนเป็นเหตุให้คนไข้ได้รับเชื้อฯ จากผู้ป่วยรายอื่น

สรุปการดำเนินงาน

โรงพยาบาลตราดได้ติดต่อ นางจิตติพรรณ จันทร์กลม ได้ชี้แจงกับผู้ร้องโดยตรง ผู้ร้องเข้าใจดี และได้ยื่นเรื่องเข้ารับการช่วยเหลือเบื้องต้นจากมาตรา 41 ในวันที่ 16 มีนาคม 2565

เรื่องร้องเรียนตาม ม.57-มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รพ.พุทธโสธร(บาดเจ็บจากการผ่าตัดท่อน้ำดี)

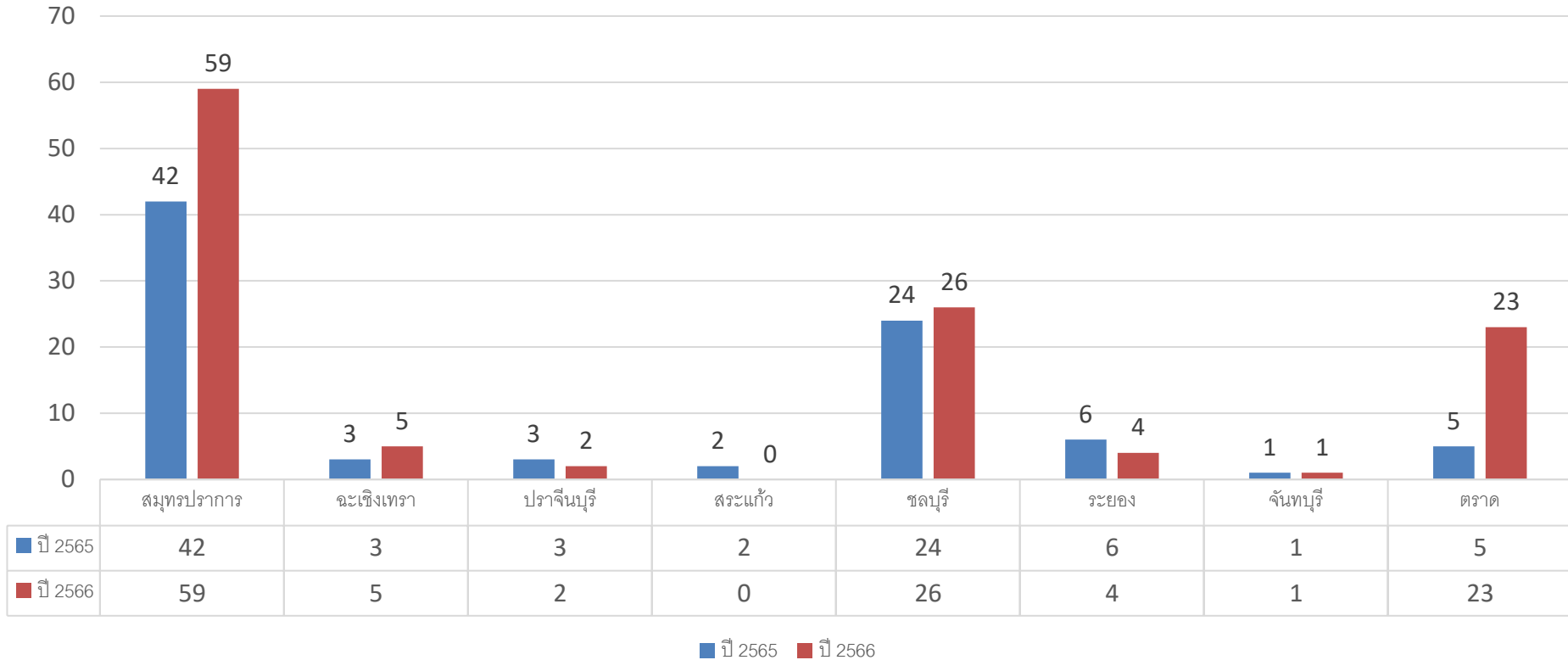
ผู้ป่วยชาย อายุ 18 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ รพ.สต.แปลงยาว รพ.แปลงยาว ส่งต่อ รพ.แปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีประวัติเป็นนิ่วในถุงน้ำดี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2565 เข้ารับการรักษาที่ รพ.พุทธโสธร จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้วยมีการส่งตัวจาก รพ.แปลงยาว ตามสิทธิการรักษาไปทำการยิงเลเซอร์สลายนิ่วในถุงน้ำดี ในวันที่ 23 ธันวาคม 2565 เวลา 13.45 แพทย์ได้ทำการผ่าตัดแต่ไม่ได้ยิงเลเซอร์สลายนิ่วในถุงน้ำดีให้ผู้ป่วย ในการผ่าตัดนั้นพบว่าแพทย์ได้มีการผ่าตัดผิดพลาด ตัดโดนถุงน้ำดีขาด แพทย์จึงได้ตัดถุงน้ำดีออก หลังจากผ่าตัดเรียบร้อยแล้วแพทย์ได้มีการส่งตัวผู้ป่วยไปทำ MRI ที่ รพ.รวมแพทย์ จ.ฉะเชิงเทรา และกับมานอนรักษาตัวที่ รพ.พุทธโสธรต่อเป็นระยะเวลา 5 คืนโดนที่ไม่แจ้งผลการรักษาให้กับมารดาหรือญาติทราบ วันที่ 27 ธันวาคม 2565 ได้ออกจาก รพ.มารักษาตัวที่บ้านพร้อมหนังสือส่งตัวไปรักษาต่อที่ รพ.จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ตอนนี้อยู่รักษาตัวอยู่ที่ รพ.จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ไม่มีปัญหาการใช้สิทธิแพทย์ยังไม่แจ้งว่าจะออกจาก รพ.วันใด เพราะต้องรักษาอาการติดเชื้อในกระแสเลือด ถุงน้ำดีอุดตัน ต้องรักษาต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 10 วัน และอาจจะต้องตัดตับข้างใดข้างหนึ่งออกเพื่อรักษา ผู้ร้องเรียนเห็นว่าการได้รับการรักษาที่ รพ.พุทธโสธร จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่เหมาะสม เกิดการผิดพลาดในดารรักษา แพทย์ผู้รักษาชื่อ นพ.พีระพงษ์(ไม่ทราบนามสกุล) แพทย์ผู้ออกหนังสือส่งตัว พญ.อารียา ลิขิตหัตถศิลป์ จึงแจ้งเรื่องเพื่อตรวจสอบ

