

วาระที่ 3.1
ผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในระบบ UC
ตาม ม.57,59 ปี 2567
(ต.ค.-พ.ย. 2566)

เสนอที่ประชุมคณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เขต 6 ระยอง
ครั้งที่ 4/2566 วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ.2566
โดย นายศิริศักดิ์ เพื่อกวัฒนะ
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

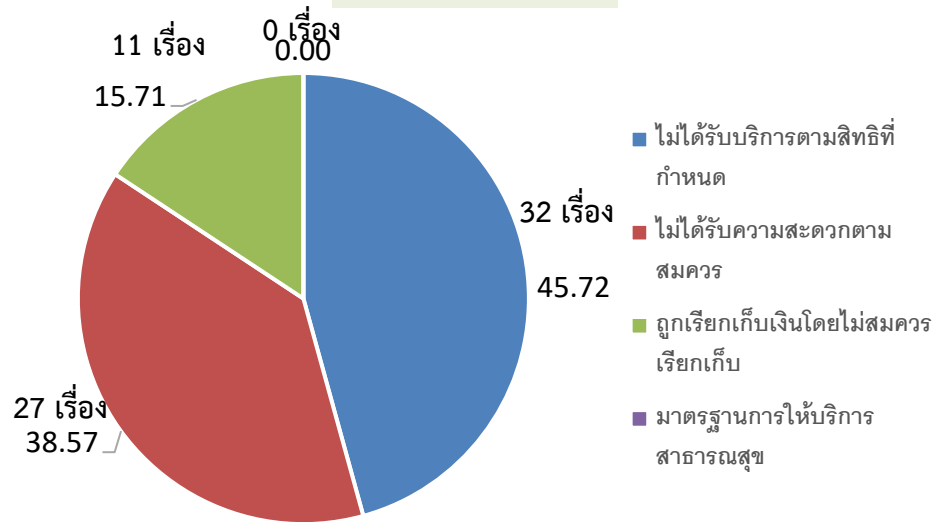
วัตถุประสงค์

นำข้อมูลการร้องเรียนให้หน่วยบริการในเขตสุขภาพที่ 6ไปสรุป วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดของระบบการให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข และพัฒนากลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

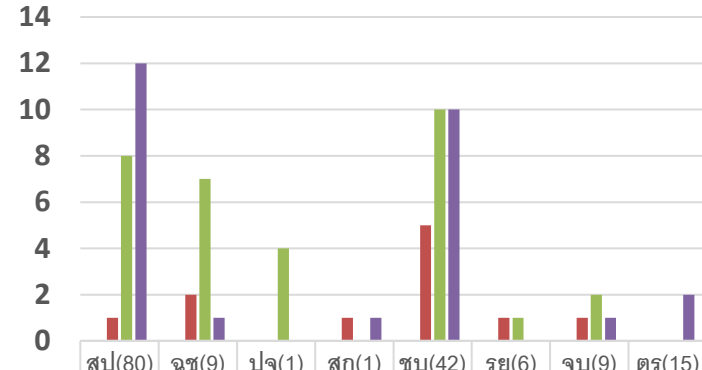
จำนวนเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 เดือน ต.ค.-พ.ย. 2566

ทั้งหมด 153 เรื่อง มีมูลความจริง 70 เรื่อง(45.75%)

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	1	2	0	1	5	1	1	0
ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	8	7	4	0	10	1	2	0
ไม่ได้รับความสะดวก	12	1	0	1	10	0	1	2

■ มาตรฐานการให้บริการ ■ ถูกเรียกเก็บเงิน

■ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ■ ไม่ได้รับความสะดวก

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2567

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (27 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ(12 เรื่อง)	จำนวน
รพ.เซ็นทรัลพาร์ค	3
รพ.บางพลี	3
รพ.บางบ่อ	1
รพ.เดอะซีพลัส	1
รพ.สต.บุญศิริ	1
รพ.สต.คลองกระออม	1
ร้านยาเอ็กตราพลัส สาขาตลาดนัดเมย์มาร์เก็ต	1
รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฯ	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (27 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ฉะเชิงเทรา(1 เรื่อง)	จำนวน
รพ.บางปะกง	1
รายชื่อหน่วยบริการ จ.สระแก้ว(1 เรื่อง)	
รพร.สระแก้ว	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (27 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(10 เรื่อง)	จำนวน
รพ.บางละมุง	2
รพ.ชลบุรี	2
รพ.สต.โป่ง	1
รพ.แหลมฉบัง	2
รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา	1
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา	1
รพ.สต.บ้านเขาหิน	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (27 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.จันทบุรี(1 เรื่อง)	จำนวน
รพ.พระปกเกล้า	1
รายชื่อหน่วยบริการ จ.ตราด(2 เรื่อง)	
รพ.ตราด	2

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (32 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ(8 เรื่อง)	จำนวน
รพ.พระสมุทรเจดีย์สวาทยานนท์	2
รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฯ	1
รพ.รามาธิบดีจักรีนฤเบดินทร์	1
รพ.สมุทรปราการ	1
รพ.สต.บางเพรียง	1
รพ.สต.คลองด่าน	1
รพ.สต.บางแก้ว	1
รพ.เมืองสมุทรปู้เจ้าฯ	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (32 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ฉะเชิงเทรา(8 เรื่อง)	จำนวน
รพ.พุทธโสธร	2
รพ.พนมสารคาม	2
รพ.บางน้ำเปรี้ยว	1
รพ.บางปะกง	1
รพ.ราชสาส์น	1
รพ.สต.บางพระ	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (32 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ปราจีนบุรี(3 เรื่อง)	จำนวน
รพ.สต.บ้านหนองโพรง	1
รพ.สต.เนินหอม	1
ศบสท.ทต.กบินทร์	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (32 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(10 เรื่อง)	จำนวน
รพ.ชลบุรี	1
รพ.บางละมุง	1
รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์	1
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา	1
รพ.เมืองพัทยา	2
รพ.เมืองพัทยา	1
รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา	1
ศบสท.ทม.หนองปรือ	1
รพ.สต.บ้านหนองเกตุน้อย	1
รพ.สต.บ้านหนองพังแค	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด เดือน ต.ค.-พ.ย.2566 (32 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ระยอง(1 เรื่อง)	จำนวน
รพ.สต.นิคมพัฒนา	1
รายชื่อหน่วยบริการ จ.จันทบุรี(2 เรื่อง)	จำนวน
รพ.พระปกเกล้า	2

