

วาระ 3.2 สถานการณ์เรื่องร้องเรียนในระบบ UC สปสช.เขต 6 ระยอง ตาม ม.57,59 ปี 2566

เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข
ครั้งที่ 3/2566 วันที่ 13 กันยายน พ.ศ.2566
โดย นายศิริศักดิ์ เพื่อกวั้นนะ
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 และพัฒนาการการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

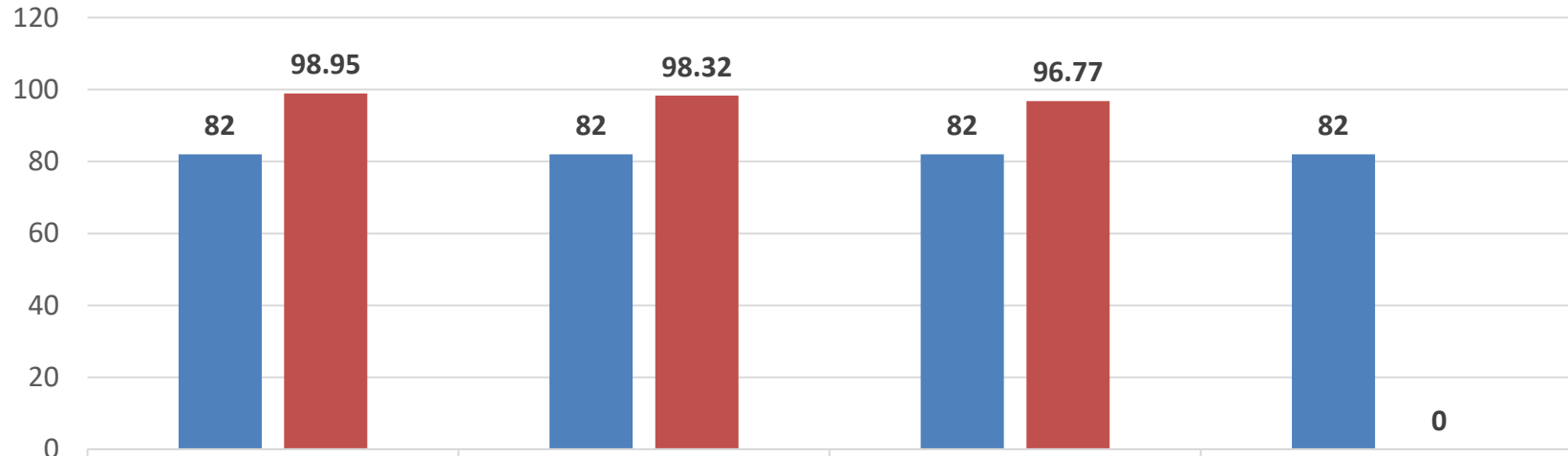
3)การประชุมคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เขต 6 ระยอง ครั้งที่ 4/2565 อนุมัติแผนงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในระบบ กรณีถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ปี2566

วัตถุประสงค์

นำข้อมูลการร้องเรียนให้หน่วยบริการในเขตสุขภาพที่ 6 ไปสรุป วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดของระบบการให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข และแผนพัฒนากลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 ไตรมาส 3/2566

เป้าหมาย : จัดการแล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ ร้อยละ 82.0 (ผลงานไตรมาส 3 ร้อยละ 96.77)

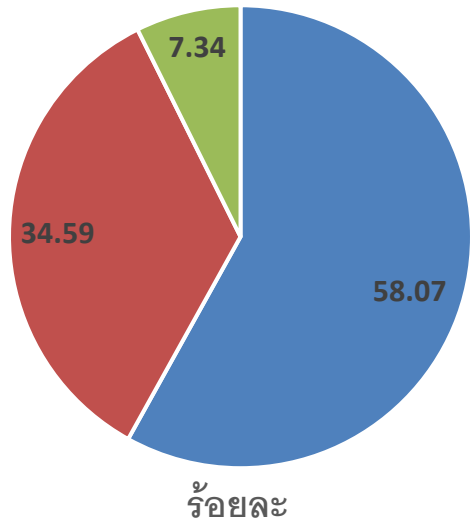


	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
■ เป้าหมาย	82	82	82	82
■ ผลงาน	98.95	98.32	96.77	0