สรุปการดำเนินงาน

สปสช.นำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองสิทธิ ครั้งที่ 9/2566 วันที่ 26/05/66 ที่ประชุมมีความเห็นว่า ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยเป็นนิ่วในถุงน้ำดี ได้รับการส่งต่อจากรพ.แปลงยาวไปรักษาที่รพ.พุทธโสธร เมื่อวันที่ 22/12/65 ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่รพ.พุทธโสธรเพื่อผ่าตัดนิ่วในถุงน้ำดีตามนัด วันที่ 23/12/65 ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาผ่าตัด Laparoscopic cholecystectomy ซึ่งหลังผ่าตัดเกิดการบาดเจ็บต่อท่อทางเดินน้ำดีหลัก กรณีดังกล่าวรพ.พุทธโสธรอาจให้การดูแลรักษาไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้เสนอเรื่องต่อคกก.ควบคุมคุณภาพฯ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการฯ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบความคืบหน้าทางหนังสือแล้ว

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ช่วงเดือน ต.ค.-ก.ค.(ปี 2566 เปรียบเทียบกับปี 2565)



ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (59 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
บู๊ทส์-เดอะแจ๊ส ศรีนครินทร์					1					
มิตรไมตรีคลินิก- ตลาดไทยประกัน										1
มิตรไมตรีคลินิก-บางปู					1					
เมืองสมุทรคลินิกเวชกรรม1										1
เมืองสมุทรคลินิกเวชกรรม2									1	
รพ.เซ็นทรัลพาร์ค							1			
รพ.บางจาก							1			
รพ.บางพลี				1		2	2	3	3	
รพ.บางเสาธง						1				
รพ.พระสมุทรเจดีย์ฯ							1			1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (59 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฟ้า				1	1			1		
รพ.สต.สำโรงเหนือ					1					
รพ.สต.นิยมยาตรา		1								
รพ.สต.บางแก้ว			1							
รพ.สต.บางพิ้ง		1								
รพ.สต.บางยอ				1						
รพ.สต.บุญศิริ							1			
รพ.สมุทรปราการ	1	1	3					1	1	
ศบสท.ทม.ปู้เจ้าสมิงพราย			1							
สอน.บ้านคลองบางปี้ง								1		
เอ็กตร้าพลัสสาขาแบริงชอย3				1	1					

