

## 3.1

สรุปมติคณะทำงานภายใต้คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน  
บริการสาธารณสุข เขต ๖ ระยอง ชุดที่ 1 คณะทำงานวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน  
ในระบบหลักประกันสุขภาพ ครั้งที่ 4/2566 วันที่ 12 ธันวาคม 2566

---

นำเสนอที่ประชุมคณะทำงานภายใต้คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เขต 6  
ระยอง ชุดที่ 2 คณะทำงานควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข  
ครั้งที่ 4/2566 วันที่ 13 เดือน ธันวาคม พ.ศ.2566

นางพิทยา สิงห์โตทอง

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 6 ระยอง

ผลการวิเคราะห์ร่องรอยเรียน ตามมาตรา 57 มาตรา 59  
เดือนตุลาคม 2565 – เดือนกันยายน 2566



1

ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร 245 เรื่อง (41.04%)

1.1 บริการไม่ดี /ไม่อำนวยความสะดวก 45 เรื่อง (18.37%)

1.2 เจ้าหน้าที่อื่น ๆ 42 เรื่อง (17.14%)

1.3 การให้ข้อมูลสื่อสารไม่ชัดเจน 42 เรื่อง (17.14%)

1.4 รอคิว/ตรวจนาน 35 เรื่อง (14.29%)

2

ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด 215 เรื่อง (36.01%)

2.1 กรณีรักษาโรคทั่วไป 84 เรื่อง (39.07%)

2.2 ผ่าอ้อมผู้ใหญ่ แผ่นรองขับ 31 เรื่อง (14.42%)

2.3 กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 26 เรื่อง (12.09%)

2.4 กรณีประสบอุบัติเหตุ 13 เรื่อง (6.05%)

3

ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ 137 เรื่อง (22.95%)

3.1 กรณีรักษาโรคทั่วไป 64 เรื่อง (46.72%)

3.2 กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 27 เรื่อง (19.71%)

3.3 กรณีประสบอุบัติเหตุ 13 เรื่อง (9.49%)

3.4 ส่วนเกิน 6 เรื่อง (4.38%)

3.5 นอกเวลา 6 เรื่อง (4.38%)

2

ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด



มาตรา 57 ( 19 เรื่อง)

มาตรา 57 จำนวน 19 เรื่อง

แผนการรักษา

16 เรื่อง (84.22%)

การให้ยา

3 เรื่อง (15.78%)

1

2



1. ภาคเอกชน 3 เรื่อง (15.78%)

2. ภาครัฐ 16 เรื่อง (84.22%)

1. วินิจฉัย/รักษาล่าช้า 6 เรื่อง (31.58%)

2. ไม่มั่นใจการรักษา 5 เรื่อง (26.32%)

3. เกิดผลข้างเคียงจากการรักษา 4 เรื่อง (21.05%)

4. จ่ายยาหมดอายุ/จ่ายยาผิด 2 เรื่อง (10.53%)

5. ส่งต่อล่าช้า/ไม่รับส่งต่อ 1 เรื่อง (5.26%)

6. จ่ายยาแล้วมีผลข้างเคียง/แพ้ยา 1 เรื่อง (5.26%)

1. แผนก IPD 10 เรื่อง (52.64%)

2. แผนก OPD 9 เรื่อง (47.36%)

IPD > OPD

2

ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด



มาตรา 57 ( 19 เรื่อง)

มาตรา 57 จำนวน 19 เรื่อง

## 1. ภาคเอกชน 3 เรื่อง (15.78%)

หน่วยบริการ	จำนวน
รพ.เซ็นทรัลพาร์ก	2
รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฯ	1

สถานะดำเนินการปัจจุบัน

ยุติ

11 เรื่อง

อยู่ระหว่าง

ดำเนินการ 8 เรื่อง

## 2. ภาครัฐ 16 เรื่อง (84.22%)

หน่วยบริการ	จำนวน
รพ.สมุทรปราการ	3
รพ.ระยอง	2
รพ.สต.บ้านเนินหย่อง	1
รพ.พานทอง	1
รพ.กบินทร์บุรี	1
รพ.นาดี	1
รพ.ตราด	1
รพ.พุทธโสธร	1
รพ.บางพลี	1
รพ.แก่งหางแมว	1
รพ.สต.สำโรงเหนือ	1
รพ.พนัสนิคม	1
รพ.พระสมุทรเจดีย์สวาทยานนท์	1