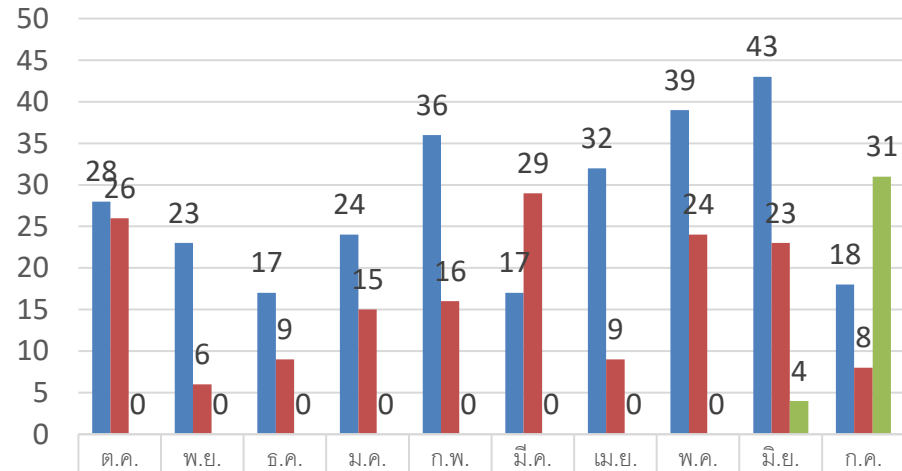
■ เป้าหมาย ■ ผลงาน

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

ภาพรวม 477 เรื่อง มีมูลความจริง 277 เรื่อง(ร้อยละ 58.07) เข้าใจผิด 165 เรื่อง(ร้อยละ 34.59)
รอสรุปผล 35 เรื่อง(ร้อยละ 7.34)



■ ตรวจสอบเบื้องต้นมีมูลความจริง ■ ผู้ร้องเข้าใจผิด ■ รอสรุปผล



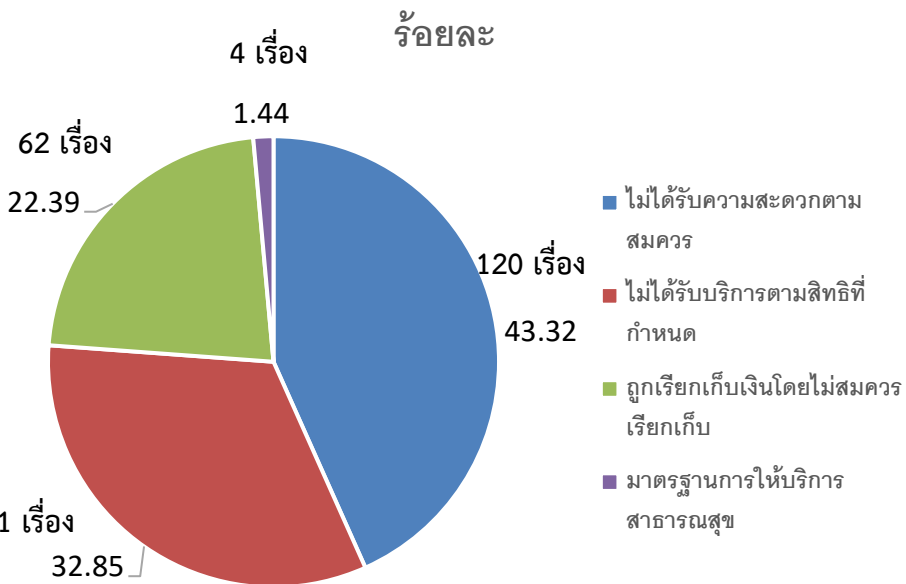
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
มีมูลความจริง	28	23	17	24	36	17	32	39	43	18
เข้าใจผิด	26	6	9	15	16	29	9	24	23	8
รอสรุปผล	0	0	0	0	0	0	0	0	4	31