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (5 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.ฉะเชิงเทรา	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.พุทธโสธร				1						
รพ.บางคล้า	1									1
รพ.บางน้ำเปรี้ยว								1		
รพ.บางปะกง								1		

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (2 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.ปราจีนบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.กบินทร์บุรี								1		
รพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศร									1	

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (26 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองชลบุรี		1								
รพ.ชลบุรี		1	2			2				1
รพ.บางละมุง									1	
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา							1		2	
รพ.เมืองพัทยา						1				1
รพ.วัดญาณสังวราราม								1		
รพ.สัตหีบ ก.ม.10		1		2						
รพ.แหลมฉบัง				1	1	2			2	2
ศบสท.ทม.ชลบุรี		1								

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (4 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ระยอง	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
คลินิกหมอครอบครัว รพ.ระยอง-เกาะหวาย					1					
รพ.ระยอง							1			1
รพ.แกลง										1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (1 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.จันทบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.พระปกเกล้า										1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (23 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ตราด	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.ตราด	1				6		6		10	

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (44 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
เอ็กตราพลัส-ตลาดด่านสำโรง				1						
เอ็กตรา พลัส-แบร์ริง ซอย3				1	2					
เอ็กตรา พลัส-หมู่บ้านปรีชา			1							

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (4 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.ฉะเชิงเทรา	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.บางปะกง		1	1							
รพ.สนามชัยเขต						1				
รพ.สต.บ้านคลอง17								1		

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (2 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.ปราจีนบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศร									1	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (1 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.สระแก้ว	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.วัฒนานคร						1				

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (6 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ระยอง	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.ระยอง		1							1	
รพ.วังจันทร์									1	
รพ.สต.ปากน้ำประแส					1					
ศบสท.โหนดหิน									1	
ศบสท.ห้วยโป่ง							1			

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (5 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.จันทบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.พระปกเกล้า				2	1	1	1			

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (14 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.บางจาก							2			
รพ.บางพลี	1			1	1	1		3		
รพ.พระสมุทรเจดีย์ฯ				1						
รพ.รามาริบัติจักรีนฤพดินทร์	1				1					
รพ.สมุทรปราการ								1	1	
สถาบันราชประชาสมาสัย				1						

กรณี กองทุนไต : ค่าตัวกรองเลือด

กรณี เจ็บป่วยฉุกเฉิน : ไม่ให้สิทธิ UCEP(4), จนท.มีความเห็นให้สิทธิUCEPไม่ตรงกัน

กรณี รักษาโรคทั่วไป : ค่าบริการเวลาทำการ, จนท.แจ้งว่าสิทธิบัตรทองไม่ครอบคลุมค่าเวชภัณฑ์,
รับบริการไม่ตรงหน่วยบริการประจำ

กรณี สิทธิเด็กแรกเกิด : ค่าบริการที่เบิกจาก สปสช.ไม่ได้

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (5 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.ฉะเชิงเทรา	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.พุทธโสธร	1		1		1	1			1	

กรณี ประสบอุบัติเหตุ : รายการอุปกรณ์คุณภาพสูงกว่ารายการในบัญชียาหลักแห่งชาติ, เรียกเก็บเงินมัดจำ
ก่อน ทำเรื่องคืนเงินในภายหลัง

กรณี รักษาโรคทั่วไป : Extra-billing

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (1 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.ปราจีนบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.ประจันตคาม						1				

กรณี เจ็บป่วยฉุกเฉิน : รับบริการไม่ตรงหน่วยบริการประจำ

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (3 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.สระแก้ว	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.อรัญประเทศ									2	
รพร.สระแก้ว							1			

กรณี เจ็บป่วยฉุกเฉิน : รับบริการไม่ตรงหน่วยบริการประจำ

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (26 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.กรุงเทพพัทยา								1		
รพ.ชลบุรี				1			1			
รพ.บางละมุง	1									
รพ.บ้านบึง								1		
รพ.พญาไทศรีราชา								1		
รพ.พนัสส尼克ม							1			
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา	1				2					

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (26 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา		2	1		4		2	4		1
รพ.เมืองพัทยา									1	
รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์	1									1
รพ.สมิติเวช ศรีราชา							1			
รพ.วิภาวดีรังสิต		1								

กรณี เจ็บป่วยฉุกเฉิน : รับบริการไม่ตรงหน่วยบริการประจำ, ค่ารถพยาบาลส่งผู้ป่วย, ค่ารายการยา Non-ED, อาการเข้าข่ายสิทธิ UCEP แต่ไม่ใช้สิทธิ, ไม่แจ้งเหตุผลการเรียกเก็บ

