

วาระที่ 3.5(2)



มติการประชุม
คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข
ครั้งที่ 2/2564
วันพฤหัสบดีที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564

นำเสนอ อคม เขต 5 ราชบุรี วันที่ 1 เมษายน 2564

1

1

1

ข้อเสนอเรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน คณะที่ 3

ที่มา:

การประชุมคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2564 สำนักงานได้นำเสนอเรื่องการขอขยายระยะเวลาการสอบสวนจำนวน 90 ราย และที่ประชุมมีความเห็นว่าเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการสอบสวนไม่แล้วเสร็จ ทำให้ขอขยายระยะเวลาการสอบสวนมีจำนวนมาก **ที่ประชุมจึงมีมติเสนอให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน คณะที่ 3 เพิ่มเติมอีก 1 คณะ จากเดิมที่มีคณะกรรมการสอบสวนจำนวน 2 คณะ เพื่อให้การดำเนินการสอบสวนหน่วยบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด**

สำนักงานจึงเสนอเรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน คณะที่ 3 เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อพิจารณา

มติคณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ

เห็นชอบแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน คณะที่ 3 ตามเสนอ

2

2

2

ผลการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2563

ที่มา:

สำนักงานนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานการคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2563 ที่ได้รับแจ้งเรื่องผ่านสายด่วน สปสช. 1330 สปสช.เขตพื้นที่ และหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) เพื่อให้คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ได้รับทราบสถานการณ์การคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ตามมาตรา 57 และมาตรา 59

มติคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ

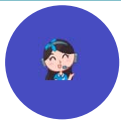
1. รับทราบผลการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2563 ตามที่เสนอ โดยมีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. มอบ (อคม.) วิเคราะห์และพิจารณาแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ และรายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อทราบต่อไป

ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. กำกับติดตามและสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชน/หน่วยบริการเรื่องนโยบายยกระดับฯ และการเข้ารับบริการกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน เพื่อลดเรื่องร้องเรียนจากความไม่เข้าใจในการเข้ารับบริการของประชาชน
2. จัดทำสื่อการเรียนการสอนเช่น clip VDO เพื่อสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันแก้ไขกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีแนวโน้มไม่ลดลง

3

ผลการบริการคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2563 (1ต.ค.2562 - 30 ก.ย.2563)



สอบถามข้อมูล

966,764 เรื่อง (97.11%)

- บริการผ่านระบบ IVR 578,090 เรื่อง (59.80%)
- ประชาชนสอบถาม 335,113 เรื่อง (34.66%)
- ผู้ให้บริการสอบถาม 53,561 เรื่อง (5.54%)

เรื่องที่ประชาชนมีการสอบถามมากที่สุด 3 อันดับแรก

1. การลงทะเบียนและเลือกหน่วยบริการ 110,287 เรื่อง (34.66%)
2. สิทธิและวิธีใช้สิทธิ 100,992 เรื่อง (31.74%)
3. ขอให้ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ 47,381 เรื่อง (14.89%)

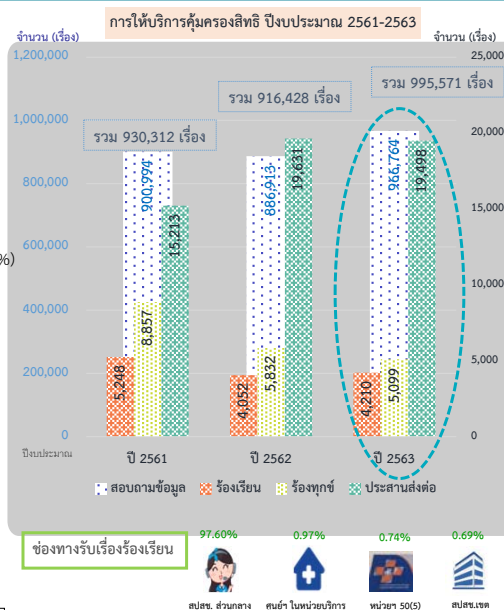


ร้องเรียน

4,210 เรื่อง (0.42%)

- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด 1,889 เรื่อง (44.87%)
- ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร 1,516 เรื่อง (36.01%)
- ถูกเรียกเก็บเงิน 665 เรื่อง (15.80%)
- มาตรฐานการให้บริการ 140 เรื่อง (3.32%)

ร้อยละ 76.03 ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ



ประสานส่งต่อผู้ป่วย

19,498 เรื่อง (1.96%)

- กรณี UCPEP 17,987 เรื่อง (92.25%)
- กรณี NON UCPEP 1,511 เรื่อง (7.75%)

การประสานหาเตียงจำนวนตามสิทธิผู้รับบริการ

- สิทธิ UC 19,049 เรื่อง (97.70%)
- สิทธิ อปท. 357 เรื่อง (1.83%)
- *สิทธิ อื่น ๆ 92 เรื่อง (0.47%)