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ต.ค.-พ.ย.2566 (11 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.สมุทรปราการ(1 เรื่อง)	จำนวน
<p>รพ.พระสมุทรเจดีย์สวทยานนท์ : แผนกที่รับบริการ OPD นอกเวลา แผนกที่เกิดเหตุ : ประชาสัมพันธ์ ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน</p>	1
<p>ผู้ป่วยชาย อายุ 61 ปี มีสิทธิบัตรทอง หน่วยบริการประจำ : รพ.ประจักษ์ศิลปาคม จ.อุดรธานี **(ลงทะเบียนแทนผู้ประกันตนที่หมดสิทธิประกันสังคม ตามมติคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)** เมื่อวันที่ 9/11/66 เวลา 01.30 น. เข้ารักษาที่รพ.พระสมุทรเจดีย์สวทยานนท์ จ.สมุทรปราการ ด้วยอาการไอแน่นหน้าอก หายใจไม่ออก แพทย์วินิจฉัยว่าเป็นโรคปอดตีบ จึงได้ทำการพ่นยา ถูกเรียกเก็บเงิน 416 บาท 1.ค่ายาและสารอาหารทางเส้นเลือด 35 บาท 2.ค่าเวชภัณฑ์ที่มีใช้ยา 61 บาท 3.ค่าตรวจวินิจฉัยทางเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยา 150 บาท 4.ค่าบริการทางการแพทย์พยาบาล 170 บาท ติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้เนื่องจากเข้ารักษาไม่ตรงตามสิทธิ ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน</p>	416

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ต.ค.-พ.ย.2566 (11 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ฉะเชิงเทรา(2 เรื่อง)	จำนวน
<p>รพ.พุทธโสธร รายที่ 1 : แผนกที่รับบริการ : ศัลยกรรม เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : การเงิน ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน</p> <p>รายที่ 2 : แผนกที่รับบริการ : IPD แผนกที่เกิดเหตุ : การเงิน ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน</p>	2
<p>ผู้ป่วยหญิง อายุ54 ปี มีสิทธิบัตรทอง หน่วยบริการประจำ รพ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา มีประวัติเป็นเอ็นไขว้หน้าขาต ข้างขวา รักษาที่ รพ.พุทธโสธร เมื่อวันที่ 25/10/66 ด้วยอาการเอ็นไขว้หน้าขาตข้างขวา แพทย์แจ้งว่าต้องผ่าตัดโดยการส่องกล้อง ต่อมาถูกเรียกเก็บเงิน 40,000 บาท ได้มีการชำระไปจำนวน 10,000 บาท เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้ เนื่องจากอุปกรณ์เป็นส่วนเกินสิทธิ</p>	10,000
<p>ผู้ป่วย ชาย อายุ 69 ปี มี สิทธิบัตรทอง(ยกเว้นการร่วมจ่ายค่าบริการ 30 บาท) ที่ รพ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา ส่งตัวไปที่ รพ.พุทธโสธร เนื่องจากเกินศักยภาพ มีประวัติเป็นแบคทีเรียกินเนื้อ ตั้งแต่วันที่ 25/7/66 - 20/10/66 ถูกเรียกเก็บเงิน 6,702 บาท แจ้งว่าเป็นค่าเวชภัณฑ์ Non-ED ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน</p>	620

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ต.ค.-พ.ย.2566 (11 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.สระแก้ว(1 เรื่อง)	จำนวน
รพ.อรัญประเทศ : แผนกที่รับบริการ : IPD เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : IPD ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน	1
ผู้ป่วย หญิง อายุ 47 ปี มีสิทธิบัตรทองที่ รพ.อรัญประเทศ จ.สระแก้ว เมื่อวันที่ 3/10/66 เวลาประมาณ 9.30 น. เข้ารักษาที่ รพ.อรัญประเทศ จ.สระแก้ว ด้วยอาการปวดท้อง แพทย์วินิจฉัยว่าเป็นโรคนิวโมเนียในถุงน้ำดี นอนรักษาอยู่ที่ รพ. ถูกเรียกเก็บเงินจำนวน 300 บาท จึงแจ้งเพื่อขอรับเงินคืน	300

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ต.ค.-พ.ย.2566 (11 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(5 เรื่อง)	จำนวน
<p>รพ.บ่อทอง : แผนกที่รับบริการ : OPD เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : การเงิน ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน</p>	<p>1</p>
<p>ผู้ป่วย หญิง อายุ58 ปี มีสิทธิบัตรทอง คนพิการ หน่วยบริการประจำรพ.บ่อทองหน่วย จ.ชลบุรี มีประวัติโรคประจำตัวเป็น พิการทางสมองตั้งแต่กำเนิด โรคจิตเวช รักษาที่ รพ.บ่อทอง เมื่อวันที่ 11/10/66 เวลา 07.30น. นำใบนัดจากรพ.ชลบุรี ไปแจ้งนัดเจาะเลือดเพื่อขอการยืนยันผลการตรวจเลือด ถูกเรียกเก็บเงิน 590บาท เป็นค่าวินิจฉัยทางเทคนิคการแพทย์ฯ 540 บาทและค่าบริการพยาบาล 50 บาท ติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกการเงิน แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้เนื่องจาก ไม่มีลายเซ็นต์ของคุณหมอในใบนัดที่ รพ.ชลบุรี ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน</p>	<p>590</p>