■ มีมูลความจริง ■ เข้าใจผิด ■ รอสรุปผล

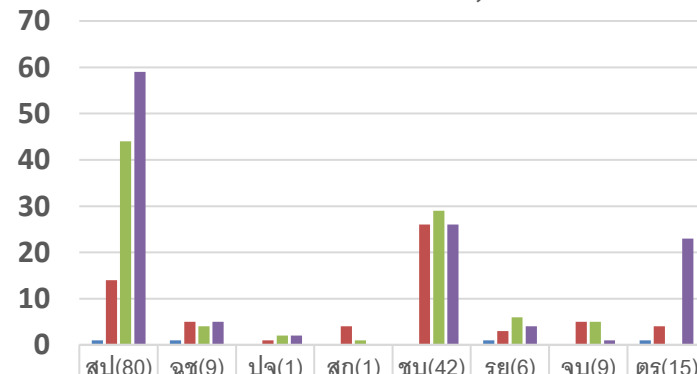
ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2566

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

ตรวจสอบเบื้องต้นมีมูลความจริง 277 เรื่อง



เรื่องร้องเรียน ม.57,59



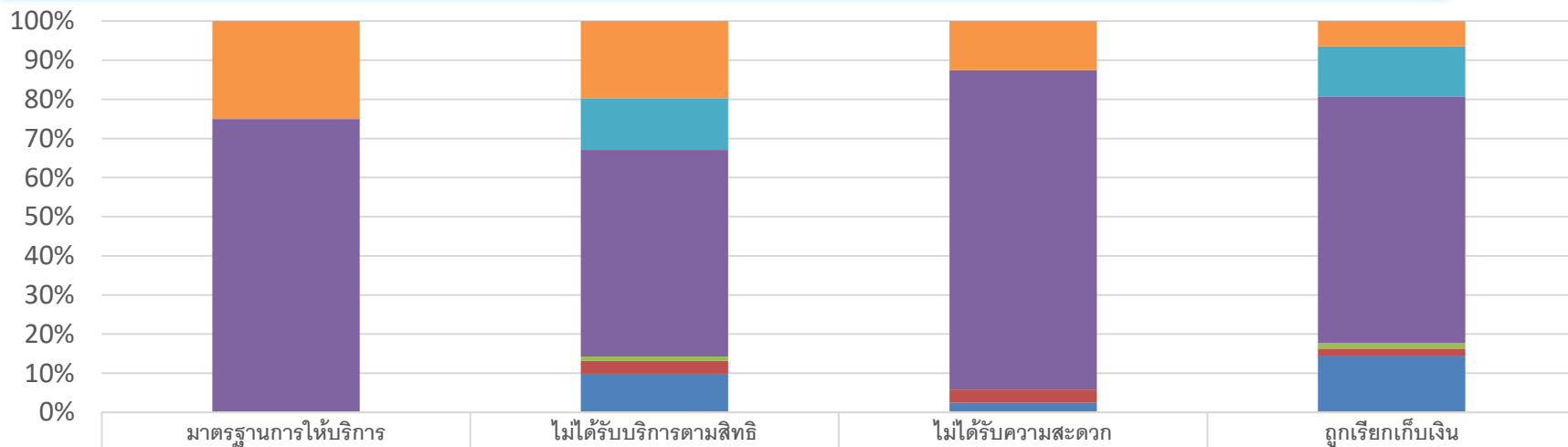
	สปส(80)	จช(9)	ปจ(1)	สก(1)	ชบ(42)	รย(6)	จบ(9)	ตร(15)
มาตรฐานการให้บริการ	1	1	0	0	0	1	0	1
ถูกเรียกเก็บเงิน	14	5	1	4	26	3	5	4
ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	44	4	2	1	29	6	5	0
ไม่ได้รับความสะดวก	59	5	2	0	26	4	1	23