*สิทธิอื่น : เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม เป็นต้น

ร้องทุกข์

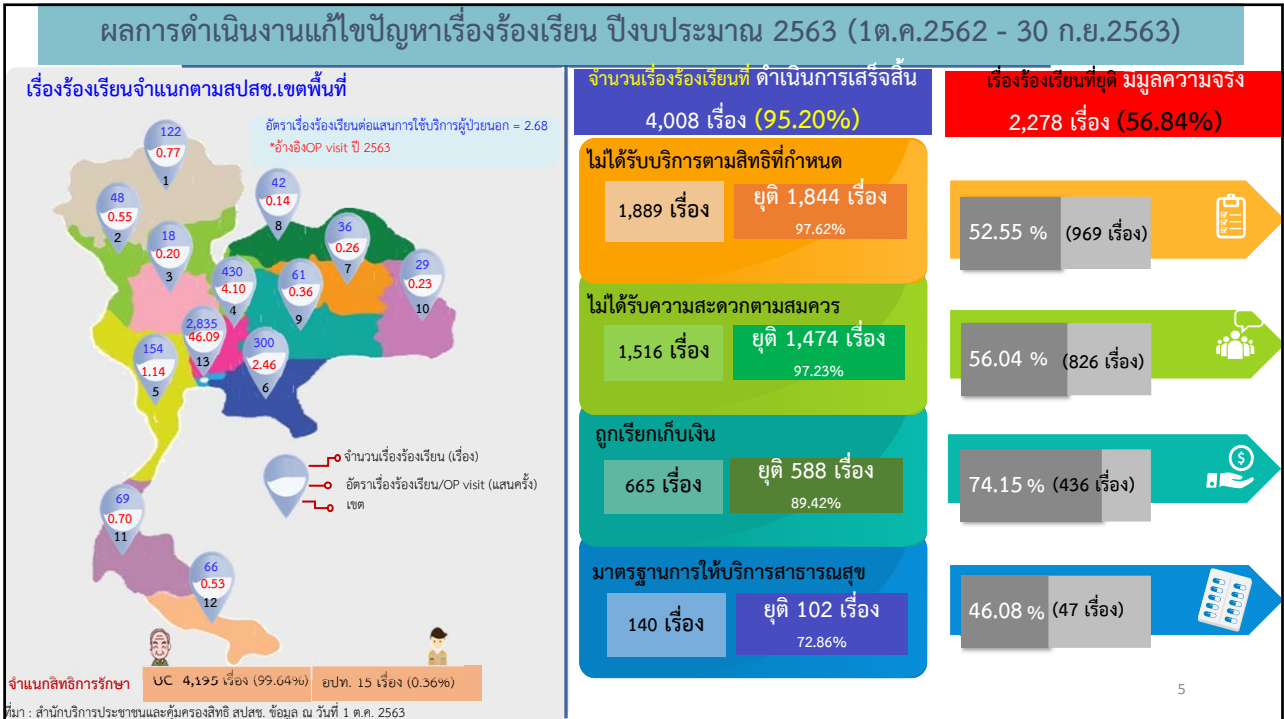
5,099 เรื่อง (0.51%)

เรื่องร้องทุกข์ 3 อันดับแรก

1. การลงทะเบียนและเลือกหน่วยบริการ 2,923 เรื่อง (57.32%)
2. ขอความช่วยเหลือ 1,187 เรื่อง (23.28%)
3. สิทธิไม่ตรงตามจริง 443 เรื่อง (8.69%)

ที่มา : สำนักบริการประชาชนและคุ้มครองสิทธิ สปสช. ข้อมูล ณ วันที่ 1 ต.ค. 2563

4



5

3 ความเห็นจากการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องอุทธรณ์ผลการวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (2 เรื่อง)

3.1

กรณีผู้ป่วยหญิงเด็กหญิงอายุ 14 ปี เข้ารับบริการฝากครรภ์ตามนัด อายุครรภ์ 39⁺4 สัปดาห์ ขณะช่วยคลอดผู้ป่วยมีภาวะหัวใจหยุดเต้น ได้รับการช่วยฟื้นคืนชีพ และเสียชีวิตในเวลาต่อมาเนื่องจากมีภาวะแทรกซ้อนหลายระบบ สาเหตุมาจากภาวะน้ำคร่ำอุดกั้นหลอดเลือดในปอด

ความเห็นของคณะอนุกรรมการฯ ระดับจังหวัด: การเสียชีวิตของผู้รับบริการไม่เข้าเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามข้อ 5 ของข้อบังคับฯ ด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล.ศ.2555