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ต.ค.-พ.ย.2566 (11 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(5 เรื่อง)	จำนวน
<p>รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา : แผนกที่รับบริการ : อายุรกรรม เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : IPD ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน</p>	<p>1</p>
<p>ผู้ป่วยหญิง อายุ 63 ปี มีสิทธิบัตรทอง ที่ รพ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น เมื่อวันที่ 27/11/2566 เวลา 08.22 น. เข้ารักษาที่ รพ. สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จ.ชลบุรี ด้วยอาการถ่ายเป็นเลือด แพทย์วินิจฉัยว่าเป็นโรคกระเพาะอาหาร ถูกเรียกเก็บเงินจำนวน 1,050 บาท เป็นค่าเจาะเลือด ค่ายาและสารอาหาร เจ้าหน้าที่แจ้งไม่สามารถใช้สิทธิได้ เนื่องจากสิทธิย่อยผู้พิการยังไม่เกิดขึ้น ต้องชำระค่ารักษาเอง ผู้ร้องเรียนเห็นว่าผู้ป่วยมีบัตรผู้พิการเรียบร้อยแล้ว ถึงแม้ในระบบสิทธิยังไม่เกิดขึ้นก็ควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน</p>	<p>1,050</p>

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ต.ค.-พ.ย.2566 (11 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(5 เรื่อง)	จำนวน
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา รายที่ 1 เดือน ต.ค. 2566 : แผนกที่รับบริการ : อายุรกรรม เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : การเงิน ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน	3
ผู้ป่วย เพศหญิง อายุ 25 ปี มีสิทธิบัตรทอง หน่วยบริการปฐมภูมิ : ศบสท.ทม.แสนสุข หน่วยบริการประจำ : รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา จ.ชลบุรี อายุตั้งครรภ์ 15 สัปดาห์(ครรภ์ที่ 2) เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2566 เวลา 08.30 น. เข้ารับการฝากครรภ์ครั้งที่ 2 ที่ รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา ถูกเรียกเก็บเงินจำนวน 2,840 บาท สอบถามเจ้าหน้าที่แผนกการเงิน แจ้งว่ามีสิทธิการรักษาที่ ศบสท.ทม.แสนสุข ไม่สามารถใช้สิทธิฝากครรภ์ที่ รพ.มหาวิทยาลัยบูรพาได้ ต้องชำระเงินเอง มีนัดอีกครั้งวันที่ 13 พฤศจิกายน 2566 ผู้ร้องเรียนเห็นควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน	2,840

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ต.ค.-พ.ย.2566 (11 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(5 เรื่อง)	จำนวน
<p>รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา รายที่ 2 เดือน ต.ค.2566 แผนกที่รับบริการ : อายุรกรรม-ไต เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : งานประกัน ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน</p>	3
<p>ผู้ป่วยหญิง อายุ 50 ปี มีสิทธิบัตรทอง ที่หน่วยบริการประจำ : รพ.บางละมุง จ.ชลบุรี มีประวัติ/โรคประจำตัวเป็น โรคไต ฟอกเลือดที่ศูนย์ไตเทียม ทม.หนองปรือ เมื่อวันที่ 23/10/66 เวลา 10:00 น. เข้ารักษาที่ รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีหนังสือส่งตัวจาก รพ.บางละมุง เพื่อทำการขยายหลอดเลือดที่แขน แพทย์ทำการผ่าตัดขยายหลอดเลือดวันที่ 24/10/66 เวลา 08:00 น. ติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกงานประกัน แจ้งว่าต้องชำระค่าส่วนเกินจากสิทธิจำนวนเงิน 47,280 บาท ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิได้</p>	47,280

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59-ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ต.ค.-พ.ย.2566 (11 เรื่อง)

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ชลบุรี(5 เรื่อง)	จำนวน
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา รายที่ 3 เมื่อเดือน พ.ย. 2566 แผนกที่รับบริการ : อายุรกรรม เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : แผนกการเงิน ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน	3
ผู้ป่วยหญิง อายุ61 ปี มีสิทธิบัตรทอง คนพิการ ที่ รพ.ชลบุรี จ.ชลบุรี เมื่อวันที่ 6/ 11 /2566 เวลา 9.36 น. เข้ารักษาที่ รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา จ.ชลบุรี ด้วยโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน ถูกเรียกเก็บเงิน 220 บาท ค่าเจาะเลือด ติดต่ोज่าหน้าที่แผนกการเงิน แจ้งว่าไม่สามารถใช้สิทธิได้เนื่องจากเป็นส่วนเกินสิทธิ ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน	220

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

รายชื่อหน่วยบริการ จ.ระยอง(1 เรื่อง)	จำนวน
รพ.เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี แผนกที่รับบริการ : อายุรกรรม เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : แผนกการเงิน ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน	1
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	5,922

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

รายชื่อหน่วยบริการ จ.จันทบุรี(1 เรื่อง)	จำนวน
รพ.พระปกเกล้า แผนกที่รับบริการ : ศัลยกรรม เวลา : เวลาทำการ แผนกที่เกิดเหตุ : IPD ผลลัพธ์ : ได้รับเงินคืน	1
ผู้ป่วยหญิง อายุ 72 ปี มีสิทธิบัตรทอง หน่วยบริการประจำ : รพ.พระปกเกล้า เมื่อวันที่ 28/9/2566 เวลาไม่แจ้ง เข้ารักษาที่ รพ.พระปกเกล้า จ.จันทบุรี ด้วยอุบัติเหตุจากการสะดุดราวตากผ้าที่บ้าน มีอาการกระดูกสะโพกข้างซ้ายหัก แพทย์วินิจฉัยว่าต้องทำการผ่าตัด มีการเรียกเก็บค่ามัดจำจำนวน 6,000 บาท เมื่อผ่าตัดเสร็จเจ้าหน้าที่แผนกกระดูกแจ้งว่ามีค่าใช้จ่ายที่สิทธิบัตรทองไม่คุ้มครองเนื่องจากเป็นส่วนต่างจำนวนเงิน 4,850 บาท และออกจาก รพ. วันที่ 02/10/66 ผู้ร้องเรียนเห็นว่าควรใช้สิทธิกรณีอุบัติเหตุได้ จึงแจ้งเรื่องเพื่อขอรับเงินคืน	4,850

แผนงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในระบบ UC
กรณีถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ
สปสช.เขต 6 ระยอง ปี 2567

เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

ครั้งที่ 4/2565 วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ.2566

โดย นายศิริศักดิ์ เพื่อกำหนด

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 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ โดยนำข้อมูลการร้องเรียน ข้อมูลการพิจารณาการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น และข้อมูลอื่นๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบไปสรุป วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดของระบบการให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข และพัฒนากลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

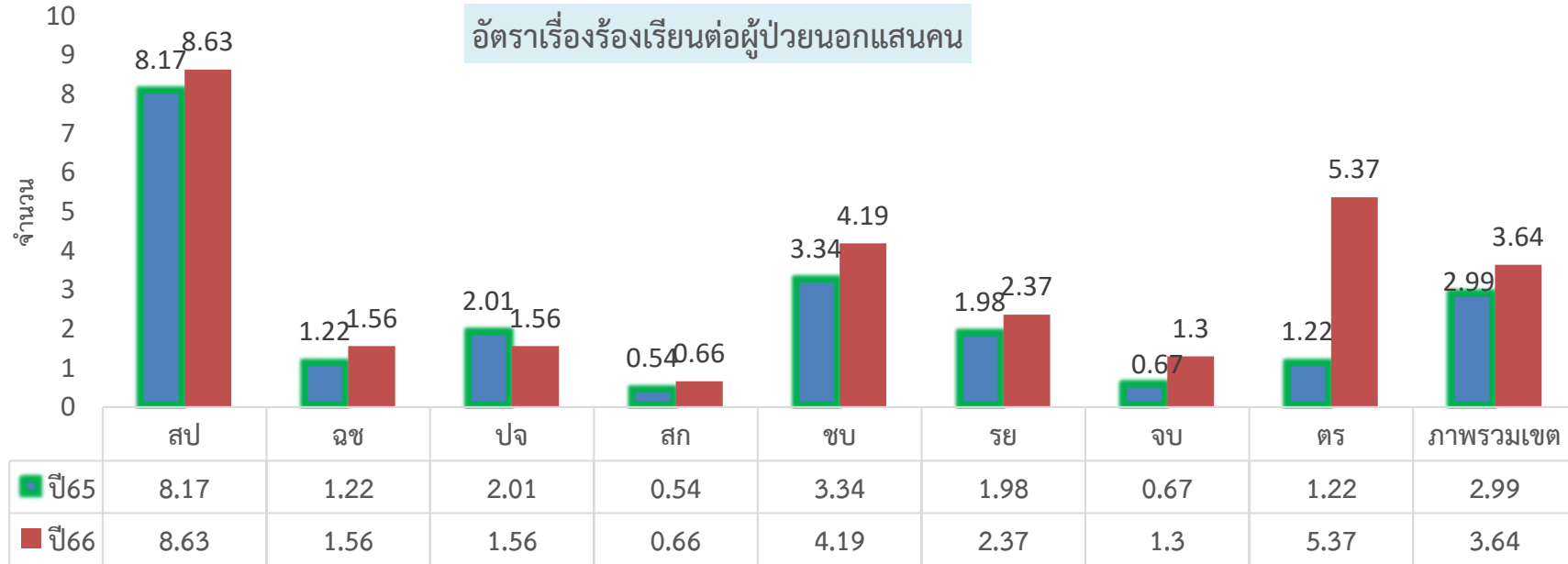
3)แผนการดำเนินงานควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขและการคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ระยะสี่ปี พ.ศ.2563-2567(ทบทวนตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ.2566-2570)

4)มติที่ประชุมคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขครั้งที่ 6/2565 เมื่อวันที่ 23 มิ.ย.2565 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำข้อเสนอแนวทางการดำเนินการตาม ม.60 โดยมีอำนาจจัดทำข้อเสนอแนวทางการพิจารณากรณีการกระทำผิดของหน่วยบริการตาม ม.58, ม.59 ที่เป็นการกระทำผิดร้ายแรงและเกิดซ้ำหลายครั้ง เพื่อดำเนินการตาม ม.60

วัตถุประสงค์

นำข้อมูลการร้องเรียนให้หน่วยบริการในเขตสุขภาพที่ 6 สรุปร วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดของระบบการให้บริการ สาธารณสุข รวมทั้งจัดทำข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข และพัฒนากลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบ บริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

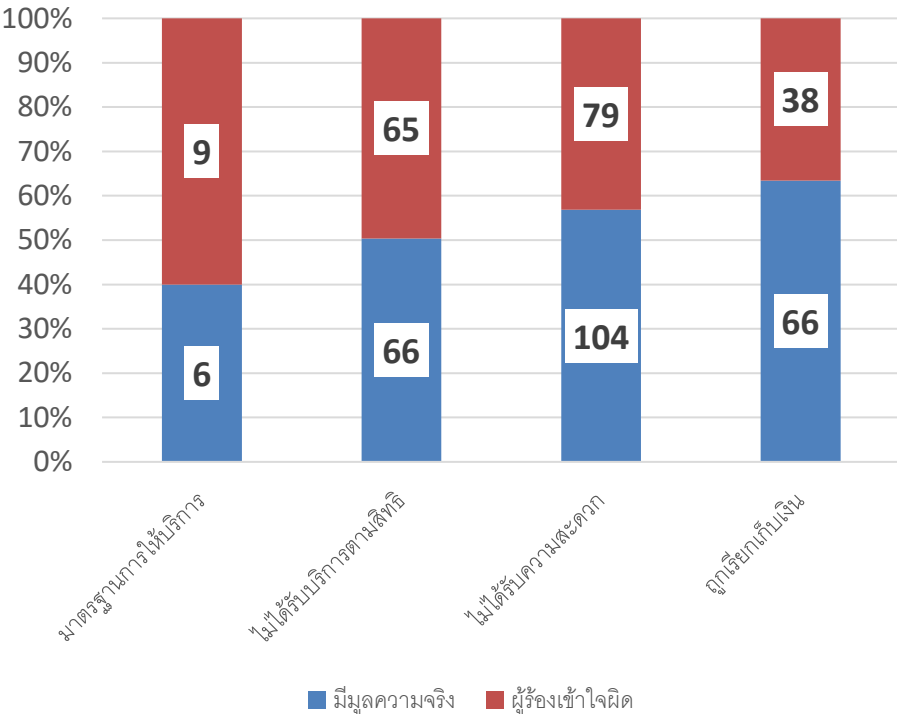
อัตราการร้องเรียน ม.57,59 จำแนกรายจังหวัด ปีงบประมาณ 2566