■ มาตรฐานการให้บริการ ■ ถูกเรียกเก็บเงิน

■ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ■ ไม่ได้รับความสะดวก

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2566

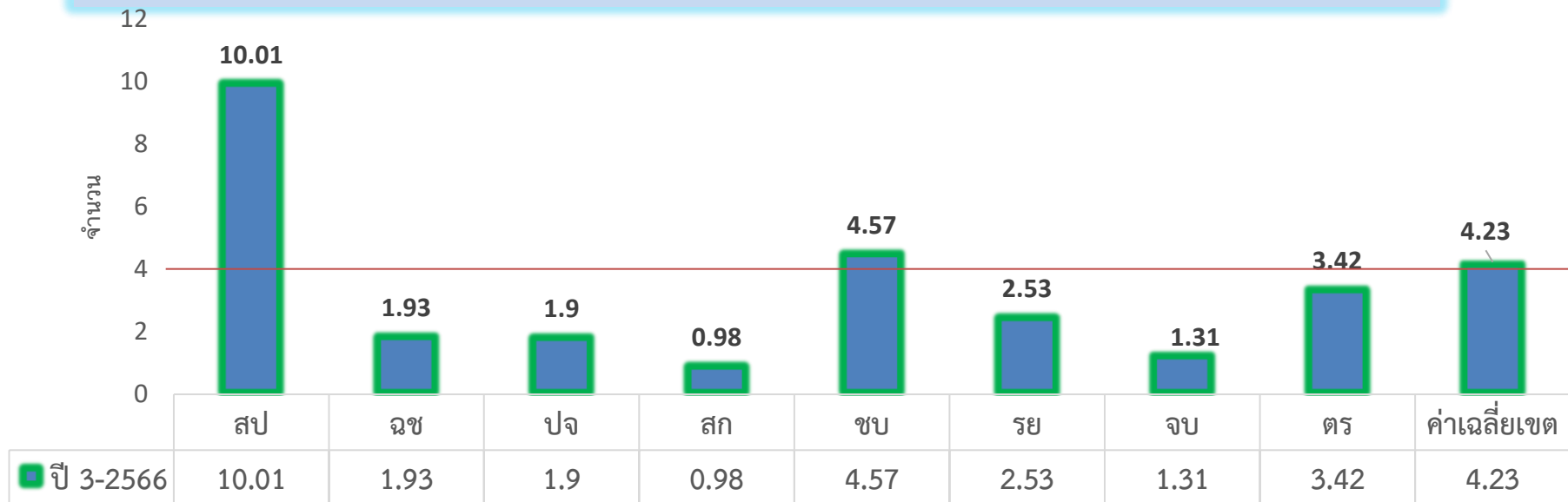
จำนวนเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 มีมูลความจริง จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ต.ค.2565 – ก.ค.2566



	มาตรฐานการให้บริการ	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	ไม่ได้รับความสะดวก	ถูกเรียกเก็บเงิน
แอกชน	1	18	15	4
รัฐพิเศษ	0	12	0	8
รัฐใน สธ(สังกัด สป)	3	48	98	39
รัฐใน สธ(นอก สป)	0	1	0	1
รัฐนอก สธ(อปท.)	0	3	4	1
รัฐนอก สธ	0	9	3	9

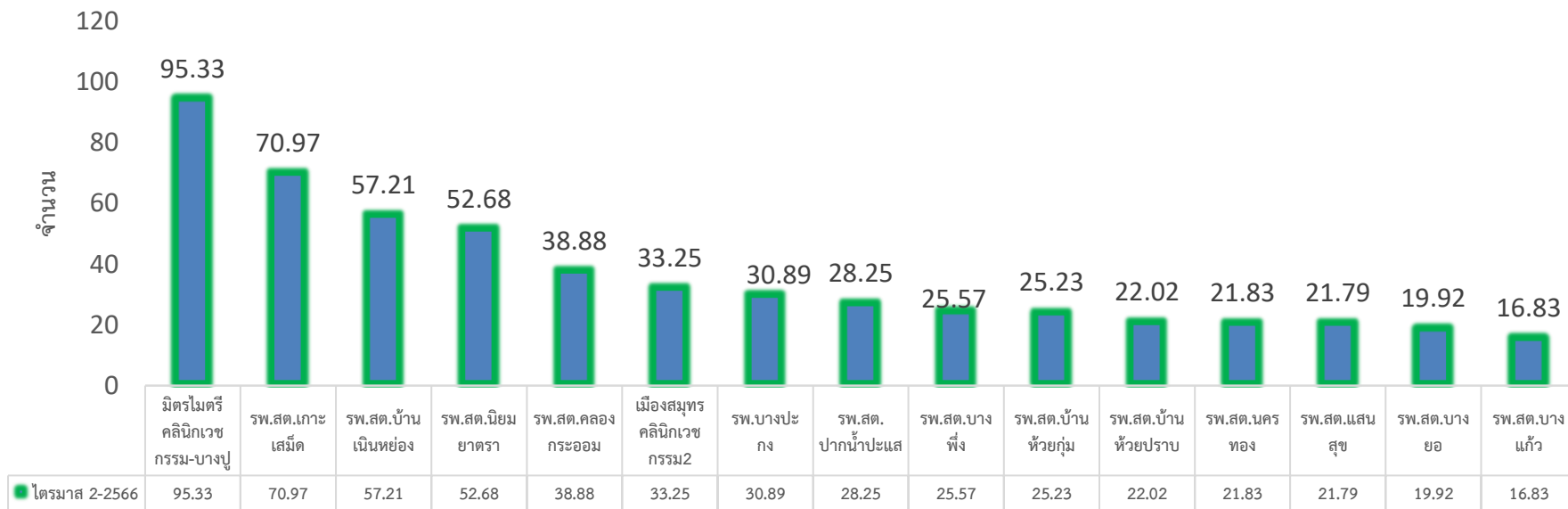
ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2566

อัตราเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 57,59 (ต่อผู้ป่วยนอกแสนคน) จำแนกรายจังหวัด ไตรมาส 3/2566



อัตราเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 ตรวจสอบเบื้องต้นมีมูลความจริง(ต่อผู้ป่วยนอกแสนคน)

จำแนกหน่วยบริการประเภทโรงพยาบาล ไตรมาส 3-2566 15 อันดับแรก



เรื่องร้องเรียนตาม ม.57-มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รายชื่อหน่วยบริการ	จำนวน(เรื่อง)
รพ.เซ็นทรัลพาร์ค	1
รพ.ตราด	1
รพ.สต.บ้านเนินหย่อง จ.ระยอง	1
รพ.พุทธโสธร	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.57-มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รพ.เซ็นทรัลพาร์ค(จ่ายยาผิด)

ผู้ป่วยหญิง อายุ 78 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ รพ.เซ็นทรัลพาร์ค จ.สมุทรปราการโรคประจำตัวโรคไขมันในเลือดสูง ความดันโลหิตสูง เบาหวาน และมือสั่น รักษาประจำที่ รพ.เซ็นทรัลพาร์ค มีนัดทุก1เดือน วันที่ 1/12/65 เวลา 06.00 น. เข้ารักษาที่ รพ.เซ็นทรัลพาร์ค เพื่อพบแพทย์และรับยาตามนัดของโรค ไขมันในเลือดสูง 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.เข้ารับการรักษาที่ 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 จึงขอให้สปสข.ช่วยตรวจสอบ

สรุปการดำเนินงาน

สปสข.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 สปสข. 1330 ปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียนตาม ม.57-มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ต.ค.2565 – ก.ค.2566

รพ.ตราด

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

สรุปการดำเนินงาน

โรงพยาบาลตราดได้ชี้แจงกับผู้ร้องโดยตรง ผู้ร้องเข้าใจดี และได้ยื่นเรื่องขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นจากมาตรา 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 เกิดการผิดพลาดในการรักษา แพทย์ผู้รักษาชื่อนพ.กอกไก่(นามสมมติ) แพทย์ผู้ออกหนังสือส่งตัว พญ.ขอไข(นามสมมติ) 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 ผู้ป่วยเข้ารับการรักษา Laparoscopic cholecystectomy ซึ่งหลังผ่าตัดเกิดการบาดเจ็บต่อท่อน้ำดีหลัก กรณีดังกล่าวรพ.พุทธโสธรอาจให้การดูแลรักษาไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้เสนอเรื่องต่อคกก.ควบคุมคุณภาพฯ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการฯ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบความคืบหน้าทางหนังสือแล้ว

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2566

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59 ประเด็นไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร มีมูลความจริง
 จำแนกตามประเด็นย่อย ต.ค.2565 – ก.ค.2566

ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)	ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)
ด้านระบบการให้บริการ	120	ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	43
-การให้ข้อมูลสื่อสารไม่ชัดเจน	15	-พยาบาล	16
-ถูกเลื่อนนัด/เลื่อนการรักษา	4	-แพทย์	7
-บริการไม่ดี/ไม่อำนวยความสะดวก	22	-เภสัชกร	2
-เปิดบริการไม่ตรงเวลาที่ประชาสัมพันธ์	1	-เจ้าหน้าที่อื่นๆ	18
-ไม่มีแพทย์/จนท.ให้บริการ	5		
-รอคิว/รอตรวจนาน	24		
-สถานที่ไม่เหมาะสม	3		
-อื่นๆ	3		

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นไม่ได้รับความสะดวกรตามสมควร

