3.1 ความก้าวหน้าแผนงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในระบบ UC กรณีถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ สปสช.เขต 6 ระยอง ปี 2567

เสนอต่อคณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข
ครั้งที่ 1/2567 วันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567
โดย นายศิริศักดิ์ เผือกวัฒนะ
ผู้จัดการกลุ่มภารกิจ

ที่มา

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

2)ประกาศคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขระดับเขตพื้นที่ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ข้อ 5 อำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการ 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 แต่งตั้งอนุกรรมการจัดทำข้อเสนอแนวทางการดำเนินการตาม ม.60 โดยมีอำนาจจัดทำข้อเสนอแนวทางการพิจารณากรณีการกระทำผิดของหน่วยบริการตาม ม.58, ม.59 ที่เป็นการกระทำผิดร้ายแรงและเกิดซ้ำหลายครั้ง เพื่อดำเนินการตาม ม.60

วัตถุประสงค์

นำข้อมูลการร้องเรียนให้หน่วยบริการในเขตสุขภาพที่ 6 สรุป วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดของระบบการให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข และพัฒนากลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพหน่วยบริการในเขตพื้นที่

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ) ปี 2567

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.สนง.แจ้งแนวทางการดำเนินงานตาม ม.60 แก่หน่วยบริการ, สสจ.ทุกแห่ง	หน่วยบริการกำหนดมาตรการเฝ้าระวัง	หน่วยบริการดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังที่กำหนดขึ้น	1.เฝ้าติดตามข้อมูลร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินรายเดือน 2.แจ้งข้อมูลร้องเรียนต่อ คทง.ชุด1	ธ.ค.66-ก.ย.67	1.นายศิริศักดิ์ เผือกวัฒนะ 2.คทง.ชุดที่1

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ) ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2.คืนข้อมูลร้องเรียนแก่หน่วยบริการ, สสจ.	หน่วยบริการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ	เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินลดลง	1.คืนข้อมูลร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บเงินแก่ สสจ.,หน่วยบริการที่มีการร้องเรียนทุกสัปดาห์ 2.แจ้งข้อมูลร้องเรียนต่อ คทง.ชุด1 รายเดือน	ธ.ค.66-ก.ย.67	นายศิริศักดิ์ เผือกวัฒนะ

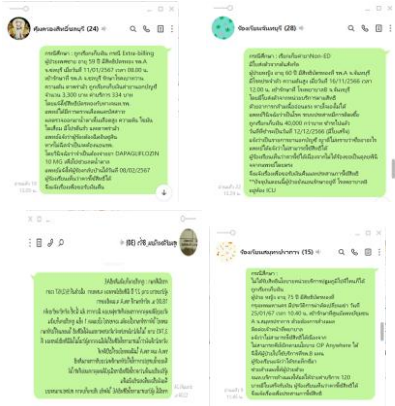
แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ) ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3.เยี่ยมหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินซ้ำ 3 ครั้งขึ้นไป	ร่วมหาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำในเดือนถัดไป	เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินลดลง	-รพ.บางพลี เมื่อ 11 ต.ค.2566 **หมายเหตุ** : หน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงิน 3 ครั้งขึ้นไป(รพ.มหาวิทยาลัยบูรพา 7เรื่อง, รพ.สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา 5 เรื่อง)	ธ.ค.66-ก.ย.67	อคม.เขต 6 ระยอง

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ) ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4.ประชุมติดตามสถานการณ์เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินกับหน่วยบริการ, สสจ., หน่วย ม.50(5)ที่มีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Zoom	ร่วมวิเคราะห์ RCA หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำในเดือนถัดไป	เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินลดลง	ยังไม่ดำเนินการ	ธ.ค.66-ก.ย.67	นายศิริศักดิ์ เผือกวัฒนะ

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ) ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การติดตามกำกับและการรายงานผล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5.ประชาสัมพันธ์กรณีศึกษาเรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินแก่ สสจ.,หน่วยบริการผ่านช่องทางกลุ่มไลน์รายจังหวัด	เพื่อรับทราบและตระหนักสถานการณ์ร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินของหน่วยงานและจังหวัดตนเอง	เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินลดลง		ธ.ค.66-ก.ย.67	นายศิริศักดิ์ เผือกวัฒนะ

แผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ) ปี 2566

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6.เสริมสร้างความรู้สิทธิประโยชน์ การใช้สิทธิที่ถูกต้องผ่านFacebook, กลุ่มไลน์นักสื่อสาร uc, ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ	เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิประโยชน์ที่กำหนด	เรื่องร้องเรียนถูกเรียกเก็บเงินลดลง	1.หญิงตั้งครรภ์ 2.เด็กเล็ก 3.เด็กโตวัยรุ่น 4.วัยทำงาน 5.ผู้สูงอายุ 6.สิทธิหญิงวัยเจริญพันธุ์ 7.ฟันเทียมรากฟันเทียม 8.ร้านยาชุมชนอบอุ่น 9.สิทธิผ้าอ้อมผู้ใหญ่	ธ.ค.66-ก.ย.67	นายศิริศักดิ์ เผือกวัฒนะ

เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ผลการดำเนินงานตามแผนงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีมาตรา 59(ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่สมควรเรียกเก็บ)ปี 2567