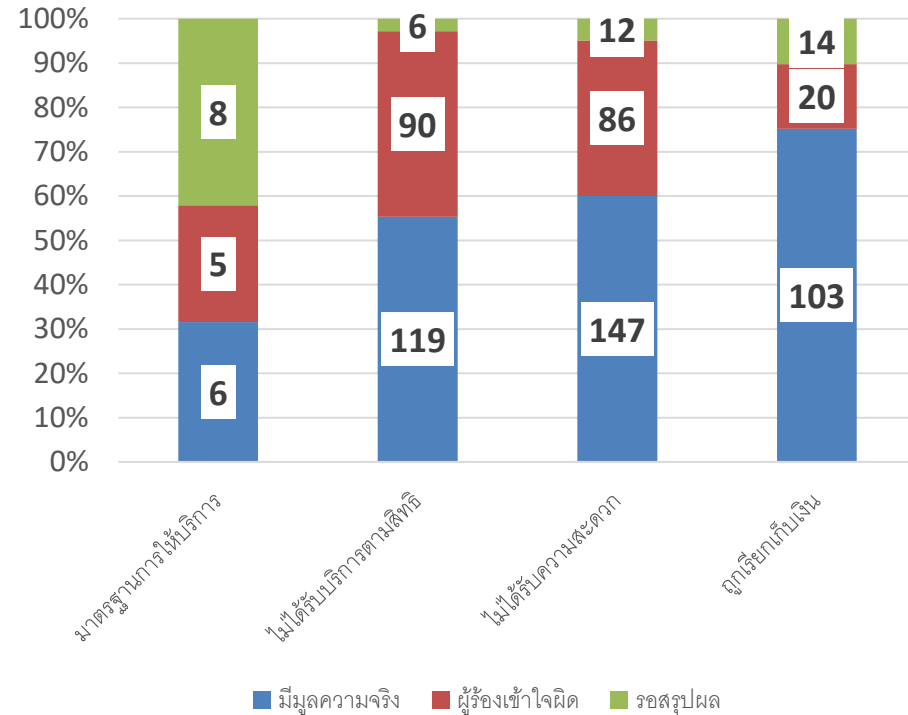
ผลงาน : จัดการแล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ ภาพรวมเขต ร้อยละ 98.14 (เป้าหมาย ร้อยละ 82.0)

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 รายปี จำแนกตามผลตรวจสอบเบื้องต้น ปีงบประมาณ 2565-2566

ปี2565



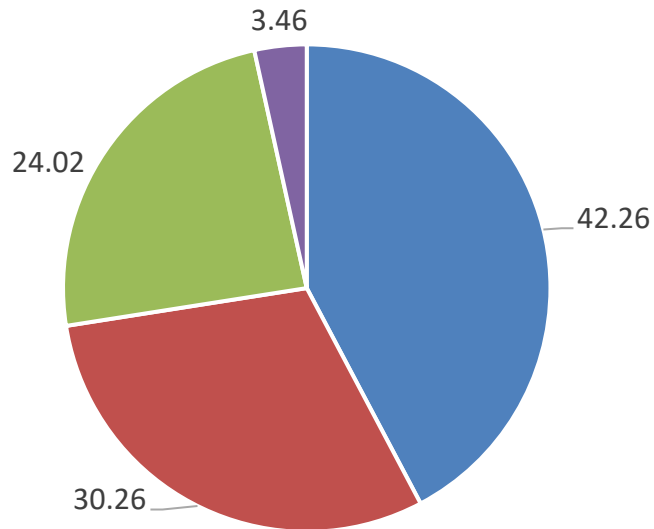
ปี2566



ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2567

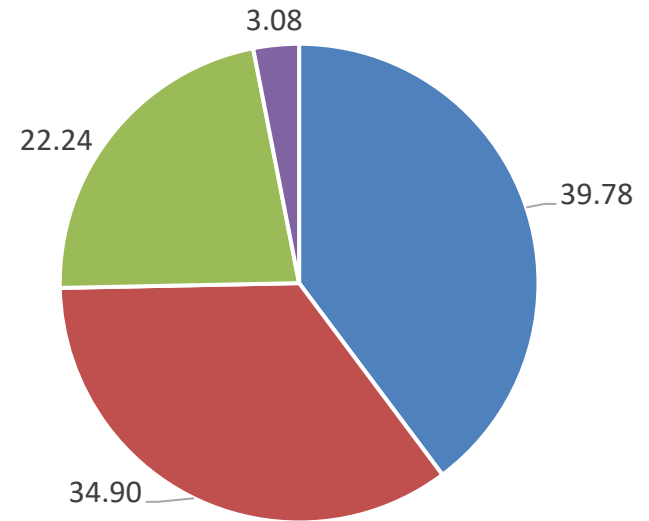
ร้อยละเรื่องร้องเรียนตาม ม.57,59 รายปี จำแนกตามประเด็นเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565-2566

ประเด็นร้องเรียน ปี2565



- ไม่ได้รับความสะดวก
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ
- ถูกเรียกเก็บเงิน
- มาตรฐานการให้บริการ