# เรื่อง ที่เข้าเกณฑ์พิจารณา ม. 60

ให้บริการภายหลังมีประกาศแนวทางการพิจารณาของคกก.ควบคุมฯ

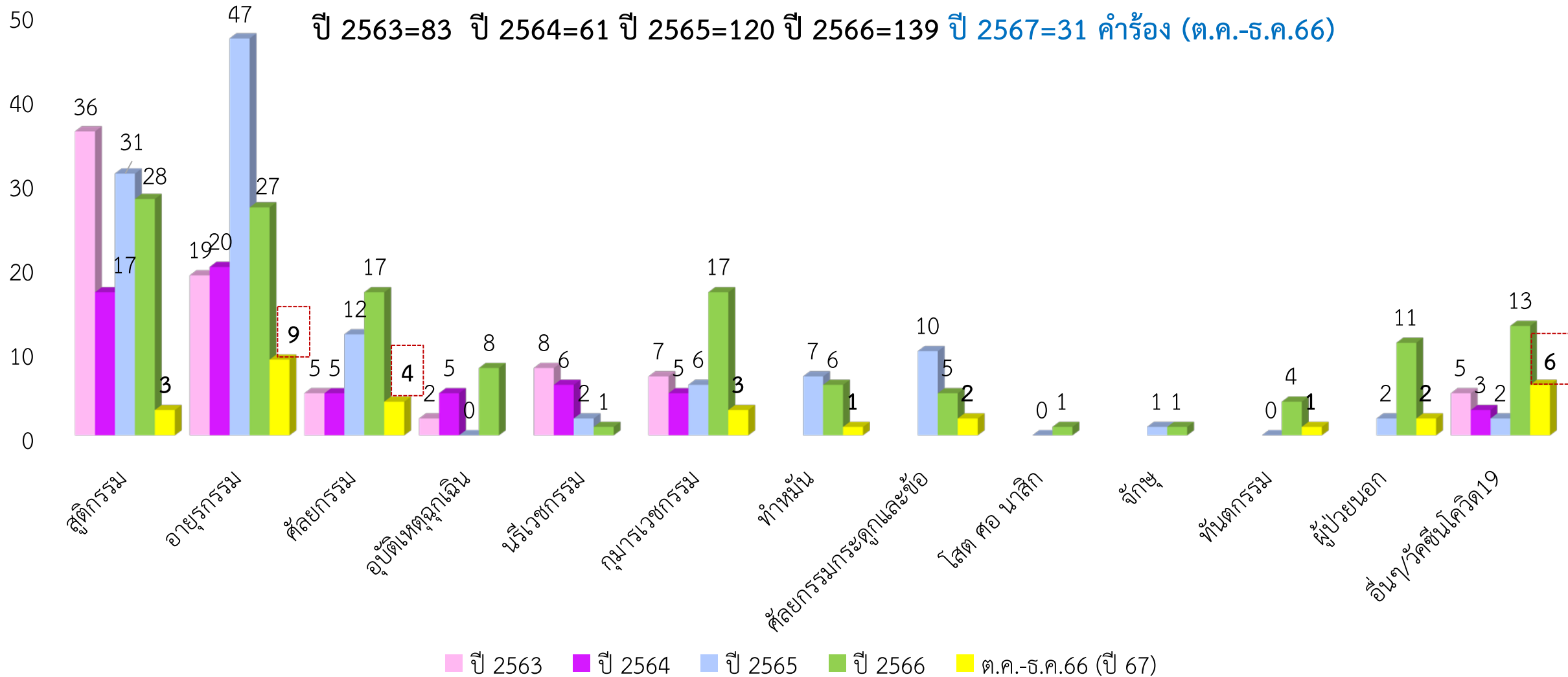
เรื่อง การพิจารณาการกระทำผิดซ้ำของหน่วยบริการที่เป็นการกระทำผิดร้ายแรงหรือการกระทำผิดซ้ำหลายครั้ง