ความเห็นของคณะอนุกรรมการฯ พิจารณาอุทธรณ์ฯ: การเสียชีวิตของผู้รับบริการมีสาเหตุมาจากภาวะน้ำคร่ำอุดกั้นหลอดเลือดในปอด จึงเป็นเหตุสุดวิสัยที่ไม่ได้เกิดจากความผิดพลาดของกระบวนการรักษาพยาบาล แต่เป็นภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงเข้าเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามข้อ 5 ของข้อบังคับฯ ประกอบมติคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานในการประชุมครั้งที่ครั้งที่ 10/2555 เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2555 กรณีการเสียชีวิตของมารดาที่มาจากภาวะน้ำคร่ำอุดกั้นหลอดเลือดในปอด เป็นความเสียหายบางส่วนสัมพันธ์กับการรักษาพยาบาล เห็นควรจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 320,000 บาท

มติคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ

มอบให้สำนักงานรวบรวมข้อมูลผลการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีการเสียชีวิตจากภาวะน้ำคร่ำอุดกั้นหลอดเลือดในปอด ก่อนและหลังการมีมติคณะกรรมการควบคุมฯ ครั้งที่ 10/2555 เมื่อวันที่ 18 ต.ค. 2555 ที่มติว่าการเสียชีวิตของมารดาที่มาจากภาวะน้ำคร่ำอุดกั้นเส้นเลือดในปอด ถือเป็นกรณีเหตุสุดวิสัยที่ไม่ได้เกิดจากความผิดพลาดของกระบวนการรักษาพยาบาล และเสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานพิจารณาต่อไป

6

3

ความเห็นจากการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องอุทธรณ์ผลการวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (2 เรื่อง)

3.2

กรณีผู้ป่วยหญิงอายุ 87 ปี เสียชีวิตเนื่องจากติดเชื้อในกระแสเลือด เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2562 ผู้ยื่นคำร้องได้ยื่นหนังสือร้องเรียน ในวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ที่หน่วยบริการ (ยื่นคำร้องที่ สปสช.วันที่ 28 พฤษภาคม 2562)

ความเห็นของคณะกรรมการ ระดับจังหวัด:

ผู้รับบริการ เสียชีวิตวันที่ 9 พฤษภาคม 2562 และยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น วันที่ 28 พฤษภาคม 2563 (วันที่ 6 ก.ย. 2562 ยื่นที่กสธ. และวันที่ 22 ม.ค. 63 ยื่นที่แพทยสภา) ซึ่งเป็นการยื่นคำร้องหลังทราบความเสียหายเกิน 1 ปี ตามข้อ 7 ของข้อบังคับฯ ไม่เข้าเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ความเห็นของคณะกรรมการฯ พิจารณาอุทธรณ์ฯ:

การยื่นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยบริการเมื่อวันที่ 15 พ.ค. 2562 เป็นการยื่นคำร้องที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน และเป็นการยื่นคำร้องภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ทราบความเสียหาย เป็นไปตามข้อ 7 ของข้อบังคับฯ

มติคณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ

1. เป็นการยื่นคำร้องภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ทราบความเสียหาย มีมติรับคำร้องไว้พิจารณา และส่งให้คณะกรรมการฯ ระดับจังหวัด เพื่อพิจารณาในประเด็นความเสียหายต่อไป
2. มอบสำนักงาน
 - 2.1 เร่งรัดการดำเนินการจัดทำข้อเสนอเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง โดยขยายระยะเวลาการยื่นคำร้องจาก 1 ปี เป็น 2 ปี
 - 2.2 พิจารณาช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเสนอเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชน ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

7

7

4

การแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ระดับจังหวัด

ที่มา:

สำนักงานได้ดำเนินการคัดเลือก อคม. เรียบร้อยแล้ว อคม. จึงได้ดำเนินการคัดเลือก และเสนอรายชื่อบุคคลที่เหมาะสม จำนวน 5-7 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ ในพื้นที่ไม่น้อยกว่า 3 คน ตัวแทนหน่วยบริการ และตัวแทนประชาชน ผู้ใช้บริการฝ่ายละเท่าๆ กัน เสนอคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อพิจารณาแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นระดับจังหวัด

มติคณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ

- มีมติให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาบัญชีรายชื่อคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ระดับจังหวัด ดังนี้
1. มอบให้นายแพทย์ณัฐวุฒิ ประเสริฐสิริพงศ์ เป็นประธานคณะทำงาน และพิจารณาองค์ประกอบคณะทำงาน จำนวน 5-7 คน ตามความเหมาะสม
 2. คณะทำงานมีหน้าที่พิจารณาบัญชีรายชื่อคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นระดับจังหวัด ให้มีองค์ประกอบที่ครบถ้วนเหมาะสม และครอบคลุมตามข้อบังคับว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 และเสนอบัญชีรายชื่อฯ ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานพิจารณาแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นระดับจังหวัด ในการประชุมครั้งถัดไป

8

8