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.ชลบุรี		1	2			2				1
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา							1		2	
รพ.เมืองพัทยา						1				1
รพ.สัตหีบ ก.ม.10		1		2						
รพ.แหลมฉบัง				1	1	2			2	2

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

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

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	

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

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
มิตรไมตรีคลินิก-แพรกษา								4		
รพ.บางจาก				1	1		1			
รพ.บางบ่อ								2	1	
รพ.บางพลี		1			1			1	1	
รพ.พระสมุทรเจดีย์ฯ			1					1		
รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฯ	1	1					1		1	1
รพ.สมุทรปราการ									2	
เอ็กตรา พัส-แบริง ซอย3				1	2					

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

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							
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

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

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			1		
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา				1	2		1	1	1	1
รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา	3	1			1	1		5		1

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	

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 ประเด็นถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ มีมูลความจริง
จำนวนตามประเด็นย่อย ต.ค.2565 – ก.ค.2566

ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)	ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)
กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน	14	กรณีประสบอุบัติเหตุ	9
กรณีรักษาโรคทั่วไป	26	กรณีสิทธิคนพิการ	2
กรณีสิทธิส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย	1	กรณีส่วนเกิน	4
กรณีฟอกเลือดล้างไต	1	กรณีนอกเวลา	2
กรณีโรคโควิด19	1	กรณีโรคมะเร็ง	1
วัคซีนไขหวัดใหญ่ตามฤดูกาล	1		

เรียกเก็บ 1,493,384 บาท ได้รับคืน 1,366,986 บาท = 91.53%

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ

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	1						2			
รพ.บางพลี	1			1	1	1		3		
รพ.รามธิบดีจักรีนฤพดินทร์	1				1					
รพ.สมุทรปราการ								1	1	

รพ.บางจาก	รพ.บางพลี	รพ.รามธิบดีจักรีนฤพดินทร์	รพ.สมุทรปราการ
1)กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ประเมินอาการไม่ฉุกเฉิน 2)กรณีอุบัติเหตุแมวช่วน เรียกเก็บค่ารักษาและวัคซีน 3)กรณีอุบัติเหตุ เรียกเก็บกรณีสิทธิต่างหน่วยบริการ	1)กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน เรียกเก็บเป็นเงินมัดจำค่ารักษา, ประเมินอาการไม่เจ็บป่วยฉุกเฉิน(2) 2)กรณีรักษาโรคทั่วไป เรียกเก็บ Non-ED, ค่าตรวจLabนอก 3)ค่าบริการนอกเวลา	1)กรณีรักษาโรคทั่วไป เรียกเก็บNon-ED(2)	1)วัคซีนไขหวัดใหญ่ 2)กรณีรักษาโรคทั่วไป กรณีสิทธิว่าง

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ

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(2)

กรณี รักษาโรคทั่วไป : Extra-billing(2)

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ

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	

กรณี รักษาโรคทั่วไป : รับบริการไม่ตรงหน่วยบริการประจำ(2)

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ

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.ชลบุรี				1			1			
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา	1				2					
รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา		2	1		4		2	4		1
รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์	1									1
รพ.ชลบุรี	รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา			รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา				รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์		
1)กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน เรียกเก็บExtra-billing, ไม่มีบัตรปชช.	1)กรณีอุบัติเหตุ เรียกเก็บสิทธิไม่ตรงหน่วยบริการ, อาการไม่ฉุกเฉิน 2)กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน เรียกเก็บค่ารถพยาบาล, Non-ED 3)คนพิการ เรียกเก็บเคมีบำบัด			1)กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน เรียกเก็บสิทธิไม่ตรงหน่วยบริการ, ไม่ระบุเหตุผล, อาการไม่ฉุกเฉิน (2) 2)กรณีรักษาโรคทั่วไป เรียกเก็บค่าบริการทันตกรรม(2), ค่าตรวจLab, ไม่ระบุเหตุผล				1)สิทธิคนพิการ เรียกเก็บค่าผ่าตัดต่อกระดูก 2)กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน เรียกเก็บExtra-billing		

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ

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.พระปกเกล้า		1		1	1	1				

กรณี เจ็บป่วยฉุกเฉิน : ส่วนต่างค่าฟอกเลือด, ผู้รับบริการไม่นำบัตรประชาชนเพื่อแจ้งใช้สิทธิ