กรณี ประสบอุบัติเหตุ : รับบริการไม่ตรงหน่วยบริการประจำ

กรณี รักษาโรคทั่วไป : เรียกเก็บค่าบริการทันตกรรม(2), ค่าตัดถาวรในห้องผ่าตัด, สมทบเงินประกันสังคมไม่ครบ 5 เดือน, เรียกเก็บค่าตรวจ ATK กรณีผู้ป่วยใน

กรณี สิทธิคนพิการ : ไม่ให้ใช้สิทธิคนพิการ

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (3 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ระยอง	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.สต.บ้านเกาะเสม็ด					1					
รพ.สต.บ้านห้วยปราบ	1									
รพ.นิคมพัฒนา									1	

กรณี ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค : เป็นนโยบายใหม่ของหน่วยบริการประจำ ให้เรียกเก็บค่ายาฉีด
คุมกำเนิด

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (5 เรื่อง)

หน่วยบริการ จ.จันทบุรี	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.55	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.สองพี่น้อง		1								
รพ.พระปกเกล้า		1		1	1	1				

กรณี เจ็บป่วยฉุกเฉิน : ส่วนต่างค่าฟอกเลือด, ผู้รับบริการไม่นำบัตรประชาชนเพื่อแจ้งใช้สิทธิ

กรณี รักษาโรคทั่วไป : ค่าวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าหลังถูกแมวข่วน, รายการยาและเวชภัณฑ์(ฉีดยา)ที่เรียกเก็บจาก สปสช.ไม่ได้

กรณี ตติยภูมิ-โรคมะเร็ง : ค่ายา(กระตุ้นภูมิ)ที่เรียกเก็บจาก สปสช.ไม่ได้

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566 (4 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ตราด	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค.66	เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย.66	ก.ค.66
รพ.ตราด				1	1				2	

กรณี รักษาโรคทั่วไป : รายการ Non-ED(4)

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
รพ.เซ็นทรัลพาร์ค	1	1	1	0	3
เมืองสมุทรคลินิกเวชกรรม2	0	1	1	0	2
รพ.บางจาก	0	1	3	2	6
รพ.บางพลี	0	11	4	7	22
รพ.พระสมุทรเจดีย์ฯ	0	2	2	1	5
รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฯ	0	3	5	0	8
รพ.สต.บางยอ	0	1	1	0	2
รพ.สต.บุญศิริ	0	1	1	0	2
รพ.สมุทรปราการ	0	7	2	2	11

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
เอ็กตราพลาสต์ สาขาแบริ่งซอย3	0	2	3	0	5
มิตรไมตรีคลินิก-แพรक्षा	0	4	0	0	4
รพ.บางบ่อ	0	3	0	0	3
รพ.รามาริบัติจักรีนฤพดินทร์	0	0	0	2	2

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ฉะเชิงเทรา	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
รพ.พุทธโสธร	1	1	0	5	7
รพ.บางปะกง	0	1	2	0	3
รพ.บางคล้า	0	2	0	0	2

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ปราจีนบุรี	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
รพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศร	0	1	2	0	3

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.สระแก้ว	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
รพ.อรัญประเทศ	0	0	0	2	2

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
รพ.บ้านบึง	0	0	1	1	2
รพ.สมเด็จพระนางสิริกิติ์	0	0	1	2	3
ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองชลบุรี	0	1	2	0	3
รพ.ชลบุรี	0	6	1	2	9
รพ.บางละมุง	0	1	1	1	3
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา	0	3	7	3	13
รพ.เมืองพัทยา	0	2	1	1	4
รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา	0	0	12	14	26
รพ.สัตหีบ ก.ม.10	0	3	0	0	3
รพ.แหลมฉบัง	0	8	0	0	8

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ระยอง	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
รพ.ระยอง	0	2	2	0	4

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.จันทบุรี	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
รพ.พระปกเกล้า	0	1	5	4	10

สรุป รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เกิดซ้ำ ช่วงเดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ตราด	มาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการ ตามสิทธิที่กำหนด	ถูกเรียกเก็บเงินโดย ไม่สมควรเรียกเก็บ	รวม(เรื่อง)
รพ.ตราด	1	23	0	4	28

เรียนมาเพื่อโปรดทราบและให้ข้อเสนอ

สถานการณ์เรื่องร้องเรียนตาม ม.57, 59 เดือน ต.ค.2565 – ก.ค.2566