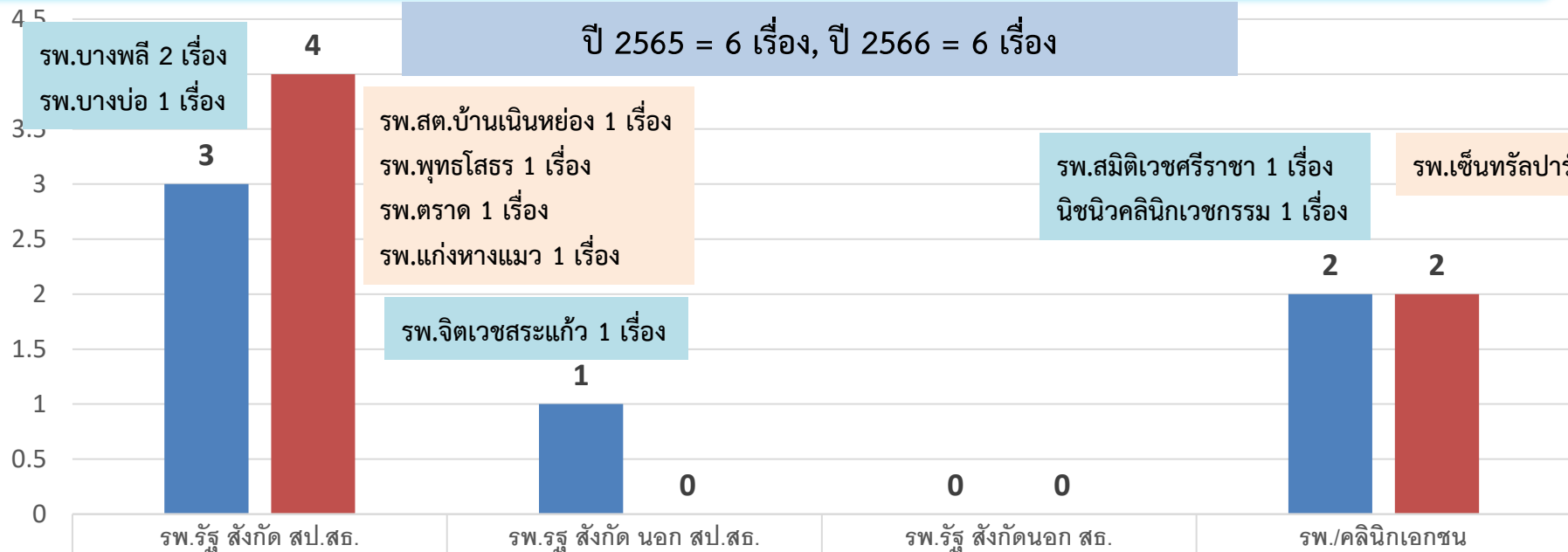
ประเด็นร้องเรียน ปี2566



- ไม่ได้รับความสะดวก
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ
- ถูกเรียกเก็บเงิน
- มาตรฐานการให้บริการ

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2565

เรื่องร้องเรียนตาม ม.57 (มาตรฐานการให้บริการ)มีมูลความจริง จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2565-2566



■ ปี 2565	3	1	0	2
■ ปี 2566	4	0	0	2

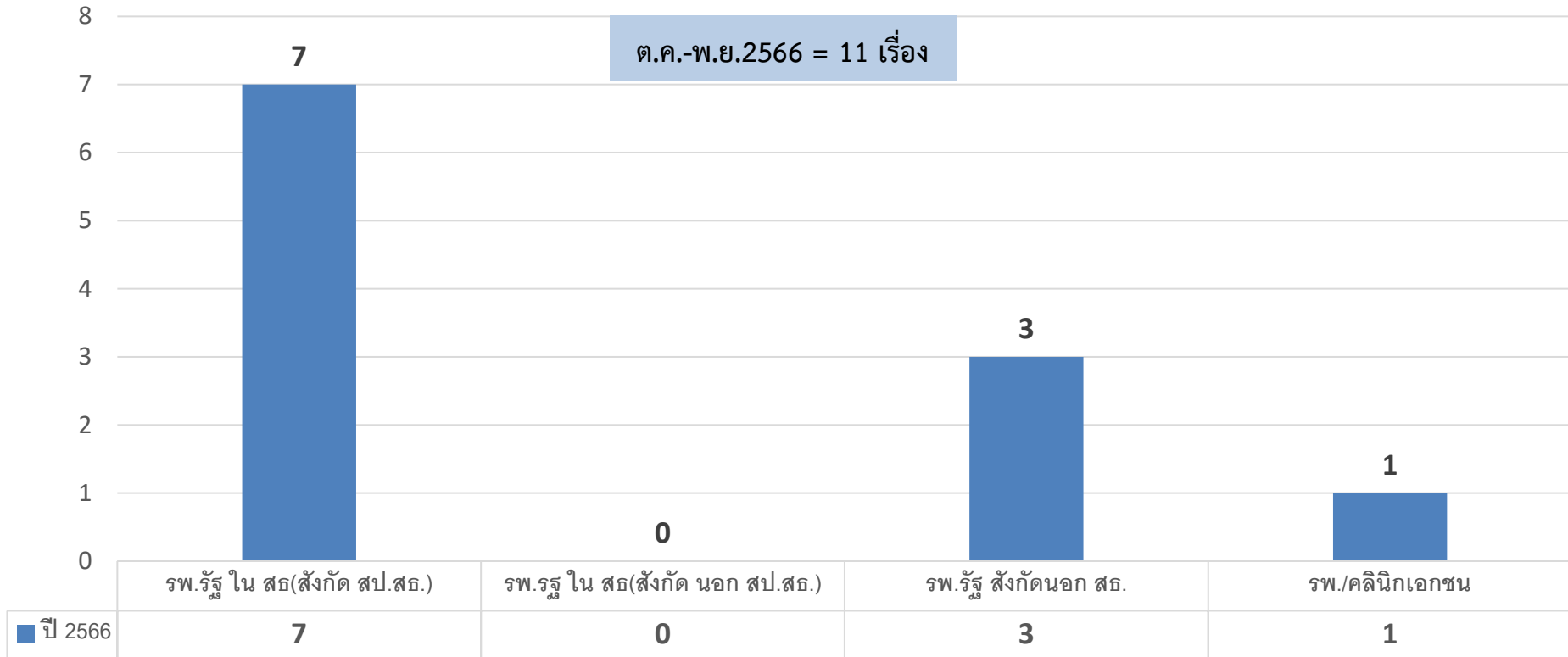
■ ปี 2565 ■ ปี 2566

ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2565

จำนวนเรื่องร้องเรียนประเด็นมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข มีมูลความจริง
ปีงบประมาณ 2566

ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)
วินิจฉัย/รักษาลำไส้(รพ.สต.บ้านเนินหย่อง)	1
จ่ายยาผิด(รพ.เขื่อนทรีลปาร์ค, รพ.แก่งหางแมว)	2
ผ่าตัดโดนถุงน้ำดีขาด(รพ.พุทธโสธร)	1
ไม่มั่นใจในแผนการรักษา(รพ.เขื่อนทรีลปาร์ค)	1
ติดเชื้อCovid-19ใน รพ.	1

เรื่องร้องเรียนตาม ม.59 ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ ตรวจสอบเบื้องต้นมีมูลความจริง
 จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2567



ที่มา : เฉพาะข้อมูลที่ระบุหน่วยบริการ ทางสายด่วน สปสช. 1330 ปีงบประมาณ 2567

ประเด็นย่อยเรื่องร้องเรียน กรณีถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ มีมูลความจริง
ปีงบประมาณ 2566

ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)	ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)
กรณีรักษาโรคทั่วไป	47	กรณีสิทธิคนพิการ	3
ลงทะเบียนตามมติบอร์ด	1	กรณีสิทธิPPเด็กเล็ก0-5ปี	1
กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน	21	กรณีสิทธิPPผู้ใหญ่25-59ปี	1
กรณีประสบอุบัติเหตุ	13	กรณีส่วนเกิน	5
กรณีรักษาโรคโควิด19	2	นอกเวลา	4
พอกเลือดล้างไต	2	กรณีวัคซีนไขหวัดใหญ่ตามฤดูกาล	1
โรคมะเร็ง	2		

ประเด็นย่อยเรื่องร้องเรียน กรณีถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ มีมูลความจริง
ปีงบประมาณ 2567 ประเด็นซ้ำกับปี 2566

ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)	ประเด็นย่อย	จำนวน(เรื่อง)
กรณีรักษาโรคทั่วไป	6	กรณีสิทธิคนพิการ	
ลงทะเบียนตามมติบอร์ด	1	กรณีสิทธิหญิงตั้งครรภ์	2
กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน		กรณีสิทธิPPเด็กเล็ก0-5ปี	
กรณีประสบอุบัติเหตุ		กรณีสิทธิPPผู้ใหญ่25-59ปี	
กรณีรักษาโรคโควิด19		กรณีส่วนเกิน	2
พอกเลือดล้างไต		นอกเวลา	
โรคมะเร็ง		กรณีวัคซีนไขหวัดใหญ่ตามฤดูกาล	

มูลเหตุผู้ร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ มีมูลความจริง
กรณีรักษาโรคทั่วไป ปีงบประมาณ 2567

สาเหตุ	จำนวน(เรื่อง)
ไม่พบสิทธิย่อยคนพิการในฐานะข้อมูล	1
ค่าอุปกรณ์ ยาเวชภัณฑ์ที่เบิกจาก สปสช.ไม่ได้(ส่วนเกินจากสิทธิ)	3
ไม่มีลายเซ็นแพทย์ในใบนัด	1
เข้ารับบริการไม่ตรงหน่วยบริการประจำ	1

มูลเหตุผู้ร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ มีมูลความจริง
กรณีลงทะเบียนตามมติบอร์ด ปีงบประมาณ 2567

สาเหตุ	จำนวน(เรื่อง)
สิทธิไม่ตรงหน่วยบริการ	1

มูลเหตุผู้ร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ มีมูลความจริง
กรณีหญิงตั้งครรภ์ ปีงบประมาณ 2567

สาเหตุ	จำนวน(เรื่อง)
ตรวจสอบไม่ได้ว่าหญิงตั้งครรภ์สมทบเงินไม่ถึง 5 เดือน	1
สิทธิหน่วยบริการปฐมภูมิสังกัด ศบสท. ไม่ให้ใช้สิทธิคลอด รพ.สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยได้ (CUP)	1

ข้อเสนอแนวทางการพิจารณาและดำเนินการตามมาตรา 60

มาตรา 60 ในกรณีที่การกระทำผิดของหน่วยบริการตาม ม.58(กรณีผลการสอบสวนตาม ม.57 ปรากฏว่าหน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดฯ) หรือ ม.59(มีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงานเพื่อให้มีการสอบสวนและดำเนินการตามอำนาจคณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ) เป็นการกระทำผิดร้ายแรงหรือเกิดซ้ำหลายครั้ง ให้เลขาธิการรายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อพิจารณาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1)สั่งเพิกถอนการขึ้นทะเบียนของหน่วยบริการนั้น

(2)แจ้งต่อรัฐมนตรีผู้รักษาการตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

(3)แจ้งต่อรัฐมนตรีผู้กำกับดูแลเพื่อให้มีการดำเนินการทางวินัยแก่ผู้หารของหน่วยบริการ ในกรณีที่เป็นสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ

ข้อเสนอแนวทางการพิจารณาและดำเนินการตามมาตรา 60

(4)แจ้งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการสอบสวนและวินิจฉัยชี้ขาดข้อกล่าวหาหรือข้อกล่าวโทษผู้ประกอบวิชาชีพทางด้านสาธารณสุขซึ่งมีส่วนรับผิดชอบในการกระทำผิดของหน่วยบริการ และให้มีการดำเนินการทางวินัยในกรณีที่มีผู้กระทำผิดเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

1. ข้อเสนอแนวทางการพิจารณาตามมาตรา 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

ข้อเสนอแนวทางการพิจารณาและดำเนินการตามมาตรา 60

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

ข้อเสนอแนวทางการพิจารณาและดำเนินการตามมาตรา 60

3 ข้อมูลการกระทำผิดของหน่วยบริการตาม ม.58 และ ม.59 ที่นำมาพิจารณา เป็นข้อมูลที่ คกก.ควบคุมคุณภาพฯ มีคำสั่งตาม ม.58 และ ม.59 ตั้งแต่วันที่ มีประกาศแนวทางตาม ม.60 เป็นต้นไป

4 การกระทำผิดที่ได้รับการพิจารณาตาม ม.60 ไปแล้ว หากหน่วยบริการนั้นมีการกระทำผิด อีก จะพิจารณาจากข้อมูลการกระทำผิดครั้งใหม่ตามแนวทางที่กำหนด