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

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

รายชื่อหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ประเด็นถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ

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)

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
ผู้ให้บริการไม่ทราบสิทธิประโยชน์ UC ในปัจจุบัน	1. สนง.แจ้งสิทธิประโยชน์พร้อมกับการชี้แจงการชดเชย ค่าบริการทางการแพทย์แก่เจ้าหน้าที่ในการชี้แจงการ จัดการกองทุนฯประจำปี กองทุนย่อยอย่างต่อเนื่อง 2. จัดการประชุมชี้แจงสถานการณ์เรื่องร้องเรียนในจังหวัด ที่มีเรื่องร้องเรียนต่อเนื่องปี 2566 ผ่านระบบ zoom
ผู้รับบริการไม่ทราบสิทธิ UC	เสริมสร้างสิทธิประโยชน์ UC แก่ประชาชนทุกช่องทางอย่างต่อเนื่องผ่านระบบ zoom, Facebook live NHSO6

ความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและการรายงานผล	ความก้าวหน้า	หมายเหตุ
1.สนง.แจ้งแนวทางการดำเนินงานตามม.60 แก่หน่วยบริการ, สสจ. ทุกแห่ง	หน่วยบริการกำหนดมาตรการเฝ้าระวัง	หน่วยบริการดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังที่กำหนดขึ้น	1.ประสาน สสจ. ติดตามหน่วยงานมีมาตรการเฝ้าระวัง 2.รายงานหน่วยบริการที่มีมาตรการเฝ้าระวัง	1.หน่วยบริการที่มีมาตรการเฝ้าระวัง ได้แก่ รพ.สมุทรปราการ, รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา, รพ.บางพลี, รพ.พุทธโสธร, รพ.ชลบุรี รพ.ระยอง 2.แจ้งข้อมูลร้องเรียนต่อ คทง.ชุด1	1.นายศิริศักดิ์ เพือกวัฒนะ 2.คทง.ชุดที่1

ความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและการรายงานผล	ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ
2.คืนข้อมูลร้องเรียนแก่หน่วยบริการ, สสจ.	หน่วยบริการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ	เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินลดลง	1.ติดตามข้อมูลร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินรายเดือน 2.แจ้งข้อมูลร้องเรียนต่อ คทง.ชุด1 รายเดือน	1.แจ้งข้อมูลถูกเรียกเก็บเงินแก่หน่วยบริการ, สสจ.ทุกเดือน 2. ประสานงานให้ สสจ. เพิ่มเรื่องการส่งการ การมีมาตรการเฝ้าระวังและรายงานผล ความก้าวหน้าทาง line สนง. รายงานร้องเรียนต่อ คทง.ชุด1	นายศิริศักดิ์ เพือกัวฒนะ

ความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและการรายงานผล	ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ
3.เยี่ยมหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินซ้ำ 3 ครั้งขึ้นไป(รพ.บางพลี, รพ.รามาศิริบดีจักรีนอุปดิษฐ์, รพ.พุทธโสธร, รพ.สมุทรปราการ, รพ.พระปกเกล้า, รพ.จุฬารัตน์3,รพ.สมเด็จพระนเรศวรมหาราช(10 ส.ค.2566)	ร่วมหาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำในเดือนถัดไป	เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินลดลง	รายงานผลการตรวจเยี่ยมต่อ อคม.เขต	รายงานผลต่อ อคม.ครั้งที่ 2,3	อคม.เขต 6 ระยอง

ความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและการรายงานผล	ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ
4.ประชุมติดตามสถานการณ์เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินกับหน่วยบริการ, สสจ., หน่วย ม.50(5)ที่มีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Zoom	ร่วมวิเคราะห์ RCA หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำในเดือนถัดไป	เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินลดลง	รายงานผลการประชุมต่อ คทง. ชุดที่ 1 ทุกครั้ง	นำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุม คทง.ชุดที่หนึ่ง เมื่อวันที่ 2 ก.พ.2566, 6 มิ.ย.2566	นายศิริศักดิ์ เพื่อกำหนด

ข้อมูลเฝ้าระวังดำเนินการตามมาตรา 60 ระดับเขต ปี 2566

1.แนวทางการพิจารณาตามมาตรา 60

1.การกระทำผิด หมายถึง การกระทำผิดของหน่วยบริการตาม ม.58 หรือ ม.59

2.ความหมาย “การกระทำผิดร้ายแรง” และ “เกิดซ้ำหลายครั้ง”