หน่วยบริการ	มาตรา ที่กระทำผิด	เรื่อง	มติคกก.สอบสวน	มติคกก.ควบคุมคุณภาพฯ
รพ.ธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ	59	เรียกเก็บเงินกรณีส่งต่อ	คืนเงินที่เรียกเก็บ	รอนำเข้าคกก.ควบคุมฯ
	59	เรียกเก็บเงินกรณีส่งต่อ	คืนเงินที่เรียกเก็บ	รอนำเข้าคกก.ควบคุมฯ
รพ.รามาริบตีจ๊กรินฤบดินทร์	59	เรียกเก็บเงินกรณีส่งต่อ	คืนเงินที่เรียกเก็บ	รอนำเข้าคกก.ควบคุมฯ
รพ.รามาริบตี	59	เรียกเก็บเงินกรณีสิทธิว่าง	ระหว่างพิจารณา ในชั้นสอบสวน	-
คลินิกเฉพาะทางเวชกรรมเวช ศาสตร์ครอบครัวแพทย์ฮัมตี	57	จัดทำระบบข้อมูลการให้บริการ สาธารณสุข ไม่ถูกต้อง	ระหว่างพิจารณา ในชั้นสอบสวน	-

➤ มีเรื่อง ที่ให้บริการภายหลังมีประกาศ อยู่ในระหว่างนำเข้าวาระเพื่อพิจารณา 9 เรื่อง

- มาตรา 57 จำนวน 8 เรื่อง >>>> รพ.อ่างทอง, รพ.เดอะซีพลัส, รพ.มงกุฎวัฒนะ, รพ.พหลพลพยุหเสนา, รพ.แก่งหางแมว, รพ.คลองท่อม, คลินิกฯ ไกล่บ้านไกล่ใจ 12, คลินิกฯ เพชรเกษมท่าพระ
- มาตรา 59 จำนวน 1 เรื่อง >>>> รพ.บางพลี

