

วาระที่ 3.3
ผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในระบบ UC
ตาม ม.57,59 ปี 2567
(ตุลาคม 2566)

เสนอที่ประชุมคณะทำงานภายใต้

ภายใต้คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เขต 6 ระยอง ชุดที่ 1
ครั้งที่ 4/2566 วันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ.2566

โดย นายศิริศักดิ์ เพือกวัฒนะ

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

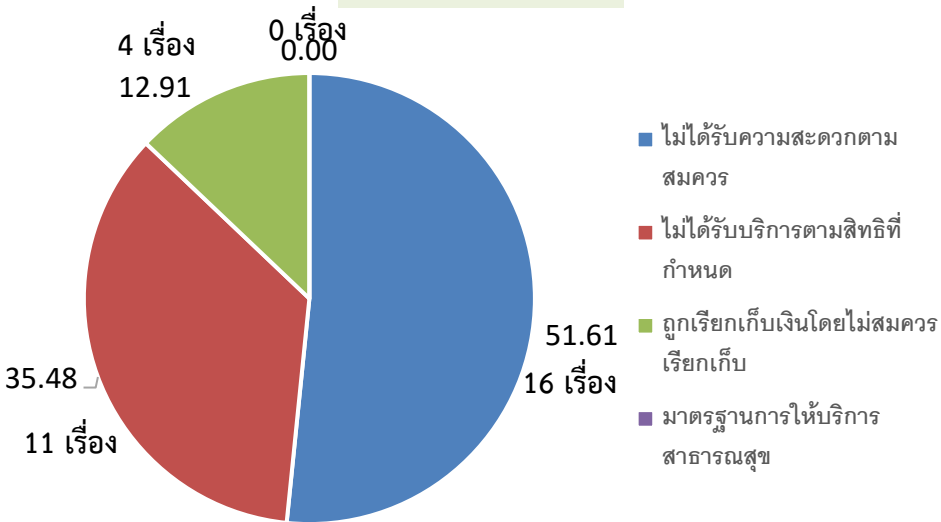
วัตถุประสงค์

นำข้อมูลการร้องเรียนให้หน่วยบริการในเขตสุขภาพที่ 6ไปสรุป วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดของระบบการให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข และพัฒนากลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

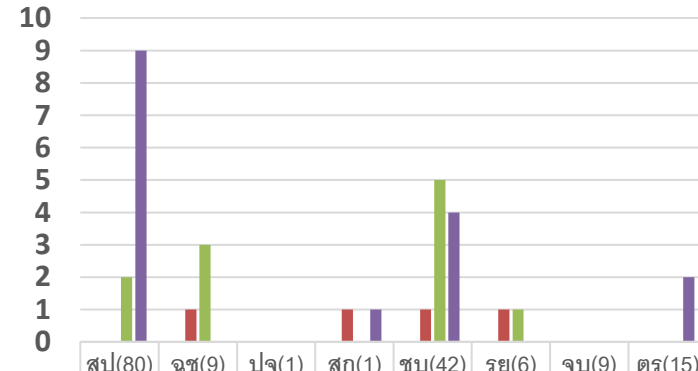
จำนวนเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เดือน ต.ค.2566

ทั้งหมด 72 เรื่อง มีมูลความจริง 31 เรื่อง(43.06%)

จำนวนและร้อยละ



เรื่องร้องเรียน ม.57,59



| | สป(80) | จช(9) | ปจ(1) | สก(1) | ชบ(42) | รย(6) | จบ(9) | ตร(15) |
|-------------------------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| มาตรฐานการให้บริการ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ถูกเรียกเก็บเงิน | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ | 2 | 3 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| ไม่ได้รับความสะดวกรวม | 9 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 2 |

■ มาตรฐานการให้บริการ ■ ถูกเรียกเก็บเงิน
■ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ■ ไม่ได้รับความสะดวกรวม

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2567

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2566 (16 เรื่อง)

| รายชื่อหน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ(9 เรื่อง) | จำนวน |
|--|-------|
| รพ.เซ็นทรัลพาร์ค | 2 |
| รพ.บางพลี | 2 |
| รพ.บางบ่อ | 1 |
| รพ.เดอะซีพลัส | 1 |
| รพ.สต.บุญศิริ | 1 |
| รพ.สต.คลองกระออม | 1 |
| ร้านยาเอ็กตราพลัส สาขาตลาดนัดเมย์มาร์เก็ต | 1 |

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.2566 (16 เรื่อง)

| รายชื่อหน่วยบริการ จ.สระแก้ว(1 เรื่อง) | จำนวน |
|--|-------|
| รพ.รพร.สระแก้ว | 1 |
| รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(4 เรื่อง) | |
| รพ.บางละมุง | 2 |
| รพ.ชลบุรี | 1 |
| รพ.สต.โป่ง | 1 |
| รายชื่อหน่วยบริการ จ.ตราด(2 เรื่อง) | |
| รพ.ตราด | 2 |

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.2566 (11 เรื่อง)

| รายชื่อหน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ(2 เรื่อง) | จำนวน |
|--|-------|
| รพ.พระสมุทรเจดีย์สวาทยานนท์ | 1 |
| รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฯ | 1 |
| รายชื่อหน่วยบริการ จ.ฉะเชิงเทรา(3 เรื่อง) | จำนวน |
| รพ.พุทธโสธร | 1 |
| รพ.พนมสารคาม | 1 |
| รพ.บางน้ำเปรี้ยว | 1 |