2(1)ความหมาย “การกระทำผิดร้ายแรง” พิจารณาจาก

พฤติการณ์ ที่กระทำทั้งเจตนาหรือไม่เจตนาหรือประมาทเลินเล่อ และ

ผลของการกระทำผิด ที่ทำให้เสียชีวิต คุกคามต่อชีวิต ทุพพลภาพถาวร สูญเสีย

อวัยวะ พิการหรือผิดปกติแต่กำเนิด หรือเจ็บป่วยเรื้อรังที่ต้องไปรับการรักษาไปตลอดชีวิต

ข้อมูลเฝ้าระวังดำเนินการตามมาตรา 60 ระดับเขต ปี 2566

2(2)ความหมาย “**เกิดซ้ำหลายครั้ง**” หมายถึง

การกระทำผิดซ้ำภายในระยะเวลา 3 ปี โดยลักษณะกระทำผิดหลายครั้ง

พิจารณาจาก

2(2.1)กระทำผิดในเรื่องเดิม นับการกระทำผิดตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป **หรือ**

2(2.2)กระทำผิดในมาตราเดียวกัน นับการกระทำผิดตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป **หรือ**

2(2.3)กระทำผิดรวมทั้ง ม.58, 59 นับการกระทำผิดตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป

สรุปข้อมูลเฝ้าระวังเสี่ยงต่อดำเนินการตามมาตรา 60 ระดับเขต ปี 2566

รายชื่อหน่วยบริการ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ซ้ำเรื่องเดิม 3 ครั้งขึ้นไป	ซ้ำมาตราเดียวกัน 4 ครั้งขึ้นไป	รวมผิด ม.58,59 5ครั้งขึ้นไป
รพ.บางพลี	ม.59ไม่สะดวก=11,ไม่ได้สิทธิ=4,เก็บเงิน=7	/	/	
รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฯ	ม.59ไม่สะดวก=3,ไม่ได้สิทธิ=5	/	/	
รพ.สมุทรปราการ	ม.59ไม่สะดวก=7,ไม่ได้รับสิทธิ=2,เก็บเงิน=2	/	/	
เอ็กตราพลัส-แบริง ซ.3	ม.59ไม่สะดวก=2,ไม่ได้รับสิทธิ=3	/	/	
มิตรไมตรีคลินิก-แพรกษา	ม.59ไม่สะดวก=4	/		
รพ.พุทธโสธร	ม.57=1,ม.59ไม่สะดวก=1,เก็บเงิน=5	/	/	/
รพ.ชลบุรี	ม.59ไม่สะดวก=6,ไม่ได้รับสิทธิ=1,เก็บเงิน=2	/	/	
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา	ม.59ไม่สะดวก=3,ไม่ได้รับสิทธิ=7,เก็บเงิน=3	/	/	
รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา	ม.59ไม่ได้รับสิทธิ=12,เก็บเงิน=14	/	/	
รพ.แหลมฉบัง	ม.59ไม่สะดวก=8	/	/	

สรุปข้อมูลเฝ้าระวังดำเนินการตามมาตรา 60 ระดับเขต ปี 2566

รายชื่อหน่วยบริการ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ซ้ำเรื่องเดิม 3 ครั้งขึ้นไป	ซ้ำมาตราเดียวกัน 4 ครั้งขึ้นไป	รวมผิด ม.58,59 5ครั้งขึ้นไป
รพ.พระปกเกล้า	ม.59ไม่สะดวก=1,ไม่ได้สิทธิ=5,เก็บเงิน=4	/	/	
รพ.ตราด	ม.57=1,ม.59ไม่ได้รับความสะดวก=23,เก็บเงิน=4	/	/	/

เสนอคณะอนุกรรมการเพื่อทราบ

1)สถานการณ์เรื่องร้องเรียนตามมาตรา 57, 59 เดือน ต.ค.2565-ก.ค.2566

2)ความก้าวหน้ากิจกรรมตามแผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59

(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ) และข้อมูลเฝ้าระวังตามมาตรา 60 ปี 2566

3)คณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขเขต 6 ระยอง ให้
ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อควบคุมและกำกับคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการ
ของหน่วยบริการ