ข้อเสนอแนะทางดำเนินการตามมาตรา 60 อคม.เขต 6 ระยอง

2.1 มอบหมายให้ คทง.ชุดที่ 1 (คทง.วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) วิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนตาม ม.57, 59 รายงานและเสนอแนวทางการแก้ไขต่อที่ประชุม อคม.เขต พิจารณากำหนดมาตรการป้องปรามไม่ให้หน่วยบริการในพื้นที่กระทำผิดร้ายแรงหรือกระทำผิดซ้ำหลายครั้ง

2.2 อคม.มอบหมายให้ สนง.แจ้งข้อมูลหน่วยบริการที่กระทำผิดร้ายแรงหรือกระทำผิดซ้ำหลายครั้ง เสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ เพื่อพิจารณา

ข้อมูลการเกิดซ้ำหลายครั้ง กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)

ปี 2565		ปี 2564	ปี 2563
ชื่อหน่วยบริการ	จำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่อง
รพ.บางพลี	7	3	2
รพ.รามธิบดีจ๊กกรีนฤบดินทร์	6	1	1
รพ.พุทธโสธร	4	1	3
รพ.สมุทรปราการ	4	2	4
รพ.สัจฑ์ทีบ ก.ม.10	3	0	0
รพ.ระยอง	3	0	0
รพ.พระปกเกล้า	3	3	2

ข้อมูลการเกิดซ้ำหลายครั้ง กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)

ปี 2567		ปี 2566
ชื่อหน่วยบริการ	จำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่อง
รพ.พุทธโสธร	2	5
รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา	3	9

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)

ปี 2567

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและ การรายงานผล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.สนง.แจ้งแนว ทางการดำเนินงาน ตาม ม.60 แก่ หน่วยบริการ, สสจ.ทุกแห่ง	หน่วยบริการ กำหนด มาตรการเฝ้า ระวัง	หน่วยบริการ ดำเนินงานตาม มาตรการเฝ้า ระวังที่กำหนดขึ้น	1.ติดตามข้อมูล ร้องเรียนถูกเรียกเก็บ เงินรายเดือน 2.แจ้งข้อมูลร้องเรียนต่อ คทง.ชุด1 รายเดือน	ธ.ค.66- ก.ย.67	1.นายศิริศักดิ์ เพือกวัฒน์ 2.คทง.ชุดที่1

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)

ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและ การรายงานผล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2.คืนข้อมูล ร้องเรียนแก่หน่วย บริการ, สสจ.	หน่วยบริการ ใช้ประโยชน์ จากข้อมูลเพื่อ ป้องกันการ เกิดซ้ำ	เรื่องร้องเรียนถูก เรียกเก็บเงิน ลดลง	1.ติดตามข้อมูล ร้องเรียนถูกเรียกเก็บ เงินรายเดือน 2.แจ้งข้อมูลร้องเรียนต่อ คทง.ชุด1 รายเดือน	ธ.ค.66- ก.ย.67	นายศิริศักดิ์ เพือกัวฒนะ

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)

ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและ การรายงานผล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3.เยี่ยมหน่วยบริการ ที่มีเรื่องร้องเรียนถูก เรียกเก็บเงินซ้ำ 3 ครั้งขึ้นไป	ร่วมหา แนวทาง ป้องกันการ เกิดซ้ำใน เดือนถัดไป	เรื่องร้องเรียนถูก เรียกเก็บเงินลดลง	รายงานผลการตรวจ เยี่ยมต่อ อคม.เขต	ธ.ค.66- ก.ย.67	อคม.เขต 6 ระยอง

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)

ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและ การรายงานผล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4.ประชุมติดตาม สถานการณ์เรื่อง ร้องเรียนถูกเรียก เก็บเงินกับหน่วย บริการ, สสจ., หน่วย ม.50(5)ที่มี เรื่องร้องเรียนผ่าน ระบบ Zoom	ร่วมวิเคราะห์ RCA หา แนวทาง ป้องกันการ เกิดซ้ำในเดือน ถัดไป	เรื่องร้องเรียนถูก เรียกเก็บเงิน ลดลง	รายงานผลการประชุม ต่อ คทง.ชุดที่ 1 ทุกครั้ง	ธ.ค.66- ก.ย.67	นายศิริศักดิ์ เพื่อกำหนด

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)

ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและ การรายงานผล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5.ประชาสัมพันธ์ กรณีศึกษาเรื่อง ร้องเรียนถูกเรียก เก็บเงินแก่ สสจ.,หน่วยบริการ ผ่านช่องทางกลุ่ม ไลน์รายจังหวัด	เพื่อรับทราบ และตระหนัก สถานการณ์ ร้องเรียนถูก เรียกเก็บเงิน ของหน่วยงาน และจังหวัด ตนเอง	เรื่องร้องเรียนถูก เรียกเก็บเงิน ลดลง	รายงานผลการประชุม ต่อ คทง.ชุดที่ 1 ทุกครั้ง	ธ.ค.66- ก.ย.67	นายศิริศักดิ์ เพือกัวฒนะ

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)

ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและ การรายงานผล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6.เสริมสร้างความรู้ สิทธิประโยชน์ การ ใช้สิทธิที่ต้อง ผ่านFacebook, กลุ่มไลน์นักสื่อสาร uc, ศูนย์ ประสานงาน หลักประกัน สุขภาพ	เพื่อสร้างความ เข้าใจที่ถูกต้อง ในการได้รับ บริการ สาธารณสุข ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ กำหนด	เรื่องร้องเรียนถูก เรียกเก็บเงิน ลดลง	รายงานผลการประชุม ต่อ อคม.ทุกครั้ง	ธ.ค.66- ก.ย.67	นายศิริศักดิ์ เพือกัวฒนะ

เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

1.อนุมัติแผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)ปี 2567

2.มอบหมายให้ คทง.ชุดที่ 1(คทง.วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) วิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนตาม ม.57, 59 และข้อเสนอแนวทางการแก้ไขต่อที่ประชุม อคม. รายไตรมาส



เรียนมาเพื่อโปรดทราบและให้ข้อเสนอแนะ

สถานการณ์เรื่องร้องเรียนตาม ม.57, 59 เดือน ต.ค.-พ.ย.2566