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.2566 (11 เรื่อง)

| รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(5 เรื่อง) | จำนวน |
|---------------------------------------|-------|
| รพ.ชลบุรี | 1 |
| รพ.บางละมุง | 1 |
| รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ | 1 |
| รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา | 1 |
| รพ.เมืองพัทยา | 1 |
| รายชื่อหน่วยบริการ จ.ระยอง(1 เรื่อง) | จำนวน |
| รพ.สต.นิคมพัฒนา | 1 |

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

| รายชื่อหน่วยบริการ | จำนวน |
|--|-------|
| <p>ฉะเชิงเทรา-รพ.พุทธโสธร</p> <p>ผู้ป่วยชายอายุ 69 ปี สิทธิบัตรทอง(ยกเว้นการร่วมจ่ายค่าบริการ 30 บาท) ที่ รพ.บางน้ำเปรี้ยว เนื่องจากรพ.ตามสิทธิเกินศักยภาพ ส่งตัวไปที่ รพ.พุทธโสธร มีประวัติเป็นแบคทีเรียกินเนื้อ รักษาตั้งแต่วันที่ 25 ก.ค.-20 ต.ค.2566 ถูกเรียกเก็บเงิน 6,702 บาท แจ้งว่าเป็นค่าเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยาและยาNon-ED ผู้ร้องเรียน เห็นว่าควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน</p> | 1 |
| <p>สระแก้ว-รพ.อรัญประเทศ</p> <p>ผู้ป่วยหญิง อายุ 47 ปี มีสิทธิบัตรทองที่ รพ.อรัญประเทศ เมื่อวันที่ 3 ต.ค.2566 เวลา 9.30 น. เข้ารักษาที่ รพ.อรัญประเทศ ด้วยอาการปวดท้อง แพทย์วินิจฉัยว่าเป็นโรค นิ่วในถุงน้ำดี ถูกเรียกเก็บเงินจำนวน 300 บาท ยังไม่ได้มีการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถาม เพราะบุตรนำใบเสร็จไปชำระเงินก่อน และ ณ ขณะนี้มีใบเสร็จถูกเรียกเก็บเงินเพิ่มเติมอีก 2 ฉบับ แต่ยังไม่ได้รับชำระ ขณะนี้ผู้ร้องยังรักษาอยู่ที่ รพ.อรัญประเทศ แพทย์ยังไม่ได้ระบุวันกลับบ้าน ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยได้ (ยกเว้นค่าห้องพิเศษที่เป็นความประสงค์ของผู้ป่วย และค่าบริการร่วมจ่าย 30 ของบัตรทอง) จึงแจ้งเพื่อขอรับเงินคืน</p> | 1 |

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

| รายชื่อหน่วยบริการ | จำนวน |
|---|-------|
| <p>ชลบุรี-รพ.บ่อทอง</p> <p>ผู้ป่วยหญิงอายุ 58 ปี มีสิทธิบัตรทอง สิทธิย้อยคนพิการ ที่รพ.บ่อทอง มีประวัติเป็นคนพิการทางสมองตั้งแต่กำเนิด,โรคจิตเวช รักษาที่ รพ.บ่อทอง เมื่อวันที่ 11 ต.ค. 2566 เวลา 07.30น. เข้ารักษาที่ รพ.บ่อทอง นำ ใบนัดจากรพ.ชลบุรี ไปแจ้งนัดเจาะเลือดที่ รพ.บ่อทอง เพื่อขอการยืนยันผลจากการตรวจเลือด ถูกเรียกเก็บเงิน 590บาท เป็นค่าวินิจฉัยทางการแพทย์ฯ 540 บาท และค่าบริการพยาบาล 50 บาท ติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกการเงิน แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้เนื่องจากไม่มีลายเซ็นของคุณหมอ ในใบนัดที่ รพ.ชลบุรี ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน</p> | 1 |
| <p>ระยอง-รพ.เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี</p> <p>ผู้ป่วยหญิงอายุ 23 ปี มีสิทธิประกันสังคม ที่ รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จ.ชลบุรี เมื่อวันที่ 28 ก.ย.2566 เวลา 23.34 น. เข้ารักษาที่รพ.เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ด้วยอาการเจ็บครรภ์ แพทย์วินิจฉัยว่าต้องทำการคลอด ถูกเรียกเก็บเงิน 5,922 บาท รายละเอียด ดังนี้ ค่าบริการทางการแพทย์ 1,680 บาท,ค่าเวชภัณฑ์ที่มีใช้ยา 345 บาท,ค่าตรวจโดยใช้เครื่องมือพิเศษอื่นๆ 400 บาท,ค่ายาในบัญชียาหลัก 136 บาท,ค่าอุปกรณ์เครื่องใช้/เครื่องมือทางการแพทย์ 11 บาท,ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ 100 บาท,ค่าบริการทางการแพทย์ 50 บาท,ค่าผ่าตัด 2,000 บาท,ค่าห้อง 1,200 บาท เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้ เนื่องจากทางรพ.ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ป่วยยังส่งเงินสมทบไม่ครบ 5 เดือนในการใช้สิทธิประกันสังคมเรื่องการคลอดบุตรหรือไม่ จึงเรียกเก็บเงินผู้ป่วย ผู้ป่วยติดต่อ สปสช.เพื่อตรวจสอบและขอรับเงินคืน</p> | 1 |

เรียนมาเพื่อโปรดทราบและให้ข้อเสนอแนะ

สถานการณ์เรื่องร้องเรียนตาม ม.57, 59 เดือน ต.ค.2566