# แผนกที่พบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือฯ มากที่สุด ปี 2563 – ปัจจุบัน ภาพรวมเขต 6 ระยอง



### 3.5 ผลการวิเคราะห์บริการ การเข้าถึงบริการ การตรวจคัดกรอง HbA1C ปี 2567

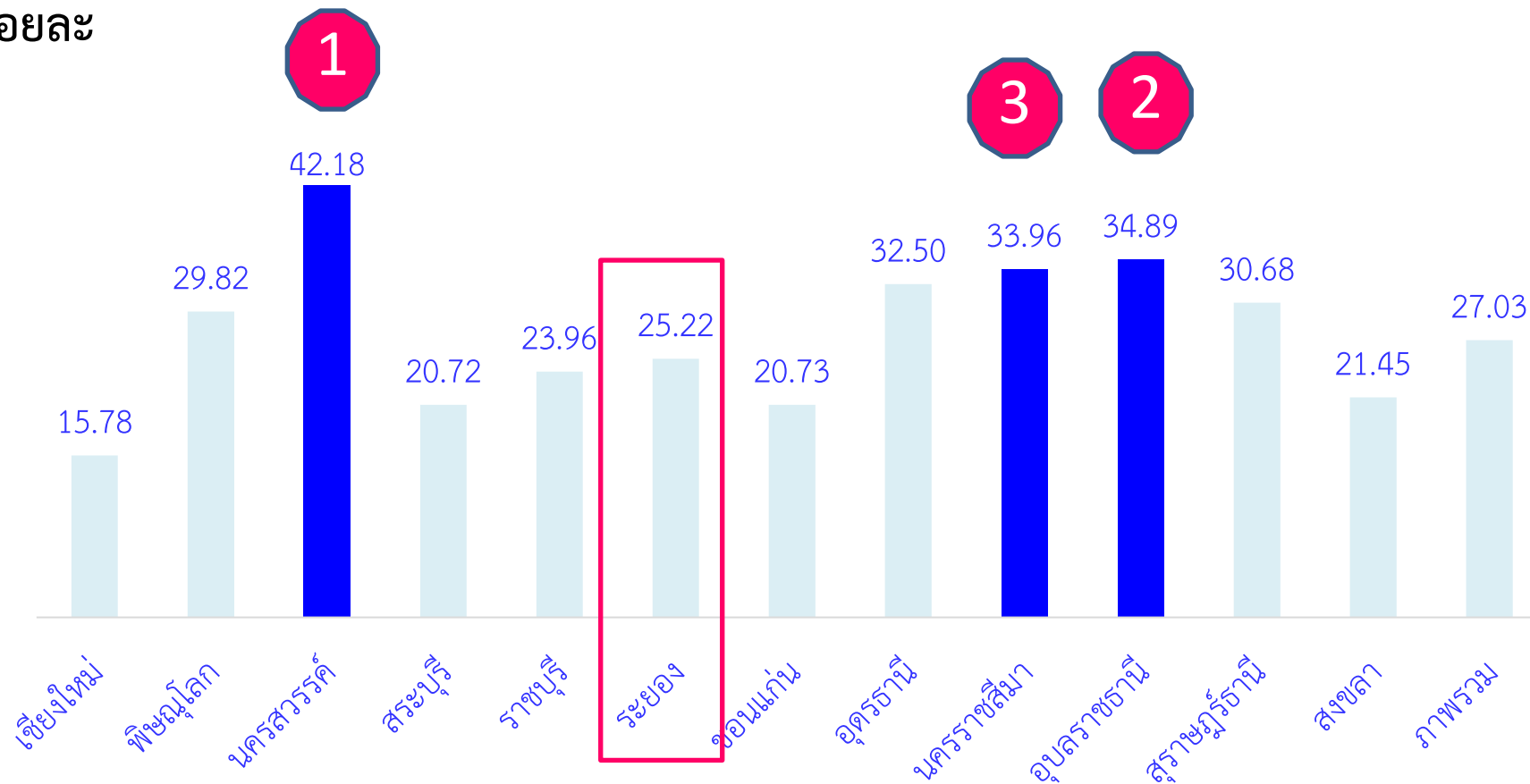




# ร้อยละผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ได้รับการตรวจคัดกรอง HbA1C ปี 2567



ร้อยละ



เกณฑ์เป้าหมาย > หรือ  
เท่ากับร้อยละ 60  
ตรวจคัดกรอง HbA1C  
ปีละ 1 ครั้ง  
ปี 2567  
ค่าเฉลี่ยประเทศ 27.03%

สูงสุด

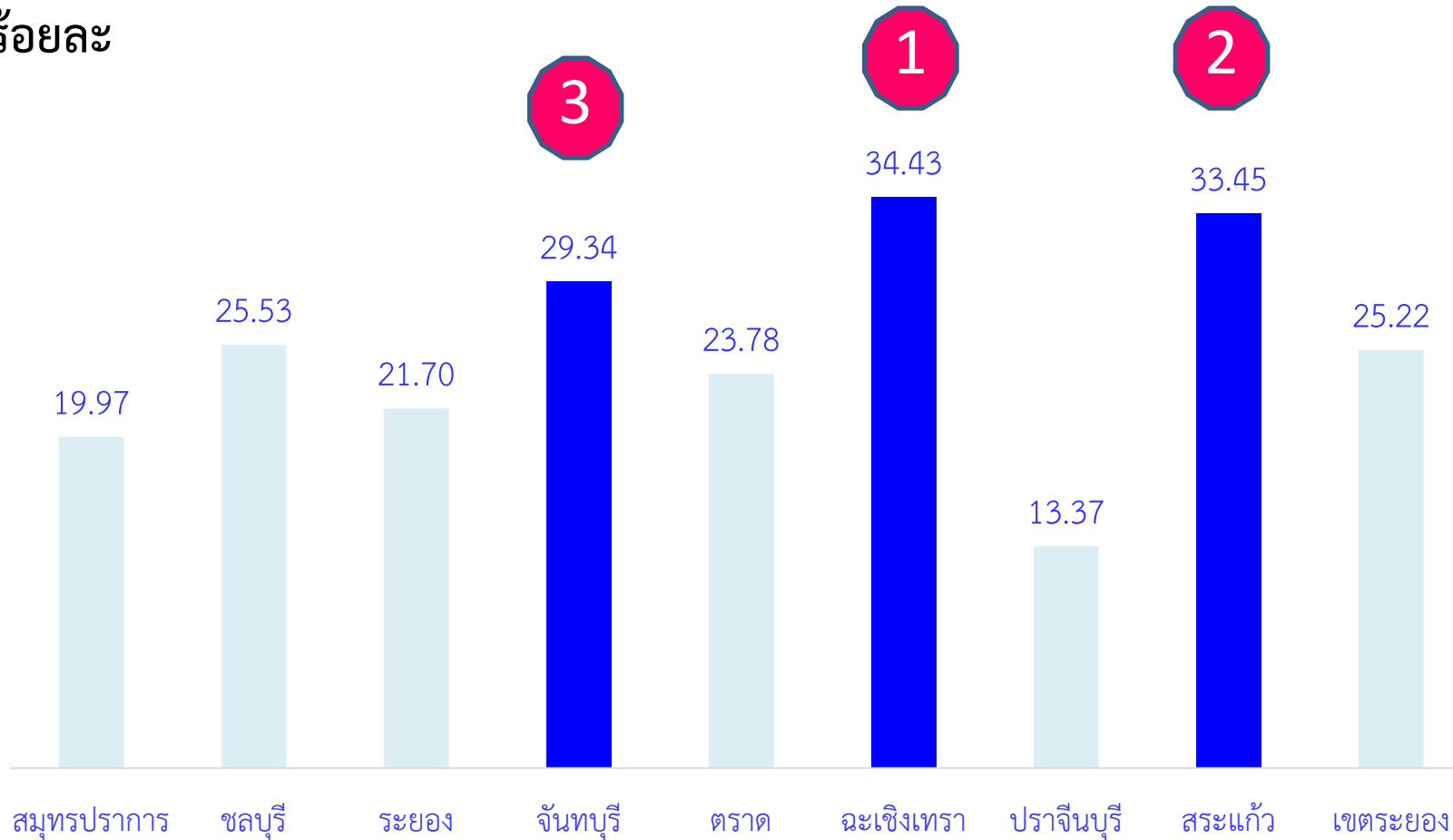
- 1.เขตนครสวรรค์ 42.18%
- 2.เขตอุบลราชธานี 34.89%
- 3.เขตนครราชสีมา 33.96%

ที่มา: <https://hdcservice.moph.go.th/hdc/index.php> ณ วันที่ 11 ธันวาคม 2566

# ร้อยละผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับการตรวจคัดกรอง HbA1C ปี 2567 เขตสุขภาพที่ 6



ร้อยละ



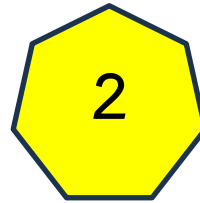
เกณฑ์เป้าหมาย > หรือ  
เท่ากับร้อยละ 60  
ตรวจคัดกรอง HbA1C  
ปีละ 1 ครั้ง  
ปี 2567 ค่าเฉลี่ยเขต 25.22 %  
สูงสุด  
จังหวัดฉะเชิงเทรา 34.43%  
จังหวัดสระแก้ว 33.45%  
จังหวัดจันทบุรี 29.34%

ที่มา: <https://hdcservice.moph.go.th/hdc/index.php> ณ วันที่ 11 ธันวาคม 2566

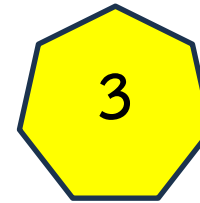
# สรุปมติการประชุมคณะทำงานภายใต้ อคม. ชุดที่ 1 วันที่ 12 ธันวาคม 2566



เสนอ อคม. กำกับติดตาม  
ตรวจเยี่ยมหน่วยบริการ  
พบเรื่องร้องเรียน  
การถูกเรียกเก็บเงิน  
โดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ



เสนอ อคม. กำกับติดตาม  
การจ่ายยาผิด  
ของหน่วยบริการ



เสนอ อคม. กำกับติดตามการ  
เข้าถึงบริการการตรวจคัด  
กรอง HbA1C ปี 2567  
อย่างต่อเนื่อง

# จึงเรียนเสนอคณะกรรมการฯ เพื่อโปรดทราบ



สรุปมติคณะทำงานภายใต้คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการ  
สาธารณสุข เขต ๖ ระยอง ชุดที่ 1 คณะทำงานวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในระบบ  
หลักประกันสุขภาพ ครั้งที่ 4/2566 วันที่ 12 ธันวาคม 2566